

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、当組合は、地域に無くてはならないJAであり続けるために、経営理念である「農家の庭先がJAの窓口」を基本に、組合員・地域の皆様との対話を通じて、「親しまれ、信頼され、地域と共に歩むJA」の実現に向け、役職員一同、組合員・利用者・地域の皆様の負託に応えるため事業活動に取り組んでおります。

これらの理念のもと、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」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。

なお共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会が共同で事業運営しております。

【原則1本文および(注)】

1. 組合員・利用者への最良・最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

組合員・利用者へ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、選びやすさ、過去の運用実績が相対的に良好であること、手数料の水準等を踏まえたうえで、多様なニーズに合った商品を備えつつ、一定の商品数に絞ったJAバンクセレクトファンドを提供し、組合員・利用者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)】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆様が生活や農業を取り巻く環境へのリスクに対し、安心して備えることができるよう、最良な仕組み・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は提供しておりません。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(注1・2・4・5)】

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

① 組合員・利用者との対話の中で、組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ライフプラン等のヒアリングを行う際は「資産運用ガイダンス」や「スタイル診断シート」を活用し、組合員・利用者のニーズに合った商品・サービスをご提案します。

② 組合員・利用者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用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。特にご高齢の組合員・利用者に対しては、役席者の同席や適合性判定により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 組合員・利用者にご負担いただく手数料について、組合員・利用者の投資判断に資するよう、「JAバンクセレクトファンドマップ」により商品間の比較を容易にすることで、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

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、組合員・利用者へ寄り添い、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 組合員・地域の皆様に対して、「寄り添い」、「ひと・いえ・くるま・農業」のバランスの取れた総合保障の提案を通じて、安心を届ける活動をします。また、地域貢献活動を通じて、地域住民や次世代層との繋がりを図り、一層の「安心」と「満足」を提供する普及活動に取り組みます。

② 保障の加入にあたっては、組合員・地域の皆様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・注意喚起情報)を実施します。

③ 特にご高齢の組合員・地域の皆様に対しては、より丁寧に分かりやすく説明し、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、きめ細かい対応を行います。

なお、保障の加入にあたり、共済掛金のほかに組合員・地域の皆様にご負担いただく手数料はございません。

【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. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、様々な手続きについて、組合員・地域の皆様に分かりやすい説明を心がけるとともに、経営理念のもとに安心していただけるアフターフォローを実施して参ります。

【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)】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆様からいただきました声(問い合わせ、要望、苦情等)を誠実に受け止めたうえで、業務の改善に取り組んでいきます。

【原則2本文および(注)】

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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、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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理します。

【原則3本文および(注)】

6. 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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成するため、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供、堅確な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

また、組合員・利用者の皆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、組合員・利用者の視点に立って業務改善に取り組むとともに、組合員・利用者の皆さまに対して、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。
【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」（2021 年 1 月改訂）との対応を示しています