

令和6年3月1日

三ヶ日町農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

三ヶ日町農業協同組合は、「農業を基軸とした地域協同組合」として、「農業所得の向上」と「地域社会への適切なサービス提供」に取り組んでおります。

金融事業では、組合員と地域住民の皆さまの身近な金融機関として、便利で安全有利な機能の発揮と安定的な資産形成にも努めてまいります。

共済事業では、組合員・利用者「安心」を提供するための3Q訪問活動を最も重要な活動と位置け、必要な保障に全て加入している状態（安心）を目指してまいります。なお、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み方針等」はJA共済連のホームページをご参照ください。

今後の活動におきましてお客さまへ貢献するため、以下の取組方針を定め、この方針を遵守し「お客さま本位の業務運営」がより適切に行われるよう、定期的に見直しを図るとともに、本方針に係る取組状況を定期的に公表してまいります。

1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

お客さまのさまざまなニーズにお応えするため、いろいろな「投資に関する好み」に合った商品を揃えており、長期投資に適したラインアップで、運用実績や手数料等を考慮して選定しております。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6本文および(注3)】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまの生命財産を守るため、有事に備え「安心」を提供することを目的とし日常生活や地域農業によるさまざまなリスクに対して、よりよい共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合は、外貨建て共済など市場リスクを有する共済仕組み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. お客様本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業活動

- ① お客様の金融商品に関する知識、お取引経験、財産の状況および取引目的・ニーズ等をしっかりと伺いたうえで、お客様にふさわしい商品の提案をさせていただきます。
- ② 金融商品のご提案にあたっては、当農協で取り扱うファンドの特徴や手数料、運用状況等について、各資料を活用しながら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。
- ③ 資産形成や老後の備えに対するニーズに対しては、NISA や iDeCo を提案してまいります。
- ④ 投資環境の変化や、お客様のライフプランやニーズの変化に応じて、お取引後も必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実に努めます。

【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本文および(注1、2、4、5)】

(2) 共済事業活動

- ① お客様に対して、節税や相続対策、資産形成や加入契約内容の妥当性など情報提供を行いながら、定期的訪問により、お客様の状況変化や意向を把握しながらライフプランに応じた必要な保障の提案をします。また、説明・提案した内容については、独自ツール(感謝シート)を用いて意向に沿った提案であることの確認を徹底します。
- ② 保障の加入にあたっては、お客様からニーズ喚起を行った上で、必要な保障内容かを確認し十分ご理解いただけるように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 特にご高齢のお客様に対しては、より分かり易く丁寧に説明を行い、同居・別居の次世代(ご家族)へも同席や電話などで内容についてご確認とご理解・ご納得をいただいた上でご契約手続きを行います。
- ④ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料はございません。

【原則2本文(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. お客様本位の各種手続きやアフターフォローの実施
当組合は、各種手続きにあたっては、お客様に契約内容の定期的な説明により保障内容を十分に理解いただくとともに請求漏れの確認などフォロー活動を実施します。

【原則6（注1）】

4. 利益相反の適切な管理

- (1) 当農協の利益を優先するような特定の商品提案は行いません。

【原則3本文および（注）】

- (2) お客様の利益が不当に害され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。

【原則3本文および（注）】

5. お客様本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築

- (1) 職員の資質向上を図るため、資格取得の奨励や研修会等の実施によりスキルの向上に取り組み、お客様本位の業務運営を実現するための人材を育成します。

《内部研修・資格制度》

・証券外務員資格再研修等	信用職員対象
・社会保障制度研修	共済職員対象
・共済契約税務研修	共済職員対象

《推奨資格取得》

・FP技能検定	信用・共済職員対象
・証券外務員第1種	全職員対象
・内部管理責任者資格試験	全管理者対象

【原則2本文および（注）、原則6本文および（注5）、原則7本文および（注）】

- (2) 当組合はお客様からいただいた声を真摯に受け止め、必要に応じた他部署との共有を行い、よりお客様の視点にたった事業活動ができるよう、業務改善に努めます。

【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。