令和６年３月１日
ほこた農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

ほこた農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

・「ほこた」を日本有数の農業産地に向けた創造をします。

・みどり溢れる自然、大地を守り、安全・安心を基本とした地域農業をめざします。

・地域との共生のなかで、共同活動を通じて心ふれあう地域づくりに取り組みます。

・経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして組合員、地域住民に信頼される組織づくりに取り組みます。

この４つの理念のもと地域社会に貢献し、お客さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・共済仕組み・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」「農業保障」の提供を通じた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、よりお客さま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）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　お客さまへの最良・最適な商品、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お客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。

お客さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者までお客さまの特性に応じた商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（２）共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、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。

２　お客さま本位の提案と情報提供

当組合は、以下のお客さま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 お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最適な商品をご提案します。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

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分かりやすい情報提供を実施します。特に、お客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。

（２）共済の事業活動

① お客さまに対して、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・サービスをご提案します。

② 保障の加入にあたっては、お客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 特にご高齢のお客さまに対しては、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 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

３　お客さま本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、お客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。

４　お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客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、業務改善に取り組みます。

５　利益相反の適切な管理

当組合は、お客さまの商品選定、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、お客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。

６　お客さま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

当組合は、お客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、お客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・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、お客さま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、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

令和６年３月１日制定