

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA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、「わたしたちは、農業の豊かさ、人の和を大切にし、地域になくてはならない存在をめざします」という経営理念のもと、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組合員・利用者（以下、お客さま）皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組姿勢を制定しました。

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、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。

### 1. お客さまへの最適な商品・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・サービスは、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、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。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）】

- ① 金融商品・サービスの選定にあたっては、お客さまの長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、各種金融商品・サービスのラインナップ整備をすすめます。
- ② お客さまの資産形成・資産運用に最適な商品・サービスをご提案するため、税制優遇制度（NISA・iDeCo）を取り扱い、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、きめ細やかな商品・サービスの提案に努めます。

#### （2）共済仕組み・サービス

お客さま皆さまが、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の共済仕組み・サービスを提供します。

【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）信用事業活動

- 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、資産形成の必要性を説明し、「つかう、ためる、ふやす」等お金の色分けを一緒に考え、金融商品に限らず総合事業の商品・サービスを活かし幅広い提案を行い、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 お客さま皆さまが投資判断に資するよう、商品のリスク特性・投資信託に係る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します。また、以下の点についても留意します。

(ア) お客さまが投資情報等を把握できる、「JA バンクアプリ」等をご案内し、投資判断に必要な情報をご提供いたします。

(イ) お客さま皆さまに対しては、JA バンク独自の資料を活用して資産運用・資産形成の必要性から運用手法まで、継続投資に適した「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に、リスク許容度に応じた商品提案を行います。特にご高齢のお客さまに対しては、役席者の同席等により複数名で理解度を十分に確認のうえ慎重に対応いたします。

(ウ) 投資後の情報提供について、運用会社が発行するレポート等をご提供のうえ、継続的にアフターフォローを実施いたします。

【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）】

③ お客さま皆さまにご負担いただく投資信託に係る手数料について、お客さま皆さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性と投資信託に係る手数料は、重要な事項等を記載した資料、交付目論見書等のご提供と、お客さま皆さまの視点に立ち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) 共済事業活動

① お客さま皆さまに対して、各種公的保険制度を始めとする生活や暮らしに役立つ情報やサービス提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。

② 保障の加入の際は、お客さま皆さまのニーズを的確に把握・確認し、意向に沿った適切な商品を選択いただき、保障内容をご納得いただけるよう、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。

③ ご高齢のお客さまについては、ご親族も含め十分にご納得、ご理解をいただけるよう丁寧な説明、対応を行います。

④ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さま皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客さま皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、3Q 訪問・3Q コールを実施し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。

【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）】

## 3. 利益相反の適切な管理

### (1) 信用事業

お客さま皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客さま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」に基づき適切に管理します。また、以下の点についても留意しております。

【原則 3 本文および（注）】

① JA グループでは、サービスの高度化を目指し、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおす。また、利益相反管理方針に基づき月次・年次の定期モニタリングにより適切な管理を行います。

## (2) 共済事業

お客さま皆さまの利益を不当に害することがないように、商品選定、保障提案にかかる情報提供や共済仕組みの提案・契約等において、「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

(1) 研修による指導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、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

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

① 外務員・内部管理責任者・営業責任者に対して、研修システムを利用した e—ラーニング受講による継続学習を行います。

【原則 6 (注 5)、原則 7 本文および (注)】

② 最適なサービス提供に必要な金融知識の向上や金融商品取引法ほか法令等遵守徹底のため、外部講師を招いての研修や勉強会、講演会を定期的を開催いたします。

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

③ 提案力向上のため、FP 技能士をはじめとした外部資格の取得を指導しております。

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

④ お客さま皆さまに対し、最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員教育を行う態勢を構築します。

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

## 5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標 (KPI) の公表

(1) 当組合における、お客さま本位の業務運営の取り組み状況をお客さまに広く確認、評価をいただけるよう、成果指標を定期的に公表いたします。

【原則 1 本文および原則 2 本文および (注)】

① 当組合ホームページにおいて、お客さま本位の業務運営に関する取組状況および KPI 実績値を公表し、指標は 1 年に 1 回更新を行います。

※上記の原則および中番号は、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」との対応を示しています。

制定 令和 5 年 1 0 月 1 日

改定 令和 6 年 4 月 1 日