

2024年3月29日  
玉名市大浜町農業協同組合

## 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差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、組合員・利用者の皆さまをはじめ地域に密着した農協活動によって繋がりを深め信頼されるJ Aを構築してまいります。

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、「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、本方針に基づく取り組み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に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. 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 共済仕組み・サービス

当組合は、様々なリスクへの備えとして、組合員・利用者の皆さまのニーズを的確に把握し、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、市場リスクを有する共済仕組みは提供していません。

【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) 共済の事業活動

①組合員・利用者の皆さまに対して必要な情報やサービスを提供し、一人ひとりのニーズに応じた保障提案を行います。

②保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまに丁寧な意向把握・確認を行い、保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい契約内容説明および重要事

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するとともに、ご家族も含めてご理解・ご納得いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等をご依頼するなど、きめ細かい対応を行います。
- ④保障の加入にあたっては、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。
- ⑤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。

【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

組合員・利用者の皆さまへの保障提案にかかる情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理します。

【原則 3 本文および（注）】

### 4. 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態勢の構築

研修や資格取得を通して職員のスキルを高め、組合員・利用者の皆さまの保障ニーズに応え誠実・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、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月改定）との対応を示しています。