

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「人と恵まれた自然を大切にし、組合員、地域とともに農業振興と地域振興に取り組み、心豊かな暮らしに貢献します」を理念に掲げ、地域から「必要」「信頼」される J A であり続けるため、組合員、地域の皆さまとのつながりを大切に、期待に応え活力ある人材の育成へ「希望」「挑戦」し、競争力のある事業展開へ「自信」「行動」を経営方針に掲げ、J A に関わる全ての人々が『かがやく』ように総力を結集し、役職員一体となって事業に取り組んでおります。

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」（共済事業）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、本方針に基づく取り組みの状況を定期的に公表するとともに、より組合員・利用者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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

### 1. 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

組合員・利用者の皆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、組合員・利用者の皆さまの意向・多様なニーズを把握したうえで、お応えできるものを選定します。また、「J A バンクセレクトファンドマップ」等の各種資材を活用し、長期安定的な資産形成・運用に資する商品をご提供いたします。

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）】

## **(2) 共済仕組み・サービス**

組合員・利用者の皆さまの暮らしに確かな安心をお届けするために「ひと・いえ・くるま・農業」におけるさまざまなリスクに対する、充実の保障と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 (注)、原則 6 本文および (注 2、3)】

## **2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供**

### **(1) 信用の事業活動**

① 組合員・利用者の皆さまに安定的な運用成果をご享受いただくために、皆さまの資産状況・取引経験・金融知識および取引目的やニーズについて、「ご意向確認書」および「JAバンク資産運用スタイル診断シート」をもとに把握したうえで、組合員・利用者の皆さま一人ひとりにふさわしい商品・サービス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 商品のリスク特性や手数料・その他費用の重要な事項について、組合員・利用者の皆さまにとって分かりやすく、商品比較が容易にできるよう、「重要情報シート」等を活用し、情報提供を行います。特に高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、役席者の同席や適合性判定等により理解度を十分に確認したうえで慎重に対応いたします。

【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)】

③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料・その他費用について、その費用がどのようなサービスの対価となるのか、組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するように、「JAバンクセレクトファンドマップ」および「交付目論見書」等の各種資料を活用しながら、丁寧かつ分かりやすい説明を行います。

【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 組合員・利用者の皆さまには、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行うとともに一人ひとりのご意向を適切に把握・確認し、ライフプラン等

に合致した共済仕組みを「保障設計書等」を用いてご提案し、満足いただける最良・最適な保障プラン・サービスを提供いたします。また、ご契約期間が長期にわたる共済の特性を踏まえ、共済金のご請求およびお支払いなどの各種お手続き、お問い合わせ等において、組合員・利用者の皆さまに寄り添った分かりやすい説明と、安心いただけるアフターフォローを行います。

- ② 保障のご提案から契約締結まで、組合員・利用者の皆さまに保障内容を正しくご理解・ご納得いただけるよう、保障内容については、タブレット端末機の保障提案機能や「保障設計書」、保障のご加入に関する重要な事項については「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を用いて分かりやすく丁寧な説明を行います。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすく説明し、ご契約時にはご家族の同席をいただくなどご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。
- ③ 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。

【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

組合員・利用者の皆さまへの商品選定・保障提案にかかる情報提供にあたっては、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するとともに、利益相反が生じる可能性がある取引については、「利益相反管理規程」により月次・年次の定期モニタリングにより適切に管理を行います。

【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の育成と態勢の構築

組合員・利用者の皆さまの期待に応える高度な専門性を有し、組合員・利用者本位の意識の定着・実践また、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成するために、職員の継続的・定期的な研修や勉強会の実施と併せて職員自らの業務・能力開発目標をつうじた積極的な、各種資格取得に挑戦してまいります。

また、金融商品、保障・仕組み、サービスおよび各種お手続きに関する組合

員・利用者の皆さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情等については真摯に受け止め、迅速・誠実かつ公正な対応を行うとともに、それらを組合内で共有し今後の業務改善に活かすことで組合員・利用者本位の業務運営を実現してまいります。

【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。