

2024年4月30日

婦恋村農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

婦恋村農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

経営理念

「私たちJAは」

- 人と自然が共生する農業と地域の未来づくりをすすめます。
- 食と暮らしを結ぶ豊かなコミュニティづくりをすすめます。
- 生き活きとした協同活動による満足度の高いJAづくりをすすめます。

この経営理念のもと、お客さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献いたします。

当組合では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、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については、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に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を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共済連ホームページ（<https://www.ja-kyosai.or.jp>）をご参照ください。

1. お客さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

貯金・ローン等をはじめとするお客さまの暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせてご提供いたします。

お客さまの皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスをご提供しております。

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、お客さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良の共済仕組み・サービスをご提供いたします。

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）は提供しておりません。

【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2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3）に準拠】

2. お客さま本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

①お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案いたします。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧にご説明いたします。

②商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望する商品やサービスの利用目的を十分に理解したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施いたします。特に、お客さまが負担する手数料・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お客さまに対して、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、お客さま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、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。

③特にご高齢のお客さまに対しては、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、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかなご対応を行います。

④なお、保障の加入にあたり、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。

⑤各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローとして、3Q活動による共済金請求漏れのご確認やお客様及びご家族にお変わりがないかのご確認等を実施いたします。

【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)に準拠】

3. 利益相反の適切な管理

当組合は、お客さまの商品選定、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」等を定め、本方針に基づき適切に管理いたします。

【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3本文および(注)に準拠】

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

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、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、お客さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、各種資格取得の支援等により人材育成に取り組んでおります。

また、3月～5月を共済訪問の月と定め、組合員・利用者の皆様に、JA共済に関する情報のご提供や、ご自身の保障内容のご確認を行っていただき、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、業務改善に取り組むとともに、お客さまより収集した情報はJA内で蓄積・共有することにより、お客さま本位の業務運営に寄与する態勢を構築いたします。

【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2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)に準拠】