

2024年2月22日
秦野市農業協同組合

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「J Aはだの基本理念」を掲げ、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に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

また、2024年2月より、共済事業においても総合保障の提供を通じて安心と満足を提供するため取組方針を改正いたしました。

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。

(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。

【J Aはだの基本理念】

「夢のある農業と次世代へつなぐ豊かな社会を地域できずく」

「夢のある農業」とは
農業者にとってやりがいがあり、また、地域社会にとってかけがえのない役割を果たし、地域の人々からも期待され、評価され、その結果、後継者が次々と生まれるような活力ある都市農業づくりをめざすこと。

「次世代へつなぐ豊かな社会」とは
次の世代を担う若者や子ども達に、自信を持って継承してもらえる地域社会づくりを目指すこと。そのような社会とは、一つは、経済的な豊かさはもちろん、精神的にも豊かな気持ちで安心して暮らせる生活環境や条件が整った社会であり、もう一つは、地球環境の保全や農との共生、協同組合活動を大切にする人々で構成される社会です。

「地域できずく」とは
組合員をはじめ、地域住民の協同組合活動を基本に、みんなが求める地域社会をきずくこと。

J Aは、そのような地域住民の協同活動を、市をはじめ関係組織・機関と連携して、支援・助長することが大切だと考えています。

1. 組合員・利用者への最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

【金融商品】

- (1) 組合員・利用者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、組合員・利用者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)】

【アクションプラン】

- ① 金融商品の選定にあたっては、組合員・利用者の資産形成・資産運用に貢献するため、組合員・利用者の長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫が外部評価機関を活用して、定性・定量面から選定した金融商品(JAバンクセレクトファンド)として採用します。また、「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し組合員・利用者の視覚の観点からも分かりやすく、判断しやすい資料の提供を行います。
- ② 組合員・利用者の資産形成・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、iDeCo)を取り扱い、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いたします。
- ③ 組合員・利用者の人生の目標達成に向けて、資産を運用・進捗管理していく手法であるゴールベースアプローチを取り入れた「JAバンク資産運用サービス」を2022年4月より取扱を開始し、JAバンクセレクトファンドも含め、組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合った商品・サービスを提案していきます。

【共済仕組み・サービス】

- (1) 当組合は、組合員・利用者の皆さまの様々なリスクに対する備えや、ニーズにお応えできるよう、最良・最適な共済仕組み・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(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)】

【アクションプラン】

- ① 組合員・利用者の万全な保障提供のため、3Q活動等を通じて組合員・利用者の幅広いニーズにお応えできるよう、共済仕組み・サービスの提供に努めます。
- ② 地域に密着した推進活動を展開します。
- ③ 「安心」「便利」「迅速」の追求による利用者満足度の向上に努めます。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

【信用の事業活動】

- (1) 組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者にごふさわしい商品をご提案いたします。【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)】

【アクションプラン】

総合事業を活かし、金融商品に限らず組合員・利用者のニーズに合った、幅広い提案、対応ができる強みを発揮し、組合員・利用者のライフイベントや金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等をお伺いし、一緒に考え寄り添うご提案をいたします。

- (2) 組合員・利用者にごふさわしいサービスの提供【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)】

【アクションプラン】

- ① 組合員・利用者ご自身でタイムリーに時価情報を把握できる、「JAバンクアプリ」を投資ご契約者にご案内し、投資判断に必要な情報をご提供するとともに、今後も必要な情報は随時ご説明し、資産形成・資産運用やライフプランを含めた生活の不安や悩みに対し真摯に向き合い、寄り添い、自分のこととして考えます。
- ② 組合員・利用者にごふさわしい商品を提案するため、面談による対話で寄り添うご提案を大切にしておりますが、組合員・利用者のご意向を踏まえ、非対面によるお取引として、2023年4月よりJAバンクアプリやJAバンクホームページより投資信託口座開設・購入等ができるよう新たな「JAバンク投信ネットサービス」を導入いたしました。
- (3) 組合員・利用者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。【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)】

【アクションプラン】

- ① 組合員・利用者の資産形成・資産運用の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること、投資そのものの魅力や楽しさを伝えていきます。わたしたちは、やみくもに新商品をご提案することなく、本当に組合員・利用者のためになる商品をごじっくり検討し、信頼されること、永く愛される金融商品の提供と金融機関であり続けることを大切にします。
- ② 組合員・利用者の投資・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資料を提供するとともに、組合員・利用者目線に立った分かりやすい説明に努めます。

- ③ アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書の送付のタイミングを基準にご契約者様へお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、分かりやすい説明に努めます。
 - ④ 組合員・利用者に提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるよう記載した「重要情報シート（金融事業編）・（個別商品編）」を活用し、組合員・利用者の投資判断に資するよう分かりやすくご説明いたします。
- (4) 組合員・利用者にご負担いただく手数料について、組合員・利用者の投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【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）】

【アクションプラン】

事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、組合員・利用者の誤解を招く恐れがある情報の提供をすることはありません。

【共済の事業活動】

- (1) 共済仕組みのご提案や情報提供にあたっては、組合員・利用者へ寄り添った活動に取り組みます。また、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者へ分かりやすいご説明を心がけるとともに、共済金のお手続き等に対しても迅速に対応します。【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）】

【アクションプラン】

- ① 公的保険制度等にかかる情報提供を行い、組合員・利用者のニーズ・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 共済の加入にあたっては、組合員・利用者の意向を把握・確認したうえで、保障内容を正しく理解いただけるよう、契約に関する重要な事項の説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③ 高齢の組合員・利用者に対しては、丁寧に分かりやすい言葉で説明し、家族の同席等を徹底のうえ説明を実施します。
- ④ 「3Q活動」や「あんしんチェック」を実施し、共済金請求漏れや各種手続きの申請漏れ等が発生しないよう努めます。
- ⑤ 組合員訪問日を活用し組合員への情報提供に取り組みます。

なお、共済の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者にご負担いただく手数料等はありません。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者への商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者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)】

【アクションプラン】

J Aグループでは、サービスの高度化を目指して、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおります。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月次・年次の定期モニタリングにより適切な管理を行います。

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

- (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、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)】

【アクションプラン】

- ① 各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者や、最適な共済の仕組み・サービスを提供できる担当者を幅広く育てるため、勉強会を定期的に開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

また、資産形成・資産運用は働く世代である職員にも必要なことであるため、担当者自身の金融リテラシーの向上に努めます。

- ② 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、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. 組合員・利用者本位の業務運営にかかる成果指標(KPI)

- (1) 当組合における「組合員・利用者本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、成果指標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげていきます。【原則2本文および(注)】

【アクションプラン】

「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況およびKPI実績値の公表について」として、当組合のホームページに組合員・利用者本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を組合員・利用者が選ぶ上で比較することのできる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 2018年 3月 23日

改正 2021年 9月 28日

改正 2021年 11月 25日

改正 2022年 11月 22日

改正 2024年 2月 22日