

## 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、この理念のもと経営方針、行動規範や求められる職員像を掲げ、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。

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。

### 【 経営方針 】

組合理念に基づいて、組合の資源（人、金、物など）をいかに有効に活用し、成果を上げるかという基本になる考えを表したものです。

- ・さまざまな生活文化活動を通じ、住みよい地域社会づくりに貢献する。
- ・経営の安定と体制強化をはかり、時代の変化に対応した事業を展開する。
- ・役職員の資質を更に高め、利用者ニーズに応えられる人材を育成する。

### 【 行動規範 ～もっと ATSUGI～ 】

職員が協同活動を通じて、組合員、利用者の要望に応え、社会的責任を果たしていくための行動基準を表したものです。

- 「Active」 もっと積極的に行動します。
- 「Try」 もっと何事にも意欲的に努力します。
- 「Service」 もっと奉仕の心を大切にします。
- 「Upright」 もっと正直な気持ちを大切にします。
- 「Gentle」 もっと人に優しく接します。
- 「Ideal」 もっと理想の実現に励みます。

### 【 求められる職員像 】

「求められる職員像」は、職員一人ひとりが行動規範に基づいて、協同組合の一員としてその使命を果たしていくために、目指すべき共通の取組姿勢を表したものです。

わたしたち職員は、組合理念の実現に向け、地域に信頼され愛される職員を目指し、以下のとおり「求められる職員像」を定めます。

1. 組合理念を実現するために行動できる職員
2. 教育文化活動を通じて、地域社会に貢献できる職員
3. コミュニケーションを大切にし、信頼関係を築くことができる職員
4. 新たな課題に挑戦できる職員
5. コンプライアンスを遵守し、誇りを持って行動できる職員

## 1. 組合員・利用者への最適な商品・サービス提供

- (1). 組合員・利用者へ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 組合員・利用者の資産形成・資産運用に最適な商品・サービスをご提案するため、税制優遇制度（NISA、つみたて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。

## 2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

- (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・利用者にもふさわしい商品・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】

- ① 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・利用者にも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 地域の皆さまに必要とされるJAとして、あらゆる組合員・利用者が安心、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。
- ② 組合員・利用者にもふさわしい商品・サービスを提案するため、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、投資信託を取り扱う全店舗にご提案・お取引専用スマートフォン（リモート取引）を配備し、双方向での対話を確保したお取引も行える体制を整備しております。
- ③ 組合員・利用者の人生の目標達成に向けて「JAバンク資産運用サービス（ファンドラップ）」を取扱開始いたしました。JAバンクセレクトファンドに加えて本サービスは、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提案を行い、資産を運用・進捗管理する手法（ゴールベースアプローチ）を採用しており、アフターフォローを通じゴール実現に向けお手伝いをいたします。

- (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しっかり検討し、信頼されること、永く愛される金融商品・サービス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 組合員・利用者にご提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるように記載した「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」を活用し、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 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

トレーター」等を活用し、わかりやすい説明に努めます。

- (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】

- ① 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。

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】

- ① JA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を幅広く育てるため、勉強会を定期的で開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

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】

- ① 「組合員・利用者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 平成30年3月1日

改正 令和3年8月27日

改正 令和3年12月3日

改正 令和4年8月26日