

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

令和7年11月12日

更別村農業協同組合

当組合は、豊かな自然環境に育まれて生産された「安全・安心」な農畜産物を皆様の食卓へ心を込めてお届けするため、日々、生産者と一体になり研鑽を重ねるとともに、安定した地域農業の活性化を目指しております。この理念のもと、2024年9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・利用者の皆さまへの安定的な資産形成とニーズに応じた商品・サービスの提供を通じ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、利用者の皆さまの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）が、共同で事業運営しております。

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

組合員の方はもちろん、地域住民の皆さまや事業主の皆さまに、貯金・ローン等の暮らしに必要な商品・サービスを、お客さまのニーズに応じて提供しております。

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

JA共済は、JAが行う地域密着型の総合事業の一環として、組合員・利用者の皆さまの生命・傷害・家屋・財産を相互扶助によりトータルに保障しています。事業実施当初から生命保障と損害保障の両方を実施しており、個人の日常生活のうえで必要とされるさまざまな保障・ニーズにお応えしております。

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。

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めます。

(1) 信用の事業活動

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、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案いたします。特にご高齢のお客さまとのお取引の際には、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。

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、パンフレット等を用いて、お客さま一人ひとりに分かりやすく丁寧な説明を行います。特に、負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活用

組合員・利用者の皆さまのご意向を把握した上で、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案いたします。また、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)を実施いたします。特にご高齢の組合員・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。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。

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、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. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、「利益相反管理方針」を定め、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備しております。

5. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合では、より一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう組合員・利用者の皆さまからいただいた「声(お問合せ・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。

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・仕組み・サービスを提供できるよう、職員への研修を実施するとともに、資格取得の支援等を通じて専門性を有した誠実・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いたします。

以 上