

花巻農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

私たち花巻農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「愛・農・土 いい土・いい水・いい心」を基本理念として、地域の彩りある食と農を守り、次代へつなぐ魅力ある農業を創造し、組合員の暮らしに豊かさを提供し、活力ある地域づくりに貢献します。また、環境変化に対し揺るぎない経営基盤を築き、充実した総合事業を展開することを経営理念としております。組合員とその家族の豊かな暮らしの実現をめざし、相互扶助の原点に立ち返り、JAに集い「共に向かい 共に助け合い 共に歩む」ことを行動指針として掲げております。

当組合では、農業と地域社会に根差した地域金融機関として、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」を採択し、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献し、生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた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。

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。

1. 組合員・利用者への最良・最適な商品、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組合員・利用者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提供します。

組合員・利用者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・サービスを提供しております。

なお、当組合では、証券投資信託の窓口での販売は取り扱っておりません。

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および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。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、行動指針「共に向かい 共に助け合い 共に歩む」に基づき、お客さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

（1）信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品を提案します。特に、高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、家族も含めて理解い

ただけるよう丁寧に説明を行います。

- ② 商品・サービスの提案にあたっては、希望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、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します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明を行います。

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、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、最良・最適な保障・サービスを提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまの意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容を理解・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）を実施します。
- ③ 特に高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすく説明し、家族も含めて十分に納得・満足いただけるよう、契約時には家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかに対応を行います。
- ④ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに負担いただく手数料等はありません。

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

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい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を実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（問い合わせ・相談、要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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、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、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理します。

6. 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、組合員・利用者の皆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、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、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、組合員・利用者本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

附則

この方針は、令和6年2月26日から施行する。