

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。

また、当組合では「誠実に・親切に・丁寧に・公平に・迅速に・正確に・知的に・明朗に」を職員行動基本8原則として、尽力しております。こうした理念のもと、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および「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、J A共済連）が共同で事業運営しております。J A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、J A共済連のホームページをご参照ください。

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。また、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう「J Aバンクセレクトファンド」を採用します。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

お客さま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・最適な仕組み・サービスを提供します。なお、市場リスクを持った共済仕組みの提供は実施していません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

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、お客様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、4、5)】「お客さまとの対話を重視し、対話の中で、つかう、ためる、ふやす等お金の色分けを一緒に考え、運用目的に寄り添ったご提案をいたします。

② お客さまの投資判断に資するよう、ご説明には「JAバンクセレクトファンドマップ」を用い、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)】

(2) 共済の事業活動

① お客さまに対して、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・現在加入内容・ライフプラン等に応じた、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理解・ご納得いただけるよう、丁寧に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ご納得、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、安心して頂けるきめ細やかな対応を行います。

④ 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。

⑤ 各種手続きの実施にあたっては、保障点検やお役に立てる情報の提供とともに分かりやすい説明に心がけ、ご相談に対して、迅速な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障提案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) お客さまへの最適な商品や共済の提案を行うため、研修による指導や資格取得の推進を通じて金融・共済リテラシーの向上を図り、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、手数料等の収益額のみで評価を行わず、お客さまのニーズに適う取組みや行動に対して評価されるよう、業績評価体系を構築します。

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。