組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

2025 年 10 月 30 日
愛知東農業協同組合

当組合では、「≪未来に残そう水と緑≫奥三河の水と緑と食資源を生かし守るＪＡを目指します。」という経営理念のもと、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と生活設計や「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（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・利用者への最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

1）金融商品

組合員・利用者の皆さまに提供する〔金融商品／投資信託〕の提供にあっては、特定の投資運用会社に偏ることなく、運用会社におけるプロダクトガバナンスの取組みや社会情勢や手数料の水準等も踏まえ、皆さまの多様なニーズにお応えできる商品を選定します。また、ＪＡバンク全体として運用会社と相互に情報連携を行い、運用会社の販売の実情などに関し、検証結果の提供を前提に随時、提案活動の検討を行います。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）原則 6 本文および（注 2、3、6、7）、補充原則 1～5 本文および（注）】

2）共済仕組み・サービスの提供

1．当組合は、組合員・利用者の皆さまが、丁寧なあんしんチェックによる寄り添う活動の実践を通じ生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心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。また、「ライフアドバイスブック」や「ライフプランシミュレーター」を活用した公的保険制度等の情報提供を積極的に行うことで、公的制度を踏まえた「問題解決型」の保障点検に取り組んでおります。

2．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）の提供は実施しておりません。

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）原則 6 本文および（注 2、3）】、補充原則 1～5 本文および（注）】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

1）信用業務（投資信託）

1．お客さまとの対話を重視し金融商品知識・投資経験・財産状況・リスク許容等を踏まえ商品・サービスのご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。

2．金融商品のリスク特性・基本的な収益（リターン）等について説明し必要となる重要な情報を十分にご提供します。

3．重要な情報のわかりやすい提供、ご高齢なお客さまへはご家族同席を求め商品の理解度を確認しご説明します。

4．お客さまがご負担いただく手数料は、投資判断に資するように丁寧かつわかりやすい説明に努めます。

【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） 共済業務

1．組合員・利用者の皆さまに対して、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、収入、ライフプラン等に応じた、最適な保障内容・妥当な保障額の共済仕組みをご提供します。

2．保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を加入状況表、3Qマップ等を用いて的確に把握・確認したうえで、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。

3．ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にご説明し、ご家族同席（同席できない場合はオンライン面談を活用）して十分納得、ご満足していただけるようきめ細やかな対応を行います。

4．保障加入後も請求漏れ防止のために、3Q訪問活動の実施、遠隔地にお住いの利用者の皆さまには電話等により近況確認や共済金等の請求勧奨を実施することで、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォローを実施します。

5．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はございません。

【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.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、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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

また、これらに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り組合員・利用者とともに行動します。

【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育成と態勢の構築

当組合は、「ＪＡ愛知東人材育成基本方針」に基づき、職員一人ひとりが組合員・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、資格取得の支援等に取組むことで、組合員・利用者の皆さまに対して、適切な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できる高い専門性・職業倫理を持った職員を育成します。

また、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）」を真摯に受け止め、業務改善に努めます。

【原則２本文および（注）、原則６（注5）、原則７本文および（注）】