

令和6年2月1日
鳥取中央農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A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。

この理念及び当組合の「必要とされるJA を目指す」という基本方針のもと、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、お客さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた安心と豊かな暮らし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。

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、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。

1. お客さまへの最適な金融商品、共済保障仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

- ① お客さまに提供する金融商品は、J Aバンクグループの中央機関である農林中央金庫において、販売する商品の基本的な利益、損失、その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料等が適切なものであることを確認し、「J Aバンクセレクトファンド」として厳選した商品を主に取り扱っております。過去の運用実績や手数料水準などが良好であり長期投資に適した商品となっております。

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、お客さまの多様なニーズ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) 共済保障仕組み・サービス

- ① お客さまの多様なニーズに即した保障およびサービスを提供するとともに、コンプライアンスを遵守し、丁寧かつ誠実な共済事業活動の実践により、一人ひとりに合わせたきめ細やかで最良・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)】

2. お客様本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業

- ① お客様との対話を重視し、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、パンフレット、資料等を用いてお客様にふさわしい商品をご提案いたします。
また、資産形成・資産運用のお役に立てるよう税制優遇制度（NISA・iDeCo）等も取り扱っており、長期的な投資を推奨しております。【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 お客様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運用状況等を一覧で確認できる資料等を用いて、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 お客様にご負担いただく手数料について、お客様の投資判断に資するようパンフレットや重要情報シート等を活用し、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。【原則4、原則5 本文および（注1～5）、原則6 本文および（注1、2、4、5）】

(2) 共済事業

- ① お客様に対して、各種公的保険制度等の情報提供を行い、あんしんチェック（加入内容確認と保障点検）・ニーズ喚起を中心に一人ひとりのライフプラン等に応じた、「安心」と「満足」をご提案します。【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 保障の加入にあたっては、お客様のご意向を確認・把握したうえで、時代のニーズにあった新しい商品の紹介や、加入内容の説明など、万全の備えを提供するため、ご理解・ご納得いただける保障内容のご提案、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。【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 契約日時点で70歳以上となるお客様に対しては、より丁寧にわ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、ご契約時にはご家族の同席等をいただくなど、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 共済外務専任（LA）を基軸にフォロー活動を実施します。【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）】
- ⑤ デジタル技術を活用したお客様の利便向上に向け、JA共済アプリWEBマイページの構築により、非対面接点・手続きの拡充に取り組むことで、お客様がご自身で加入内容の確認、各種手続きをスムーズにできるようにフォロー活動を実践します。【原則2 本文および（注）、原則5 本文および（注1～5）】

- ⑥ なお、保障の加入にあたり、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。【原則4】
- ⑦ 各種手続きにあたっては、お客さまに丁寧で分かりやすいご説明を心がけるとともに、一人ひとりに寄り添った、安心と満足を提供します。【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）】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、重要情報シート・重要事項説明書を活用し、商品の比較検討をしたうえでご理解いただくことで、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、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。【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) 研修による指導や資格取得の推進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するとともに、お客さまからいただいたご意見（お問い合わせ、ご相談、ご要望、苦情など）を業務改善に活用することで、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6（注5）、原則7 本文および（注）】

<内部研修・資格取得制度>

- ①証券外務員資格者研修（対象：信用担当職員）
- ②共済推進担当者認証研修会（対象：全職員）
- ③ライフアドバイザー認証養成研修会（対象：共済担当職員）
- ④自然災害損害調査員養成研修会（対象：共済担当職員）
- ⑤公的保障研修会（対象：共済担当職員）
- ⑥税務・社会制度研修会（対象：共済担当職員） 等

<外部資格取得制度>

- ①証券外務員1種（対象：信用担当職員）
- ②内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ③FP3級技能士（対象：信用または共済担当職員） 等

（※）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。