

平成30年2月28日制定
令和3年11月29日変更
令和4年10月28日変更
令和6年 2月22日変更
高知市農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、「組合員組織という信頼の絆を基に農業振興と社会貢献に邁進し、組合員と地域社会の発展に寄与すること」を経営理念とし、長期ビジョンとして①「持続可能な農業」②「豊かでくらしやすい地域共生社会」③「食と農を基軸として地域に根ざした協同組合の確立」④「利用者満足度地域No.1」を「4つの目指す姿」として実現に向けて取り組んでいます。

当組合の経営理念のもと「4つの目指す姿」を実現していくためには、組合員・利用者の皆さま一人ひとりと向き合い、一人ひとりの立場に立った業務運営を行うことが必要であると考え、『まず、組合員・利用者にとってどうなのか?』という「組合員・利用者視点」を重視した事業活動を行っています。

特に当組合の事業活動の中で組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用の金融商品・共済仕組み・サービスの提供においては、いっそうの取組みが必要であると考え、実践していくための基本的な方針として「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を策定しています。

当組合が組合員・利用者の皆さまから信頼され、選ばれ、必要とされる存在となるよう、全役職員が「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、「組合員・利用者本位の業務運営」に取り組めます。

【基本的な取組方針】

1. 当組合は、『組合員・利用者にとって』より良い業務運営を行います。

組合員・利用者本位の業務運営を強化するため、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（2017年3月30日策定、2021年1月15日改訂）」をすべて採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針（以下、当方針）」を策定し、当方針の取組み状況と併せて、当組合のホームページで公表しています。また、当方針については、より良い業務運営を実現するために定期的に内容を検証し、必要に応じて見直しを行います。

なお、共済事業においては、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業を運営しております。JA共済連の方針等は、JA共済連のホームページをご参照ください。

2. 当組合は、『組合員・利用者にとって』最善な利益の実現を目指します。

組合員・利用者にとって最善な利益とは、「最も適した商品・仕組み・サービスを提供すること」と捉え、金融商品・共済仕組み・サービスの提供にあたっては、当組合のルールや社会的規範を遵守し、組合員・利用者一人ひとりのことを深く理解したうえで、誠実・公正に対応することにより、最善な利益が実現できるよう取り組みます。

また、当組合において、共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者の皆さまにより安心いただくために共済金等の請求勧奨などの適切なアフターフォローを実施いたします。

3. 当組合は、『組合員・利用者にとって』不利益とならないよう利益相反取引を適切に管理します。

金融商品・共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者の最善な利益の実現を優先し、当組合の利益を不当に優先することや組合員・利用者の利益が不当に害されることがないよう当組合が別に定める「利益相反管理方針」に基づき、統括管理部署による利益相反取引の正確な把握や適切な管理を行います。

4. 当組合は、『組合員・利用者にとって』負担となる費用等について明確に開示します。

金融商品・サービスの提供にあたって組合員・利用者にご負担いただく手数料・その他費用等については、各種説明資料やホームページにおいて、金融商品・サービスごとに分かりやすく表示し、その費用の詳細や根拠についての透明性を高めます。

なお、共済仕組みへの加入にあたり、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. 当組合は、『組合員・利用者にとって』分かりやすい情報提供を行います。

金融商品・共済仕組み・サービスの提供における重要な情報（基本的な利益・損益・その他のリスク等）については、各種説明資料等を用いて、組合員・利用者が誤解を招くことのないように分かりやすく、丁寧な説明を行います。

特に、ご高齢の組合員・利用者に対しては、原則としてご家族に同席いただくなどの丁寧な対応を行います。

6. 当組合は、『組合員・利用者にとって』ふさわしい金融商品・共済仕組み・サービスの提供を行います。

金融商品・共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者との対話を通じて、知識や経験・財産の状況・ニーズや目的等を十分把握し、提案する金融商品・共済仕組み・サービスが組合員・利用者にとって本当に適切なのかどうかを慎重に検討したうえで提供します。

なお、当組合は金融商品の組成や市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済等）の提供はしておりません。

7. 当組合は、『組合員・利用者にとって』より良い体制づくりに取り組みます。

当組合が実践する「組合員・利用者本位の業務運営」が組合員・利用者にとってより良いものとなるために、当方針の内容について、役職員に周知するとともに、重要となる専門的知識の習得のための教育・研修制度の充実や業務におけるサポート体制の構築および組合員・利用者の皆さまからいただいたご意見を誠実に受け止める態勢の整備に取り組みます。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP2級技能士（対象：信用および共済担当職員） 等

○「当組合の取組方針」と「顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁公表）」との対応表

当組合の取組方針	顧客本位の業務運営に関する原則
取組方針1	原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
取組方針2	原則2 顧客の最善の利益の追求
取組方針3	原則3 利益相反の適切な管理
取組方針4	原則4 手数料の明確化
取組方針5	原則5 重要な情報の分かりやすい提供
取組方針6	原則6 顧客にふさわしいサービスの提供
取組方針7	原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等