

令和 6 年 10 月 24 日
秋田やまもと農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当 J A は「組合員と地域住民の目線に立ち、魅力ある農業と豊かな地域社会、環境づくりに貢献します。」という経営理念のもと、平成 29 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・利用者の皆さまの安定的な資産形成と一人一人のニーズに合った総合保障の提案による暮らしの安心を提供するため、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を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針を必要に応じて見直してまいります。

なお、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

J A 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、J A 共済連のホームページをご参照ください。

1. 組合員・利用者の皆さまへの最適な商品、共済仕組みの提供

（1）金融商品

貯金・ローン等をはじめ組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えできる最適な金融商品・サービスを提供します。また、当 J A 管内では組合員・利用者の高齢化が進んでおり相続に関する相談ニーズが高まっているため、相談があった際には組合員・利用者の声を傾聴し最適な提案ができるよう次世代を含めて丁寧かつきめ細かな対応を行ってまいります。

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 本分および（注 2・3）】

（2）共済仕組み

組合員・利用者の皆さま一人一人に寄り添い、世代ごとの生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、暮らしの安心を感じていただけるよう最良・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。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本分および（注 2・3）】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 金融知識・経験・資産・ニーズや目的に応じて、組合員・利用者の皆さまの意向を確認したうえで貯金・ローン等の最良・最適な商品を提案します。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族に同席いただきながら具体的な説明を実施するなど丁寧な対応を実施します。
- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、希望され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に、パンフレットや資料等を活用し、わかりやすい情報提供を実施します。
- ③ 相続に対するご相談を伺う際は、組合員・利用者の皆さまのご意向をしっかりと理解し適切な対応ができるよう、より一層丁寧な対応を行います。

【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 組合員・利用者の皆さまの意向・ニーズを適切に把握し、ライフプランに基づく適切な共済仕組みの提案を行い、十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、ご満足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)を実施いたします。
- ② ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分ご理解、ご満足いただけるよう契約時にはご家族にも同席いただくなど、きめ細かな対応を行います。
- ③ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者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

ご利用いただいている組合員・利用者の皆さまに対し定期的な訪問を行い、ご自身やご家族の近況確認と共に現在の契約内容の説明に伺うなど、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォローを実施します。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、5)】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者の皆さまへ個別アンケートを実施し、いただいた「声・(お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など)」を真摯に受け止め、迅速に業務運営の改善・向上に取り組みます。

【原則2および(注)】

5. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまの商品選定・保障にかかる情報提供・提案にあたり、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、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、利益相反管理規程を定め本規程等に基づき適切に管理いたします。

【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

組合員・利用者の皆さまから信頼され満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供するため、職員の研修や資格取得を通じて専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、堅確な事務を行う態勢を構築します。

特に管内での高齢者層の割合が高い当 JA においては、相続・事業承継に関する態勢構築・知識習得は今後更に組合員・利用者の皆さまから選ばれる JA になるために非常に重要な対応となることから、多様化する組合員・利用者の相続・資産継承ニーズに適切かつスピーディーに対応できるよう、職員の知識習得等を進めてまいります。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 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」（2021 年 1 月改訂）との対応を示しています。