

2023 年 12 月 27 日
庄内たがわ農業協同組合

お客さま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。

また、J A庄内たがわは、地域の人と共に「豊かな農(みのり)」「豊かな生活(くらし)」「豊かな大地(つち)」を実現するため、つねに期待と信頼に応える新たなJ Aを目指すことを基本理念に掲げております。

当組合では、この理念のもと、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、お客さまの安定的な資産形成と最良の保障・サービスによる安心と満足を提供し、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、よりお客さま本位の業務運営を実現するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

注) 共済事業については、当組合と全国共済農業協同組合連合会が、共同で事業運営しております。

1. お客さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。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・サービス

当組合は、お客さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、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(外貨建て共済等)の提供は行っておりません。【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. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

① お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。【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、2、4、5）】

② お客様の投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。【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 お客様にご負担いただく手数料について、お客様の投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【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 お客様に対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案するとともに、お客様の利便性と満足度の向上を図るため、ペーパーレス・キャッシュレス手続きの普及拡大に努めてまいります。

【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、2、4、5）】

② 保障の加入にあたっては、お客様のご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得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、2、4、5）】

③ ご高齢のお客様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。【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、2、4、5）】

④ 各種手続きの実施にあたっては、お客様に分かりやすいご説明を心がけるとともに、お客様に寄り添い、最良の保障、共済仕組み・サービスによる安心と満足を提供してまいります。さらに、お客様の利便性向上のため、「Web マイページ」や「JA共済アプリ」といったデジタルマーケティングの普及を進めてまいります。【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、2、4、5）】

⑤ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。【原則 4】

3. 利益相反の適切な管理

(1) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客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します。【原則 3 本文および (注)】

4. お客さま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

(1) お客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、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、お客さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅実な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、お客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)」を真摯に受け止め、適切な事業運営に取り組むとともに、共済事業向けの総合的な監督指針の改正をふまえ、推進者に対し、適切な研修やサポートを継続的に行ってまいります。【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。