

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。

加えて当組合では、「地域の皆さまに一層必要とされるJ Aとして、ニーズや目的に応じた最適な商品・サービスの提供を行い、農業者の所得向上、豊かな暮らしに貢献するJ Aであり続けたい。」との経営ビジョンを掲げ、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。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下さい。

1. 組合員・利用者への最適な金融商品および共済仕組み・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、金融商品の組成に携っておりません。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

- ①金融商品の選定にあたっては、組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用に貢献するため、組合員・利用者の皆さまの長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫が外部評価機関を活用して、定性・定量面から選定した金融商品(J Aバンクセレクトファンド)として採用します。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を作成し組合員・利用者の皆さまの視覚の観点からも分かりやすく、判断しやすい資料の提供を行います。
- ②組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用に最適な商品をご提案するため、税制優遇制度(NISA、iDeCo)を取り扱い、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いをいたします。また、組合員・利用者の皆さまとの対面での提案を大切に、きめ細やかな商品提案に努めます。

③組合員・利用者の皆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た「JAバンク資産運用サービス」を令和4年4月より取扱開始いたしました。

組合員・利用者の皆さまと一緒にライフイベントと目標を確認し、JAバンクセレクトファンドも含め、組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合った商品・サービスを提案していきます。

(2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまが、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の共済仕組み・サービスを提供します。

また、組合員・利用者の皆さまがJAといつでも繋がれるよう「JA共済アプリ」や「Webマイページ」等のサービス提供にも努めます。

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

【信用の事業活動】

(1) 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品をご提案します。【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）】

①総合事業を活かし、金融商品に限らず幅広い提案ができる強みを発揮し、組合員・利用者の皆さま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お伺いし、一緒に考え寄り添うご提案をします。

②組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等をお伺いする際は、「資産運用ガイダンス」やタブレット端末の「投信提案アプリ」、「スタイル診断シート」などを活用して確認をし、「ご意向確認書」にまとめ、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品をご提案します。

③個別商品のご提案の際には、事前に組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品であるか適合性判断を行います。

(2) 組合員・利用者の皆さまにふさわしいサービスをご提供します。【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）】

①組合員・利用者の皆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、今後も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・利用者の皆さまにふさわしい商品を提案するため、面談による対話で寄り添うご提案を大切にしていますが、組合員・利用者の皆さまのご意向を踏まえ、J AバンクアプリやJ Aバンクホームページから非対面でお取引を可能とする、J Aバンク投信ネットサービスを整備しています。

(3) 組合員・利用者の皆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。

【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・利用者の皆さまの資産形成・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・利用者の皆さまのニーズや利益に沿う適切な商品を選定します。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、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担当者の提案が組合員・利用者の皆さまにとって、わかりやすいものとするために、タブレット端末の「投信提案アプリ」を活用し、組合員・利用者の皆さまが求めている情報を、視覚的にわかりやすくご提供することに努めます。

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・リスク許容度に変わりがないか丁寧に確認してまいります。また、投資ご契約者さまに対しては、金融市場動向により、タブレット端末の「投信提案アプリ」等を活用したきめ細かい情報提供により、ご契約者さまから求められる前に、現状報告や運用会社の相場見通しを伝えることにより不安払拭に努めます。

④組合員・利用者の皆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)」を活用することで、組合員・利用者の皆さまご自身で商品を選定していただくよう投資判断に資する分かりやすいご説明します。

(4) 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、組合員・利用者の皆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)】

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・利用者の皆さま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。

【共済の事業活動】

(1) 組合員・利用者の皆さまの金融、公的保険制度等の知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者の皆さまにふさわしい共済仕組みのご提案や情報提供を行います。【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)】

- ①総合事業の強みを活かし、組合員・利用者の皆さまのライフイベント・金融知識・経験・財産・ニーズ・目的・加入状況の確認や各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、組合員・利用者の皆さまのライフプラン（将来に向かっての生涯の生活設計）を一緒に考え寄り添う最適な総合保障をご提案します。
- ②組合員・利用者の皆さまに提案説明を実施する際は、タブレット端末での「提案機能」の活用や「重要事項説明書（契約概要）」等の交付と併せて提案内容の説明と意向把握・確認を丁寧に行い、契約を締結する際には、「重要事項説明書（注意喚起情報）」の交付とともに契約内容の確認を適切な対応に努めます。
- ③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ご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者の皆さまのご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご提案時・ご契約時にご家族にも同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④組合員・利用者の皆さまに共済金・給付金をご契約内容の範囲において正確かつ迅速にお受け取りいただけるよう、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も継続的にアフターフォローに努めます。また「JA共済アプリ」や「Webマイページ」を活用したきめ細やかな情報提供を行います。
- ⑤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ありません。

3. 利益相反の適切な管理

(1) 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おります。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推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、最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できる担当者を幅広く育てるため、FP2級の取得および勉強会を定期的で開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

当組合は、組合員・利用者の皆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、迅速かつ適切に対応することで業務改善に努めます。

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)】

次の指標を公表することにより透明性の高い業務運営に努めます。

- ① 投資信託の取扱い商品ラインナップ
- ② 投資信託における長期・積立・分散投資の状況
- ③ 運用損益別顧客比率
- ④ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑤ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

- (※) 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2月27日

改正 2021年10月27日

改正 2021年11月30日

改正 2022年10月25日

改正 2024年3月29日