令和６年11月29日
山形農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

ＪＡやまがたのシンボルマークは、「消費者」と「生産者」を２つの楕円で表し、「消費者」と「生産者」が互いにかかわりを持ちながら循環している姿と、その動きとともに映りゆく社会を見つめ生活を支えるＪＡやまがたの未来像を表現しています。

ＪＡやまがたは、①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、②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、③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、を経営理念として、お客さまの安定的な資産形成に貢献してまいります。

ＪＡやまがたでは、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、お客さまの安定的な資産形成に貢献するため、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。

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。

１　お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（１）金融商品

お客さまに提供する金融商品は、特定の投資運用会社に偏ることなく、国内外の社会情勢や金融環境、手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様な要望にお応えできるものを選定し提供いたします。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

お客さまが、安心してご利用いただけるよう生活や農業における様々なリスクに対応できる備えについて、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（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）】

２　お客さま本位のご提案と情報提供

（１）信用の事業活動

①　お客さまの金融知識・経験・財産、要望や目的に合わせて、お客さまにふさわしい金融商品をご提案いたします。【原則２本文および（注）、原則５本文および（注１～５）、原則６本文および（注１、２、４、５）】

②　金融商品のご提案にあたっては、ＪＡ系統版ガイドブック等を活用し、お客さまのライフプランに合わせた「使う」「貯める（備える）」「残す」「増やす」をご理

解いただくため、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【原則２本文および(注)、原則４本文、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　お客さまの投資判断に資するよう、金融商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分に提供いたします。【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　お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【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　お客さまに対して、ライフアドバイスブック等を使い各種公的保険制度等にかかるご理解をいただき、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案いたします。【原則２本文および（注)、原則５本文および（注1～5)、原則６本文および（注1、2、4、5)】

②　保障の加入にあたっては、お客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理解・ご納得いただけるよう、丁寧かつ分かりやすい説明を重要事項説明書（注意喚起事項）を用いて実施いたします。【原則 2 本文および（注)、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　特にご高齢のお客さまに対しては、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さまの同席等をお願いするなど、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1～5)、原則６本文および（注1、2、4、5)】

④　なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客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)】

⑤　各種手続きの実施にあたっては、お客さまの皆さまに分かりやすい言葉を使いご説明をするとともに、日々の訪問活動等を通じた共済金の請求勧奨など、より安心いただけるアフターフォロー（３Ｑ活動）を実施いたします。【原則２本文および（注)、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

お客さまへの金融商品提案・共済保障提案や情報提供にあたり、お客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」等および「ＪＡバンク利用者保護等管理方針」に基づき適切に管理いたします。【原則３本文および（注)】

４　お客さま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

ＪＡ系統の県域研修受講や資格取得を推し進め、高度な専門性を有した誠実・公正な業務を行うことができる人材の育成と、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢・組織を構築いたします。【原則２本文および（注)、原則６（注５)、原則７本文および（注)】

（※）上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021 年１月改訂）との対応を示しています。