

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

令和7年9月29日

J A たじまでは、「たじまに生きるたじまを活かす」をスローガンとしています。この言葉には、J A たじまが「但馬に根ざした活動を通して地域とともに発展していきたい」、「但馬にあるすべての人・自然・資源を生き活きとさせていきたい」という思いが込められています。

当 J A では、このスローガンのもと、地域に根ざす協同組合として、農業や暮らしに関する事業を通じて世代を超えた地域のつながりを生み出し、より魅力ある但馬の次世代への継承に取り組んでいます。

今回、信用・共済事業において、組合員・利用者の皆さまの資産形成・資産運用に貢献し、安心して暮らせる豊かな地域社会を実現するための一助となることで、より一層お客さまに信頼される J A となることを目指し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を見直いたしました。今後、本方針に基づく取り組みの状況を定期的に公表するとともに、必要に応じて本方針の見直しを行い、お客さまに満足いただける金融共済商品・サービスの提供に努めてまいります。

また、共済事業については、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。J A 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。原則 6（注 6、7）

1. お客さまへの最適な商品・サービスの提供

- （1）お客さまの最善の利益を追求することを第一に考え、お客さまの知識・経験・財産の状況・取引目的等を適確に把握したうえでライフプランに応じた適切な金融商品・サービスの提供を行います。【原則 2 本文および（注）、原則 6 本文および（注 1、2）】
- （2）お客さまの長期的で安定した資産形成のお役に立てるよう、少額積立、長期・分散投資の利点を活用した税制優遇制度（NISA・iDeCo）を取り扱うほか、商品数を絞ることで、厳選した商品をお客さまが迷うことなく選ぶことのできるラインナップ（J A バンクセレクトファンド）を提案します。【原則 2 本文および（注）、原則 6 本文および（注 1、2）】
- （3）お客さまに提供する金融商品の選定にあたっては、業態の中央機関である農林中央金庫において利益相反の管理も含め審議・選定され、商品の基本的な利益

(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、手数料等が適切なものであることを確認するとともに、定期的なモニタリングを行っています。その上で、金融商品を組成する運用会社について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し、お客さまの最善の利益を追求するための商品を選定します。また、ＪＡバンクグループ全体で、金融商品を購入されたお客さまの属性および販売状況等に関する情報を運用会社に提供するなどの連携を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めます。なお、当ＪＡは、金融商品の組成に携わっておりません。【原則３本文および（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）】

- (4) お客さまを取り巻く様々なリスク（生活・農業・自然災害）に備え安心して暮らすことができるよう、ライフサイクルに応じた最良で最適な共済仕組みとサービスを提供してまいります。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６本文および（注２、３）、補充原則１～５本文および（注）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (1) お客さまの知識・経験・財産の状況・ニーズや目的に応じて、最良・最適な商品をご提案し、お客さまの属性・適合性を判断したうえで販売します。また、お客さまの投資判断の参考としていただくため、商品特性・リスク・市況動向など、必要な情報を幅広く提供するとともに、各種手数料の透明性を高め、わかりやすく丁寧な説明を行います。【原則４、原則５本文および（注１～５）、原則６本文および（注１～７）】
- (2) お客さまの意向に該当した取扱商品が複数ある場合は、これまでの運用実績や手数料等の比較を行い、適切に検討、判断いただくための情報提供を行います。【原則５本文および（注１、２）、原則６本文および（注１、２）】
- (3) ご高齢のお客さまには、原則としてご家族等の同席を求め、商品の理解度を確認しながら説明を行います。また商品提案前に事前に審査を行うなど、より慎重な対応を実施します。【原則２本文および（注）、原則６本文および（注１、４、５）】
- (4) 当ＪＡは、金融商品の販売後においても、投資環境やお客さまのニーズの変化等に応じ、適切なアフターフォローを行います。【原則２本文および（注）、原則６本文および（注１）】
- (5) お客さまへの共済仕組ご提案にあたっては、一人ひとりのライフプランに応じた情報提供や公的保険制度等の説明を行い、ニーズを確認したうえで最適な内容を

お伝えします。ご契約にあたっては、分かりやすい説明により重要事項をお伝えし、ご意向に沿った内容であるかを十分確認し納得のうえでご契約いただくとともに、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等が無いことをお伝えします。高齢者の方にはご親族の方に同席いただくことを基本としております。また、ご契約後は感謝の気持ちをもってアフターフォロー（3Q活動）を実施しております。【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）】

3. 利益相反の適切な管理

- （1）当JAは、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ます。また、金融商品の販売におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握したうえで、コンプライアンス管理部署において厳正なチェックを行います。【原則3本文および（注）】

4. お客さま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）継続的な研修による指導と資格取得の推進により、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ます。【原則2本文および（注）、原則6本文および（注5）、原則7本文および（注）】
- （2）お客さまの資産形成をサポートすることを目的とした業績評価体系を整備し、お客さまのライフステージに応じた適切なコンサルティング営業を実践することで、お客さま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7本文および（注）】
- （3）お客さまからの多様化するニーズやご要望にきめ細かくお応えしご満足していただける共済仕組み・サービスを提供できるよう認証資格制度を設け専門的な知識を持つ総合渉外、およびスマイルサポーターを設置しております。また、総合渉外のスキルを高めるためにトレーナー制度を設置するとともに税務・医療制度などの各種研修受講により知識向上を図っております。【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】
- （4）お客さまからいただいた声は、真摯にうけとめJA内で共有しお客さまの満足につながるよう業務改善に活かす取組みを常に行っております。【原則2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」（令和 6 年 9 月改訂）との対応を示しています。