

2024年9月27日  
あきた湖東農業協同組合

## 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J Aでは、「地域農業を守り育み 食と農を通じて安心してらせる 豊かな地域づくりに取り組みます」という経営理念の掲げ、「地域とともに あなたのそばに」をスローガンとして、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・利用者の皆さまが困った時に、最初に思い浮かべていただける金融機関を目指し、貯金・ローンをはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスをそれぞれのニーズやライフプラン・ライフスタイルの変化にあわせてご提供いたします。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・利用者の皆さまが安心して生活できるようさまざまな生活リスクに備えて「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、豊かで安定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・利用者それぞれの金融知識・経験・財産・ニーズや目的に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案・ご提供いたします。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対してはご家族も含めてご理解いただけるよう、丁寧な説明を実施します。
- ②商品・サービスのご提案にあたっては、希望す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パンフレット・推進資材等を活用しわかりやすい情報提供を実施します。

パンフレット・推進資材等の作成においては、組合員・利用者目線でわかりやすい内容であることを第一に、特に組合員・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、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)をわかりやすく丁寧にご説明いたします。なお、共済契約のご加入にあたり、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、より丁寧でわかりやすく十分にご理解・ご納得していただけるようにご説明し、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。

【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・利用者の皆さまへの情報発信

情報発信の場として、店舗での接客に加え、渉外担当者訪問・3Q活動をはじめとした訪問活動や集落座談会など、JAならではの組合員・利用者の皆さまと直接つながる機会も大切にす一方、SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の活用、およびインターネット手続サービスなど非対面の取引も拡充し、対面での接点が少ない若い世代や勤労者世代の組合員・利用者の皆さまにとっても身近で便利な存在をめざし、情報発信を工夫します。

【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)】

### 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・利用者の皆さまに丁寧で分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご家族の近況確認やご加入の契約内容の説明等、日々の接点を通じて組合員・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)】

### 4. 組合員・利用者の皆さまの「声」を活かした業務改善

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、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

【原則 2 本文および (注)】

### 5. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまへの商品選定や共済仕組み (保障) にかかる情報提供にあたり、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、「利益相反管理方針」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教育態勢の充実

職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズに応え、的確な金融商品・共済仕組み (保障) を提供し、組合員・利用者本位の取組姿勢が徹底されるよう、資格取得等の支援に取り組みます。

【原則 2 本文および (注)、原則 6 (注 5)、原則 7 本文および (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。