

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、すべての活動の原点を「農業」「組合員」「地域」におき、「安心して食べられる農畜産物づくり」「安心して暮らせる地域づくり」「安心して利用できるJAづくり」の3つの安心作りを理念と掲げています。

また、「農業者の所得増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」の3つの基本目標のもと、組合員・利用者から信頼され親しまれるJAとして、質の高い金融・共済サービスを提供し、より一層信頼されるJAを目指しております。

加えて当組合では、この理念のもと、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・利用者の皆さまの安定的な資産形成・資産運用と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、安心して暮らすことのできる地域社会作りに貢献するため、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、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（注6、7）】

1. お客さまへの最適な商品・サービスの提供

（1）金融商品

組合員・利用者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、投資商品の導入にあたっては、投資運用会社のプロダクトガバナンスが有効に機能していることを確認し、組合員・利用者の多様なニーズにお応えできるものを選びやすさを考慮し選定します。組合員・利用者の皆さまにより良い商品をお届けするため、投資運用会社と利用者の購入に関する情報を共有し、フィードバックを受け活用しております。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の日々の暮らしや農業に潜む様々なリスクに対し、安心して生活いただくための最適な共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合では、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）の提供はしていません。

【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3、6、7）、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組合員・利用者の金融知識・経験・財産の状況ならびにお取引の目的に照らし、常に組合員・利用者の本位で考え、一人ひとりに寄り添った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 1～5）】

②組合員・利用者の投資判断に資するよう、資産運用の必要性から金融商品の絞り込みまでについて資産運用ガイダンスやスタイル診断シートを用いて必要な情報を十分にご提供します。また、J A バンクセレクトファンドマップにより商品のリスク特性・手数料・その他重要な情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。

【原則 4、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1～5）】

③組合員・利用者にご負担いただく手数料について、組合員・利用者の投資判断に資するよう、J A バンクセレクトファンドマップ等により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 1～5）】

事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど組合員・利用者の誤解を招く恐れがある情報の提供をすることはありません。

（2） 共済の事業活動

①共済のご提案にあたっては、公的保険制度等の情報提供を行い、組合員・利用者のご意向を的確に把握・確認しながら共済仕組みを説明し、大切な情報・不利益となる情報等の重要事項について誤解を招くことがないようにわかりやすく丁寧にご説明します。【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共済にご加入の組合員・利用者に対して、共済金の請求手続きや異動手続きなど組合員・利用者へ寄り添った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 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

③ご高齢の組合員・利用者へのご提案およびご契約については、ご家族の同席を最優先とし、ご意向に沿った共済仕組みを分かりやすく丁寧にご説明します。【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）】

④共済のご加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者にご負担いただく手数料等はございません。【原則 4】

3. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまへの金融商品の選定・情報提供、共済仕組みのご提案・ご契約にあたり、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いたします。

【原則 3 本文および（注）】

4. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築

最適な金融商品および共済仕組み・サービスの提供を行うため、定期的に勉強会の開催や資格取得の推進を通じて人材の育成を図り、組合員・利用者に対して、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。

また、当組合は、組合員・利用者から日々寄せられるさまざまな「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、その声に込められた「思い」を大切に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」（2024年9月改訂）との対応を示しています。