

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、「人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献する」をコンセプトに掲げ、信用事業として金融商品を、共済事業として共済仕組みを組合員・利用者の皆さまに提供しております。

これらの理念のもと、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・利用者の皆さまの安定的な資産形成および「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金融商品、共済仕組みの提供

#### (1) 金融商品

貯金・各種ローンをはじめとする組合員・利用者皆さまの暮らしに寄り添った金融商品・サービスをライフプランの変化にあわせてご提供します。

また、組合員・利用者に提供する各種商品・サービスは若年層から高齢者まで利用者ニーズに応じた提案を実施します。

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本文および(注2・3)】

#### (2) 共済仕組み

組合員・利用者の皆さまの生活を取り巻く様々なリスクに対して安全・安心に備えられるよう、十分に意向やニーズを把握した上で、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）の提供は実施し

ておりません。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(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組合員・利用者の「これまでの金融取引の経験」「ニーズ・取引目的」等に  
応じて適切な商品をご提案・ご提供します。

特にご高齢の組合員・利用者に対してはご家族も含めご理解・ご納得いただけるよう  
丁寧な対応・説明を実施します。

②商品・サービスのご提案・ご説明にあたっては、ニーズ・目的を適切に把握し、商品  
間の比較が容易となるようパンフレット・各種資料を活用し、組合員・利用者にとっ  
てわかりやすい情報の提供、説明を実施します。

組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な内容については、より一層丁寧な  
説明を実施します。

【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・2・4・5)】

### (2) 共済の事業活動

①組合員・利用者の皆さまと対話を通じ、各種公的保険制度等を踏まえ、その意向や目  
的、年齢、家族構成、必要となる保障期間・共済金額、払い込む共済掛金等について、  
十分に意向を確認・共有した上で、保障設計書等を使用して適切な共済仕組みの提案  
(保障提案)を行います。

②保障提案の結果、契約に至るときは、組合員・利用者皆さまの意向に合致しているか  
確認した上で、重要な情報について、重要事項説明書(契約概要、注意喚起情報)を  
交付のうえ、丁寧な説明を行います。

なお、契約にあたり、共済掛金の他にご負担いただく手数料等はございません。

③ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧な説明や意向の確認、重要事  
項の説明を十分に行うとともに、契約時には、ご家族の同席等を徹底することで、ご  
家族を含めご理解いただける対応に努めます。

【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)】

### 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

組合員・利用者への定期訪問によるご家族を含めた現状確認、情報提供等、日々の接点を通じて組合員・利用者その家族に、より安心いただけるアフターフォローを継続的に実施します。

【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）」を真摯に受け止め、業務改善に取り組むとともに、いただいた声についてはJA内で蓄積・共有することで、組合員・利用者本位の業務運営に寄与する態勢を構築いたします。

【原則2および(注)】

### 5. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者への情報提供等にあたり、金融商品の販売や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者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」等を定め本方針に基づき適切に対応・管理します。

【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、職員の定期的な研修を実施し、組合員・利用者の多様化するニーズに的確に応え、適切な金融商品・共済仕組み・サービスを提供するため、各種資格取得等の支援により継続した人材育成を行います。

【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。