

令和6年4月1日  
ちば東葛農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

JAちば東葛(以下、「当組合」という。)では、「未来へとつながる農業を築きあげ、組合員・地域の皆様と共に豊かな地域社会づくりをめざします」という経営理念のもと、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」を採択するとともに、組合員・利用者(以下、「お客さま」という。)の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組姿勢を制定しました。

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、よりお客さま本位の業務運営を実現するために本方針を必要に応じて見直してまいります。

### 共済事業の共同事業運営

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」という。)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・最適な金融商品・共済の仕組・サービスの提供

#### 金融商品

当組合は、貯金・共済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いたします。

お客さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者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は携わっておりません。

#### 共済の仕組み・サービス

当組合は、ひと・いえ・くるま・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・最適な共済の仕組み・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。

## 2.提案と情報提供

### 信用・共済の事業活動

当組合は、お客さまの安心・安全な生活設計に向け、中長期的な資産形成へのアドバイスや、子育て、教育、マイホーム建設や介護などライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品でお応えすべく、商品開発やサービスの見直しを行ってまいります。

また、金融・共済(保険)知識や取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまに対しましては、専門用語を使わずより丁寧に分かりやすい言葉でご説明いたします。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。

お客さまにご負担いただく手数料等につきましては、明瞭な資料の充実、職員の説明スキルの向上を図ります。

共済を契約するにあたり、お客さまに対して丁寧にわかりやすい言葉で意向確認と重要事項説明を行います。なお、共済の加入にあたって、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.手続き・アフターフォロー

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、お客さまにわかりやすいご説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。

また、お客さまに共済金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、迅速な対応に加え契約者宅への全戸訪問を実施し、請求漏れや請求忘れへの対応をしております。

### 4.組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、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」を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

その他、お客さまからいただく「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、業務改善に努めます。

### 5.人材育成と態勢の構築

当組合では、職員があらゆる業務において、可能な限りお客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えし、お客さま本位の業務運営を実現するための人材育成・評価等にかかる態勢を構築します。

また、最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、ファイナンシャルプランナー資格取得推奨を行う等、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。