

2025年1月30日
青森農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「私たちJA青森は、農と食を通して信頼でつながる地域づくりにより未来へ向けて成長し、組合員と地域住民から必要とされるJAづくりをめざします。」を経営理念に掲げ、組合員・利用者の皆さまの負託にこたえるべく事業活動に取り組んでおります。

当組合では、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、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた金融商品・サービスの提供や「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」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。

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かかる取組方針」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

組合員・利用者の皆さまへ提供する金融商品は、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、多様なニーズにお応えできる金融商品を選定します。また、組合員・利用者の皆さまが最善の利益を確保できるよう、良質なサービスの提供に努めます。

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・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、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の共済仕組み・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。

【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. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用事業活動

- ①組合員・利用者の皆さまの金融知識、取引経験、資産の状況、取引目的、ニーズ等に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な金融商品をご提案・ご提供します。
- ②特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご説明・ご契約時にご家族に同席いただくなどご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明を実施します。
- ③金融商品・サービスのご提案にあたっては、取引目的、ニーズを確認したうえで、金融商品の比較や選択がしやすくなるようパンフレット・説明資料等を活用し、組合員・利用者にとって分かりやすい情報提供を実施します。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きましては、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組合員・利用者の皆さまに対して、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ご契約にあたっては、主に保障設計書およびタブレット端末機の意向確認画面を使用して、組合員・利用者の皆さまの意向を的確に把握・確認したうえで、保障内容を十分にご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすく丁寧な重要事項説明（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等、きめ細やかな対応を行います。
- ④なお、ご契約にあたり、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。

【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

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く丁寧なご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてご契約後も安心していただける 3Q 活動等のアフターフォローを実施します。

【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)】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、「組合員の日」や「地域座談会」「総代会」「ホームページ」「広報誌読者の声」を通じ、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・利用者の皆さまの金融商品選定・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」に基づき適切に管理します。

【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、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り組み、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を構築します。

<内部研修・資格制度>

- ・コンプライアンス研修 (対象：全職員)
- ・証券外務員再研修 (対象：信用担当職員)
- ・損害保険募集人資格試験 (対象：信用・共済担当職員)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修 (対象：共済担当職員)
- ・公的保険研修 (対象：共済担当職員)
- ・共済契約税務研修 (対象：共済担当職員)

<取得推奨資格>

- ・第一種証券外務員試験 (対象：信用担当職員)
- ・内部管理責任者資格試験 (対象：信用担当管理職)

【原則 2 本文および (注)、原則 6 (注 5)、原則 7 本文および (注)】

2025 年 1 月 30 日制定

金融庁FD原則とFD取組方針との対応関係表

金融庁のFD原則	原則に対応するFD取組方針
<p>【原則1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 (注)</p>	<p>序文</p>
<p>【原則2】 顧客の最善の利益の追求 (注)</p>	<p>方針1・方針2・方針3・方針4・方針6</p>
<p>【原則3】 利益相反の適切な管理 (注)</p>	<p>方針1・方針5</p>
<p>【原則4】 手数料等の明確化</p>	<p>方針2・方針3</p>
<p>【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供 (注1～5)</p>	<p>方針2・方針3</p>
<p>【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供 (注1～5)</p>	<p>方針1・方針2・方針3・方針6</p>
<p>【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (注)</p>	<p>方針6</p>