

令和5年12月27日  
東根市農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA さくらんぼひがしねの愛称は、さくらんぼ生産量日本一、さくらんぼ「佐藤錦」発祥の地を事業区域とすることに由来し、東根市内3JA 合併時に制定しております。農業を取り巻く情勢変化に柔軟に対応し、「創造的自己改革の実践」並びに「農業振興計画」を通して「農業者の所得増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」を図り、総合農協の運営を堅持することをもって、「地域活性化」への貢献と組合員・利用者の負託に応えることを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、組合員・利用者の安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組方針を制定しました。

なお、共済事業は、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。

今後、本方針に基づく取組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。

### 1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供いたします。また、勤労者世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスを提供しております。なお、当組合は投資性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5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

#### (2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対する最良、最適な共済仕組み、サービスを提供し組合員・利用者から信用・信頼いただける様日々努力しております。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組みは提供いたしません。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

### 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

#### (1) 信用事業活動

組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な

商品をご提案いたします。

①生活設計の支援に向け、長期的な視点でのアドバイスや、教育、マイカー、マイホームなどライフステージにおける資金ニーズに最適な商品で応えていきます。【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

②金融知識・取引経験の浅い組合員・利用者やご高齢の組合員・利用者へは、より丁寧な説明を行います。【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

③組合員・利用者ご負担いただく手数料等について、より分かりやすい説明資料の充実を図ります。【原則 4 本文】

## (2) 共済事業活動

当組合は、以下の組合員・利用者一人ひとりによりそった活動に取り組みます

①組合員・利用者に対して各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの意向確認した上でライフプラン等に基づく最適な保障・サービスのご提案させていただきます。【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

②保障の加入にあたっては、組合員・利用者のご意向を的確に把握・確認した上で、保障内容を正しくご理解、ご納得いただけるよう、ご契約に関する重要事項を分かりやすくご説明いたします。【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

③特にご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご契約時にはご家族の同席等を徹底し、ご理解いただけるよう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 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

④保障のご加入にあたり、組合員・利用者にご負担いただく手数料等はございません。【原則 4 本文】

## 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

当組合は、各種の手続きの実施にあたっては、組合員・利用者によりわかりやすいご説明を心掛けるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。【原則 2 本文および (注)、原則 4 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

## 4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者からいただいた「声 (お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。【原則 2 本文および (注)】

## 5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、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、本方針等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人材の育成と態勢の構築

JA系統の県域研修受講や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し誠実・公正な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・組織を構築します。【原則2本文および(注)、原則6本文および(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。