

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A きみつは、「食と農を基軸として地域に根ざした J A」「地域に愛される元気な J A」を目指し、「農業・地域振興計画」「経営刷新3か年計画」を策定し「農業者の所得増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」に取り組んでいます。総合事業の強みを生かした積極的な事業展開により「持続可能な農業・地域・事業・経営基盤の実現」に向け「不断の自己改革」を進め、組合員・利用者(以下、「お客さま」という。)に愛され、選ばれ続ける J A を目指し取り組んで参ります。

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」に基づき、信用の事業活動ではお客さまの安定的な資産形成に貢献するため、共済の事業活動ではお客さまへ「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて安心と満足を提供するため、以下の取組方針を策定し運用しております。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、お客さま本位の業務運営を実現するために、本方針を必要に応じて見直して参ります。

(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)と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、ホームページ <https://www.ja-kyosai.or.jp/invitation/> をご参照ください。

### 1. お客さまへの最適な商品提供

#### (1) 信用事業

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、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。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

- 金融商品の選定にあたっては、お客さまのニーズに沿った資産形成・資産運用にお応えするため、資産分散・長期分散・時間分散についてご理解いただくこととし、農林中央金庫が選定した J A バンクセレクトファンドをご案内いたします。
- お客さまの資産形成・資産運用にお役立ちするため、各種税制優遇制度(一般 N I S A、つみたて N I S A、i D e C o)をご案内し、長期的な視点でお客さまの大切な資産を育てるお手伝いをいたします。
- 当組合は、お客さまとの対面での提案を大切に、対話を重ねる事でお客さまのニーズを多面的に理解し、お客さま本位の商品・サービス提供を実施いたします。

## (2) 共済事業

お客さまに提供する共済仕組み・サービスは、様々なリスクに対し万全な備えを行うためにお客さまのライフコンサルタントを目指し、お客さまに寄り添い、ライフイベント・金融知識・経験・資産・ニーズ（意向の把握・意向の確認）を踏まえ、お客さまにふさわしい共済仕組み・サービスとして提供いたします。【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3）】

- お客さまのニーズにあった最適な共済仕組み・サービスを提供いたします。
- 当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）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) 信用事業【原則2本文および（注）、原則3（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）】

①お客さまのライフコンサルタントを目指し、お客さまに寄り添い、ライフイベント・金融知識・経験・資産・ニーズ（意向の把握・意向の確認）を踏まえ、お客さまにふさわしい商品（金融商品）をご提案いたします。

- お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等については、「資産運用ガイドンス」、「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」等の資料を活用し、お客さまによりわかりやすい商品のご提案をいたします。
- 個別商品のご提案の際には、事前にお客さまにふさわしい商品であるか、適合性のチェック・ご意向確認を丁寧に行います。

②お客さまにふさわしいサービスの提供

- オンライン面談ツール、JAバンクアプリ等をご案内し、投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するとともに、定期的にマンスリーレポート等の情報提供を行います。
- また、お客さまの商品購入ニーズに柔軟に応えるべく、非対面によるお取引も整備し、より利便性の高いサービスの提供を目指します。

③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。

- お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要事項の説明にあたっては、同種の商品間の比較が容易に行えるよう重要情報シート等、手数料や商品の特徴が一覧で確認できる資料を活用することで、お客さまご自身で商品を選定していただけるよう分かりやすくご説明いたします。
- 販売後のアフターフォロー基準として、取引残高報告書送付のタイミング等を基準に定期的に訪問し、保有資産の運用状況や金融市場動向等について情報提供を行います。また、お客さまのライフプラン・投資目的・リスク許容度が変わりがないかを丁寧に確認することで適切なフォローアップを実施いたします。

(2) **共済事業【原則2本文および(注)、原則3(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)】**

- ①お客様のライフコンサルタントを目指し、お客様に寄り添い、ライフイベント・金融知識・経験・資産、ニーズ(意向の把握・意向の確認)を踏まえ、お客様にふさわしい共済仕組み・サービスをご提案いたします。
- ②お客様にふさわしい共済仕組み・サービスの提供
  - お客様の共済加入内容をタブレット端末機「Lablet's(ラブレッツ)」を活用し、「3Qマップ」、「あんしんチェックシート」等を通じて確認することで、将来のライフイベントにおいて各種公的保障制度で補えない可能性があることや将来不足することが予測される事態に備え、安心して暮らすことができるように最良の共済仕組み・サービスを提供します。
  - あわせて、お客様が当組合といつでも繋がれるよう、WebマイページやJA共済アプリ等のサービス提供にも努めております。
  - 上記サービスを通じて、共済金の請求勧奨や異動・事故受付の各種手続きなどのアフターフォローに努めます。
- ③お客様の保障の加入にあたっては、共済掛金の他に負担いただく手数料等はありません。
- ④共済加入にあたっての高齢者対応については、ご家族の方の同席等を基本にご契約手続きを行っております。ご高齢のお客様の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約手続きの際は、ご家族の方に同席いただく対応を基本とするなど、丁寧な対応を行っております。

### 3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様への商品選定や情報提供にあたり、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)】
  - 利益相反の発生する可能性がある取引につきましては、利益相反管理方針に基づき適切に管理を行うとともに定期的なモニタリングや各会議での指導等により適切に管理いたします。

### 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。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】
  - お客様への最適な金融サービス・共済仕組みの提供を行うため、また資産形成・資産運用・保障提案の知識・スキルを擁した担当者を幅広く育てるため、育成プログラムの導入や職員向け研修会などを定期的の実施し、担当者の育成に努めます。

- 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）」を真摯に受け止め、業務改善に努めます。
- お客さまと接する職員の基本的な働き方を定めた行動指針に基づき、提案軸に重きをおいた提案活動を行う事でお客さま本位の業務運営の定着化を図ります。

## 5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（K P I）

- (1) 当組合における「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、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繋げていきます。【原則2 本文および（注）】
  - お客さまが利用する金融機関を選定するうえでの参考データとして、当組合ホームページに「お客さま本位の業務運営に関する取組状況およびK P I実績について」の統一的な指標を公表いたします。

(※) 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」（2021年1月改訂）との対応を示しています。

制定 令和4年12月1日

改正 令和6年 5月1日