

制定 平成30年 2月23日

改正 令和 3年12月 8日

改正 令和 4年11月 1日

改正 令和 6年 3月27日

遠州夢咲農業協同組合

組合員・利用者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。当組合では、この理念のもと組合員・利用者の皆さま一人ひとりにあったライフプランサポートを通じ人生設計のパートナーとして選ばれ必要とされ続ける J Aとなることを目指してまいります。

当組合では、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と保障提供に貢献するため、2017年3月に金融庁より公表され、2021年1月に改正された「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、より組合員・利用者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をご参照ください。

(URL : <https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>)

1. 組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

当組合が組合員・利用者の皆さまに提供する金融商品は、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできるものを長期投資の観点で適切性、手数料、運用実績、将来性および運用体制を基準に農林中央金庫にて選定し、そのうえで組合員・利用者の皆さまにとって最善の金融商品・サービスの提供ができるよう、当組合において確認、選定しております。

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

当組合は、組合員・利用者の皆さまのニーズをしっかりと聴き取り、オーダーメイドの保障設計でご要望に合致した最適な保障やサービスを誠実に提供します。

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1、5)】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

①組合員・利用者の皆さまにご理解いただきやすいよう、組合員・利用者の皆さまの金融知識、経験、財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに合った説明、提案を丁寧かつ誠実に行います。【原則2 本文および(注)、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組合員・利用者の皆さまに適切に検討、判断いただけるよう、商品特性、手数料、運用実績等の重要な事項について情報を十分にご提供します。【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組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、金融商品・サービスごとに、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【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保障へのご加入、ご契約内容の変更、共済金の請求をはじめとする各種手続において、組合員・利用者の皆さまの立場や視点から考えた必要情報を十分に理解し、専門用語等についてもわかりやすい言葉に置き換える等正確な情報提供に努めます。

②保障に関するご提案については、チラシや保障設計書等を十分活用し、保障の種類、大きさ、長さ等視覚でのイメージでわかりやすい説明に努めます。

③ご契約の締結に際しては、お申込みに関する重要情報について重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）でわかりやすく説明し、ご提案内容がしっかりとニーズに合致するよう、丁寧な意向確認に努めます。

④ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、内容がご理解いただけるまで何度でも丁寧にわかりやすく説明し、ご契約に際してはご家族にも同席をお願いしたうえで、ご質問等があれば十分な説明をさせていただく機会を提供するなど、安心・満足なサービスの充実に努めます。

⑤保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はありません。【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. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

(1) 当組合は、組合員・利用者の皆さまが、長期にわたり安心して資産形成に取り組めるよう、ご契約締結後においても各種情報の提供に努めます。

(2) 窓口や訪問活動による「ご契約内容の確認」により、共済金の請求漏れを防ぐとともに共済契約が常に最適の状態に保てるように努めます。

(3) 罹災、事故等万が一請求事由が生じた場合は、組合員・利用者の皆さまの気持ちに寄り添い、万全な査定体制、丁寧かつ迅速なお手続きで1日でも早い共済金のお支払に努めます。【原則2 本文および（注）、原則6 本文および（注1、2、4、5）】

4. 組合員・利用者の皆さまの「声」を活かした業務改善

- (1) 当組合は、組合員・利用者の皆さまからの「ご意見、ご要望」等に真摯に向き合い、サービスに反映されるような取り組みに努めます。
- (2) 相談・苦情等に該当する事項は、当組合が定める「苦情等対応要領」にもとづき適切に管理します。【原則2 本文および(注)、原則5 本文および(注1～5)、原則6 本文および(注1、2、4、5)】

5. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者の皆さまへの商品選定、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、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、手数料や保障内容等の重要事項について適切に判断いただける説明や情報の提供を行います。
- (2) 利益相反のおそれのある取引においては、当組合が定める「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)、原則4】

6. 組合員・利用者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) 組合員・利用者の皆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、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、組合員・利用者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）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・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）
- ・ F P 2 級技能士（対象：信用または共済担当職員） 等

また、組合員・利用者の皆さまの最善の利益を追求するため、高度の専門性と職業倫理を保持し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できる職員の育成を図るとともに、組合員・利用者の皆さまの声を真摯に受け止め、業務改善に取り組むことが事業基盤の維持につながるよう、適切なガバナンス態勢の整備に努めます。【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。