



2023年12月1日
山形おきたま農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A山形おきたまのシンボルマークは、豊かな大地と豊かな農業を象徴する緑色のベースに、やさしく自然を育む黄色の太陽が描かれており、太陽の周りの8つの点は、合併した3市5町の融合とお米を意味し、元気ある「おきたま」を表現しています。

また、J A山形おきたまは、農業の振興によって置賜の大地を守り、組合員の創造と参画による魅力ある事業の展開によって地域社会に貢献することを経営理念として掲げております。

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と「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じた安全・安心な地域社会づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

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。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A共済連）が、共同で事業運営しております。

1. お客さまへの最適な商品提供

(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を最優先に選定します。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本文および(注2、3)】

(2) 共済仕組み・サービス

お客さまの生活や農業を取り巻く様々なリスクに対応し、安心して暮らせるよう最適な共済仕組み・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（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、3)】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① お客さまとの対話を重視し、金融知識・経験・財産、ニーズや運用目的に合わせて、お客さまにとっての選びやすさも考慮しながら、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、J Aバンクセレクトファンドマップ等を用いて、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、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 お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、正確に丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【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）】

（2） 共済の事業活動

- ① お客さまのライフプラン等に基づき、公的保険制度を踏まえた適切な共済仕組みの提案を行うとともに、分かりやすく丁寧な重要事項説明を行います。【原則2本文および（注）、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】
- ② 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧な説明を行った上でご意向の確認を行います。【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）】
- ③ 高齢のお客さまには、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、契約締結時にはご家族を含めて理解いただけるよう説明に努めます。【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 お客さまに対して共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、日々の普及活動を通じてより安心・満足いただけるアフターフォローに努めます。【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）】
- ⑤ 保障の加入にあたり、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。【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

- （1）お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理します。【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

- （1）当組合の教育研修計画に基づき、J A系統の県域研修や通信教育講座の受講、資格取得の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を構築します。【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】
 - （2）お客さまからいただいたお問合せ・ご相談、ご要望、苦情などを誠実に受け止め、迅速に対応し業務改善に努めます。【原則2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。