

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万全な保障充足に貢献するため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。

なお、共済事業につきましては、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共済は、「相互扶助（助け合い）」を事業理念とし、「一人は万人のために、万人は一人のために」J A共済は、【安心と】【信頼】で、地域をつなぎます。

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。

◆ J Aちちぶの経営理念

当組合は、秩父市、横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町を事業区域として、農業者を中心とした地域住民の方々が組合員となって、相互扶助を共通の理念として運営される協同組織であり、地域農業の活性化に資する地域金融機関です。

当組合では「豊かな自然を活かした地域社会との共生による未来農業をめざして」を経営理念に掲げ、組合員に寄り添った事業運営に取り組んでおります。

1. お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・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、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商品を選定します。また、当該商品を組成する投資運用会社については、当該商品の組成や運用が適切に行われていることを確認のうえ選定します。

製販全体でお客さまの最善の利益を実現するため、J Aバンク全体として、金融商品を購入したお客さまの属性および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

【主な取組み】

- ・お客さま一人ひとりとの対話を重視し、ライフプランやニーズに沿った最適な商品を提供いたします。
- ・金融商品の選定にあたっては、J A系統の全国組織である農林中央金庫において「長期投資を前提としているか」、「良心的な手数料水準であるか」、「過去の運用水準が相対的に良好であるか」、「運用体制について外部機関の評価を得ているか」といった基準を踏まえて選定した金融商品（J Aバンク セレクトファンド）を採用しています。

・お客さまの資産形成・運用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、iDeCo）を取扱い、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、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の共済仕組み・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（外貨建て共済等）は提供しておりません。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

（１） 信用の事業活動

- a お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売いたします。

【主な取組み】

- ・総合事業の強みを活かし、金融商品に限らずお客さまのニーズに合った幅広い商品をご提案いたします。
- ・ご提案に際し、JAバンク独自資料「資産運用ガイダンス」や「運用スタイル診断シート」を活用し、お客さまのご意向・金融知識・取引経験・資産状況・取引目的・リスク許容度等を共有し、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。
- ・高齢のお客さまには、原則当組合役席者同席のうえ十分にご理解いただくよう丁寧にご説明をさせていただくなど、より慎重な対応を実施いたします。
- ・資産形成や老後の備えに対するニーズに対しては、NISA、iDeCo 等税制優遇制度を活用した運用手法について、ご案内させていただきます。

- b 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。

【主な取組み】

- ・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」を活用し、商品のリスク特性について資料を提供するとともに、お客さま目線に立った分かりやすい説明をいたします。

- c 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。

【主な取組み】

- ・お客さまにご負担いただく販売手数料や信託報酬等について、「JAバンクセレクトファンドマップ」「重要情報シート」「販売用資料」を活用し、各商品をご比較いただいた中で、ご理解いただけるよう丁寧かつ分かりやすいご説明をいたします。

(2) 共済の事業活動について

- a 各種公的保険制度等にかかる情報提供、最適な保障・サービスをご提案いたします。

【主な取組み】

・保障の内容やご契約の条件について、ご自身のニーズを踏まえてご検討いただくため、各種共済の情報や掛金のお見積り、リーフレット資料などの情報をご提供しています。また、J A職員が最適な保障設計のお手伝いをさせていただきます。

- b お客さまのご意向の確認を実施するとともに、契約締結にあたっては重要な事項や、注意事項について説明いたします。なお、共済のご加入にあたり、共済掛金の他に組合員・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。

【主な取組み】

・J A職員がご契約の締結にあたっての重要な事項や注意事項について説明するとともに、ご契約の内容がご意向に沿った内容となっているかお申込の前に改めて確認させていただきます。契約内容をご確認いただいたうえで、契約に関するお手続きをしていただきます。

- c ご高齢者のお客さまに説明する際は、原則としてご家族に同席いただきます。また、万全な保障をお届けするために、組合員・利用者に寄り添ったフォロー活動に取り組みます。

【主な取組み】

・ご高齢者のお客さまの契約の締結にあたっては、ご家族の同席を徹底のうえ、ご契約内容や重要な事項等についてわかりやすくご説明いたします。

・契約締結後、事故やケガなどが発生したときには必要な各種お手続きや、共済金等の請求勧奨、契約の異動・事故受付等の各種手続きについて、担当者が丁寧に対応いたします。また、健康増進情報等のサービスの提供を行っております。

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供、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。

【主な取組み】

・当組合では、お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、利益相反について統括する部署を設置し、一元的に対応する体制を整備する等、お客さまの保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行います。

・当組合では、お客さまの商品選定、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、お客さまの利益を不当に害することがないように、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備していくとともに、当組合役職員についても定期的な研修・勉強会を開催によりコンプライアンス意識向上・法令遵守に努めます。

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) 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、お客様本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

【主な取組み】

・JA系統の県域研修受講や資格取得を推し進めるとともに、公的保障を踏まえた保障提案など、高度な専門性を有した誠実・公正な業務を行うことのできる人材の育成と、お客様本位の業務運営を実現するための態勢・組織を構築します。また、お客様からいただいた「声（お問合せ・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。

(※) 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（2024年9月改訂）」との対応を示しています。