2026 年 11 月 4 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

ＪＡ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、ＪＡ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ＪＡ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。全国共済農業協同組合連合会の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、全国共済農業協同組合連合会のホームページをご参照ください。【原則 6】（注 6、7）

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、運用会社におけるプロダクトガバナンスの取組や社会情勢、手数料等の水準も踏まえ、お客さまの属性・適合性を判断したうえで多様なニーズにお応えできるものを選定します。また、ＪＡバンク全体として金融商品を購入したお客さまの属性等の情報について運用会社と相互に情報連携を行い、投資運用会社が想定するお客さま属性に対して適切に販売がなされているかを定期的に確認し、製販全体でお客さまの最善の利益の実現を図ります。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 本文および（注 2、3、6、7)、補充原則 1～5 本文および（注)】

（２）共済仕組み・サービス

お客さまの生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、社会情勢を踏まえたうえで、安心して備えられるよう「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障、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）、補充原則１～５本文および（注）】

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 お客さまの金融知識・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し、属性・適合性を判断したうえで販売します。【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、3、4、5）】

② お客さま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 お客さまにご負担いただく手数料について、お客さま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 お客さまに対して、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、丁寧に分かりやすく説明をします。

② ご契約にあたっては、タブレット端末機の意向確認画面にてお客さま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努めます。

③ ご高齢のお客さまに対しては、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依頼し、きめ細やかな対応を行います。

④ ご加入時・ご加入後も安心と満足をお届けできるようＷｅｂマイページのご案内、契約内容のお知らせ、３Ｑ訪問によるフォロー活動を実施します。

⑤ ご契約にあたり、共済掛金の他にお客さま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．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」（2024 年 9 月改訂）との対応を示しています。