

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

令和 6年 4月 1日

西東京農業協同組合

当組合は、地域に根ざした協同組合組織として事業活動に努め、農業生産の維持拡大と組合員ならびに地域住民の豊かで安心した生活の確立のための仕事にあたって行くことを理念として掲げています。

この理念に基づき、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて地域の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社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを図ってまいります。

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 組合員・利用者への最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、選びやすさ、過去の運用実績が相対的に良好であること、手数料の水準等を踏まえたうえで一定の商品数に絞った「JAバンクセレクトファンド」を提供し、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

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）の提供は実施しておりません。

【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・利用者本位の提案と情報提供

組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。また、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掛けるとともにご相談に対して迅速に対応いたします。

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまの知識・経験・財産、ライフプラン等のヒアリングを行う際は、「JAバンク資産運用スタイル診断シート」等を活用し、ニーズや目的に応じた商品・サービスをご提供します。

② 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について「JAバンクセレクトファンドマップ」や「重要情報シート」を用いて丁寧かつ分かりやすい説明に努め、十分な情報提供をいたします。

③ 販売後についても財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに各種情報提供により、丁寧な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(注)、原則5本文(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適な保障・サービスを提案します。

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。

特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、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等、きめ細やかな対応を行います。

③ 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。

④ ご加入後も3Q訪問活動による近況確認、あんしんチェック等による定期的・継続的なフォローアップを実施します。

【原則2本文および(注)、原則4(注)、原則5本文(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育成と態勢の構築

組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、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組合員・利用者の皆さまのニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅実な事務を行うため、研修・資格取得等の支援に取り組んでおります。

＜内部研修・資格制度＞

- ・証券外務員資格再研修(対象:推進・信用担当職員)
- ・共済税務研修(対象:推進・共済担当職員)

- ・コンプライアンス研修（対象：全職員）
- ・職員資格認証試験（対象：全職員）
- ・J A内部監査士検定試験（対象：全職員）
- ・信用事業検定試験（対象：信用担当職員） 等

<資格を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・AMLオフィサー実践（対象：信用担当職員）
- ・FP2級技能士（対象：推進・信用・共済担当職員）
- ・損害保険募集人（対象：推進・共済担当職員） 等

当組合は、組合員・利用者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、継続的に職員育成を行う態勢を構築するとともに組合員・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・苦情等）」を真摯に受け止め、業務改善に取り組んでまいります。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

以上