

2024年4月1日

玉名農業協同組合

お客さま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。

当組合でも「JA たまなの経営理念と経営指針」を掲げ、組合員・利用者の負託にこたえるべく取組を強化しています。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、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。

経営理念

『きらめき発信』

玉名農業協同組合は、組合員・地域の人々と共に豊かな社会づくりのために、たまなのきらめきを発信します。

経営指針

創造 (c r e a t i o n クリエイション)

J Aたまなは、組合員や地域の負託に応える価値の創造を目指します。

進取 (c h a l l e n g e チャレンジ)

J Aたまなは、時代の変化に対応する柔軟な姿勢と常に進取の精神をもって組合の発展に尽くします。

1. お客さまへの最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

(1) お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

JAバンクでは地域・利用者から信頼され選ばれ続ける為に独自基準で厳選した「JAバンクセレクトファンド」のラインアップをご提案します。なお当組合は、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3(注)、原則6本文および(注2、3)】

(2) お客さまの生活や農業を取り巻く様々なリスクに対する安心の備えや、多様化するニーズにお応えできるよう最適な共済商品・サービスを提供します。

なお、市場リスクを有する共済の保障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本文および(注2、3)】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業の活動

- ①お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。また、組員・お客さま一人ひとりが置かれた個別の状況（知識・経験・財産の状況・目的）をお聞きしながら、一緒に考え、実態に即した説明やニーズに沿った商品をご提案します。【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お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。【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お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。お客さまへの説明時には、取扱う主なファンドの特徴や手数料等が確認できる資料「JA バンクセレクトファンドマップ」を用いてご説明します。
- ④販売後においても、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧なアフターフォローを実施します。【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い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ②保障の加入にあたっては、組員・利用者の皆さま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理解・ご納得いただけるよう、分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特にご高齢の組員・利用者の皆さまに対しては、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、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組員・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。
- ⑤各種手続きの実施にあたっては、組員・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

- (1) お客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、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」に基づき適切に管理します。また、当組合全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定めます。この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとします。【原則 3 本文および（注）】

4. お客様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) 研修による指導や資格取得の推進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、お客様本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。地域・利用者から信頼され、選ばれ続ける J A であるため、職場内教育や研修会の受講を通じ、役職員が一体となり自己啓発促進と能力向上に努め、J Aらしさや専門性を発揮していきます。

また、お客様からいただいた「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 月改訂）の対応を示しています。

附 則

（実施日）

1. この方針の改正は、令和 6 年 4 月 1 日から実施する。