

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、食と農を基軸とし地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもと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、この理念のもと、コーポレートスローガン及び「JA加賀の基本方針と基本目標」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」を採択し、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」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、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。

コーポレートスローガン

さあ、笑顔の産地へ

【JA加賀の基本方針と基本目標】

○ 基本方針

加賀市の食と農を守り次世代へつなぐJAを目指して

○ 基本目標

1. あぐりセンター「ふらっと」・JAグリーン加賀「元気村」を拠点とし、生産者と消費者を繋ぐ役割を担い、持続可能な加賀市農業の実現を目指します。
2. 組合員・利用者の時代の変化に応じた暮らしに貢献するため、子会社を含めた「JA加賀グループ」として、総合事業を展開してまいります。
3. 店舗の集約による相談機能の充実や地域コミュニティーの場として、組合員・利用者の意志反映など事業の「見える化」「効率化」を図ることで、JA経営の健全化に取り組みます。
4. 持続可能な経営基盤の確立に向け、中長期（5年）の収支シミュレーションに基づく財務計画や効率的な業務運営を図るとともに、リスク管理及びコンプライアンス態勢を強化した内部統制に努め、安全で安心して利用できる組織づくりを行います。

1. 組合員・利用者の皆さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

〈1〉金融商品

(1) 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、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)】

【アクションプラン】

①組合員・利用者の皆さまに寄添い、一人ひとりのライフイベントやセカンドライフ計画に配慮した資産形成・資産運用に最適な金融商品をご提案するため、税制優遇制度(NISA、つみたて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。

②金融商品の選定にあたっては、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、各種金融商品のラインアップの整備をすすめます。

〈2〉共済仕組・サービス

(1) 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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組(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)】

【アクションプラン】

①多様化するニーズに応える「ひと保障」、自然災害から財産を守る「いえ保障」、まさかの事態に備える「くるま保障」について、きめ細かな保障点検活動を通じて保障提供を行います。

②3Q活動による近況確認とあんしんチェックにより世帯内の未保障・未加入者の解消と共済金請求漏れの確認を行い、ライフスタイルに応じた保障提案活動に取り組みます。

③農作業中の事故や賠償責任などの不安に備えた保障の提案を通じて、農業者への寄り添い活動を強化します。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

〈1〉信用事業の活動

(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、皆さまにふさわしい金融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)】

【アクションプラン】

①JAならではの総合事業である強みを活かした、ワンストップサービスで金融商品に限らず幅広い提案を行い、組合員・利用者の皆さまの一人ひとりに寄添って気軽に相談できる金融相談機関として、金融知識・経験・財産の状況やニーズ・目的等をお伺いし、皆さまにふさわしい金融商品のご提案をいたします。

②組合員・利用者の皆さまとの対話を通じて、一つひとつの疑問や、大切な部分をしっかりご説明し、皆さまのご意向を十分に確認したうえで、ニーズに応じたふさわしい金融商品のご提案をいたします。

③組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用を効果的にサポートするため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」や「投信提案アプリ」を活用し、投資判断に必要な情報を幅広く提供いたします。

(2) 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、重要情報シート等を活用し、同種の金融商品間の比較が容易となるよう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）】

【アクションプラン】

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、皆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、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ます。

②組合員・利用者の皆さまの投資・商品選択の判断に資するよう、「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、金融商品のリスク特性について資料を提供するとともに、皆さまの目線に立った分かりやすい説明に努めます。

③アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、分かりやすい説明に努めます。

（3）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、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）】

【アクションプラン】

①組合員・利用者の皆さまからいただく手数料や報酬については、手数料等が一覧となった補完書面やタブレット等を用い、同種の金融商品間の比較が容易となるよう、分かりやすく説明いたします。

〈2〉 共済の事業活動

（1）共済仕組みの情報提供やご提案にあたっては、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄添い、丁寧な対応をいたします。【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）】

【アクションプラン】

①組合員・利用者の皆さまに対して、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、最良・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、「保障設計書」を用いて組合員・利用者の皆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、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、きめ細やかな対応を行います。

④各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい説明を心掛け、定期的な保障点検活動や未請求の共済金についての請求勧奨活動等を通じて、より安心いただけるアフターフォローを実施いたします。なお、保障の加入にあたっては、共済掛金の他に皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

3. 利益相反の適切な管理

（1）組合員・利用者の皆さまへの金融商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、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、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）】

【アクションプラン】

① J A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いては、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に管理いたします。

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。

また、日頃の面談時や3Q活動、アンケートによる満足度調査等にて組合員・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、業務改善に取り組みます。【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

【アクションプラン】

①組合員・利用者の皆さまへの最適な金融商品や共済仕組み・サービスの提供を行うため、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、定期的なP D C A会議をはじめ、店舗内勉強会やフォローアップ研修を開催するなど研修体制の充実に努めます。

5. 組合員・利用者本位の業務運営にかかる成果指標（K P I）

(1) 当組合における「組合員・利用者本位の業務運営」の取組状況を確認いただけるように、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まいります。【原則2本文および（注）】

【アクションプラン】

①組合員・利用者の皆さまが利用する金融機関を選定するうえで比較できるよう、当組合ホームページに「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況およびK P I 実績値の公表について」の統一的な指標を公表いたします。

(※) 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。