

2024年4月1日

利根沼田農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

その中で、私たち JA 利根沼田（以下、「当組合」といいます）では『笑顔いっぱいの「ありがとう」のために』をキャッチフレーズに掲げ、ご利用されるお客さまにとっての満足をご提供できるように職員一人ひとりが業務を行っています。

また、当組合では、お客さま本位の業務運営を積極的に取組むため 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、金融・共済サービスをご利用されるお客さまの立場に立ち、最適な商品・サービスをご提案するために、以下の取組方針を制定しました。

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、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提供

(1) 金融商品

今日では、人口減少・少子高齢化に伴い地域基盤の縮小やコロナを契機とした行動へ変容により社会全体が大きく変化しています。このような情勢を踏まえ貯金・ローン等のもとより、ご利用されるお客さまに対し、総合的な提案力の向上を意識して商品やサービスを提供いたします。

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、お客さまの暮らしや農業を取り巻く様々なリスク等に対して、安心して備えられるよう最良・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. お客様本位のご提案と情報提供について

(1) 信用の事業活動

- ①商品のご提案においては、対話を通じながら、お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。
- ②商品・サービスをご提案する場合には、お客様がご希望とする商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、パンフレット等を活用しながらわかりやすい情報提供を実施いたします。特に、お客様が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧にご説明いたします。

(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、最適な保障・サービスをご提案いたします。
- ②保障の加入にあたっては、お客様のご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、わかりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③特に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ご納得、ご満足いただけるよう、ご提案・ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細かな対応を行います。
- ④共済商品への保障のご加入にあたり、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。
- ⑤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、契約内容の確認や共済金請求漏れの確認等、より安心いただけるアフターフォローを実施いたします。

【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. 利益相反の適切な管理について

お客様の商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、お客様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いたします。

【原則3本文および(注)】

4. お客様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

研修の受講や資格取得を職員に対して積極的に促すことで、専門性と誠実で公正な業務を行うことのできる人材を育成し、お客様からの信頼を得て、金融商品・共済仕組み・サービスをご提供できる態勢を構築いたします。

具体的にはファイナンシャルプランナーや銀行業務検定等をはじめとした外部資格取得を推奨します。また、eラーニングや各種研修会等の機会を通じ自己啓発を高める人材育成を行い、お客さまに対して、“寄り添う”ことを第一に心がけ、お客さまからいただいた「声（お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情など）」を真摯に受け止め、迅速・誠実かつ公正な対応とともに業務の向上・改善に資する業務運営に取り組むとともに、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築いたします。

【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。

（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」ホームページ）

URL：<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>