

## 組合員・利用者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。

当組合では、「都市型J Aの総合機能を最大限に発揮し、ニーズに合った事業・サービスの提供により組合員満足度を高め、安心して暮らせる豊かな地域社会の実現に貢献します」という経営理念のもと、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・利用者さまの安定的な資産形成・資産運用や、総合保障の提供に貢献するため、以下の取組姿勢を制定しました。

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「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ます。

(※) 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います。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. 組合員・利用者さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

- (1) 組合員・利用者さまに提供する金融商品・サービスは、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・サービスの組成に携わっていません。【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) 組合員・利用者さまの生活や農業を取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の共済仕組み・サービスを組合員・利用者さま一人、一人に寄り添って提供します。なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供していません。【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. 組合員・利用者さま本位のご提案と情報提供

#### 信用事業

- (1) 組合員・利用者さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者さまにふさわしい商品・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)】

J Aには、総合事業として、ワンストップで金融商品・サービスに限らず幅広い提案ができる強みがあります。令和4年4月より取扱を開始した「J Aバンク資産運用サービス」では組合員・利用者さまやご家族の人生の目標達成に向けて資産を運用・進捗管理していく手法であるゴールベースアプローチを取り入れています。J Aバンクセレクトファンドも含め、組合員・利用者さまごとのライフイベントや金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等を一人一人お

伺いし、一緒に考え寄り添い、組合員・利用者さまにふさわしい商品・サービスをご提案します。

また、ご高齢の組合員・利用者さまから資産形成・資産運用のご相談をお受けした場合は、販売・ご提案等の対象としての適切性や組合員・利用者さまの理解の状況に配慮するとともに、原則、当日受注はお受けせず、後日改めてご意向を確認させていただいたうえでお取り扱いするなど、より慎重な対応を行っています。

(2) 組合員・利用者さまにふさわしいサービスの提供【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)】

- ①組合員・利用者さまご自身でタイムリーに時価情報を把握できる、「JAバンクアプリ」を投資ご契約者さまにご案内し、投資判断に必要な情報をご提供するとともに、今後に必要な情報は随時ご説明し、資産形成・資産運用やライフプランを含めた生活の不安や悩みに対し真摯に向き合い、寄り添い、自分のこととして考えます。
- ②組合員・利用者さまの利便性向上のため、令和5年4月より、「JAバンクアプリ」や「JAバンクホームページ」で投資信託口座開設・購入等ができるよう、非対面チャネルを導入しました。
- ③組合員・利用者さまに対しては、JAバンク独自の販売支援ツールを活用して資産運用・資産形成の必要性から運用手法までご理解いただけるように丁寧にわかりやすく説明します。  
資産運用セミナーでは、「資産形成・資産運用」に精通した専門の職員がわかりやすくご説明します。また、店舗からの希望により年間を通じて随時開催します。

(3) 組合員・利用者さまの投資判断に資するよう、商品・サービスのリスク特性・手数料等の重要な事項についてわ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)】

- ①組合員・利用者さまの資産形成・資産運用の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること、投資そのものの魅力や楽しさを伝えていきます。わたしたちは、組合員・利用者さまのニーズや利益に沿う適切な商品・サービスを選定します。また、選定理由について十分な説明を行うことで、より信頼され、末永く愛される取引金融機関であり続けることを大切にしています。
- ②組合員・利用者さまの商品・サービス選択の判断に資するよう、JAバンク独自の販売支援ツールを用いて商品・サービスのリスク特性について資料を提供するとともに、組合員・利用者さまに提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるよう記載した「重要情報シート(金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、組合員・利用者さまの投資判断に資するよう、組合員・利用者さま目線に立ったわかりやすい説明に努めます。
- ③アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書の送付のタイミングを基準にご契約者さまへお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認します。  
また、アフターフォローの際は、JAバンク独自のアフターフォロー支援ツールを活用し、わかりやすい説明に努めます。

(4) 組合員・利用者さまにご負担いただく手数料について、組合員・利用者さまの投資判断に資するよう、丁寧かつわ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)】

組合員・利用者さまからいただく手数料や報酬は商品・サービスのご購入に関するアドバイスやアフターフォロー、運用コストなど、提供するサービスの対

価として適正な水準に設定します。

### 共済事業

- (1) 組合員・利用者さまに提案する共済種類に応じて、適切な公的保険制度（公的年金、公的医療保険、公的介護保険）にかかる情報の提供を行い、組合員・利用者さまの資産状況・ライフイベント等の目的やニーズにあった共済仕組み・サービスの提供をします。【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) 組合員・利用者さまへの提案説明を実施する際は、JA共済独自の販売支援ツールの「提案機能」や「保障設計書」等を用いた契約内容の説明及び「重要事項説明書（契約概要）」を交付し、丁寧なご意向確認をします。契約締結時には、「重要事項説明書（注意喚起情報）」を交付し、組合員・利用者さまの最終的なご意向及び共済商品の契約内容について確認し、組合員・利用者さまに十分ご納得いただき、満足いただけるように丁寧でわかりやすい対応に努めます。【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・利用者さまに対しては、より丁寧に分かりやすい説明を心がけ、契約者である組合員・利用者さまだけでなく、ご家族の同席や電話等により、ご契約内容を説明し、ご理解・ご納得されたうえで契約を締結します。【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) 3Q活動を通じた近況確認、あんしんチェック等により契約後の継続的なフォローアップを実施しています。ご契約いただいた後も組合員・利用者さまに「安全」「安心」「満足」をお届けするために、組合員・利用者さまに寄り添った対応を心掛け、共済金のご請求やご契約の変更等の手続き、ご契約に対してのお問合せにつきましても正確かつ迅速な対応をします。【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）】
- (5) 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者さまにご負担いただく手数料等はありません。【原則4】

### 3. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者さまへの商品・サービスの選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者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）】  
JAグループでは、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共創に取り組んでいます。利益相反の発生する可能性がある取引につきましては、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な管理を行います。

### 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

- (1) 研修による指導や資格取得の促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、「組合員・利用者本位の業務運営」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（注5）、原則7本文および（注）】  
各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、組合員・利用者さまの資産形成・資産運用、保障提供に適切にご対応ができるよう、職

員に対してFP（ファイナンシャル・プランニング）技能士の資格取得を推奨しています。

（2）組合員・利用者さまからいただいた「声（お問合せ・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）】

5. 「組合員・利用者本位の業務運営」にかかる成果指標（KPI）

（1）当組合における「組合員・利用者本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、成果指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）】

「組合員・利用者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組合員・利用者さま本位の良質な金融商品・サービス・総合保障を提供する金融事業者を組合員・利用者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」（2021年1月改訂）との対応を示しています。

制定 2018年 3月 30日  
改正 2021年 9月 30日  
改正 2021年 11月 30日  
改正 2022年 10月 31日  
改正 2024年 3月 29日