

令和5年12月27日 決議
令和6年11月28日 変更
令和7年10月28日 変更
令和8年2月26日 変更
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、お客さま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。【原則6（注6，7）】

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. お客さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

お客さまの暮らしに寄り添い、ライフスタイルの変化に応じた便利で実用的な商品・サービスを提供いたします。また、勤労者世代から高齢者まで利用者の目的やご要望に応じた商品・サービスを提供いたします。また、当該商品を組成する投資運用会社については、プロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認のうえ選定します。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および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。【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

お客さまが直面する生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、最良かつ、最適な共済仕組み、サービスを提供しております。日々の接点を通じて、お客さまに安心してご利用いただけるよう、きめ細かなアフターフォローを実施し、信用、信頼関係の構築に努めております。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

（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. お客さま本位の提案と情報提供

(1) 信用事業活動

お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。

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1～5)、原則6本文および(注1、2、3、4、5)】

②金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧でわかりやすいご説明を行います。【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、原則5および(注1～5)、原則6および(注1、2、4、5)】

(2) 共済事業活動

お客さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます

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、お客さま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1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

③特にご高齢のお客さまに対しては、理解度や判断力を確認しながら、正確でわかりやすいご説明を心がけております。また、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、十分に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1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

④保障のご加入にあたり、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4本文】

3. お客さま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、お客さまに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、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. お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客さまからいただいた「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、お客さまの商品選定、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、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」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. 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

JA 内部研修や系統の県域研修受講および資格取得の促進・支援を通じて、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、お客さま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」(2024年9月改訂)との対応を示しています。