

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は「貢献」、「絆」、「信頼」の3つを経営理念に、「顔が見えるコミュニケーション」というJAの良さを継承・発展させ、事業を通じて農業と地域社会の活性に務めております。

この理念のもと、お客さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」、「農業保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、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、以下の取組方針を策定しました。

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、社会情勢や環境変化等を踏まえ、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。原則6本文（注6、7）

1. お客さまへの最適な商品、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。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本文（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）】

お客さまの長期・積立・分散投信の多様なニーズにお応えできるよう商品のラインナップの充実を図ります。

税制優遇制度（NISA制度、iDeCo）を活用した資産運用、老後資金の貯蓄についてもご案内します。

お客さまの最善の利益を実現するため、金融商品を購入したお客さま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、JAバンク全体として投資運用会社のプロダクトガバナンスの取組把握を行います。

(2) 共済仕組み・サービス

お客さまが、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、最適な共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合は、市場リスクを有する共済組み（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本文（注）、原則6本文および（注1、2、3）、補充原則1～5本文および（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、ニーズや目的をお聞きしながら、お客さまにふさわし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、3、4、5）】

お客さまの一人ひとりに寄り添った提案を行い、属性・適合性を判断したうえで販売いたします。

投資経験のない方でも、「資産運用スタイル診断シート」などを用いてお客さまの投信目的・ニーズ把握・リスク許容度の確認サポートをいたします。

ご高齢のお客さまについては、ご家族さまの同席、役席者での一部対応など慎重かつ丁寧なサポートにて対応いたします。

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）】

日時タイムリーに取引内容の確認ができる「JAバンクアプリ」のご案内をし、利便性のあるサービス提供をいたします。

③お客さまの投資判断に資するよう、商品やリスク特性・手数料等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）】

投信初心者の方でもご理解できるように、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について資料・パンフレットを用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。商品説明のみではなく、資産運用のメリットデメリット、商品の選定方法も含めてご提案いたします。

④お客さまに負担いただく手数料について、投信判断に資するように、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）】

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、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。【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。【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）】

③特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族さまも含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族さまの同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。【原則5本文および（注1～5）】

④なお、保障の加入にあたり、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。【原則4本文】

⑤各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、3Q活動をはじめとする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。3Q活動では、お客さまにこれまでのJA共済のご利用に対して「感謝の気持ち（サンキュー）」をお伝えするとともに、近況確認・請求漏れなどのご確認をいたします。【原則2本文および（注）、原則5本文および（注1、3、5）、原則6本文および（注1）】

3. 利益相反の適切な管理

（1）お客さまへの、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等にかかる情報提供において、お客さまの利益を不当に害するがないように、「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）】

商品選定にあたっては、手数料率に基づいた提案ではなく、あくまでもお客さまの投資判断を優先すること、また月次・年次の定期モニタリングにより適切な内部管理を行います。

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）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本文および（注5）、原則7本文および（注）】

お客さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・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ます。

お客さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供、堅確な事務を行ため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

金融リテラシー向上のため研修会、勉強会の受講や資格取得にて担当者の育成に努めます。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修
- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・公的保障研修
- ・共済契約税務研修 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員 1 種
- ・内部管理責任者試験
- ・FP 2 級技能士 等

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、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【原則 2 本文および（注）、原則 6 本文および（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目標（KPI）

- (1) 当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、成果目標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげていきます。【原則 2 本文および（注）】定期的な「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」として、当組合のホームページにお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標を公表いたします。
- (※) 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」（2024 年 9 月 26 日改定）との対応を示しています。

令和 3 年 12 月 1 日制定
令和 5 年 2 月 28 日改定
令和 6 年 2 月 28 日改定
令和 7 年 10 月 28 日改定