

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。

また、当組合においても、次の経営理念を掲げています。

豊かな自然環境と、郷土愛あふれる人間性、豊かな地域社会との共生を基本に、地域の皆様に信頼され必要とされ続ける事業の展開を目指していきます。

組合員・利用者皆様の声を反映した良質なサービスの提供に努め、営農と生活を総合的にサポートしています。

組合員・利用者皆様とのふれあいを大切に、地域社会に貢献し、組合員や地域の皆様に信頼され、「なくてはならないJA」として発展していきます。

この理念のもと、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・利用者皆様の安定的な資産形成と利用者ニーズに合わせた総合保障の提案による暮らしのあんしんを提供するため、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、「JA 共済連」といいます。)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 共済連ホームページをご参照ください。

【原則 1】

1. 組合員・利用者皆様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) 金融商品について

組合員・利用者皆様への金融商品は、組合員・利用者皆様の最善の利益を図るよう、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、多様なニーズにお応えできるものを選定いたします。当組合では、組合員・利用者皆様の多様なニーズにお応えするため、選定しやすいよう商品数を一定に絞った「JA バンクセレクトファンド」を取り扱っております。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 および(注 2,3)】

(2) 共済商品について

組合員・利用者皆様の農業や生活を取り巻く様々なリスクに対し、安心して備えられるよう、一人、一人に寄り添い最良の共済仕組み・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)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 および(注 2,3)】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者皆様の金融知識・取引経験・資産の状況に応じて「スタイル診断シート」を活用し、ニーズや目的、ライフプラン等のご意向を把握し、十分に確認した上で、最適な商品のご提供をいたします。

② 組合員・利用者皆様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、同種の内容を比較することが容易な資料を提供のうえ分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供いたします。

③ 組合員・利用者様が高齢の場合等においては、投資信託の販売に際し、より丁寧な説明を行うとともに、当組合役席者の同席に加えてご家族様の同席をお願いするなどし、慎重な対応に努めます。また、ご家族様の同席等が困難な場合は、役席者の事前承認や同席対応等による勧誘・ご提案、取引約定時における再確認等、組合員・利用者皆様の特性に応じ適切な対応を実施いたします。

④ 組合員・利用者皆様への金融商品販売後の定期的なアフターフォローに努め、資産状況・投資目的・リスク許容度等に変更がないかの確認のうえ、組合員・利用者皆様の適切な投資判断に役立つ情報をご提供いたします。

(2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者皆様、一人、一人に寄り添い、ライフプラン等のご意向を把握し、十分に確認したうえで、安心して満足いただける共済仕組み・サービスを提供する活動に取り組めます。

② 各種公的保障制度にかかる情報提供を行い、一人、一人の加入目的・ライフプランに応じた最適な保障・サービスをご提案いたします。

③ 組合員・利用者様が高齢の場合等においては、提案時・ご契約時において、ご家族様の同席等をご依頼することを基本としますが、ご家族様の同席等が困難な場合は、ご家族様へ電話によりご提案・ご契約内容等をより丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族様も含めて十分ご理解・ご納得いただける取組みの徹底を行います。

④ 組合員・利用者皆様へのアフターフォローについて、「3Q訪問活動」を全戸訪問行い、共済金等の請求・異動・各種手続きのご確認を実施し、また「3Qマップ」等を活用し、ライフプラン・ニーズの変化等のご確認を実施いたします。

⑤ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に、組合員・利用者皆様にご負担いただく手数料等はございません。

【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

(1) 組合員・利用者皆様への商品選定・保障提案にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者皆様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.組合員利用者本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢構築

(1)当組合は組合員・利用者皆様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービス提供できるよう、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。

<内部研修資格制度>

- ・証券外務員資格再研修(対象:信用担当者)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・スマイルサポーター認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・普及担当者必須研修(対象:共済担当職員)等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種(対象:信用担当職員)
- ・内部管理責任者試験(対象:全管理者)
- ・FP2級技能士(対象:信用・共済担当職員)等

(2)組合員・利用者皆様からいただいたお問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情等を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、組合員・利用者皆様に対して、最適な金融商品、共済仕組み・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。

(3)業績評価にあたっては、「手数料収入への貢献度等」ではなく、組合員・利用者皆様のニーズに沿った金融商品の販売・共済仕組み・サービスの提供を行ったか等の行動要件を評価材料としております。

【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・利用者皆様本位の業務運営にかかる成果指数(KPI)

(1)当組合にあける「組合員・利用者皆様本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるように、成果指数を定期的に公表し、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)】

(2)「組合員・利用者皆様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、組合員・利用者皆様が金融機関を選定するうえで比較できるよう当組合のホームページに、比較可能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。

制定日:令和6年9月26日