

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A はぐくみは「“こころ”と“暮らし”の幸せ追求」の経営理念のもと、恵まれた地域の自然環境を大切に、J A の総合事業を通じて地域農業の発展と組合員及び地域社会に貢献するべく、お客さま一人ひとりの多様なニーズに合った商品とサービスの提供に努めております。

当組合では、この経営理念のもと、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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成とひと・いえ・くるま・農業の総合保障を提供し、こころ豊かな生活に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。J A 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、J A 共済連のホームページ【URL <https://www.ja-kyosai.or.jp>】をご参照ください。

1. お客さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

貯金・国債・融資（ローン）等、お客さまに提供する金融商品・サービスは、農業者や勤労世代から高齢者まで、お客さまの特性や多様なニーズにお応えできるものを提供いたします。

なお、当組合は、投資性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

当組合は、お客さまの営農や日々の生活における様々なリスクに対する備えや、ニーズにお応えできるよう最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供はしておりません。

【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. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業活動

お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、資産形成やライフステージに合わせた資金提供など、最適な商品をご提案します。

また、ご提案に際しては十分なお理解をいただけるよう、わかりやすく丁寧な情報提供に努めます。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご親族の方も含めてご理解いただけるよう提案します。

(2) 共済事業活動

お客さまのご意向やライフプラン等に基づく最適な共済商品をご提案いたします。また、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、ご意向に沿ったご提案をいたします。

ご契約をいただく際は、説明用資材等を使用して意向確認や重要事項説明（契約概要、注意喚起事項）等をわかりやすく丁寧に行います。特に、ご高齢のお客さまには、より分かり易いご説明など十分な配慮を心がけるとともに、ご親族の方に同席いただくことを基本とし、同席が困難な場合にはご親族の方への電話等により契約内容のご説明をさせていただくなど、きめ細やかな対応を行います。

なお、保障のご加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

当組合は、ご契約いただいた共済商品がお客さまの「安心」と「満足」をいただけるよう、3Q活動（訪問活動や電話連絡）等による共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、アフターフォロー活動を継続的に取り組んでまいります。

【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. お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客さまからいただく声（お問合せ・ご相談、ご要望・苦情等）を真摯に受け止め、迅速かつ誠実な対応を行うとともに業務の質の向上と改善をはかり、お客さま本位の業務運営に寄与する態勢の構築に努めます。

- ①お客さまからの相談・苦情等は、当組合の本店・支店窓口で受付いたします。
- ②相談・苦情等の対応にあたっては、お客様のお気持ちの配慮を忘れずに、お客さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- ③受け付けた相談・苦情等については、定期的に当組合経営陣に報告するとともに、組合内において情報共有化を推進し、苦情処理態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定に活用し、改善に取り組めます。

【原則2本文および（注）】

4. 利益相反の適切な管理

当組合は、お客さまの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、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」に基づき適切に管理します。

【原則3本文および(注)】

5. お客さま本位の業務運営をするための人材育成と態勢構築

当組合は、お客さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員への継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援に取り組みます。

人材育成では、本店に事務インストラクター、トレーナーを配置し、担当者の育成指導に努めます。

①資格取得の推奨

証券外務員（一種・二種）、
内部管理責任者
銀行業務検定
J A 信用事業検定
ライフアドバイザー認証
J A 審査員
損害保険募集
ファイナンシャルプランナー
共済推進担当者認証

②研修会の開催・参加

貯金・貸出金新人向け研修
金融商品基礎知識研修
渉外新任者向け研修
共済基礎知識研修
新任 LA 研修
共済推進担当者コンプライアンス研修

【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。