

## お客様本位の業務運営に関する取組方針

古川農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

### 【基本理念】

当組合は、JAが果たすべき社会的役割・使命と役職員の心構えなどを盛り込んだ「JA綱領」を踏まえつつ、地域に根ざした協同組合として「組合員とともに農業・地域の未来を拓く」ことを目指し、3つの基本理念に基づき事業を展開します。

1. 持続可能な地域農業の実現
  - ・地域営農システムの確立と担い手確保・育成
  - ・マーケットインに基づく生産販売と農業者の所得増大
2. 豊かで暮らしやすい地域共生社会の実現
  - ・組合員のメンバーシップ強化と地域の活性化への貢献
  - ・組合員・利用者の期待に応える総合事業の展開
3. 自己改革によるJA経営基盤の確立
  - ・組合員参加による自己改革の着実な実践
  - ・自己改革の実践を支える経営基盤の強化

この理念のもと、お客さまの日々変化するニーズへの対応や安定的な資産形成、「ひと・いえ・くるま・農業」の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、以下の取組方針を制定いたしました。

当組合では、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、お客さま本位の業務運営の実現に向け、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を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。

### 1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

当組合は、お客さまの最善の利益の追求のために、特定の投資運用会社に偏ることなく、選びやすさ、過去の運用実績が相対的に良好であること、手数料の水準等を踏まえたうえで、一定の商品数に絞ったJAバンクセレクトファンドを提供しております。

取扱う投資商品は日々変化するお客さまの多様なニーズに柔軟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）】

#### (2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、日々の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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、外貨建て共済等の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)】

## 2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、お客さま一人ひとりに寄り添うために以下の活動に取り組めます。

また、各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応します。

### (1) 信用の事業活動

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、ライフプラン等を「資産運用ガイダンス」や「スタイル診断シート」を用いてヒアリングし、お客さまの一人ひとりのご要望に合わせた最良・最適な商品・サービスをご提案します。
- ② お客さまの投資判断にかかる情報提供にあたり、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項については、重要情報シート等を用いて分かりやすくご説明いたします。特にご高齢のお客さまに対しては、役席者の同席や適合性判定により理解度を十分に確認しながら丁寧な説明を実施します。
- ③ お客さまにご負担いただく手数料については、「JAバンクセレクトファンドマップ」により商品間の比較を容易にすることで、お客さまの投資判断に資するように、明確で分かりやすい説明に努めます。
- ④ 販売後においても、財産の状況・投資目的・リスク許容度などお客様のご意向の変化を確認するとともに、各種情報提供を実施し、安心してご相談いただけるアフターフォロー体制を構築してまいります。

【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)】

### (2) 共済の事業活動

- ① お客さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、お客さま一人ひとりの加入目的やライフステージ等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ② ご契約にあたっては、お客さまのご意向に沿い、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。
- ③ ご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてより丁寧に分かりやすくご説明し、十分ご納得・ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなどの対応を行います。
- ④ なお、ご契約にあたり、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。
- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、より安心いただける3Q活動等のフォロー活動を実施します。

【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)】

### 3. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定及び保障提案にかかる情報提供にあたり、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)】

### 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

当組合は、お客さまから信頼・満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、高い専門知識を有する職員の育成に向け、継続的・定期的な内部研修の実施や資格取得の支援等を実施しております。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・新任L A養成研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・J A共済税務研修（対象：共済担当職員）等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員2種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP3級技能士（対象：信用または共済担当職員）等

また、利便性向上のための各種チャネルの整備や、お客さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むことで、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できる態勢を構築してまいります。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

(※) 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。