

令和 7 年 1 月 3 0 日  
ごしょつがる農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

ごしょつがる農業協同組合（以下、「当組合」という）は、農業の未来の為、経営理念を「人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります」と掲げ、組合員・地域の皆様から愛され、信頼される JA を目指しており、「～進化し続ける JA～」をビジョンとし「必要不可欠な存在」「なければならない JA」となるよう取り組んでおります。

当組合では、この理念・ビジョンのもと、地域に根差した協同組合として、「持続可能な地域農業の振興」「豊かな地域づくり」「経営基盤の強化と健全性の向上」を実現するために、平成 29 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」を採択のうえ、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り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、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。

### 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、様々な年代や業態などのニーズにお応えできるものを選定します。

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）共済仕組み・サービス

組合員・利用者一人ひとりに寄り添い「安心」と「満足」を届けるため生活や農業を取り巻くリスクに対して備えられるよう最良・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

#### （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、ニーズに応じた貯金・ローン等の最良・最適な金融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に説明を行います。

○ご提案からご利用までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。

○組合員・利用者の皆さまが一層利用しやすいメインバンクとなるため、生活設計に合わせたライフプランサポートをご提案します。

## (2) 共済の事業活動

○共済商品についてご提案する際には、組合員・利用者のご意向を確認したうえで、公的保険制度等にかかる情報提供を行いながら、ライフプラン等に基づく最適な共済仕組み・サービスをご提案いたします。なお、ご提案にあたっては、適切な資料を用いて組合員・利用者の皆さまの意向把握確認や重要事項(契約概要・注意喚起情報)説明を丁寧に行います。

○ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しましては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、ご家族を含め十分ご理解、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応をいたします。

○共済のご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り、組合員・利用者の皆さまへ分かりやすいご説明を心掛け、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いたします。

## 4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声(座談会、広報誌、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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの金融商品・共済仕組み選定・保障提案での情報提供については、金融商品の販売・推進や共済仕組みの提案・契約等において組合員・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」に基づき適正に管理いたします。

## 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、共済仕組み・サービス提供できるよう、業務において必要な資格および研修については、職員の継続的・定期的な研修が実施できるように、資格取得や研修の支援等に取り組みます。なお、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。

以 上

令和7年1月30日制定