

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、「組合員・利用者の皆さまに安心なサービスの提供を通じて、農業・地域の発展に貢献する」事を理念としており、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と、「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。

なお、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会(以下、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 共済連ホームページをご参照ください。原則 6（注 6， 7）

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

(1) 金融商品

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、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。

また、収益性にとらわれることなくお客さまひとりひとりに適した説明や、お客さまにふさわしい商品提案をおこない提供いたします。

また、当該商品を組成する投資運用会社については、プロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認のうえ選定します。

製版全体でお客さまの最善の利益を実現するため、J Aバンク全体として、金融商品を購入したお客様の属性および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

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， 6， 7）、補充原則 1 ～ 5 本文および（注）】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、様々なリスクに対する安心の備えや、ニーズにお応えできるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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、お客様の声や実際に販売した顧客情報について連携しております。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。

【原則 2 本文および(注)、原則 3 (注)、原則 6 本文および(注 2, 3)、
補充原則 1～5 本分および(注)】

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 お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。【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、3、4、5、6、7)】
- ② お客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 お客さまにご負担いただく手数料について、お客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)】
- ④ お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、商品のリスク特性について資料を提供するとともに、お客さま目線に立った分かりやすい説明に努めます。
- ⑤ お客様の対話を重視し、お客様に寄り添った対応と情報提供・提案に努めます。

(2) 共済の事業活動

当組合は、3Q活動を展開し組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添い、安心と満足を提供するため、以下の活動に取り組みます。

- 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、お客さま一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスを提案します。

- ② 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納得・ご満足いただけるよう、わ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 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案時や契約時には、親族等の同席（オンライン面談含む）又は電話等による親族等への確認により高齢者対応を実施するなど徹底し、きめ細かな対応を行います。
- ④ なお、保障の加入にあたり、共済掛金のほかに組合員・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。
- ⑤ 当組合は、共済にかかる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がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応します。【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） お客さまへの商品選定や保証提供にかかる情報提供にあたり、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） 研修や資格取得の支援等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。

また、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、各種研修会や勉強会を定期的を開催するなど継続育成に努めます。

また、お客さまからいただいた「声（お問い合わせ・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。

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

- （※）上記の原則および注番号は、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」（2021 年 1 月改訂）との対応を示しています。

以上

制定 令和 5 年 1 0 月 1 日

改正 令和 6 年 3 月 2 8 日

改正 令和 7 年 1 0 月 1 日