

2024年4月16日
あいら農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A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。

また、当組合は、「地域と共生し、地域に貢献するJ Aづくり」を経営方針として掲げ、役職員一同、組合員・利用者・地域の皆さまの負託に応えるため事業活動に取り組んでおります。

これらの理念のもと、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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と生活設計のニーズに応じた商品・サービスなど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。また、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をご参照ください。

1. お客さまへの最良・最適な商品提供、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。

【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) 共済仕組み・サービス

お客さまが生活や農業を取り巻く様々なリスクに備えられるよう、一人ひとりのライフプラン等に応じた最良な共済仕組み・サービスや各種公的保険制度等にかかる情報提供を行います。

なお、当組合は市場リスク(例:外貨建て共済)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(注2、3)】

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、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。
- ② お客さまの投資判断に資するよう、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 お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。
- ④ 販売後においても、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧なアフターフォローを実施します。

【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)】

(2) 共済の事業活動

- ① お客さまが生活や農業を取り巻く様々なリスクに備えられるよう、一人ひとりのライフプラン等に応じた最良な共済仕組み・サービスや各種公的保険制度等にかかる情報提供を行います。
- ② 保障加入にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分にご理解、ご納得いただける重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。また、特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に説明し、ご家族も含め十分にご納得いただきご加入時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ③ お客さまに対して、保障加入にあたり共済掛金の他に、ご負担いただく手数料はございません。
- ④ 当組合は、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、地域に根差したJAとして安心いただけるアフターフォローを実施します。

【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

- (1) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、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)】

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) 研修による指導や資格取得の推進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。

また、お客さまからいただいた「声(お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して最適な金融商品、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