

2024年2月27日
茨城むつみ農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

茨城むつみ農業協同組合(以下、「当組合」)は組合員のくらしの向上のため、営農指導体制強化に最優先で取り組み、組合員・利用者・地域住民の皆さまのご要望等を十分反映させながら、明るく豊かな地域づくりと透明性の高い健全経営に努め、持続的な貢献ができるよう財務体質を強化することを経営理念に掲げております。

この経営理念のもと、信用・共済事業の業務運営につきましては、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、以下の取り組み方針を策定いたします。

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、よりお客様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。【原則1本文および(注)】

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、JA 共済連)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。

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・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆様に提供する商品は、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。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆様が、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、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、投資性金融商品の組成及び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・利用者の皆様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、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当たっては、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・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

【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)】

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆様に対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入に当たっては、組合員・利用者の皆様のご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご確認・ご納得いただけるよう、わかりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。
- ③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご提案・ご契約時にはご家族にご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④ なお、保障の加入に当たり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆様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、各種手続きの実施に当たっては、組合員・利用者の皆様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して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)】

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・利用者の皆様から頂いた「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。【原則2本文および(注)】

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆様の商品選定、保障提案にかかる情報提供に当たり、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、組合員・利用者の皆様の利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針等」を定め、本方針等に基づき適切に管理します。【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

当組合は、組合員・利用者の皆様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆様の多様な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。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

〈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)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・公的保障研修(対象:共済担当職員)
- ・共済契約税務研修(対象:共済担当職員)

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します。