

2024年10月29日
秋田なまはげ農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

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、「地域とそこに生活する人を大切にし、農業と地域未来に貢献します。」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

組合員・利用者の皆さまに、貯金・ローン等の日々の生活に必要な金融商品・サービスを組合員・利用者のライフプラン・ニーズに応じて提供します。

なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

(2) 共済仕組み

共済仕組みは、組合員・利用者の生活を取り巻くさまざまなリスクに備えて、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障を提供し、不測の事態が生じた場合に組合員・利用者の皆さまやその家族に生じる経済的な損失を補い、豊かで安心した生活に向けて最良・最適な共済仕組み（保障）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。

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・利用者の金融知識・経験・資産・ニーズ等に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案いたします。

特にご高齢の組合員・利用者に対しては、ご家族を含めてご理解いただけるよう、より一層丁寧な説明を実施いたします。

②金融商品・サービスのご説明・ご提案にあたっては、希望する商品・サービスの利用目的をしっかりと理解したうえで、商品毎の比較が容易となるよう、商品概要説明書・推進資材・パンフレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施いたします。特に組合員・利用者が負担する手数料・費用等のコストにかかる重要な情報は、より一層丁寧な説明を実施いたします。

(2) 共済の事業活動

①共済仕組み（保障）の提供にあたっては、公的保険制度を十分にご説明し、組合員・利用者一人ひとりの年齢・家族構成・就業形態等に合わせ、利用者ニーズに応じて、最良・最適な保障をご提案いたします。

②保障提案の結果、ご契約に至るときは、組合員・利用者一人ひとりに寄り添いご意向を的確に把握・確認し、保障設計書等にて説明しご理解・ご納得いただけるよう、ポイントを押さえて重要事項（契約概要・注意喚起事項）を分かりやすくご説明いたします。なお、共済契約の加入にあたり、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、ご家族も含めて十分ご納得いただけるよう、より分かりやすくご説明したうえで、ご契約の際にはご家族より同席等をいただき、ご納得いただける対応を行います。

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・利用者の皆さまへの各種手続きは、対面における対話・対応を基本としつつ、組合員・利用者の意向・利便性を踏まえ JA バンクアプリ等の非対面を活用しながら対応を行います。

また、組合員・利用者、そのご家族を含めて日々の接点を通じてより安心いただける寄り添ったアフターフォローを実施いたします。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合では、組合員・利用者の皆さまから心より満足いただけるサービスを提供できるよう組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情等）」を誠実に受け止め、業務の改善に努めます。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、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管理いたします。

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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、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、継続して職員への研修を実施いたします。

また、資格取得等の支援を通じて専門性を有した業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築いたします。