

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取り組み方針

JA 新庄市は、稲作を中心とする地域の農業を将来にわたり継続するため、営農と生産の基盤を支え、組合員や地域の住民が求める事業を展開して参ります。組合員と地域住民の生活に JA 事業が深く関わり、安心して暮らせるよう取り組んで参ります。

今後、本方針に基づく取組の状況を定期的に公表するとともに、よりお客さま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。

注) 共済事業は、JA 新庄市と全国共済農業協同組合連合会が共同で事業運営して下ります。

### 1. 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

当組合は、組合員・利用者の皆さまの、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・最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および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5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

### 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

#### (1) 信用事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて最も相応しい商品を、正確な情報提供と分かりやすい説明のもと提案いたします。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

- ② 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、詳細で分かりやすい説明に努めます。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

#### (2) 共済事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、適切な資料を用い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。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

- 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的確に把握。確認したうえで、十分に保障内容をご確認・ご納得いただけるよう、適切な資料を提供しながら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。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注3、5)、原則6本文および(注1、4、5)】

- ③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、よりていねいに分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分にご納得、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。

【原則 2 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、4、5)】

- ④ 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 4 本文】

### 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っては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、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（3Q 活動）を実施します。

【原則 2 本文および (注)、原則 4 本文および (注)、原則 5 本文および (注 3、5)、原則 6 本文および (注 1、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・利用者の皆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）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組みます。

【原則 2 本文および (注)】

### 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健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、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、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、組合員・利用者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。

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