

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、この理念のもと「J A道東あさひの経営理念と基本姿勢」を掲げ、平成29年（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。

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、J A共済連）が、共同で事業運営しております。J A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、J A共済連のホームページ（<https://www.ja-kyosai.or.jp>）をご参照ください。

【J A道東あさひの経営理念と基本姿勢】

1. 経営理念

J A道東あさひは持続可能なゆとりとうるおいのある酪農郷の創造を目指します。

2. 基本姿勢

- （1） 地域農業振興計画等の取り組みを通じた農業所得向上と「ゆとり」と「うるおい」のある経営の実現
- （2） 地域社会を活性化し、組合員及び地域住民が豊かさを実感できる取組みの展開
- （3） 持続可能な農業振興・組織活動・事業を支えるため、J A財務の安定・健全化、組織基盤の強化

1. お客様への最適な商品提供

- （1） お客さまに提供する貯金・ローン等の金融商品は、社会情勢や手数料の水準等を踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定いたします。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。
- （2） お客さまを取り巻く様々なリスクに安心して備えられ、かつ個々のライフプランに適した「ひと・いえ・くるま」の各分野における最適な共済商品を提供します。なお、市場リスクを有する共済の保障は提供しておりません。また、当組合は共済商品の組成に携わっておりません。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

- （1） お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて対話を重視しながら、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。
- （2） 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ご提供いたします。

- (3) お客様にご負担いただく手数料について、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。
- (4) 保障提案にあたっては、保障内容をご理解いただけるよう、わかりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。ご高齢のお客様に対しては、より丁寧にわかりやすく説明し、ご家族も含めてご満足いただけるよう、提案時にはご家族の同席をご依頼するなど、きめ細かい対応を行います。なお、共済加入にあたっては共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。

3. お客様本位の各種手続きやアフターフォローの実施

お客様の各種手続きの実施にあたっては、お客様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を実施します。

4. お客様の「声」を活かした業務改善

お客様からいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. 利益相反の適切な管理

お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様の利益を不当に害することがないように、当組合が定める「利益相反管理方針」に基づき適切に管理いたします。

6. お客様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

研修や資格取得の推進を通じて高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、お客様本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。