

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当JAは、いのち（生命）の源である食を支え、人はもとより全ての生命を守り、地域に必要な協同活動により、食と緑と水の環境を保全し、協力しあう思いやりや助け合う心を育む「いのち ちいき かんきょう わ生命・地域・環境・和を大切にし、協同活動を通じて地域社会に貢献します。」を理念として掲げています。

当JAでは、この理念のもと、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、お客さまに質の高い金融サービスと万全な保障・サービスの提供を通じて、安定的な資産形成に貢献するため、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し、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。

なお、共済事業においては、当JA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います。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針」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金融商品、共済保障仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

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、長期・積立・分散投資に適した商品を選定し、お客さまの多様なニーズにお応えできるものをご案内いたします。上記金融商品は定期的なモニタリングにより、定性・定量面などに懸念が無いか確認を行ってまいります。なお、当JA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) 共済保障仕組み・サービス

共済事業においては、お客さまに寄り添ったフォロー活動を展開し、「ひと・いえ・くるま・農業」のバランスの取れた総合保障の提供を行い、万全な保障・サービスの提供を通じて信頼性・満足度向上に取り組めます。なお、当JAは、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済）は提供しておりません。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業

①お客さまの知識・経験・財産の状況、ニーズや目的に照らし合わせ、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。金融商品のご提案に際しては、お客さまに商品を理解していただくために、当該商品の内容やリスク要因、商品価値に影響を与えるマーケットの動向等について分かりやすく丁寧な説明を行います。

【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、各商品におけるリスクの特性や手数料等重要な事項については、重要情報シートや目論見書等を使用することで商品内容を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、ご高齢のお客さまに対しては、役席者の同席等により複数名でご意向を確認し、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本文、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やその他の費用については、どのようなサービスに対する対価なのかお客さまに安心して分かりやすく判断いただけるよう情報提供を行い、透明性を高め丁寧な説明に努めてまいります。

【原則4本文、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) 共済事業

①各種公的保険制度にかかる情報提供、ニーズに合った万全な保障・サービスをご提案します。

【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共済加入については、お客さまの現在の加入内容の確認と保障点検シートを活用し、ご意向を確認・把握したうえで、ご理解・ご納得いただける保障内容の提案、重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。

【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)】

③ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすい説明を行い、ご家族や役席者の同席等により複数名でご意向を確認し、理解度を十分に確認のうえ慎重に対応いたします。

【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)】

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等はございません。

【原則4】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、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。
- (2) なお、サービスの高度化を目指すため、利益相反の発生可能性がある取引については、月次・年次の定期モニタリングにより適切な管理を行います。

【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の育成と態勢の構築

- (1) お客さま本位の業務運営を促進するため、職員の研修等適切な動機付けの枠組みやガバナンス態勢を構築します。
- (2) 各種研修会を通じた指導を行うとともに、資格取得を推進し高度な専門性を持った資産形成・運用・保障提案に精通した人材を育成します。
- (3) 当JAは、お客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、業務改善に努めます。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

- (1) 当JAにおける「お客さま本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、定期的に公表・見直しを行い、より良い業務運営につなげていきます。
- (2) 次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ます。

- 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

【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。