

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、平成4年10月の創立以来、「果樹・やさい・花の里」「ふる里」「紀の里」の里を愛し、人々の豊かな心を育み地域の発展に貢献することを理念として掲げ、「元気な農業」「元気な地域」「元気なJA」の実現に向けて一丸となって取り組んでおります。

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、組合員・利用者の身近な金融機関として「利用者満足度100%」をめざし「選ばれる存在」となるよう、質の高い高度なサービスに努め、組合員・利用者の将来の夢や希望する生き方から成るライフプランの実現に向けて一人ひとりの資産状況、ニーズに寄り添った提案を行うため、以下の取組方針を制定いたしました。

以下に掲げる内容を「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」として公表し、その取組状況や成果を定期的に確認し、必要に応じて見直しを行ってまいります。

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。

1. 組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供

(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し、長期的・安定的な資産形成・運用に資する最適なもの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 本文および(注2, 3)】

【アクションプラン】

- ① 金融商品の選定にあたっては、農林中央金庫が第三者評価機関からの意見を伺いながら「長期投資」「手数料水準」「運用実績」「将来性」「運用体制」等を踏まえて検討した商品を、当組合がその適切性を審査したうえで「JAバンクセレクトファンド」（以下「セレクトファンド」という）として採用しております。
- ② セレクトファンド提案にあたっては「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、組合員・利用者の皆さまに分かりやすい資料を提供し、それに基づいた商品を提案するよう心がけております。
- ③ セレクトファンドは一度“セレクト（選択）”されれば終わり、というものではありません。このセレクトファンドが組合員・利用者の皆さまにご提供する最適な投資信託であるかを継続的に確認し、組合員・利用者の皆さまのニーズに合った商品を取入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインナップの見直しを行っております。

- ④ 組合員・利用者の皆さまの資産運用・資産形成ニーズに則した最適な商品を提案するため、税制優遇制度（NISA、つみたてNISA、iDeCo）をご案内し、長期・積立・分散投資を基本に大切な資産を守り・育てるお手伝いをいたします。

（２） 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、農業や日常生活を取り巻く様々なリスクに加え、教育や老後などのライフプランに対して安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組みと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：外貨建ての共済仕組みなど）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 組合員・利用者の皆さまのパートナーであり続けるために、「農業」「ひと」「いえ」「くるま」の総合保障を提供し、組合員・利用者の皆さまの一人ひとりの人生設計をサポートします。
- ② 「農業の保障」では、安心して農業に従事できるよう、農業において発生する賠償リスクに備える保障を提供します。
- ③ 「ひとの保障」では、ご自身やご家族の万一の保障、医療や介護、年金等について、公的保険制度を補う保障を提供します。
- ④ 「いえの保障」では、火災のほか、台風・地震などの自然災害に備えた建物や家財の保障を提供します。
- ⑤ 「くるまの保障」では、自動車事故による賠償やご自身とご家族のケガ、修理に備える保障を提供します。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

- （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金融商品、共済仕組み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】

《信用の事業活動》

- ① 総合事業の強みを発揮し、金融商品に限らず幅広い提案ができるよう、組合員・利用者の皆さまのライフイベントや目的を把握し、組合員・利用者の皆さまの”一生涯”のニーズにお応えすることができるよう、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったご提案をいたします。
- ② 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等を確認する際は、「資産運用ガイダンス」や「JAバンク資産運用スタイル診断シート」、「JAバンクセレクトファンドマップ」などを活用し、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品のご提案をいたします。

《共済の事業活動》

- ① 組合員・利用者の皆さまの信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供できるよう、組合員・利用者の皆さまに寄り添った提案を実施します。
- ② 組合員・利用者の皆さまに対して、ライフプランや加入の目的等の確認を行い、各種公的保険制度を踏まえた保障を提供します。

(2) 組合員・利用者の皆さまにふさわしいサービスの提供。【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】

《信用の事業活動》

- ① 紙の取引残高報告書が手元に無くとも、タイムリーに投資信託の残高や評価損益、運用損益(トータルリターン)等が照会できるJAバンクアプリをご案内し、投資判断に必要な情報を幅広く提供いたします。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、自分事として考え、対応いたします。
- ② 組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品、を提案するために、対面によるご提案を大切にしておりますが、組合員・利用者の皆さまのご意向を踏まえ、スマートフォン等によるWEBを活用した非対面でのお取引も整備し、利便性の高いサービスの提供を行います。

