

令和6年4月1日
日立市多賀農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

日立市多賀農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「限りなく奉仕をしよう」の基本理念のもと、助け合いの基で地域社会に貢献し、食と農を基軸として地域に根差した協同組合として、持続可能な農業と豊かな暮らしやすい地域社会の実現を掲げています。

当組合では、この理念のもと「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客さまの安定的な資産形成や生活設計とニーズに応じた金融商品や共済仕組み「ひと・いえ・くるまの総合保障」「農業保障」やサービス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については、「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に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を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、JA 共済連）が、共同で事業運営をしております。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 お客さまへの最良かつ最適な商品、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勤労世帯から高齢者世帯までお客様の特性やライフスタイルの変化等に応じた商品・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、お客さま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かつ最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合では、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。

2 お客さま本位の提案と情報提供

当組合は、お客さま一人ひとりに寄り添った提案活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて貯金、ローン等の最良・最適の商品をご提案します。特に高齢のお客さまに対しては、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分かりやすい情報提供を実施します。特にお客さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- ① お客さまに対して、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良かつ最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、お客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 特に高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分にご納得、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、共済掛金のほかにお客さまにご負担いただく手数料はございません。

3 お客さま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あたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに日々の訪問活動からの接点を通じてより安心いただける活動を実施します。

4 お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客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、業務改善に取り組みます。

5 利益相反の適切な管理

当組合は、お客さまの商品選定、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、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」を定め、本方針等に基づき適切に管理してまいります。

6 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

当組合は、お客様の信頼を獲得し、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、お客様の多様な資産運用や保障ニーズへ応え、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。

〈内部研修・資格制度〉

- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・あんしんサポーター認証要件研修
- ・公的保障研修
- ・共済契約税務研修 等

〈取得を推奨する外部資格〉

- ・FP2級技能士
- ・金融AMLオフィサー認定試験 等

また、お客様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資格取得及び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態勢を構築します。

制定：令和6年2月29日