２０２４年５月３０日
かづの農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

ＪＡグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、「農業振興を通じて食と農と緑を守り、かけがえのない自然を次世代に引き継ぎます。」、「地域のみなさまとともに生き、地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組みます。」、「高い倫理観と責任感を持ち、地域社会に貢献できる事業と組織づくりに取り組みます」という経営理念のもと、信用事業として金融商品を、共済事業として共済仕組みを組合員・利用者の皆さまに提供しております。

これらの理念のもと、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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成および「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を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を実現するため、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針を必要に応じて見直してまいります。

なお、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（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。

https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/

１．組合員・利用者の皆さまへの最適な商品、共済仕組みの提供

（１）金融商品

組合員・利用者のみなさまに提供する金融商品は、若年層・勤労者世代・高齢者等、ご相談のあった方々のライフプランやニーズに応じた商品・サービス提供を行ってまいります。

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

組合員・利用者のみなさまの生活の安定を守るため、生活の中でのさまざまなリスクに対し安心して備えられる最良・最適な「ひと・いえ・くるまの総合保障」を提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。【原則２本文および（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「金融商品の取引経験」「資産状況」「商品知識・取引目的・ニーズ等」に応じて、最良・最適な商品をご提案・ご提供いたします。金融知識・取引の浅い利用者・ご高齢の組合員・利用者に対してはより丁寧なご説明を行います。特に、ご高齢の組合員・利用者には、ご家族等も含めてご理解いただけるようより一層丁寧な説明を実施します。

②商品・サービスのご提案にあたっては、利用者ニーズ・利用目的を確認したうえで、商品の比較・選択が容易となるようパンフレット・説明資料等を適時活用し、利用者にとってわかりやすい情報提供・説明を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な内容については、丁寧な説明を実施します。

【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共済仕組み（保障）の提案を行う際には、組合員・利用者のみなさまの年齢・家族構成に合わせ、公的保険制度を踏まえてニーズに応じた最良・最適な保障をご提案いたします。また、保障提案にあたっては、組合員・利用者さまのご意向を的確に把握・確認いたします。

②ご契約をいただく際には、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、重要な事項を分かりやすくご説明いたします。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にご負担いただく手数料等はございません。

③ご高齢の組合員・利用者のみなさまに対しては、ご家族も含め契約内容をご理解されたうえで十分に納得していただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、契約時にはご家族の方に同席をお願いする等、きめ細やかな対応を行います。

【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）】

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

組合員･利用者のみなさまにわかりやすい丁寧な説明を心がけるとともに、ご家族の近況確認やご加入の契約内容の説明等、日々の接点を通じて組合員･利用者に寄り添ったアフターフォローを実施いたします。

【原則２本文および（注）】

４．組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者のみな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、組合員･利用者の視点にたって迅速･誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の改善・向上へとつなげていきます。

【原則２本文および（注）】

５．利益相反の適切な管理

組合員・利用者のみなさまへの商品選定や共済仕組み（保障）にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者のみな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いたします。

当組合では、利益相反等のおそれがある取引の確認・特定、利益相反管理体制の適切性と有効性を定期的に検証し、見直しを図ります。

【原則３本文および（注）】

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

組合員･利用者のみなさまに最適な金融商品･共済･サービスのご提供と、適切かつ堅確な事務を行うため、継続的な研修による商品知識・事務手続き習得・提案力の向上、資格習得に向けた体制を構築してまいります。

【原則２本文および（注）、原則６（注５）、原則７本文および（注）】

2026年10月1日

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況の公表について

- 当組合は、農業振興を通じて食と農と緑を守り、 かけがえのない自然を次世代に引き継ぎ、地域のみなさまとともに生き、 地域のみなさまとの共感の中で、心ふれあう地域づくりに取り組み、 高い倫理観と責任感を持ち、 地域社会に貢献できる事業と組織づくりに取り組むという経営理念のもと、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」 を公表するとともに、 組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成および「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の具体的な取組みを実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

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

かづの農業協同組合

1　組合員・利用者の皆さまへの最適な商品、共済仕組みの提供

（１）金融商品

【原則２本文および（注）、原則３（注）、原則６本文および（注２、３）】

- 組合員・利用者のみなさまに提供する金融商品は、若年層・勤労者世代・高齢者等、ご相談のあった方々のライフプランやニーズに応じた商品・サービス提供を行っております。

なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

1　組合員・利用者の皆さまへの商品、共済仕組みの提供

（２）共済仕組み

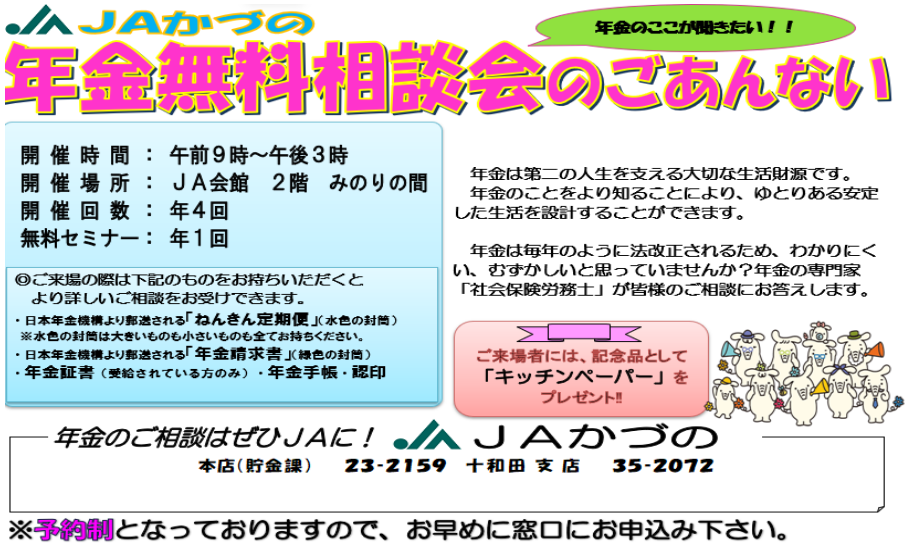
【原則２本文および（注）、原則６本文および（注２、３）】

- 組合員・利用者のみなさまの生活の安定を守るため、生活の中でのさまざまなリスクに対し安心
- して備えられる最良・最適な「ひと・いえ・くるまの総合保障」を提供しております。
  なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- 共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、組合員・利用者の皆さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携しております。

2　組合員利用者本位のご提案と情報提供①

（１）信用の事業活動　【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）】

- 組合員・利用者の「金融商品の取引経験」「資産状況」「商品知識・取引目的・ニーズ等」に応じて、最良・最適な商品をご提案・ご提供しております。
- 金融知識・取引の浅い利用者・ご高齢の組合員・利用者に対してはより丁寧なご説明を行っております。特に、ご高齢の組合員・利用者には、ご家族等も含めてご理解いただけるようより一層丁寧な説明を実施いたしました。



2　組合員・利用者本位のご提案と情報提供②

（２）共済の事業活動　【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）】

- 共済の仕組み（保障）の提案を行う際には、組合員・利用者のみなさまの年齢・家族構成に合わせ、公的保険制度を踏まえてニーズに応じた最良・最適な保障をご提案しております。
  また、保障提案にあたっては、組合員・利用者さまのご意向を的確に把握・確認しております。
- ご契約をいただく際には、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、 重要な事項を分かりやすく説明するよう努めております。なお、保障の加入にあたり、 共済掛金の他にご負担いただく手数料はございません。
- ご高齢の組合員・利用者のみなさまに対しては、 ご家族も含め契約内容をご理解されたうえで十分納得していただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、 契約時にはご家族の方に同席をお願いする等、きめ細やかな対応を行っております。

3　利益相反の適切な管理

【原則３本文および（注）】

- 組合員・利用者のみなさまへの商品選定や共済仕組み（保障）にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者のみなさまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理規程」に基づき、適切に管理しております。
- 営業部門から独立した「総務部　企画管理課」を設定のうえ、利益相反のおそれのある取引を特定し利益相反を管理しております。
- 以下の観点で利益相反のおそれのある取引を類型化し、 効率的に管理することで、遺漏なく利益相反取引を検知する体制を整えています。

  ①　組合員・利用者のみなさまと当組合の間の利益が相反する類型

  （例：経済事業を利用する際の前提として、共済事業の利用を条件とする場合）

  ②　特定の組合員・利益者の利益を他の組合員・利用者のみなさまの利益より優先する取引

  （例：接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合）

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 【原則２本文および（注）、原則６（注５）、原則７本文および（注）】

① 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築

- 組合員・利用者のみなさまに最適な金融商品・共済・サービスのご提供と、適切かつ堅確な事務を行うため、継続的な研修による商品知識・事務手続き習得・提案力の向上、資格取得に向けた体制を構築しております。

② 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

- 当組合ホームページ 「お問合わせ・ご相談フォーム」にて受付した組合員・利用者のみなさまの声を業務改善に活かしております。