

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

【組合員・利用者本位の業務運営の実践】

- ・私たちは、当該業務において組合員・利用者本位で行動し、その実現に向け、組合員
- ・利用者本位の業務運営を実践・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践いたします。

【取組】

わたしたちJAかみつが（以下「当JA」といいます。）は、「自然と共生する豊かな地域社会の創造」をJA理念とし、経済優先の現代社会は、「大量生産」「大量消費」「大量廃棄」をもたらし、地球的規模で環境破壊を深刻化させている中であって、当JAの基本姿勢は、当地区の大いなる「自然」にいだかれ、これらと「共生」する「地域社会」全体を「創造」することを目的として相互扶助を事業活動の原点とし、事業を運営しております。

組合員・利用者の皆様にいつでも身近な存在として寄り添い、一人ひとりに最適な商品・サービスを通じて「安心」と「満足」を提供し、最良の保障とサービスによる「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じて、組合員・利用者の豊かな生活づくりに努め、安心して暮らすことのできる地域社会づくりに貢献していくことが「組合員・利用者本位の業務運営」の実現に繋がるものと考えております。

当組合では組合員・利用者の皆さまから信頼されるJAを目指していくために「組合員・利用者本位の業務運営」を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況については、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に資するよう、社会情勢や環境変化を踏まえ、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JAと全国共済農業協同組合連合会（以下、「JA共済連」といいます。）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。

【組合員・利用者ニーズに合わせた金融商品・共済仕組みの推進活動の実施】

- ・私たちは、組合員・利用者の暮らしにお役立ていただける最良な金融商品・サービスを提供いたします。
- ・共済の推進にあたっては、組合員・利用者の保障に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた提案活動がなされるよう、努めてまいります。
- ・組合員・利用者のご意向に沿った最適な共済・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提示しながら分かりやすくお伝え出来るよう努めてまいります。

【取組】

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・資産運用・ローン・共済をはじめとする組合員・利用者の営農や暮らしのお役に立てて便利な商品とサービスを社会情勢や市場動向を踏まえたうえで、ご提供いたします。

組合員・利用者の皆様に提供する商品は、若年世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品やサービスを提供しております。

なお、当JA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

組合員・利用者の「ひと」(万一、病気、ケガ)、「いえ」(火災、地震や台風等の自然災害)「くるま」(交通事故)、「農業」(農作業中の事故や賠償責任)等、様々なリスクに対する備えとして、一人ひとりのライフプランにあわせたニーズに最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

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)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2、3)】

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまのニーズや目的に応じたお一人おひとりにあわせて金融知識・経験・財産の状況を考慮した貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案いたします。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまのご対応につきましては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明をいたします。

【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)】

② 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう「資産運用ガイダンス」「資産運用スタイル診断シート」「セレクトファンドマップ」また、タブレット等を活用し、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

報を十分にご提供いたします。なお、ご高齢の組合員・利用者の皆さまとの取引においては、」役席者も同行するなど、厳格な適合性判定を実施いたします。

【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も投資判断に資するよう「セレクトファンドマップ」等を活用し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)、原則本文および(注1、2、4、5)】

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの一人ひとりのライフプランに応じたニーズを確認し、万一のリスク発生に備えた必要保障について、公的保障を踏まえた説明をご理解いただいたうえで最適な保障プラン・サービスをご提案いたします。

【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)】

- ② 最良の保障内容にご加入いただくために、組合員・利用者の皆さまから、ご意向の確認、重要事項説明(契約概要・注意喚起情報)を丁寧に実施したうえで保障内容を十分にご理解と納得いただけるようにいたします。

【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 特にご高齢な組合員・利用者の皆さまにおきましては、より分かりやすい説明に配慮し、疑問点の解消を図り、ご契約手続きの際にご家族やご親族の同席やオンライン面談を通じた対応により安心してお手続きいただける対応を行います。

【原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

- ④ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまからご負担いただく手数料等はございません。

【原則4】

【保障の責任】

- ・私たちは、組合員・利用者にご加入されている各種共済の仕組み内容や共済金・給付金・満期共済金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、また、共済金の請求に該当する事象について、定期的に組合員・利用者にご確認いただき、ライフサイクルに応じた情報提供を行うよう努めてまいります。
- ・また、組合員・利用者にとって分かりやすく利便性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に共済金や給付金等をお支払いするよう努めてまいります。
- ・共済にご加入後の情報提供・お手続き等の組合員・利用者サービスを多様なチャネルを通じて迅速かつ適切に行うよう努めてまいります。
- ・このような取組を実践し長期にわたり組合員・利用者の生命と財産をお守りするべく保障を全ういたします。

【取組】

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、各種手続きを実施する場合は、分かりやすい丁寧な説明と円滑な手続きを実践し、組合員・利用者の皆さまとその後もし安心していただけるよう定期的な訪問やご連絡を通じたお声かけによる接点作りとアフターフォローに努めます。

【原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

共済契約者様が「もしものとき」「将来」について等、安心していただくため年に1回、現在ご加入いただいている共済契約の内容をお知らせいたしております。

また、ご契約者様のスマートフォンやパソコンから「JA共済Webマイページ」登録をすることにより、24時間365日いつでもどこでもご自身の契約内容の確認や振替口座の変更、各種Web手続き等、安心・便利なサービスをご利用できます。

当JAでは、診断書に代えて領収書等による共済金のご請求を可能にする範囲を設けております。また、「ひと」「いえ」「くるま」「農業」に万一事故が発生した際の共済金のご請求方法をJA共済連のホームページ上に掲載しております。

【組合員・利用者の声を活かす取組】

- ・私たちは、組合員・利用者の声を大切にし、サービス向上に努めます。
- ・また、組合員・利用者の立場に寄り添い幅広く声を収集し、より良い対応を可能とすべく改善してまいります。

【取組】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者の皆さまからいただいたご意見「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、組合員・利用者の視点に立って迅速・誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上や改善につなげるために当組合内で共有し、より良い対応ができるように取り組んでまいります。

【原則7本文および（注）】

【利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守】

- ・私たちは、組合員・利用者の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引について適切に管理いたします。
- ・また、あらゆる場面で、ルールを守り組合員・利用者本位で行動いたします。

【取組】

5. 利益相反の適切な管理

当JAは、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に損なうことのないよう、「利益相反管理規程」を定め当規程に基づき適切に管理し、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備いたします。

当JAは、職員一人ひとりが、あらゆる場面でルール・マナーを守り組合員・利用者本位で業務を遂行すべく、定期的な研修の実施や更なるコンプライアンス意識の醸成に努めてまいります。

【原則3本文および(注)】

【組合員・利用者本位で行動する取組】

- ・私たちは、職員が業務において組合員・利用者のご要望に誠実・迅速に対応し組合員・利用者本位で行動出来るよう、本方針の浸透・定着に向けた取組を進めてまいります。
- ・また、各研修を通じて、適切なサービスをご提供できる高い専門性・論理を持った職員を育成いたします。

【取組】

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実施するための人材育成と態勢の構築

当組合は、組合員・利用者の皆様に安心して満足していただける金融商品・共済の仕組みやそれらに伴うサービスを提供できるよう、当組合の職員へ定期的な研修を実施しております。

組合員・利用者の皆様の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体制を構築いたします。

【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。