

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、「輝く未来へのみちしるべ」を経営理念として掲げております。役職員すべてがこれらの理念にもとづいて行動し、お客さまの負託に応えることはもちろんのこと、当組合に課せられた社会的使命を果たしていくものです。

輝く未来へのみちしるべ

- ・ 瑞穂の国を支える、食と農の発展に貢献します
- ・ 未来につづく、地球にやさしい暮らしを応援します
- ・ 協同組合の基本的な価値に基づいて行動します

当組合では、この理念のもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、お客さまの安定的な資産形成と、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じた、お客さまの豊かな生活づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針にもとづく取組みの状況を定期的に公表するとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

(注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。

1. お客さまへの最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

(2) 共済仕組み・サービス

お客さまに寄り添い、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を通じ

て、「安心」と「満足」を提供します。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）の提供は実施しておりません。

【原則2 本文および（注）、原則3（注）、原則6 本文および（注2、3）】

2. お客様本位のご提案と情報提供

（1）信用の事業活動

- ① お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、資産運用ガイダンスや資産運用スタイル診断シート等を用いて、お客様にふさわしい商品をご提案します。
- ② お客様の投資判断に資するよう、JAバンクセレクトファンドマップ等を用いて、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。
- ③ お客様にご負担いただく手数料について、お客様の投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

（2）共済の事業活動

- ① お客様に対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。
- ② ご契約にあたっては、保障設計書や意向確認書を用いて、お客様のご意向を的確に把握し十分な確認を行ったうえで、保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい説明を心がけるとともに重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③ ご高齢のお客様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分に保障内容をご理解・ご満足いただけるよう、ご契約時には、ご家族の同席等を徹底するなどの対応を行います。
- ④ 当組合は、各種手続きの実施にあたっては、お客様に分かりやすいご説明を心掛けるとともに、日々の接点を通じてより安心していただける「3Q訪問活動」を通じて、地域に寄り添った安心と満足の提供に取り組みます。また顔の見える関係を生かし、ご契約内容の相談・変更・請求手続きに関するサポートなど、より安心いただけるアフターフォローを実施します。
- ⑤ ご契約にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。

【原則 2 本文および（注）、原則 4、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」にもとづき適切に管理します。

【原則 3 本文および（注）】

4. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

- (1) 内部研修や通信教育講座の受講、外部資格取得の支援を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

〈内部研修・資格制度〉

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・損害保険募集人資格試験（対象：共済担当職員） 等

〈取得推奨資格〉

- ・証券外務員 1 種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職） 等

- (2) 「組合員の日」や「集落座談会」を通じ、お客さまからいただいたご意見・お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情などを誠実に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、分析・業務改善を通じて商品や各種サービスの改善に努めます。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】

- (※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021 年 1 月改訂）との対応を示しています。