

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A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。

当組合では、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、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」の提供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。

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、J A共済連）が共同で事業運営しております。J A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、J A共済連のホームページをご参照ください。

【経営理念】

1. J Aやつしろの目的
J Aやつしろは、組合員に最大の奉仕をすることを目的とし、あわせて地域の活性化と潤いのある古里づくりを目指します。
2. J Aやつしろの運営方針
 - (1) J Aやつしろは、人と人とのふれあいを大切に、信頼関係を基礎とした開かれた組織運営を行います。
 - (2) J Aやつしろは、地域の特性を生かし、地域に貢献する事業展開を行います。
3. J Aやつしろの行動指針
 - (1) J Aやつしろは、常に改革チャレンジ精神をもって行動します。
 - (2) J Aやつしろは、新進・創造・国際的視野で知識を広く求め明日に向かって邁進します。

1. お客さまへの最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 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、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

①長期投資を前提とした商品②相対的に良好な運用実績③過去の運用成績の再現性が認められる④良心的な手数料水準⑤過度な分配を追求する商品ではないことを商品選定の基準とし、「JAバンクセレクトファンド」を取扱商品としております。

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)】

(2) お客さまを取り巻く様々なリスクに安心して備えられるよう、最適な共済仕組み・サービスを提供します。なお、市場リスクを有する共済の保障は提供しません。また、当組合は、共済仕組み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. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。また、お客様のライフイベントや知識・経験・資産の状況やニーズに対応し、一人ひとりに寄り添った提案をいたします。

アフターフォローについては、お客さまの資産の状況・投資目的・リスク許容度の変更がないか対話を通じて確認を行い、その時々に必要な情報を提供します。【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) お客さま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。お客さまの投資・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作成し、商品のリスク特性について分かりやすく説明します。【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)】

(3) お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。お客さまへの説明時には、「JAバンクセレクトファンドマップ」を活用し、分かりやすく提示いたします。【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)】

- (4) 保障提案にあたっては、お客さまの目的・ライフプラン等に応じた提案を行い、保障内容をご理解いただけるよう、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。なお、保障加入にあたっては共済掛金のほか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 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）】

<取組み事項>

- ①保障提案にあたっては、意向確認書や重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）のほかに、保障提案のための適切な資料を使用し、十分に内容をご理解いただけるように努めます。
- ②特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすく説明し、ご家族も含めてご満足いただけるよう、提案時や契約時にはご家族の同席をご依頼するなど、きめ細かい対応を行います。
- ③各種手続きの実施については、分かりやすい説明を心がけ、あんしんチェック（保障点検）など、日々の訪問活動等を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

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。また、お客さまの意向に沿った同種の取扱商品、共済仕組み等が複数ある場合は、運用実績や手数料等、保障内容・サービス等の比較を行い、適切に検討、判断いただける情報の提供を行います。
- 【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) 研修による指導や資格取得の推進を通じ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、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。人材育成にあたっては、農林中金アカデミーおよびJA共済連・当組合の職員（共済事務インストラクター・共済推進トレーナー）が開催する専門家による研修受講をおこないます。また、資産形成・運用に関する資格取得の推進を図り、お客さまに適切な情報を提供できる職員を育成します。
- また、お客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）」を幅広く誠実に受け止め、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）】

(※) 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。