

2024年4月30日

あおぞら農業協同組合

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。

当組合は経営理念の一つに掲げている「組合員に信頼され、利用しやすい農協をめざします」の実現に向け、役職員一同、組合員・利用者・地域の皆さまのご期待に応えるため事業活動に取り組んでおります。

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」（2021年1月改訂）を採択するとともに、より一層、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業活動を展開するため、以下の取組方針を策定いたしました。

今後、本方針に基づく取組の状況については、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・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて提供します。

組合員・利用者の皆様に提供する商品は、勤労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。

【原則 2 および原則 6】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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、当組合は投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施しておりません。

【原則 2 および原則 6】

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

①ふれあい活動の日を中心とした活動を通じ、組合員・利用者の皆さまとの対話を重ねたうえで、組合員・利用者の皆さまの金融知識・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に説明を行います。

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、

パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は丁寧に説

明します。

【原則 2 および原則 4、5、6】

(2) 共済の事業活動

①ふれあい活動や 3Q 訪問活動を通じて、組合員・利用者の皆さまに対して、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良・最適な保障・サービスをご提案します。

- ②保証の加入にあたっては、組合員・利用者の皆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、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。
- ③特に高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、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徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はありません。

【原則 2 および原則 4、5、6】

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、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、3 Q 訪問活動などの日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、各種手続きの実施にあたり、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（問い合わせ、相談、要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むように努めます。

5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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、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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理します。

【原則 3】

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

外部講師等による研修や資格取得の督励等を通して、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を構築します。

【原則 7】