

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA 木更津市（以下「当組合」）は、「豊かな地域・農業づくり」「活力ある地域社会づくり」「組合員・利用者の期待に応え、信頼されるJAづくり」という経営理念のもと、不断の自己改革を実践し、組合員・利用者（以下「お客さま」）の豊かな暮らし・地域社会の活性化等を追求し、お客さまに愛され、選ばれ続けるJAを目指し取り組んでまいります。

当組合の金融の事業活動においては、お客さまの安定的な資産形成に貢献するため、共済の事業活動においては、お客さまへひと・いえ・くるまの総合保障の提供を通じた豊かな生活づくりを実現するために、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」）に基づき、以下の取組方針を策定しました。

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、お客さま本位の業務運営を実現するために、必要に応じて本方針の見直しを行います。

（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. お客さまのニーズに応える最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### （1）金融商品・サービス

お客様に寄り添い多様なご要望にお応えするため、相談受付態勢の充実と役職員の専門的な知識の習得に努め、質の高いご提案によりお客様本位の商品・サービスを提供します。

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。

【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、お客さまの様々なリスクに対する万全な備えができるように、お客さまのお考えに耳を傾けニーズに応じた最良・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。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）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. お客さま本位のご提案と情報提供

#### （1）信用事業活動

お客様の金融知識・経験・財産、要望や目的に合わせた最適な商品やサービスをご提案いたします。

①各種金融商品や公的制度に関する情報をわかりやすく丁寧に提供いたします。

②手数料や諸費用の負担など重要な情報は、お客様が十分に理解できるよう、わかりやすい資料や一覧表等を用いてご説明いたします。

③ご高齢のお客様には、説明内容を十分に理解されているか確認をしながら提案説明をいたします。

【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1～5）】

## (2) 共済事業活動

共済仕組みのご提案や情報提供にあたっては、お客さま一人ひとりに寄り添った以下の取り組みを行ってまいります。

- ① 共済仕組みのご提案にあたっては、公的保険制度や社会情勢にかかる情報提供を行ったうえで、お客さまのご意向を把握し、最良・最適な保障・サービスを提供します。
- ② 共済仕組みのご加入にあたっては、お客さまのご意向を的確に確認したうえで、十分にご契約内容をご理解・ご納得いただくために、重要事項説明（契約概要・注意喚起情報）を丁寧に行います。
- ③ ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明するとともに、ご家族を含めて十分にご理解いただけるように、ご家族の同席等をいただくなどの対応を行います。
- ④ 共済仕組みにご加入のお客さまに対しては、ご請求漏れの未然防止等お客さまが不利益を被ることがないように、定期的な訪問を通してアフターフォローを徹底します。また、お客さまの利便性向上のために JA 共済アプリや Web マイページ等のデジタルサービスの提供も積極的に行います。

なお、共済仕組みのご加入にあたり、共済掛金のほかにお客さまに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】

## 3. 利益相反の適切な管理

金融商品選定や情報提供、保障提案・提供にあたり、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」に基づき定期的なモニタリングにより適切に管理いたします。【原則 3 本文および (注)】

## 4. 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

お客さまの信頼を獲得し、満足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、職員の定期的・継続的な研修や、ファイナンシャルプランナーをはじめ金融商品、共済仕組み・サービスの提供に必要な各種資格取得の推進に取り組み、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を育成します。

また、組合員一斉訪問や渉外活動・窓口来店を通じてお客さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を真摯に受け止め、お客さまの視点に立って迅速・誠実かつ公平な対応を行うとともに、業務改善に向けて取り組みます。【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」との対応を示しています。