《共済の事業活動》

- ① 保障内容のご提案にあたっては、タブレット型端末機「Lablet's」を活用し、分かりやすい図表等を表示しながら、より最適な内容で共済にご加入いただくよう努めます。
- ② ご高齢の組合員・利用者の皆さまについては、特にご意向を十分にお聞きし、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分にご理解、ご納得いただけるよう、ご契約の際には、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。
- ③ 組合員・利用者の皆さまに対しては、Webマイページの促進、ペーパーレス手続きによる契約時における負担軽減、キャッシュレスによるスピーディーな決済で現金を用意する手間を省くなど、利便性向上による利用者満足度の向上に取り組みます。
- ④ ご加入の保障内容や共済金請求漏れの確認などのアフターフォローを含め、組合員・利用者目線でサービスを提供します。

(3) 組合員・利用者の皆さまの投資・加入判断に資するよう、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提供いたします。【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)】

【アクションプラン】

《信用の事業活動》

- ① 組合員・利用者の皆さまに資産形成・資産運用の必要性、投資そのものの魅力を伝えるとともに、多様なニーズにお応えし、「組合員・利用者の皆さまに選ばれる存在」となれるよう、質の高い高度なサービスに努めてまいります。
- 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」を活用し、商品のリスク特性について資料を提供いたします。また、商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に理解できるよう記載した「重要情報シート」を使用し、交付目論見書等と含め組合員・利用者の皆さまの視点に立ち分かりやすく説明いたします。
- 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・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、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、分かりやすく説明いたします。

《共済の事業活動》

- ① ご契約の際には、組員・利用者の皆さまのご意向を確認し、十分に保障内容をご理解いただけるよう、ご契約に関する重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を親切・丁寧に行います。
- (4) 組員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、組員・利用者の皆さまの投資・加入判断に資するように、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】

《信用の事業活動》

- ① 組員・利用者の皆さまからご負担いただく手数料・信託報酬等の費用については、「J Aバンクセレクトファンドマップ」「交付目論見書」等の書面を用いて分かりやすく説明を行います。
- ② 不確実な事項は、断定的な判断とならないよう組員・利用者の皆さまの理解度を十分確認のうえ丁寧な情報提供を行います。

《共済の事業活動》

- ① 共済仕組みのご加入にあたり、共済掛金の他に組員・利用者の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

当組合では、組員・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、適切に管理いたします。【原則3本文および（注）】

【アクションプラン】

- ① 当組合は、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する組合全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定めております。この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとします。
- ② 当組合の役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めております。
- ③ 利益相反管理統括者は、本方針にそって、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

4. 「組員・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

当組合では、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、「組員・利用者本位の業務運営」を実現するための態勢を構築するため、各種研修や勉強会の実施、資格の取得を推奨しております。【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

【アクションプラン】

- ① 資産形成・資産運用、共済仕組みに精通した担当者を幅広く育てるため、農林中央金庫、JA共済連、系統組織主催の各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図っております。
- ② 運用会社による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ております。
- ③ 資産形成・資産運用は働く世代である私たちにも必要なことであるため、役職員向け内部研修会を定期的で開催し、自身の資産形成を積極的に進め、金融リテラシーの向上に努めております。
- ④ JA共済連が運営する人材育成支援システム「CAREERSHIP」の活用による効率的・効果的な研修を通じて担当者の知識・スキルの定着と職員全体の技能向上を図り、組合員・利用者の皆さまの満足度向上に取り組んでまいります。
- ⑤ 当組合は、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、苦情等）」を誠実に受け止め、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）

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、各種成果指標を定期的に改訂・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】

以下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てまいります。

《金融商品》

- ① 投資信託の取扱商品ラインアップ
- ② 投信つみたて契約件数
- ③ 投信販売額に占める毎月分配型の比率
- ④ 運用損益別顧客比率
- ⑤ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑥ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

《共済仕組み・サービス》

- ① 共済種類の契約件数、保有高
- ② Webマイページ・JA共済アプリ登録数
- ③ 3Q・はじまる活動実施数
- ④ 高齢者への対応状況（家族同席等の実施数・割合等）
- ⑤ ペーパーレス・キャッシュレス手続き（割合）
- ⑥ 共済金支払実績

(※) 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」（令和3年1月改訂）との対応を示しております。