令和 8 年 11 月 1 日

組合員・利用者本位の業務運営に関する方針

JA グループは、食と農を基軸として地域に根差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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成・総合保障の提供を通じたくらしの安心に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

当組合は、「存在理念　くらしをみつめる」「経営理念　組合員の営農と生活に対して『最大奉仕』を目指す」「行動理念　協同の原点に立ち返り農業とそこに住む人々のかけ橋になる」を JA 理念と定め、職員一人ひとりが念頭に置き、組合員・利用者の皆さまに質の高いサービスの提供を行ってまいります。

また、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。

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提供

(1) 金融商品

組合員・利用者の皆さまに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、「社会情勢や良心的な手数料の観点」や「運用実績が良好である」ことを踏まえたうえで、商品の絞り選びやすさを重視し、多様なニーズにお応えできるものを選定します。

当組合と金融商品を提供する投資運用会社は、組合員・利用者の最善の利益を実現するために購入した顧客の属性や、金融商品に対する反応および販売状況に関する情報について、相互に情報連携を行います。

また、組合員・利用者へ提供する金融商品の選定においては、組成に携わる投資運用会社のプロダクトガバナンスについて顧客の利益にかなう商品であるかなど、検討・検証がされた実効性の確保を把握したうえで選定します。

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、6、7）補充原則 1～５本文および（注）】

(2) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の皆さまが、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・最適な共済仕組み・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）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）補充原則 1～5 本文および（注）】

2　組合員・利用者本位の提案と情報提供

(1) 信用事業の活動

① 組合員・利用者一人ひとりとの対話を重視し、資産状況・金融商品知識・投資経験・リスク許容度を踏まえるなど、組合員・利用者の適合性判断について「適合性チェックシート」を活用し、運用目的に寄り添った提案や適切な販売を行います。また資産形成や老後の備えでは「NISA」や「iDeCo」の案内などニーズや目的に合わせて、ふさわしい金融商品をご提案します。

② 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、金融商品のリスク特性や基本的な収益（リターン）等について分かりやすくご説明し、必要となる重要な情報を十分にご提供します。

③ 組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料について、ご自身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。

④ ご高齢の方には、原則としてご家族の同席を求め、金融商品の理解度をより十分に確認しながら説明するとともに厳格に適合性判断も行います。また、理解力や判断力等に懸念があるときはご家族の同席を求めるなど慎重な対応を図ります。

【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、3、4、5）】

(2) 共済事業の活動

① 組合員・利用者一人ひとりの資産状況・家族構成・ライフプラン等に照らして、公的医療保険制度を踏まえ最適な共済仕組みをご提案します。

② 共済の加入にあたっては、３Ｑ活動やあんしんチェック活動を通じ組合員・利用者の皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解いただけるよう、分かりやすい重要事項説明を実施します。

③ ご高齢の方には原則としてご家族の同席を求め、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きめ細やかな対応を行います。また、理解力や判断力等に懸念があるときもご家族の同席を求めるなど慎重な対応を図ります。

④ 各種手続きにあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、共済加入後も３Q活動を通じた近況確認による請求漏れ防止等ご安心いただけるアフターフォローを実施します。

⑤ 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はございません。

【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

組合員・利用者の皆さまへの金融商品の選定や共済仕組みのご提案にかかる情報提供にあたり、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」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

(1) 当組合は、「JA ひまわり人材育成基本方針」に基づき、職員一人ひとりが組合員・利用者の皆さまを最優先に考えて行動するよう人材の育成をすすめます。外務員資格の取得と継続的な研修を通じて「組合員・利用者に寄り添った適切な提案」、「高度な専門性」、「誠実・公正な業務遂行」、「堅確な事務処理」を確認・意識させることにより、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。

(2) 当組合は、組合員・利用者の皆さまのライフプラン（夢）を実現するための提案活動が行えるように、継続的な学習機会を設け職員の知識向上に努めます。

(3) 当組合は、「手数料の実績に偏重しない販売体制の構築」や「ライフプランに寄り添った提案活動の評価」の取組みに努めます。

(4) 当組合は、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、業務改善に努めます。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】