

令和7年11月4日
とうかつ中央農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

当JAは、農を基軸とした活動を通じて、地域・人・環境を創造し、心豊かで安心して暮らせる地域社会づくりに貢献することを経営理念として掲げております。

当JA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、組合員・利用者の皆さま（以下「お客さま」と称する）の安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じた豊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。

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。

共済事業はお客さまに「寄り添い」農業・地域社会とより深く「繋がっていく」ことで『お客さま一人ひとりに寄り添った安心と満足の提供』ならびに『持続可能なJA経営基盤の確立・強化』の実現を目指します。対面と非対面の融合による「3Q活動」を通じ、新たな生活様式の浸透によるお客さまの生活スタイル変化に対応した保障・サービスの提供を実践します。共済事業は「相互扶助」の理念のもと、積極的な地域貢献活動を通じて、契約者基盤の維持・拡大を目指し、これからも地域になくてはならないJA共済として、健全かつ誠実な運営による事業活動に取り組みます。

1.お客さまの最善の利益の追求（原則2および（注）に対応）

当JAの事業活動においては、「心豊かで安心して暮らせる地域社会づくりへの貢献」を経営方針として掲げております。役職員一同、高い専門性とお客さま本位の業務運営に必要な職業倫理の定着に向け、研修や資格取得等を通じて役職員のレベルアップを図るとともに、都市型JAの総合相談活動機能を最大限に発揮し、お客さまのニーズ・ライフプランにあった多様なサービスを提供することで、お客さまの最善の利益を目指します。

2.利益相反の適切な管理（原則3および（注）に対応）

お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、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」に基づき適切に管理しており、利益相反管理統括部署による定期的に利益相反管理状況のモニタリングを実施することで、利益相反の未然防止に努めております。

「利益相反管理方針」http://www.ja-toukatsuchouou.or.jp/pdf/rieki_housin.pdf

3.手数料等の明確化（原則4に対応）

お客様にご負担いただく手数料やその他費用の詳細について、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものなのかを含め、お客様にご理解いただけるよう分かりやすく丁寧な情報提供を行い、透明性を確保するよう努めてまいります。

投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等にも十分ご理解いただけるように、商品提案時には、重要情報シートや、目論見書等を活用し、分かりやすく丁寧な説明を行います。

また、共済事業では「共済掛金の他にいただく手数料等はありません」。

4.重要な情報の分かりやすい提供（原則5および（注1～5）に対応）

当JAは、お客様の知識、経験、財産の状況およびお客様が金融商品の販売にかかる契約を締結する目的等に照らして商品をご提案し、お客様に商品の理解を深めていただくため、当該金融商品の内容やリスク要因、さらに当該金融商品の価値に影響を与える可能性があるマーケットの動向等について、お客様に分かりやすく丁寧な説明を行います。また、役職員に対しては、研修の実施や専門資格取得の推奨等を通じて、当JAが取り扱う金融商品・サービスのリスクや仕組み等の理解促進に努めます。上記取組に加え、説明資料の拡充や各種媒体の活用により、お客様がそれぞれの金融商品・サービスと比較することで、当該金融商品・サービスの内容を分かりやすく理解いただけるよう説明いたします。

5.お客様にふさわしいサービスの提供（原則6および（注1～7）補充原則1～5本文および（注）に対応）

JAのライフプランサポート実践により、お客様の知識、経験、財産の状況および金融・共済商品の販売にかかる契約を締結する目的について、詳細にわたり確認をさせていただき、その内容を考慮したうえで適切と考えられる金融商品または、共済仕組み・サービスをご提案いたします。なお、当JAは、市場リスク有する共済仕組みは提供しておりません。

また、当JAがお客様に提供する金融商品は、属性・適合性を判断したうえで販売します。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、お客様の多様なニーズにお応えできるものを選定します。上記金融商品は定期的なモニタリングを行い、商品性・運用体制・コンプライアンスの観点から懸念がないか確認を行っております。なお、当JAは、金融商品の組成に携わっておりません。

また、当該商品を組成する投資運用会社については、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。

製販全体で組合員・利用者の皆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組合員・利用者の皆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。

6.職員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7および（注）に対応）

お客さま本位の業務運営を促進するため、業績評価や職員の研修等、適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

当JAでは、資格取得奨励内規を定め、研修受講や資格取得の推奨・支援を行い、高度な専門知識を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材の育成に取り組むと共に、お客さまが金融・共済事業者を選ぶにあたっての一助として、ホームページ上にFP資格保有者数の公表を行うなど、お客さま本位の業務運営を実現するための体制を構築しています。

また、お客さまにメリットがないにもかかわらず、目標や業績のためだけの営業活動は行わず、お客さまからの信頼を最優先に考える営業活動を行います。

7.共済事業の共同事業運営（原則1および（注）原則6（注6、7）に対応）

共済事業は、当JAと全国共済農業協同組合連合会（以下、「JA共済連」と称する）が、共同で事業運営をしております。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。

8.共済の仕組み・サービス・アフターフォロー（原則1および6（注）に対応）

当JAでは、ひと・いえ・くるま・農業と生活環境リスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済の仕組み・サービスをお客さまの「意向把握・意向確認」をもって提供します。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掛けるとともに、ご相談に対して迅速に対応いたします。

また、お客さまに共済金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、迅速な対応に加え契約者宅への全戸訪問を実施し、請求漏れや請求忘れへの対応をしてまいります。