

令和6年10月30日
九個荘農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

九個荘農業協同組合（以下、「当組合」といいます。）は、「人と人との“つながり”を大切にし、みなさまと“想い”をともにするJA」を経営理念とし、組合員・地域社会に貢献するため、質の高いサービス（金融・共済・購買等）を提供し、あらゆるニーズにお応えしております。

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」（以下「原則」といいます。）を採択するとともに、組合員・利用者の皆さまに寄り添い、安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活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に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を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、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。

【九個荘農業協同組合の経営理念】

人と人との“つながり”を大切にし、

みなさまと“想い”をともにするJA

【経営方針】

- ◇「農業者の所得増大」「農産物の品質の向上」への挑戦
- ◇「地域の活性化」への貢献
- ◇健全経営のための取り組み
- ◇信頼と期待に応える経営

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

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提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成には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

組合員・利用者の皆さまに寄り添い、生活や農業を取り巻く様々なリス
クや多様なニーズに対して、安心して備えられるよう最良の共済仕組み・
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. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

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
丁寧な説明を行います。

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、商品の比較が容易となるよう、パンフレッ
ト・タブ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・利用者の皆さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に
説明します。

【原則 2 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)】

(2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまに対して、様々な公的保険制度等の情報提供を
行っただうえで、ご意向やライフプランに合わせた最良・最適な保障プラン
をご提案します。

② 組合員・利用者の皆さまに、保障内容をしっかりとご理解いただき、ご
納得の上でご契約いただけるよう、ご意向の把握と確認を行っただうえで、
丁寧に重要事項説明 (契約概要・注意喚起事項) を実施します。

③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、説明を一層丁寧を実施し、ご契約の際にはご家族の同席等を徹底することで、ご家族も含めてご納得、ご満足いただけるように努めます。

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ございません。

⑤ 各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに丁寧なご説明を心がけるとともに、3Q活動による近況確認・あんしんチェックを通じてアフターフォローを実施します。

【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）】

3. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理します。

【原則3本文および（注）】

4. 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

（1）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・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまに寄り添い、多様化・高度化するニーズに対して、的確な金融商品、共済仕組み・サービスを提供、堅確な事務を行うことができる職員を育成し、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2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

（2）組合員・利用者の皆さまへの適切な提案に資する高度な専門性を有する職員育成のため、外部資格取得を推奨しています。

【原則6（注5）、原則7本文および（注）】

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：全職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：渉外担当職員）
- ・スマイルサポーター認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・推進担当者認証要件研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種（対象：全職員）

- ・ 内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・ F P 2 級技能士（対象：全職員）

（３）また、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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、組合員・利用者の皆さまに寄り添い、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】

（４）業績の評価にあたっては、「手数料収入等への貢献度」ではなく、組合員・利用者ニーズに沿った商品販売・保障提案を行った結果としての「預かり資産残高等」の他、「提案プロセス」を評価材料としております。

【原則 7 本文および（注）】

以 上

※ 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。