

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

JAあがつま（以下「当組合」といいます）では、次の5つを経営理念として掲げております。

JAあがつま経営理念

- 第1. 組合員の営農と生活の向上をはかり、地域と協調しその発展につとめるJAであること
- 第2. 時代の変化に対応した地域に必要な事業活動を専門的かつ効率的に実施できるJAであること
- 第3. 組合員の意見がJA運営に十分反映される民主的なJAであること
- 第4. 的確、迅速に経営判断ができる執行体制により、自己責任経営の自立したJAであること
- 第5. 組合員の信頼に応えられる職員が、能力を発揮し働きがいのある職場として誇りのもてるJAであること

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」（2021年1月改訂）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や保障提供に貢献するため、以下の取組方針を制定しました。

今後、本方針に基づく取り組みの状況を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者の皆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。

※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」といいます）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。

1. 組合員・利用者への最適な金融商品、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・利用者の皆さま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ご提供致します。

組合員・利用者の皆さまにご提供する商品は、農業者を始め、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・サービスをご提供しております。

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。

(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・サービスをご提供致します。

また、組合員・利用者の皆さまがJAといつでも繋がれるよう、WebマイページやJA共済アプリ等のサービス提供にも努めております。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）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）（注3）に準拠】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業活動

組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提供致します。

①組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産・ニーズや目的に合わせて、丁寧な説明を行います。特に、ご高齢の方に対しては、ご家族等も含めてご理解頂けるよう説明致します。

②組合員・利用者の皆さまにご負担頂く手数料等について、より分かりやすい説明資料等により丁寧に説明致します。

(2) 共済事業活動

①最適な保障プランの提案

組合員・利用者の皆さま一人ひとりのライフプラン・ニーズに合った共済商品にご加入いただけるよう、丁寧な意向把握・意向確認を踏まえた最適な保障プランをご提案・ご提供致します。

②重要な情報の提供

ご提案にあたっては、各種公的保険制度の情報をご提供のうえ、タブレット端末「Lablet's（ラブレッツ）」を活用し、改めて意向に沿ったお申込み内容であることを確認するとともに、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会の認証を取得した重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）をお渡しのうえ、特にご確認いただきたい事項や注意すべき事項をより分かりやすく説明致します。

③高齢者対応

ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族等も含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、ご契約手続きの際は、オンライン面談も有効活用しながら、ご家族の方に同席いただく対応を基本とするなど、丁寧な対応を行っております。

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）（注2）（注4）（注5）に準拠】

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、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応しております。

【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）（注2）（注4）（注5）に準拠】

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・利用者の皆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、業務改善に取り組んでおります。

【原則2本文および（注）に準拠】

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、商品選定や保証提案時の情報提供にあたり、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」を定め、本方針に基づき適切に管理しております。

【原則3本文および（注）に準拠】

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

当組合は、組合員・利用者の皆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・定期的な研修や資格取得に取り組みます。

【原則2本文および（注）・原則6（注5）・原則7本文および（注）に準拠】

※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](#)」との対応を示しています。