

お客様本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、《「食」と「農」を未来へつなぎ、豊かなくらしと心を育み、夢と笑顔の溢れる地域づくりに貢献します。》というコンセプトのもと、地域農業の振興、自然環境保全、安全な食料生産と供給により、安心して暮らせる豊かな地域社会の創造に貢献する活動を展開しております。

当組合は、この基本理念のもと、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貢献すること、および生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「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社会情勢や環境変化等を踏まえ必要に応じて本方針を見直してまいります。【原則 6（注 6、7）】

1. お客さまへの最適な金融商品の提供、共済の保障・サービスの提供

- (1) リスクのある商品や複雑な商品知識、取引経験、資産の状況および取引目的・ニーズ等を把握し、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。そのためにライフプラン等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報を提供したうえで、「資産運用ガイド」に基づき、流動性資金・安定性資金・収益性資金に分けて投資性の適切な割合等を検討し、目標資産額に向けて多様なニーズにお応えできる商品を選定いたします。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確保について確認し、商品を選定します。

JA バンク全体として、組合員・利用者の皆さまの最善の利益を実現するため、金融商品を購入した組合員・利用者の皆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の情報連携を行います。

なお、当該商品を組成するなお当組合は、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) 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、最良・最適な共済の保障・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）、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・取引経験・資産の状況等に応じて、お客さまの利益に適うと考える商品を提案し、理解度や属性・適合性を判断したうえで提供・販売を行います。また、ご高齢のお客さまに対してはより丁寧なわかりやすい説明を心掛け、理解の状況を確認したうえで、受注時の対応やご家族の同席など、慎重な対応を行います。

【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お客さまの投資商品選択の判断に資するよう、特に商品ごとの重要な情報やリスク・手数料等は、十分に時間をかけて適切な資料を用いて、ご理解いただけるまで分かりやすく丁寧な説明に努めます。【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、最良・最適な保障・サービスをご提案します。
- ②ご契約にあたっては、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。
- 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、ご家族も含めて十分に保障内容をご理解・ご満足いただけるよう、ご契約時には、ご家族の同席等を徹底するなどの対応を行います。
- ④なお、ご契約にあたり、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。
- ⑤当組合は、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掛けるとともに、日々の接点を通じてより安心していただけるアフターフォローを実施いたします。

【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）】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまの商品選定や共済の保障・情報提供にあたりお客さまの利益を不当に害することのないよう「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）】
- (2) 当組合では、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の共創に取り組んでおります。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育成と体制の構築

- (1) 研修等により専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、運用環境が大きく変化した場合など、適時に市況や商品の運用状況等、お客さまの投資判断や共済の保障に役立つ情報を提供し丁寧なアフターフォローに努めます。
- (2) お客さまの多様な資産運用や保障等のニーズに応じて、金融・投資や保障知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナーを開催し、お客さま本位の業務運営を実現するための体制を構築いたします。

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

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、共済の保障・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ています。

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

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・新任 L A 養成研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障制度研修（対象：共済担当職員）
- ・J A 共済税務研修（対象：共済担当職員）等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員 1 種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理者）等

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）】
- (2) 「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、お客さまが金融機関を選定するうえで比較できるよう当組合のホームページに、比較可能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 月改訂）との対応を示しています。

- ・制 定 日：平成30年 2月 1日
- ・一部変更日：令和 3年12月 1日
- ・一部変更日：令和 4年 8月19日
- ・一部変更日：令和 5年11月22日
- ・一部変更日：令和 7年10月23日