

令和6年3月28日
花園農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、下記の理念を掲げております。

【JA 花園経営理念】

わたしたちJA花園役職員は、地域社会に密着したJAとして組合員からの信頼感と安心感を高めるため、相互扶助の精神を原点とした事業活動を展開し、組合員の社会的・経済的地位の向上と地域社会への貢献を目指します。

また、地域農業の振興を図るための営農指導事業を根幹として、信用、共済、経済事業など各事業間の連携を保持し、高度できめ細やかなサービスと情報の提供など、組合員ニーズに応えるための協同活動を展開します。

さらに職員は常に職場の規律を守り、JA職員としての規範にたつて忠実に職務を遂行するとともに、コンプライアンスを念頭におき、職務の遂行にあたっては法令等を遵守し健全なJA経営を目指します。

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策定いたしました。

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。

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、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下さい。

1. お客さまへの最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

貯金、融資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いたします。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、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。

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、組合員・利用者の皆さまが、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・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案いたします。
- ② お客様のライフステージやプランに即した商品をご提案いたします。
- ③ 商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項を十分に理解していただくよう努めております。
- ④ ご高齢のお客様に対しては、十分にご理解・ご納得いただけますよう、きめ細やかな対応をいたします。

(2) 共済の事業活動

- ① お客様のニーズに合わせ、各種公的保険制度等にかかる情報提供や最適な保障・サービスをご提案いたします。
- ② ご契約をいただく際には、お客様のご意向を十分にご確認するとともに、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明いたします。
- ③ ご高齢のお客様に対しては、ご家族を含め十分にご理解・ご納得いただけますよう、丁寧にご説明をいたします。
- ④ ご契約が長期にわたる共済の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったサービス活動を行うとともに、正確かつ迅速なお支払いに努めてまいります。
- ⑤ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はありません。

3. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組み提案・契約等において、組合員・利用者の皆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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

4. 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、組合員・利用者の皆さまに対して、最良・最適な金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築いたします。

また、皆さまからお寄せいただく「声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげてまいります。