

## 組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

J A碓氷安中（以下、当組合）は、『信頼・改革・実践をモットーに、「水と緑あふれる自然と調和した農業を振興します。」・「地域の人々との融和を第一とした組織づくりを目指します。』の経営理念に基づき、地域のみなさまの様々なニーズに合ったサービスを提供し、信用と信頼を頂けるよう日々努力を継続しながら「組合員・利用者本位の業務運営」の実現に取り組んでまいります。

当組合では、平成29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、組合員・利用者のみなさまの安定的な資産形成と安心につながる保障・サービスの提供に貢献するため、以下の取組方針を制定しました。

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、共同で事業を運営しております。J A共済連の「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針策」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>

### 1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### （1）金融商品

当組合は、貯金・ローン等をはじめとする暮らしに便利な商品・サービスを、組合員・利用者の就職、結婚、子育てや教育、マイホーム購入、年金受給等のライフイベントに応じてご提供します。

なお、当組合は、投資性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6本文および（注1）】

#### （2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の様々なリスクに対する備えや、ニーズにお応えできるよう、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、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文（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・利用者のご意向、取引目的、金融知識、経験、資産状況等を十分に把握したうえで、ご提案する商品・サービスに応じた適切かつ分かりやすい情報提供を行います。

② 金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧なご説明を行います。

特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるようご説明を行います。

- ③商品・サービスのご提案に当たっては、商品・サービス間の比較が容易となるよう、パンフレット等を利活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に組合員・利用者にご負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、より丁寧にご説明を行います。

【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) 共済の事業活動

- ①当組合は、組合員・利用者の皆さまに公的保険制度の補完として、安心につながる商品を選んでいただけるよう、公的保険制度にかかる適切な情報提供を行うとともに、一人ひとりの加入目的、ライフプラン等に照らしてご意向を的確に把握・確認したうえで最適な保障・サービスをご提案します。
- ②共済のご提案・ご加入にあたっては、保障のご提案時から契約締結までの各段階において、組合員・利用者の抱えるリスクに対するご意向を確認し、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、意向確認用資材を用いた丁寧にご意向の確認を実施します。
- ③特にご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧にわかりやすい説明を心掛け、ご家族も含め十分にご納得・ご満足いただけるよう、ご提案時や契約締結時には同席いただくことを基本とした対応を行います。
- ④その他、組合員・利用者に対する共済推進・提案において組合員・利用者本位の分かり易い手続きを心掛けるとともに、共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、訪問活動や窓口での接点を通じてより安心いただけるよう、アフターフォローを実施いたします。

【共済事業における主なアフターフォロー】

- A. 共済金の請求勧奨
- B. 異動・事故受付等の各種手続き
- C. サービス（健康増進情報等）の提供

なお、保障へのご加入にあたり、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4.5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「声」を活かした業務改善

- (1) 当組合は、組合員・利用者からいただく「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、業務の向上・改善へとつなげていきます。

【原則2本文および(注)】

## 4. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者への商品選定や情報提供にあたり、組合員・利用者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。金融商品の販売・推奨等における利益相反が生じやすい場面において、重要情報シートの活用により利益相反が生じる可能性等について明示し、商品間の比較検討がしやすくなるよう努めます。

【原則3本文および(注)】

## 5. 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) 職員への研修および資格取得の推奨・支援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。
- (2) 組合員・利用者のニーズに対して、的確な金融商品・仕組み・サービスを提案するため、職員の知識向上を目的とした継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組めます。外部資格については、証券外務員資格、ファイナンシャルプランナー、コンプライアンス・オフィサー、銀行業務検定等各種資格取得を推奨するほか、eラーニングによる自己啓発、各種外部研修等への積極的な参加を推奨しております。

### <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）
- ・相談・苦情等対応研修（対象：信用担当職員）
- ・マネロン・テロ資金供与対策研修会（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）
- ・JA審査員資格【生命・建物・自動車引受】（対象：共済担当職員）

### <取得を推奨する外部資格>

- ・第一種証券外務員資格（対象：信用担当職員）
- ・第二種証券外務員資格（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者資格（対象：全役付職員）
- ・銀行業務検定（対象：信用担当職員）

以上の研修・資格取得等の機会提供を通じ、組合員・利用者本位の業務運営が定着するよう、幅広い知識習得に向けた職員の育成を継続的に行う態勢を構築します。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(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。