

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。

当組合では、この理念のもと、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、お客さま（以下、組合員・利用者）の皆さまの安定的な資産形成と顧客ニーズに応じた「ひと・いえ・くるまのバランスの取れた総合保障」の提供を基本に安心と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。

また、この方針は、以下にお示しする当組合の経営理念にも反映される内容にあると考えております。

JA あおば（経営理念）

組合員とともに、「食」と「農」を通して地域の中で発展し続ける JA をめざします

今後、本方針に基づく取組み状況を公表するとともに、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。

1. 組合員・利用者への最適な商品・共済仕組み・サービス提供

（1）金融商品

貯金・ローンをはじめとする暮らしに便利な商品・サービスは、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズや特性に応じた最善な商品を選定し、提供しております。

また、当該商品を組成する投資運用会社については、次のプロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認のうえ選定します。

お客さまの最善の利益を実現するため、JA バンク全体として、金融商品を購入したお客さまの属性および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

＜プロダクトガバナンスに関する補充原則＞

- ・補充原則 1 基本理念
- ・補充原則 2 体制整備
- ・補充原則 3 金融商品の組成時の対応
- ・補充原則 4 金融商品の組成後の対応
- ・補充原則 5 顧客に対する分かりやすい情報提供

※詳細は、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」内の、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」を参照ください。

【原則 2 本文および（注）、原則 3 および（注）、原則 6 本文および（注 2, 3, 6, 7）、補充原則 1～5 本文および（注）】

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、日常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・最適な共済仕組みと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：外貨建て共済など）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 および（注）、原則 6 本文および（注 2, 3）、補充原則 1～5 本文および（注）】

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業の活動

①組合員・利用者一人ひとりの金融知識・経験・財産を踏まえ、ニーズや目的に合わせて商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売いたします。特に、ご高齢の組合員・利用者さまにはより丁寧に説明し、複数名でニーズ等の確認を行い、お取引後も日々の接点を通じてより安心していただけるアフターフォローを行います。

【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】

②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「資産運用ガイダンス」等の資料を用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 2 本文および（注）、原則 4 本文、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) 共済事業の活動

①組合員・利用者の皆さまに対して、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、必要な人に必要な保障を提供するため、アフターフォローも含め、利用者目線でサービスを提供します。

【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）】

②ご契約の際には、組合員・利用者の皆さまのご意向を把握し、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、ご契約に関する重要事項説明を親切丁寧に実施します。

【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）】

③ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、特にご意向を十分にお聞きし、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約の際にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。

【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）】

④組合員・利用者の皆さまに対しては、Web マイページの促進、ペーパーレス手続きによる契約時における負担軽減、キャッシュレスによるスピーディーな決済で現金を用意する手間を省くなど、利便性向上による利用者満足度の向上に取り組めます。

【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）】

⑤保障のご加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆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) 組合員・利用者の皆さまへの商品選定や保障提案、情報提供にあたり、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することのないように、「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）】

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) 信用事業

農林中央金庫や外部講師による研修指導や資格取得の奨励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）】

(2) 共済事業

JA 共済連と連携し研修を実施する事で、職員のスキルアップと L A・スマイルサポーターが組合員・利用者の皆さまに寄り添い、組合員・利用者本位の総合保障を提供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）】

（※）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」（2024 年 9 月改訂）との対応を示しています。

制定 令和 6 年 2 月 1 日

改正 令和 7 年 10 月 20 日