

令和6年4月1日  
西印旛農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA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。

当組合では、組合員の生命、財産、営農を守り、健康、福祉活動を実践し地域社会とコミュニケーションを図り、地域と共に歩むJA、地域になくてはならないJAを目指し、お客さまに満足いただけるサービス提供に努めております。多様化しているお客さまの幅広いニーズに対応していく為、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。

(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. お客さまへの最適な商品提供

貯金・共済をはじめとするお客さま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、適正にかつ高い品質で提供し続けます。お客さまには勤労世代からご高齢者までお客さまの特性に応じた商品・サービスを提供しております。

また、当組合はお客さま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、ライフプランに合った最良・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および市場リスクを有する共済仕組み(例:外貨建て共済)の提供はしておりません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6および(注2, 3)】

### 2. お客さま本位のご提案と情報提供

当組合は、お客さま一人ひとりに寄り添った信用・共済事業活動に取り組めます。

#### (1) 信用事業活動

- ・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。
- ・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、必要な情報をご提供します。特に、お客さまにご負担いただく手数料・費用等の重要な情報については、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

【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および(注1,2,4,5)】

#### (2) 共済事業活動

- ・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、共済のご提案におきましては、お客さま本位で取組み、ライフプランに合った最適な保障提案を分かりやすく情報提供いたします。
- ・保障加入にあたって、お客さま一人ひとりの意向把握・確認を行ったうえで、重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を丁寧に分かりやすく行います。
- ・特に、ご高齢のお客さまについては、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるように、ご家族にも同席いただいたなかでの丁寧なご説明を徹底いたします。
- ・保障加入にあたり、共済掛金の他にお客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および(注1,2,4,5)】

### 3. お客さま本位の各種手続きや相談対応の実施

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掛けるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。

また、共済金のご請求漏れ等が生じないように、3Q活動を基軸とした利用者満足度の向上に取り組めます。

【原則5本文および(注1～5)、原則6および(注1,2,4,5)】

### 4. お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客さまの皆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、業務改善に取り組めます。

【原則2本文および(注)】

## 5. 利益相反の適切な管理

お客さまへの商品選定、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、本方針に基づき適切に管理します。

【原則3本文および(注)】

## 6. お客さま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、研修による指導や資格取得の奨励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、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

【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)との対応を示しています