

令和 6 年 3 月 1 日
厚木市農業協同組合

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。

また、令和 6 年 3 月より、共済事業においても総合保障の提供を通じた、豊かな生活づくりに貢献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。

【 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

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、J A 共済連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・サービス提供

I. 金融商品

- (1). 組合員・利用者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(つみたて投資枠・成長投資枠)」、「iDeCo」を取り扱います。令和6年1月から始まった新しいNISAでは制度の恒久化、非課税保有期間の無期限化、年間投資枠・非課税保有限度額の拡大にともない商品の特性・リスクを踏まえながら長期・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。

II. 共済仕組み・サービスの提供

- (1). 当組合は、組合員・利用者が、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良の共済仕組み・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 地域の皆さまに必要とされるJAとして、組合員・利用者の生活や農業にかかる様々なリスクの中で安心して生活するために、「ひと」「いえ」「くるま」「農業」の総合保障をそろえリスクに備えるお手伝いをいたします。
- ② 公的保険制度や顧客ニーズの変化に対応した共済仕組みを充実させ、組合員・利用者が必要とする最良の保障やサービスを提供いたします。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

I. 信用部門の事業活動

- (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・利用者におふさわしい商品・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・財産の状況および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・利用者にお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・利用者におふさわしい商品・サービスを提供するため、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、令和5年4月よりJAバンクアプリやJAバンクホームページから投資信託口座の開設・購入等ができる非対面チャネルを導入いたしました。
- ③ 組合員・利用者やそのご家族の人生の目標に向けて、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（ファンドラップ）」や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・サービスをご提案していきます。

- (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選び、じっくり検討し、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、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。

II. 共済部門の事業活動

- (1). 組合員・利用者が、健康で豊かな生活の実現のために必要となる資産を維持させることを目的に公的保険制度や必要となる保障の情報提供を行い、組合員・利用者にご提案いたします。【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 総合事業の幅広い提案・対応ができる強みを発揮し、組合員・利用者との既存契約の保障点検を通じて、公的保険制度を活用したうえで不足している部分の共有と、補うために必要な保障を組合員・利用者とともに考え寄り添うご提案を実施いたします。

- (2). ご契約時やご契約内容変更時において、組合員・利用者の属性や取引する目的などを十分聞き取りながら意向把握・意向確認を行い、共済契約の概要や重要な事項について丁寧に分かりやすくご説明し、必要な情報・サービスの提供を行います。【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 組合員・利用者一人ひとりの年齢・ご家族構成、資産状況やライフプラン、保障に対する考え方などを聞き取り、ご意向を十分確認したうえで必要保障の提案・提供をいたします。
- ② 公的保険制度やライフプランを踏まえた共済仕組みの選択の判断に資するよう、組合員・利用者が分かりやすい資料を提供し、丁寧に説明いたします。
- ③ 「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を用いて保障の内容や共済金をお支払いできない事項、通知義務事項など特にご確認いただきたい事項や注意すべき重要な事項をわかりやすく説明いたします。
- ④ 高齢の方に対してはより丁寧な説明をするとともに、ご家族も含め十分なご理解とご満足いただけるよう、提案時および契約時に親族に同席をお願いするなど丁寧な対応を行います。

- (3). 組合員・利用者にふさわしい共済仕組み・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 総合相談の相続相談業務より、組合員・利用者の財産のトータルコーディネート提案を実施する中で、本人や次世代において相続対策となる共済仕組みを提案いたします。
- ② 契約後のアフターフォロー活動として、加入内容を説明し、現在の契約者の公的保険制度やライフプランと、加入している契約の保障の期間・保障額等が合っているか点検し、契約者の意向を踏まえながら保障の見直し提案を行います。
- ③ 組合員・利用者に対し、ご契約内容の範囲において正確かつ迅速な共済金のお支払いに努めます。

- (4). 組合員・利用者のご契約にあたり、共済掛金の他に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). 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】

- ① 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). 組合員・利用者の信頼を獲得し、満足いただける金融商品・共済仕組み・サービスの提供ができるよう、研修会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で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 担当者一人ひとりが組合員・利用者の立場に立って行動するよう、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」の理解と定着に取り組みます。
- ② 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。

- ③ 共済仕組み、公的保険制度、税務など専門知識を有し、組合員・利用者のライフプランやニーズに合った必要保障の情報提供、提案ができるよう、定期的に研修会を開催し担当者の継続的な育成を図ります。
- ④ 当組合では、組合員・利用者本位の業務運営を実現するため組合員・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、業務改善と体制の構築に取り組みます。

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・利用者が選ぶうえ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31日
改正 令和6年3月1日