

組合員・利用者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、農業と地域へ貢献できる協同組合を目指して、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・利用者の皆さまに対し最良の金融商品および共済仕組みのサービスを提供するため、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、より組合員・利用者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、金融商品を取り扱う信用事業はJ Aバンク会員として香川県信用農業協同組合連合会および農林中央金庫と連携して良質な金融サービスの提供に努めており、また、共済事業は全国共済農業協同組合連合会（J A共済連）と共同で事業運営を行っております。各組織の「組合員・利用者本位の事業運営に関する取組方針」等は、それぞれのホームページをご参照ください。

1. 組合員・利用者への最適な商品提供

(1) 金融商品

組合員・利用者の皆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、皆さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。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)】

- ① 金融商品の選定にあたっては、長期投資を前提に組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用に貢献するため、農林中央金庫が外部評価機関を活用し、定性・定量面から選定した「J Aバンクセレクトファンド」を採用します。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を活用し、分かりやすく判断しやすい資料をご提供します。
- ② 組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用に最適な商品をご提案するため、税制優遇制度（NISA、つみたてNISA、iDeCo）を活用し、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いを行います。

(2) 共済仕組み

共済仕組みは、生活を取り巻くさまざまなリスク（ケガ・病気・火災・自然災害・交通事故・農業賠償など）に対して協同の財産を準備し、不測の事態が生じた場合に組合員・利用者の皆さまやその家族に生じる経済的な損失を補い、生活の安定を図る相互扶助（助け合い）の保障制度です。

組合員・利用者の皆さまが豊かに生活できるよう、最良・最適な共済仕組み（保障）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（例：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. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験、財産の状況、ニーズおよび目的に合わせて、常に皆さまにふさわしい商品をご提案します。

【原則 2 本文および(注)、原則 6 本文および(注 2、3)】

<主な取組み>

ア. 総合事業の強みを生かし、組合員・利用者の皆さまお一人お一人のライフイベント、金融知識・経験、資産の状況、ニーズおよび目的等をお伺いし、皆さまに寄り添ったご提案を行います。

イ. 組合員・利用者の皆さまとの対面を最優先に、「つかう・ためる・ふやす・のこす・そなえる」等資産の色分けを一緒に考え、投資目的・リスク許容度等を確認し、皆さまに最適な商品のご提案を行います。

- ② 組合員・利用者の皆さまにふさわしいサービスをご提供します。

【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)】

<主な取組み>

ア. 組合員・利用者の皆さまご自身でお好きな時間に時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」をご契約時にご案内し、投資判断に必要な情報をご提供します。また、ご契約後も必要な情報は随時ご説明し、組合員・利用者の皆さまの不安やお悩みに対し真摯な対応を行います。

イ. 組合員・利用者の皆さまに資産形成・資産運用の必要性をご理解いただけるよう、「資産運用ガイダンス」を活用しわかりやすくご説明します。

- ③ 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、取扱ファンドの特徴やリスク等に関して丁寧にわかりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。

【原則 5 本文および(注 1～5)、原則 6 本文および(注 1、2、4、5)】

<主な取組み>

- ア. 組合員・利用者の皆さまに提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を、容易に確認し理解できるよう記載した「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」を活用し、皆さまの目線に立った分かりやすい説明に努めます。
- イ. ご高齢の組合員・利用者の皆さまに金融商品の販売を行う際は、商品の理解度をより十分に確認しながら丁寧に説明し、厳格な適合性判定と意思確認を行うなど慎重な対応を行います。
- ウ. 販売後においても継続的にアフターフォローを実施し、保有する金融商品の実績や市況を説明することで安心して投資をご継続いただけるよう、適切にフォローアップを行います。

- ④ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料については、透明性の高い設定を心掛け、皆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。

【原則 4】

<主な取組み>

- ア. 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料その他費用については、商品・サービスごとに丁寧に分かりやすくご説明します。

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対し、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に沿った、最適な保障・サービスをご提案します。

【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)】

<主な取組み>

- ア. 共済仕組み（保障）の提供にあたっては、公的保険制度を説明し、組合員・利用者の皆さまの年齢・家族構成・就業形態等に合わせて、真に必要なとされる保障を皆さまと一緒に考えます。そのうえで、組合員・利用者の皆さまのニーズに応じて、最良・最適な保障をご提案します。
- イ. 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、JA 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。

- ② 組合員・利用者の皆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。

【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)】

＜主な取組み＞

ア. 組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、ご契約に至るときは、重要事項（契約概要・注意喚起事項）を分かりやすくポイントを押さえてご説明し、保障内容を十分にご理解・ご納得いただいたうえでご契約いたします。

- ③ ご高齢の組合員・利用者の皆さまにご説明する際は、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。

【原則 5 本文および(注 1~5)、原則 6 本文および(注 1、2、4、5)】

＜主な取組み＞

ア. ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすく説明し、ご家族も含めて十分にご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等をいただくなど、きめ細やかな対応を行います。

イ. 組合員・利用者の皆さまには、3Q訪問活動（請求漏れの防止等）や、あんしんチェック（加入内容の確認・保障点検）等を実施し、日々の接点を通じて、よりご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

金融商品の選定や共済仕組み（保障）にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者の皆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。

【原則 3 本文および(注)】

4. 組合員・利用者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

組合員・利用者の皆さまの一生涯にわたる「つかう・ためる・ふやす・のこす・そなえる」といった総合的なニーズに応えるため、幅広い金融商品・共済仕組み（保障）・サービスを取扱う専門の担当者を通称「LPA（ライフプランアドバイザー）」と呼び、皆さまのライフイベントに寄り添ったご提案の実現に向けて、育成および適切な配置に努めています。また、組合員・利用者の皆さまからいただいた「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。

【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)】

- ① 組合員・利用者の皆さまへ最適な金融商品・共済仕組み（保障）・サービスをご提供するため、各種研修会を実施し、LPAを含む担当者の知識向上と提案内容強化に努めています。また、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するために、研修システム（eラーニン

グ) の受講や公的資格の取得を推奨しています。

- ② 香川県内全域をカバーする金融機関として、どの地域においても適切な金融商品・共済仕組み（保障）・サービスをご提供できるよう、各店舗に担当者（投資信託取扱店にはL P A）を配置し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築しています。
- ③ 金融商品、共済仕組み（保障）・サービスおよび各種手続きに関して、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談・ご要望・苦情等）」については真摯に受け止め、迅速・誠実かつ公正な対応を行うとともに、それらを組合内で共有し今後の業務改善に活かすことで、組合員・利用者本位の業務運営を実現してまいります。

(※) 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。