

2025年11月14日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

- 当組合は、「明るく元気で地域に親しまれ、信頼されるアルプス農協の実現」を経営基本方針のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客さまのニーズにお応えできる安定的な資産形成に貢献するため、そして豊かで安心して暮らすことのできる生活に貢献するための具体的な取組みを実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

(注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

アルプス農業協同組合

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

(1) 信用の事業

- 特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えし、それに見合った商品・サービスを提供することでお客さまの最善の利益を追求いたしております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

JAマイカーローン	JA教育ローン	JAリフォームローン
 <p>新車・中古車のご購入から車検費用まで</p>	 <p>入学金・授業料はもちろん、お子様の一人暮らしの家賃まで</p>	 <p>住宅の増改築・改装・補修など、あなたのリフォームを応援します！</p>

JAローンはインターネットにて事前(仮)審査のお申込みができます！

(2) 共済仕組み・サービス

- 当組合は、「明るく元気で地域に親しまれ、信頼されるアルプス農協の実現」を経営基本方針のもと、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- 住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
- 市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。
- 総合満足度は3月末時点で94.4%となっております。
- なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

2 お客さま本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン・年金・相続等の最良・最適な商品をご提案しております。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるように丁寧なご説明を行っております。

(2) 共済の事業活動

① 共済仕組み・サービスのご提案

- 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、ライフアドバイスブックなどを活用し、お客さま一人ひとりのご意向を適切に把握したうえで、最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。

② 情報提供

- 一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、情報提供を実施しております。またご高齢のお客さまへの情報提供にあたっては、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、より丁寧に分かりやすく説明しております。

3 利益相反の適切な管理

- ・ お客さまへの商品選定や保障提案、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」に基づき適切に管理しております。

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

- ・ 当組合は、お客さまの信頼を獲得し、満足していただける金融・共済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し、専門性を有した人材の育成を行っております。また、お客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、業務改善に取り組むとともにお客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。