

2024年4月1日  
あまくさ農業協同組合

## 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掲げています。

当組合では、この理念のもと「JA あまくさ経営理念」を掲げ、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・利用者の皆さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるま・農業」のバランスの取れた総合保障の提供を通じて豊かな生活の実現に貢献するため、以下の取組方針を制定しました。

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。

なお、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」はJA共済連のホームページをご参照ください。

### 【経営理念】

JA あまくさは、恵まれた自然・農業を守り、地域社会に貢献致します。

#### 1.貢献

JA あまくさは組合員の営農の向上と地域農業の振興を図り、組合員・利用者の満足度100%を目指します。

#### 2.共存・共栄

JA あまくさは、恵まれた自然・環境を守り、地域社会との共存・共栄を目指します。

#### 3.経営基盤の確立

JA あまくさは、組合員及び職員の働きがいのある安定した経営基盤の確立を目指します。

## 1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

### (1) 金融商品

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。

また、収益性にとらわれることなくお客様ひとりひとりに適した説明や、お客様にふさわしい商品提案をおこない提供いたします。

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および(注2, 3)】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、様々なリスクに対する安心の備えや、ニーズにお応えできるよう、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は提供しておりません。

【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資料を提供するとともに、お客様目線に立って分かりやすい説明に努め、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 お客様の対話を重視し、お客様に寄り添った対応と情報提供・提案に努めます。
- ④ 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすい説明を心がけるとともに、日々の対話を通じてより安心いただけるアフターフォローを行います。

【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および(注1, 2, 4, 5)】

(2) 共済の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、安心と満足を提供するため以下の活動に取り組みます。

- ① 保障提案にあたっては、保障内容をご理解いただけるよう、わかりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。
- 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・確認したうえで、十分に保障内容をご納得・ご満足いただけるよう、重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を丁寧に分かりやすく実施します。
- 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説明し、ご家族も含めてご満足いただけるよう、提案時や契約時にはご家族の同席を依頼するなど、きめ細かい対応を行います。
- ④ なお、保障加入にあたっては、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。
- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすい説明を心がけるとともに、日々の対話を通じてより安心いただけるアフターフォローを行います。

【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

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致します。

【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

当組合は、研修による指導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、お客さま本位の業務運営を実現するための体制を構築します。

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）、原則 6（注 5）、原則 7 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。