

お客様本位の業務運営に関する取組方針

令和6年12月1日

八丈島農業協同組合

当組合は、「地域の農業振興や利用者の皆様の生活に役立つサービスを提供することを最大の目的として活動する」ことを理念として掲げています。

また、基本姿勢を「地域農業振興への取組みを通じた農業所得向上の実現」、「協同の理念に基づく組織活動」、「組織と事業の基盤としての協同組合経営の強化」として組合活動を行っています。

当組合では、組合員・利用者（以下、お客様）からの信頼に対する義務を果たすべく、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」を採択し、最適なサービスの提供と安定的な資産形成に役立つことを目的として、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状況を定期的に公表するとともに、よりお客様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1) 信用（金融）事業は、東京都信用農業協同組合連合会の代理店として、貯金や為替を中心に地域基盤としての役割を發揮します。また、八丈島農業の発展に向け農業者の資金ニーズに対応してまいります。

(注2) 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かかる取組方針」は、JA共済連のホームページをご参照ください。

1. お客様への最適な商品提供

(1) 金融商品

お客様の暮らしに便利な商品・サービスを提供します。

【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

お客様が、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）の提供は実施していません。

【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

お客様のニーズや目的に応じて、最良で最適な商品・サービスを提案します。

また、ご提案にあたっては、利用目的を踏まえた分かりやすい情報提供を行います。

【原則2本文および(注)、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、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・サービスをご提案します。

②保障の加入にあたっては、お客様のご意向を的確に把握・確認したうえで、保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な意向把握・重要事項説明を実施します。

③特にご高齢のお客様に対しては、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を徹底のうえ、ご説明を実施します。

④なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様ご負担いただく手数料等はありません。

⑤各種手続きの実施にあたっては、お客様に分かりやすいご説明を心がけるとともに、共済金等の請求勧奨やご契約内容の各種変更手続き、および各種サービスの提供等、日々の接点を通じてより安心いただける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

お客様への商品選定や情報提供にあたり、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、お客様の利益を不当に害されることのないよう、「利益相反管理方針」に基づき適正に管理します。

【原則3本文および(注)】

4. お客様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) お客様の信頼を獲得し、満足いただける金融商品・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、資格取得の支援等に取り組めます。

(2) お客様から頂いた声を誠実に受け止め、業務改善に取り組めます。

【原則2本文および(注)、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。