

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、平成15年4月創立以来、理念として「人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります」を掲げ、「みなさまから信頼されるJA、地域から必要とされるJA、社会に誇れるJA」を基本姿勢（スローガン）としております。役職員一同、この理念と基本姿勢（スローガン）に基づき、組合員・利用者・地域の皆さま（以下：お客さまという）の負託に応えるため事業活動に取り組んでおります。

当組合において、信用の事業活動ではお客さまの安定的な資産形成・資産運用に貢献するため、平成29年3月に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」を採択し、お客さま本位の業務運営に関する取組方針を制定し運用しております。共済の事業活動では、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、お客さまへ「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、安心と満足を提供しています。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組み方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。

今後、引き続き本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、真に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。

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(事業別)

(1) 金融商品

①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、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)】

【アクションプラン】

- 金融商品の選定にあたっては、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫が外部評価機関を活用し、定性・定量面から選定した金融商品(JAバンクセレクトファンド)を採用いたします。また、「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、視覚の観点からも分かりやすく判断しやすい資料を提供いたします。
- お客さまの資産形成・資産運用に最適な商品を提案するため、税制優遇制度(新NISA(つみたて投資枠・成長投資枠)、iDeCo)を活用し、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いをいたします。また、お客さまとの対面での提案を大切にし、ニーズに合った商品提案をいたします。

(2) 共済仕組み・サービス

①お客さまに提供する共済仕組み・サービスは、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、安心して備えられるよう、最良・最適なプランを選定いたします。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)】

【アクションプラン】

- 多様化するニーズに応える「ひと保障」、自然災害から財産を守る「いえ保障」、もしもの事態に備える「くるま保障」について、保障点検活動を通じて保障提供をしております。
- 「農業者賠償責任共済」の提供により、農業者支援に取り組んでまいります。
- 3Q訪問活動を通じて、加入内容の確認・保障点検を実施いたします。

2. お客さま本位のご提案と情報提供(事業別)

(1) 信用の事業活動

- ①お客さまの金融知識・経験・資産の状況およびお取引の目的に照らし、常にお客さま本位で考えた「ふさわしい商品」を提案いたします。【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)】

【アクションプラン】

総合事業の強みを発揮し、金融商品に限らずお客さまのライフイベントや知識・経験・資産の状況やニーズに対応し、一人ひとりに寄り添った提案をいたします。

- ②お客さまにふさわしいサービスの提供【原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1・2・4・5)】

【アクションプラン】

- お客さまの資産形成・資産運用を効果的にサポートするため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」や「投信提案アプリ」を活用し、投資判断に必要な情報を幅広く提供いたします。
- お客さまに「ふさわしい商品」を提案するため、対面による提案を大切にしておりますが、令和5年4月より、JAバンクアプリを利用し投資信託口座開設・購入等が行えるようになり、非対面チャネルでのお客さまの利便性向上を図ります。
- ③お客さまの投資判断に資するよう、商品やリスク特性・手数料・その他重要な情報を分かりやすく丁寧に提供いたします。【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)】

【アクションプラン】

- お客さまに資産形成・資産運用の必要性、投資そのものの魅力を伝えるとともに、多様なニーズにお応えし「最善の利益を提供する」ため最適な商品を提案いたします。
- お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、商品のリスク特性について資料を提供いたします。また、商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に理解できるよう記載した「重要情報シート(金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、交付目論見書等と含めお客さまの視点に立ち分かりやすく説明いたします。
- アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書送付のタイミングを基準にご契約者さまへお伺いし、資産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、分かりやすく説明いたします。
- ④お客さまに負担いただく手数料について、投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすく説明いたします。【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)】

【アクションプラン】

お客さまからいただく手数料や報酬については、書面にて提示し、分かりやすく説明いたします。

(2) 共済の事業活動

- ①共済仕組みのご提案や情報提供にあたっては、お客さま一人ひとりに寄り添った丁寧な対応をいたします。【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)】

【アクションプラン】

- お客さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、ニーズに応じた最適な保障・サービスを提供いたします。
 - 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・ご納得いただくために、重要事項説明(契約概要・注意喚起情報)を実施いたします。
 - ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明し、ご家族も含めて十分にご理解・ご納得いただけるよう、ご家族の同席等を徹底するなどの対応をしております。
 - 各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまにわかりやすい説明を心掛け、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いたします。
- なお、保障の加入にあたっては、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。

3. 利益相反の適切な管理

(1)商品選定や情報提供、保障提案・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「利益相反管理方針」に基づき適切に管理いたします。【原則3本文および(注)】

【アクションプラン】

J Aグループでは、サービスの高度化を目指して、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおります。利益相反の発生する可能性がある取引については、利益相反管理方針に基づき適切に管理を行うとともに月次・年次の定期モニタリングにより適切に管理いたします。

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

(1)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指導するとともに、資格取得の推進や支援等に取り組み、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いたします。

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、業務改善に努め、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築いたします。【原則2本文および(注)、原則6（注5）原則7本文および(注)】

【アクションプラン】

お客さまへの最適な金融サービスや共済仕組み・サービスの提供を行うため、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用・保障提案に精通した担当者を幅広く育てるため、定期的に勉強会を開催するなど研修体制の充実に努めてまいります。

5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

(1)当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況を確認いただけるように、成果指標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげてまいります。【原則2本文および(注)】

【アクションプラン】

■お客さまが利用する金融機関を選定するうえで比較できるよう、当組合ホームページに「お客さま本位の業務運営に関する取組状況および KPI 実績値の公表について」の統一的な指標を公表いたします。

■共済事業は、契約実績、活動実績等を当組合ホームページの「お客さま本位の業務運営に関する取組状況および KPI 実績値の公表について」にて公表いたします。

(※)「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を明らかにするため、方針ごとに当該原則の番号を記載しています。

制定	平成30年	3月	1日
改正	令和3年	10月	1日
改正	令和3年	12月	1日
改正	令和4年	11月	1日
改正	令和6年	3月	1日