

令和6年1月22日
高槻市農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

高槻市農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、JAのアイデンティティを大切に、信用を重んじ、堅実経営に徹し、日々事業の向上に努め、組合員と地域の発展のために、かぎりなく貢献しその社会的役割を誠実に果たしていくことを旨とします。

当組合では、この理念のもと、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。）を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、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、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。

1. 組合員・利用者への最適な商品提供

（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・タブ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。
- ③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、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 本文、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・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供、堅確な事務を行うことができる人材を育成し、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)】

＜取得を推奨する外部資格＞

- ・証券外務員（対象：全職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP技能士（対象：全職員）

(3) また、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・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、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)】

(4) 業績の評価にあたっては、「手数料収入等への貢献度」ではなく、顧客ニーズに沿った商品販売・保障提案を行った結果としての「預かり資産残高等」の他、「提案プロセス」を評価材料としております。【原則 7 本文および (注)】

以 上

※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。