

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

徳島市農業協同組合（以下、当組合）では、「すべては誠を尽くして」という基本理念を掲げ、組合員・地域の皆さまとともに歩み、「食」と「緑」と「水」を守り、地域社会への貢献とふれあい活動を通じて、地域に愛されるJAを目指しております。

当組合は、「10年後も日常の暮らしに安心と豊かさを」という将来ビジョンのもと、従来からご利用いただいている貯金・貸出等の信用事業と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の共済事業に加え、「資産形成のサポート」等の提供を通じて、豊かで安心して暮らせる地域づくりに貢献するため、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」を採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者の皆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。

信用事業は、JAバンク基本方針に基づき、当組合・徳島県信用農業協同組合連合会・農林中央金庫の総合力を結集し、全体として実質的に一つの金融機関として機能するような運営システムを確立しております。

共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会が、共同で事業運営しております。

【原則1本文および（注）】

1. 組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

①当組合は、組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な貯金・貸出等をはじめとする商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて、ご提供しております。

②投資信託窓口販売業務（以下、投信窓口販売業務）においては、特定の投資運用会社に偏ることなく、商品数を絞り選びやすさを重視し、「長期投資」を前提とした投資信託であること、良心的な手数料であること、過去の運用実績が相対的に良好であること等の観点で選定された「JAバンク セレクトファンド」のラインアップの中から、当組合が適切性を審査したうえで選定しております。

③組合員・利用者の皆さまにとって最善の利益を追求し、勤労世代から高齢者まで多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップ充実は今後も努めてまいります。

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

当組合は、組合員・利用者の皆さまが「ひと・いえ・くるま」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、最良かつ最適な共済仕組み・サービスをご提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済等）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

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、一人ひとりに寄り添った活動に

取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ①当組合は、組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、金融知識・経験・資産の状況および目的に応じて、ニーズやライフプランに寄り添った商品・サービスをご提案いたします。
- ②商品・サービスのご提案にあたっては、利用目的を十分に確認したうえで、商品間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ながら分かりやすい情報提供を実施し、ご理解していただけるよう努めます。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めて丁寧にご説明を行います。
- ③投信窓口販売業務においては、組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、組合員・利用者の皆さまのリスク許容度に応じた商品の特徴について各種パンフレット等を活用し分かりやすくご説明いたします。また、販売後のアフターフォローについては、保有資産の状況や組合員・利用者の皆さまニーズの変化に応じた情報提供を実施いたします。
- ④組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、わかりやすく丁寧にご説明を行うよう、努めてまいります。
- ⑤組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、投信窓口販売業務に係る各種手数料の透明性の向上に努めてまいります。

【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当組合は、組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな保障提案を行います。
- ②当組合は、組合員・利用者の皆さまに、意向確認ならびに重要事項等について、わかりやすく丁寧にご説明を行うよう、努めてまいります。
- ③当組合は、ご高齢の方には、より丁寧でわかりやすく意向確認を行うとともに、ご契約時にはご家族または親族も同席いただき、皆さまにご納得いただけるよう対応いたします。
- ④当組合は、ご契約期間が長期にわたる生命共済等の特性を踏まえ、組合員・利用者の皆さま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。

【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. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、組合員・利用者の皆さまに対して共済金等の請求勧奨や各種サービスのご提供など日常の対話を通じて、よりご安心いただけるアフターフォローを実施いたします。

【原則5本文、原則6本文および(注1、5)】

4. 組合員・利用者の皆さまとの対話を活かした業務改善

当組合は、事業利用、組合員組織活動、訪問活動等において、組合員・利用者の皆さまとの日常の対話のなかから寄せられた、お問い合わせ・ご相談に対し寄り添った対応を行うとともに、ご要望・苦情等に対しては組織運営に反映し、業務改善に取り組みます。

【原則2本文および(注)】

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、金融商品の販売・推奨等や共済仕組の提案・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」に基づき、月次・年次モニタリング等により適切な管理を徹底いたします。

【原則3本文および(注)】

6. 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) 当組合は、組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、ご満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスをご提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに担当者への指導・育成・助言等を担う職員の配置、各種運用会社と連携して勉強会を開催する等、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材の育成に努め、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いたします。また、手数料等の収益額ではなく、顧客ニーズに適う取組みを促進できるような業務評価体系の整備に努めております。
- (2) 当組合は、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズに対応できる担当者の育成に向け、職員の自己啓発学習の促進、職場内教育の推進を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでおります。

<内部研修>

- ・コンプライアンス職員会 (対象：全部署で毎月実施)
- ・貯金・貸出事務研修 (対象：信用担当職員)
- ・資産形成・運用提案知識研修 (対象：信用担当職員)
- ・投資信託基礎研修・事務研修 (対象：信用担当職員)
- ・投資信託管理者向け研修 (対象：信用共済管理職)
- ・投資信託商品勉強会 (対象：信用担当職員)
- ・資産形成セミナー (対象：信用担当職員)
- ・共済事業情報提供制度研修 (対象：信用・営農経済担当職員・全管理職)
- ・共済知識研修・審査員研修 (対象：共済担当職員)
- ・税務研修・公的保障研修 (対象：ライフアドバイザー)
- ・共済コンプライアンス研修 (対象：ライフアドバイザー・共済担当職員)
- ・共済事務管理者研修 (対象：信用共済管理職)

<取得を推奨する内部資格・外部資格>

①内部資格

- ・J A職員資格認証（初級・中級・上級）
- ・農業協同組合監査士
- ・農業協同組合内部監査士
- ・共済各審査員

②外部資格

- ・社会保険労務士
- ・日商簿記検定
- ・証券外務員資格
- ・ファイナンシャルプランニング技能士2級以上
- ・損害保険代理店資格

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】