

令和 6 年 11 月 1 日

石川かほく農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、組合員、地域の皆さまのための金融機関として、地域の農業振興と農家のくらしの向上を金融面からご支援させて頂くとともに、地域社会の発展に貢献して一層の信頼をいただけるよう健全経営に努めております。

当組合では、この理念のもと、平成 29 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、お客さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて豊かで安心して暮らすことができる地域社会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。

※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。

1. お客さまへの最適な商品提供

（１） 金融商品について

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・運用実績のほか、お客さまの選びやすさ等も踏まえた J A バンクセレクトファンドをご用意しております。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・サービスについて

当組合は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善の共済仕組み・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. 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ライフプラン等のヒアリングを基に、お客さま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)】

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商品概要・手数料等が一覧で確認できる資料や重要情報シート等を用い分かりやすくご説明し、特に、ご高齢のお客さまに対しては、理解度を十分に確認のうえ慎重に対応いたします。

【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、J Aバンクセレクトファンドマップ等により商品間の比較が容易とな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 共済仕組みについてご提案する際については、お客さまのご意向を確認したうえで、社会保障制度等を踏まえたライフプラン等に基づく最適な共済仕組みをご提案いたします。なお、ご提案にあたっては適切な資料を用いてお客さまの意向把握確認や重要事項（契約概要・注意喚起情報）説明を丁寧に行います。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注)、原則6本文および(注1～5)】

② ご高齢のお客さまに対しては、共済仕組みについて丁寧に分かりやすく説明するとともに、ご契約時にご家族にご同席等のご提案させていただく等の対応をいたします。

【原則5本文および(注1～5)】

③ ご契約いただいている内容についての定期的な保障確認活動や未請求の共済金についての請求推奨活動等のアフターフォローを行います。また、各種手続き時においてはお客さまに加入状況表等を活用し丁寧に手続きをご説明いたします。

【原則6本文および(注1)】

④ 共済のご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はございません。【原則4】

3. 利益相反の適切な管理

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育成と態勢の構築

- (1) お客さまの多様な資産運用等のニーズに応えるための高度な専門性を有し誠実・公正に対応を行うことができる人材を育成するため、研修会の実施、資格取得に取組み、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。

【原則 2 本文および(注)、原則 6(注 5)、原則 7 本文および(注)】

- (2) 当組合は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）】

- (※) 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。

[お客さま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\(2023 年度\)](#)

[お客さま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\(2022 年度\)](#)

[お客さま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\(2021 年度\)](#)