

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA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、「まごころのおつきあい」をキーワードに「愛され 親しまれ 信頼されるJA」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（以下、お客さま）の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、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。

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、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提供

（ア）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、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が確保されていることを確認のうえ選定します。

製販全体でお客さまの最善の利益を実現するため、JAバンク全体として、金融商品を購入したお客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情報連携を行います。

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、6、7）、補充原則 1～5 本文および（注）】

（イ）共済仕組み・サービス

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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）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）、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

（ア）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し、属性・適合性を判断したうえで販売します。
- ② お客さまの投資判断に資するよう、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。特にご高齢のお客さまに対して、理解度を十分に確認しながら丁寧な説明を実施します。
- 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ご説明に努めます。
- ④ 販売後においても、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧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 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)】

(イ) 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、最適な保障・サービスをご提案します。
- 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、保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、丁寧な意向把握・重要事項説明を実施します。
- 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を徹底のうえ、ご説明を実施します。
- ④ なお、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。
- ⑤ 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がけるとともに、共済金等の請求勧奨や各種サービスの提供など、日々の接点を通じてより安心いただける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

- (ア) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、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

- (ア) お客さまの信頼を獲得し、満足いただける金融商品・仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組めます。
- (イ) また、お客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、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して、最良・最適な金融商品・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。

【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 26 日改訂)との対応を示しています。