

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、総合事業体の強みを最大限に発揮し、新たな発想と挑戦を通じて、地域農業の発展と組合員・地域の夢の実現に貢献する組織として、組合員・利用者の皆さまから「信頼され、選ばれ、必要とされるJA」を目指す姿としています。

当組合では、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よるライフプランの実現や、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、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、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商品提供

(1) 金融商品

当組合は、組合員・利用者の皆さまのライフイベントに伴うニーズの変化に的確にお応えできるよう、貯金、ローン、投資信託等をはじめとする最適な商品・サービスを提供いたします。

組合員・利用者の皆さまに提供する投資信託は、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、組合員・利用者の皆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。

【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. (1) に関する具体的な取組み】

- ・当組合では、様々な投資ニーズに沿った商品を揃えつつ、組合員・利用者の皆さまにとっての選びやすさも考慮し、一定の商品数に絞った「JAバンクセレクトファンド」をご用意しております。
- ・「JAバンクセレクトファンド」のラインアップは、主に「将来の備えに向けて、長期投資を前提とした投資信託であること」、「手数料が良心的な水準であること」、「過去の運用実績が相対的に良好であること」、「これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向けては、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと」、「運用体制について、外部機関の評価を得ていること」をもとに商品を選定しております。
- ・選定にあたっては外部有識者の知見も踏まえ検討しており、定期的に各商品の運用実績などのモニタリングも行っております。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、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て、安心して備えられるよう最良・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）は提供していません。

【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.(2)に関する具体的な取組み】

- ・当組合では、共済仕組み・サービスの提供に関しては、組合員・利用者の皆さまが必要とされる保障・ニーズにお応えできるように、「ひと・いえ・くるま」の総合保障をご提供しております。

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組合員・利用者の皆さま一人ひとりの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じた、組合員・利用者の皆さまの思いにお応えできる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.(1)①に関する具体的な取組み】

- ・当組合では、組合員・利用者の皆さまに投資信託をご提案する際には、JAバンク資産運用スタイル診断シートを活用し、3つの観点(①投資目的、②許容できるリターンの振れ幅、③相場変動時の運用方針)から組合員・利用者の皆さまのリスク許容度を確認し、リスク許容度に沿った個別商品をご案内いたします。

- ②組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、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組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、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.(1)②および③に関する具体的な取組み】

- ・商品のリスク特性や手数料については、JAバンクセレクトファンドマップ等の各種資料を用いて、分かりやすい説明に努め、組合員・利用者の皆さまの意向に基づいたご提案を行っております。また、販売後においても運用実績、市況等の情報提供により継続的なアフターフォローを実施いたします。

(2) 共済の事業活動

- ①組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの保障等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、資産状況等に応じた、組合員・利用者の皆さまの思いにお応えできる共済仕組みをご提案いたします。

- ②組合員・利用者の皆さまに保障内容を十分ご納得・ご満足いただけるよう、ご提案段階から丁寧なご意向の確認を実施するとともに、保障のご加入に関する重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報をご提供します。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。
- ③ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご子息等の同席をお願いするなど、ご家族も含めたなかでご意向の確認を実施し、より丁寧かつ分かりやすい説明対応に努めます。
- ④ご加入後においても、営業担当者を中心とした、きめ細やかなアフターフォロー活動を実施し、ライフイベントに応じた必要な情報提供を行うとともに、共済金等のご請求およびお支払などの各種お手続きにおいても、正確かつ迅速な対応に努めます。
- 【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）】

【2.（2）①～④に関する具体的な取組み】

- ・営業担当者を中心とする 3Q 訪問活動を通じた「あんしんチェック（保障点検・加入内容説明）」により、組合員・利用者の皆さまのご意向に沿った保障の見直しや、「ひと・いえ・くるま」の総合保障のご提案により、組合員・利用者の皆さまの万全な保障の拡充に取り組みます。
- ・組合員・利用者の皆さまのもとへ出向く体制を強化するとともに、非対面取引による利便性向上も図りつつ、更なる接点強化・関係構築に取り組みます。

3. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、組合員・利用者の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。

【原則 3 本文および（注）】

【3. に関する具体的な取組み】

- ・当組合では、金融機関の利益相反の管理にかかる社会的要請が一層高まっているとの認識を深めており、当組合が定める「利益相反管理規程」等に基づき、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し管理いたします。

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

当組合は、研修による指導や資格取得の励行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、組合員・利用者の皆さまの期待や思いにお応えできる態勢を構築します。

また、組合員・利用者の皆さまの「声」を大切にし、業務改善やサービス向上につなげるとともに、お客さま本位の行動が組織として浸透するよう、本方針の実効性確保に継続して取り組みます。

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

【4. に関する具体的な取組み】

- ・当組合では、資産形成・資産運用、共済仕組み・サービスに精通した担当者を幅広く育成し、組合員・利用者の皆さまの金融リテラシーの向上（投資教育）やライフプラン実現のお役に立てるよう、職員に継続的・定期的な研修会等を実施するとともに、専門的知識の習得等のため、各種資格取得を奨励するなど、継続した職員教育・育成に取り組めます。
- ・組合員・利用者の皆さまの「声」を日々の業務や各種会議体で常に共有し、具体的な改善やサービス向上につなげるなかで、お客さま本位の業務運営の定着化を図ってまいります。