

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

東とくしま農業協同組合（以下、当組合）では、「JA組合運営の基本に立ち、組合員の皆さまをはじめ地域住民の皆さま方とともに歩み、そして地域と共生するJAたるため、農業振興の着実な実践を核とした事業展開を行います」の経営理念のもと、「農業振興を基本とした事業展開」「地域と共生し、地域と共に歩むJA」「現場力の強化」「女性の感性を活かしたJA運営」「創造的自己改革の実践」という5つの柱を中心とした事業展開を行うことが「組合員・利用者本位の業務運営」の実現につながるものと考えています。

当組合は、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「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。

なお、共済事業につきましては、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。

【原則1本文および（注）】

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

貯金・ローン・国債窓販等をはじめとする組合員・利用者の豊かな暮らしの実現に向けた商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて提供しております。

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、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまの暮らしのパートナーであると考えており、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、「ひと・いえ・くるま」の総合保障で、安心して暮らせる毎日の生活をサポートできるよう、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本文および（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

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

（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・国債等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

② 商品・サービスのご提案にあたっては、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・タブレット等を活用し、わ

かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明を行います。

③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等については、わかりやすい説明資料を充実させるとともに、職員の説明スキルの向上をはかります。

（2）共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さま一人ひとりの暮らしをサポートするため、組合員・利用者の皆さまの加入目的や収入、家族構成等に照らして、公的保険制度の情報提供しながら、ニーズに応じた最適な保障をご提案します。

② 組合員・利用者の皆さまの立場に立って、意向確認や重要な事項については、わかりやすく丁寧な説明に努めます。

③ ご高齢者の方には、より丁寧にわかりやすく意向確認を行うとともに、ご契約時にはご家族または親族にも同席いただくなど、皆さまに十分ご納得いただき、ご満足いただける対応に努めます。

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

【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. 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、組合員・利用者の皆さまに対して、各種手続きが簡単に行える便利なアプリ等をおすすめするとともに、窓口での手続きについてはわかりやすい説明を行います。また、訪問活動を通じた近況確認や共済金等の請求漏れがないかの確認を行うとともに、日々の接点を通じてご安心いただけるよう、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォローを実施いたします。

【原則5本文、原則6本文および（注1、5）】

4. 組合員・利用者の「声」を生かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を真摯に受け止め、組合員・利用者の皆さまの視点に立って、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務運営の向上および改善に努めてまいります。

【原則2本文および（注）】

5. 利益相反の適切な管理

当組合では、組合員・利用者の皆さまへの商品選定や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・契約等において適切かつ十分な説明を行い、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「利用者保護等管理方針」等を定めるとともに、本方針等に基づき管理態勢を整備し、適正に管理いたします。

【原則3本文および（注）】

6. 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

当組合では組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、お一人おひとりに満足していただける最良・最適な金融商品・仕組み・サービスを提供できるよう、専門知識を持った職員育成に向けた研修を継続的・定期的を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

(1) 内部研修・資格制度

- ① 年金実務・推進研修・・・・・・・・・・・・・(対象：金融担当職員)
- ② 貸出(ローン等・農業融資)事務手続研修・・・・・・・・(対象：金融担当職員)
- ③ 資産形成・運用提案知識研修・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・共済担当職員)
- ④ マネロン・テロ資金供与対策研修・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・共済担当職員)
- ⑤ 生命・建物・自動車共済審査員養成研修・・・・・・・・(対象：共済担当職員)
- ⑥ 自然災害・現場急行対応研修等・・・・・・・・・・・・・(対象：共済担当職員)
- ⑦ 公的保障・税務研修・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・共済担当職員)

(2) 取得を推奨する外部資格

- ① 証券外務員二種資格・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・管理関連職員)
- ② 証券外務員一種資格・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・管理関連職員)
- ③ 内部管理責任者資格・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・管理関連職員)
- ④ 金融AMLオフィサー資格・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・共済・管理関連職員)
- ⑤ J Aバンクが指定する信用事業業務検定資格・・・・・・(対象：金融担当職員)
- ⑥ ファイナンシャルプランナー等・・・・・・・・・・・・・(対象：金融・共済担当職員)

(3) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

組合員・利用者の皆さまへのご提案に必要な知識を習得し、証券外務員等の資格習得の充実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てまいります。

【原則2本文および(注)、原則6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。

対応表

金融庁のFD原則		原則に対応するFD取組方針
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 (注)	序文
原則2	顧客の最善の利益の追求 (注)	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 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供 4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善 6. 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
原則3	利益相反の適切な管理 (注)	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 5. 利益相反の適切な管理
原則4	手数料等の明確化	2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供 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 ※(注1～5)は該当なし
原則5	重要な情報の分かりやすい提供 (注1～5)	2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供 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 ※(注1～5)は該当なし
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供 (注1～5)	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 ※(注1、注4～5)は該当なし 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供 ※(注3)は該当なし 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 ※(注2～4)は該当なし 6. 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 ※(注1～4)は該当なし
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (注)	6. 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

附 則

本方針は、令和6年1月29日から施行する。