

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA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。

加えて当組合では、この理念のもと「JAさがみの理念と経営方針」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および保障充足に貢献するため、以下の取組方針を制定し、組合員・利用者の皆さまに心から喜んでいただけるようCS(組合員・利用者満足度)の向上に積極的に取組み、リスク管理・コンプライアンスを徹底して一層の信頼をいただけるよう健全経営に努めております。

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

【JAさがみの理念と経営方針】

(理念)

私たちは組合運動の原点である協同・共生・参画を大切にしながら、人と自然が共生する調和のとれた豊かな未来を拓きます。

1. 共生→支え合う地域社会の核を目指す
2. 食料と環境→思い起こそう自然の大切さ
3. 安定経営→協同の心と力の素晴らしさ

(経営方針)

1. 地域特性を活かした農業の持続的な発展を目指す。
2. 総合事業を通じて、地域住民が必要とするサービスを提供する。
3. 将来にわたって安定した運営のできる経営基盤・経営体制を確立する。

1. お客さまへの最適な金融商品・共済仕組み・サービス提供

(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、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。また、お客さまやご家族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」を令和4年4月より取扱開始いたしました。

JAバンクセレクトファンドも含め、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的にあった商品・サービスを提案していきます。

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】

金融商品の選定にあたっては、お客さまの長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、各種金融商品のラインナップの整備をすすめます。

(2) 共済事業

お客さまの生活を取り巻く様々なリスクに対して、安心して生活を送れるよう、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の提供は実施しておりません。【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】

3Q活動等を通じて、お客さまの幅広いニーズに対応した共済仕組み・サービスの提供に努めます。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業

- 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・サービス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】

J Aには、総合事業として、ワンストップで金融商品に限らず幅広い提案ができる強みがあります。お客さまごと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一人一人お伺いし、一緒に考え寄り添い、お客さまにふさわしい商品・サービスのご提案をいたします。

- b. お客さまにふさわしいサービスの提供として、令和5年4月より、J AバンクアプリやJ Aバンクホームページで投資信託口座開設・購入等ができるよう、非対面チャネルを導入いたしました。

【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】

地域の皆さまに必要とされるJ Aとして、あらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービスの充実に取り組みます。

- c. 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。並びに、お客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(金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、お客さま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。

【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】

お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、「J A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、お客さま目線に立った分かりやすい説明に努めます。

- d. 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。【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】

お客さまから頂く手数料や報酬は商品・サービスのご購入に関するアドバイスやアフターフォロー、運用コストなど、提供するサービスの対価として適正な水準に設定します。

(2) 共済事業

- a. お客さまに対して、公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりのニーズ・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。

【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】

お客さまへの各種情報提供や提案にあたっては、タブレット端末機(Lablet's)を活用し、わかりやすく丁寧な対応に努めます。

- b. 保障の加入にあたっては、お客さまの立場に立ち、ご意向を把握・確認したうえで、保障内容をご理解いただけるよう、わかりやすい言葉で重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。【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】

ご意向の把握・確認は、タブレット端末機(Lablet's)を活用して契約のお申込みの前にも改めてお客さまにご確認いただきます。重要事項説明は、「重要事項説明書(契約概要)」、「重要事項説明書(注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」等をお渡しして、丁寧な説明を行ないます。

- c. ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすい言葉でご説明します。ご理解いただけるよう、ご提案時および保障加入時にはご家族の同席等を徹底いたします。【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】

ご家族に同席いただくことが困難な場合は、オンライン面談やご家族の方への電話等により、より丁寧な対応に努めます。

- d. ご加入後もあんしんチェックや3Q活動を実施し、共済金請求漏れや日々変化するお客さまのニーズのご確認を行い、生活の安心・安全に努めます。【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】

ご契約内容の確認などが行えるWebマイページの登録促進に取り組み、お客さまの利便性の向上に努めます。

- e. 保障の加入にあたり、共済掛金の他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4】

3. 利益相反の適切な管理

(1) 信用事業・共済事業

当組合は、お客さまの商品・サービス選定、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、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等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. 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) 信用事業

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するとともに、お客様からの声を誠実に受け止め取組みいたします。

【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】

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、外部環境に応じた店舗の再編成において特定支店では、金融商品・サービスの取組みについてご案内をいたします。なお、金融商品・サービスを取扱う支店へ情報提供し、お客様のニーズに適した金融商品・サービスを行います。

(2) 共済事業

当組合は、お客様本位の業務運営を徹底し、満足していただける共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修等を適正な時期に実施し、職員育成を行い態勢を構築するとともに、お客様からの声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(注5)、原則7本文および(注)】

【アクションプラン】

商品知識・公的保険制度・税務などの研修を実施するとともに、多様な保障ニーズに応え、最適な保障・サービスの提供や堅確な事務を行うため、資格取得の支援に取り組めます。

また、当組合はお客様から寄せられた「お問合せ、ご相談・ご意見・ご要望、苦情、J A共済満足度調査結果等」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. お客様本位の業務運営にかかる成果指標 (K P I)

(1) 信用事業・共済事業

当組合における「お客様本位の業務運営」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】

「お客様本位の業務運営に関する取組状況およびK P I実績値の公表について」として、当組合のホームページにお客様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お客様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 1日
改正 2021年 6月 28日
改正 2021年 12月 1日
改正 2022年 11月 1日
改正 2024年 2月 29日
改正 2024年 3月 29日