

令和6年10月29日
八千代市農業協同組合

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。

八千代市農業協同組合（以下当 JA）では、農業を通じて自然環境や人と人の絆を大切に、協同の心を育み社会の発展に寄与するとともに豊かな暮らしの実現に貢献するため、組合員・地域のお客様から信頼され、支持され、必要とされ、愛される J Aづくりを目指し、基本方針としてお客さまにご満足いただけるサービス提供に努めております。

当 JA では、この理念のもと、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、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。

なお、共済事業については、当 JA と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A 共済連）が共同で事業運営を行っていますので、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. 組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済保障仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

貯金をはじめとした、組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な金融商品をライフスタイルの変化等に合わせてご提供致します。

組合員・利用者の皆さまには、勤労世帯から高齢者まで、利用者の特性に合わせた金融商品をご提供しております。

なお、当 JA は投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（2）共済保障仕組み・サービス

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、安心して備えることが出来るように最良・最適な共済保障仕組み・サービスを提供致します。

なお、当 JA は市場リスクを有する共済保障仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用事業活動

- ・当 JA は、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産・ニーズ等や目的に合わせ、一人ひとりに寄り添った最適な金融商品を提案致します。
- ・手数料や諸費用などの重要な情報は組合員・利用者の皆さまが理解しやすいように、資料や一覧表などを適宜活用の上ご説明致します。
- ・金融知識・取引経験の浅い方やご高齢の組合員・利用者の皆さま方には、より丁寧な説明を行い、適切に検討・判断いただけるよう十分な情報提供を致します。

(2) 共済事業活動

- ・当 JA は、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うとともに、共済のご提案については、組合員・利用者の意向把握、意向確認や重要事項（契約概要・注意喚起事項）の説明を丁寧に行い、一人ひとりのライフプランに合った最適な保障提案を致します。
- ・ご高齢の組合員・利用者の皆さま方には、より丁寧に分かりやすくご説明をし、ご理解・ご納得いただけるよう、ご家族にも同席をいただいた中で確認しながらご提案して参ります。
- ・保障加入にあたり、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。

3. 組合員・利用者本位の各種手続きや相談対応の実施

当 JA 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ご説明を常に心掛けるとともに、ご相談に対して迅速に対応致します。また、共済金のご請求漏れ等が生じないように、3Q 活動を基軸とした利用者満足度の向上に取り組みます。

4. 組合員・利用者の皆さまの「声」を活かした業務改善

当 JA は、組合員・利用者の皆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 JA は、組合員・利用者の皆さまの金融商品・共済保障仕組の選定や情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済保障仕組みの提案・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」を定め、本方針に基づき適切に管理します。

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と体制の構築

当 JA は、各種研修による指導や資格取得の推進（FP 資格保有者）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・利用者の皆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。