

2024年12月1日
大阪東部農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

大阪東部農業協同組合(以下、「当組合」といいます。)は、原点である協同組合の理念に基づき、地域農業の振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、地域社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります。

当組合では、経営理念を根底に、組合員・利用者の暮らしのインフラとしての使命を遂行しながら、これまで行ってまいりました訪問活動をこれからも継続し、人と人との繋がりを大切に「顔」の見える組織活動を実施しております。対話を通じて組合員・利用者のニーズに適したサービス(金融・共済・営農等)の提供や、相談業務による家々の問題や課題の解決へ向けたあらゆるサポートを行っております。

これからも、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・農業の総合保障」の提供を通じて安心できる豊かな暮らしの実現に貢献するため、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」(以下、「原則」といいます。)を採択し、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、より組合員・利用者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 共済連といいます。)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。

【大阪東部農業協同組合の経営理念】

〔基本理念〕

JA 大阪東部は、地域農業の振興を通じて、「食」と「農」と「緑」を守り、地域社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります。

〔基本姿勢〕

- みなさまから信頼される JA
- 地域に密着した魅力ある JA
- 農協らしさのある愛される JA をめざします。

〔提供する主なサービス〕

- ・金融事業:貯金、貸出、金融商品(個人向け国債等)販売など、いわゆる銀行業務です。
- ・共済事業:万が一に備える各種共済を取扱う、いわゆる保険業務です。
- ・営農事業:肥料・農薬等の販売、農作業受託などを行っています。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、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組合員・利用者の皆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て提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には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) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまに起こり得る様々なリスクに対して、安心して暮らせる様に訪問活動を通じ、最良の共済仕組み・サービスを提供します。

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。

【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. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるような丁寧な説明を行います。

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、商品の比較が容易となるよう、パンフ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、組合員・利用者の皆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。

【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) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等の情報提供を行いながら、各家庭のライフステージに応じた最良・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、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認するために丁寧な対話を行い、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 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまがご契約手続き等をされる場合は、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるようにご家族の同席等のもと行う丁寧な説明や、管理者による申込確認を行うなど、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、共済掛金の他に組合員・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、組合員・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、訪問活動を通じてよりご安心いただく為に、ご加入いただいている共済契約について保障内容や請求忘れの確認等の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

組合員・利用者の皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理します。

【原則3本文および(注)】

4. 組合員・利用者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) 組合員・利用者の皆さまに、ご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、職員の提案スキルを向上するために各分野の研修を継続的に実施する事で、多様なニーズに応え、的確な金融商品、共済仕組み・サービスを提供ができ、堅確な事務を行える人材を育成し、組合員・利用者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)】

- (2) 組合員・利用者の皆さまへの適切な提案に資する高度な専門性を有する職員育成のため、外部資格取得を推奨しています。

【原則6(注5)、原則7本文および(注)】

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修(対象:信用担当職員)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・スマイルサポーター認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・推進担当者認証要件研修(対象:共済担当職員) 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種(対象:信用担当職員)
- ・内部管理責任者資格(対象:全管理職)
- ・FP2級技能士(対象:全職員) 等

- (3) また、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声(お問合せ、ご相談、ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、組合員・利用者の皆さまに対して、信頼関係を築き、総合事業を通じて最適な提案ができるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【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。