

お客様本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、「食と農を基軸とした地域に根差した協同組合」として、助け合いの精神のもと、『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。

なんと農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、相互扶助の精神のもと、農業を通じて地域と共生し、健やかで潤いのある生活実現に取り組んでおります。また、「農業者の所得増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」の3つの柱を基本目標とし、実現に向け、お客様の声のもとに事業活動を展開しております。

当組合ではこの理念と事業方針のもと、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、農協の総合事業の特性を生かし、お客様の安定的な資産形成に貢献するため、また、お客様のニーズに応じた「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供により、豊かで安心して暮らすことのできる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、本方針に基づく取り組み状況を定期的に公表するとともに、お客様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）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。

【URL】<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>

1. お客様への最適な商品・サービス提供

（1）お客様に提供する金融商品においては、各年齢層のニーズに合わせた商品の提供を行い、気軽に相談できる地域金融機関を目指して取り組んでおります。当組合の担う公共性と社会的責任を強く認識し、その適切な業務を遂行します。なお、当組合は、投資性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本文および（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、お客様の日々の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、最良・最適な共済仕組みを提供いたします。

なお、当組合は、外貨建て共済などの市場リスクを有する共済仕組み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本文および（注）、原則6本文および（注2、3）】

2. お客様本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

①当組合は、お客様に寄り添い、気軽に相談してもらえるような存在を目指しております。お客様一人ひとりの金融知識・経験・財産、ニーズや目的を確認するとともに、ライフステージやライフプランにあわせて「つかう・ためる・ふやす・そなえる」等のニーズに応え、総合事業を活かした相談活動を実施いたします。

【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)】

②お客様にはより丁寧に説明し、複数名でニーズ等の確認を行い、お取引後も日々の接点を通じてより安心していただけるアフターフォローを行います。

【原則6本文および(注1、2、4、5)】

③ご提案時には販売手数料の多寡に関わらず、お客様のリスク許容度・ニーズに合った最適な商品をご提案いたします。【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)】

(2) 共済の事業活動

①当組合は、お客様に安心と満足を提供するため、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じて、お客様の豊かな生活づくりに努めます。ニーズをとらえた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、地域に密着した訪問・相談活動を実践します。【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保障の加入にあたっては、お客様の御意向を的確に把握・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、わかりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。【原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

③特にご高齢のお客様に対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、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、きめ細やかな対応を行います。【原則6本文および(注1、2、4、5)】

④なお、保障の加入にあたり、共済掛金のほかにお客様にご負担いただく手数料等はありません。【原則4】

3. 利益相反の適切な管理

(1) お客様への商品選定や保障提案、情報提供にあたり、お客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. お客様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) 職員への継続的な各種研修会・勉強会による金融リテラシーの向上、資格取得を通して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ます。また、手数料実績での評価を行わず、お客様の様々なニーズへの取組みや行動に対して評価するよう、業績評価体制を整備し、お客様本位の業務運営を実現するための体制を構築します。【原則2本文および(注)、原則6本文および(注5)、原則7本文および(注)】

(2) お客様からいただいた「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、業務改善に取り組むとともに、最適な金融商品、共済仕組みを提供できるよう、継続的に職員育成を行います。【原則2本文および(注)、原則6本文および(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。