令和 8 年 11 月 2 日
酒田市袖浦農業協同組合

# お客様本位の業務運営に関する取組方針

JA そでうらのシンボルマークは袖浦地域の施設特産物である「メロンと花」で赤い花は「明るい地域社会」を、丸いメロンは「地域の活力」と「生産者と消費者の調和」を表現しています。当 JA では食と農を基軸として地域に根ざした共同活動を展開し、豊かな営農生活を築き、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 JA 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、お客様の安定的な資産形成に貢献するため、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、よりお客様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。
【原則 6】

1. お客様への最適な商品提供　【※対応原則 2，3，6，補充原則 1～5】

（1） お客様へ提供する金融商品は貯金、共済をはじめとするお客様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に合わせて提供いたします。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） お客様へ提供する共済仕組み・サービスは、お客様の皆さまの様々なリスクに対する備えや、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外貨建て共済等の提供はしておりません。

2. お客様本位のご提案と情報提供　【※対応原則 2，3，4，5，6】

（1） 信用の事業活動

① お客様一人ひとりのライフステージやライフプラン・金融知識・取引経験・資産状況等を十分に把握理解した上で、各種ローンや貯金等、最適な商品をご提案します。

② 金融知識・取引経験の浅いお客様やご高齢のお客様へは、より丁寧なご説明を行います。特に、ご高齢のお客様に対しては、ご家族も含めてご理解いただけるようご説明を行います。

（2）　共済の事業活動

① お客様に対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。

② 保障の加入にあたってはお客様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理解・ご納得いただけるよう、わかりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。

③ 特にご高齢のお客様に対しては、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。

④ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。

3. お客様本位の各種手続きやアフターフォローの実施　【※対応原則 2，4，5，6】

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、お客様に分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。また、日々の接点を通じて共済金等の請求勧奨、事故受付等の各種手続きにおいて安心いただけるアフターフォローを実施します。

4. お客様の「声」を活かした業務改善　【※対応原則　2　】

当組合は、お客様からいただいた「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。

5. 利益相反の適切な管理　【※対応原則　3　】

当組合は、お客様の商品選定、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、お客様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します。

6. お客様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【※対応原則 2, 6, 7】

当組合は、お客様の信頼を獲得し、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、お客様の多様な資産運用や保証ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

また、お客様本位の業務運営を徹底し、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等の機会提供等を通じ継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【※上記対応原則】とは金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」（2024 年 9 月改正）との対応を示しています。