

令和5年11月30日

大北農業協同組合

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、食と農を基軸とした地域に根差した協同組合として、助け合いの精神のもと、持続可能な農業とゆたかで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げており、当組合の経営理念は「私たちは、地域に愛され、信頼され、やくにたつ J Aをめざします」、基本姿勢は「食と農で地域に笑顔をつくります」、主要施策は、農業所得増大へのさらなる挑戦、不断の自己改革による組織・経営基盤の確立を掲げています。

また、行動規範としては、特に安全安心な農畜産物の安定的な供給源としての役割や金融機関としての役割など、公共性の高い事業を行っていますので、J Aの「信頼」を守っていくため、役職員一人一人が、J Aの使命・責任を果たす一翼を担っていることを深く認識し、責任と誇りを持って業務を遂行していくため、コンプライアンス基本方針に基づき行動規範を定めています。

この理念に基づき、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、豊かな生活づくりに貢献するために、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取り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商品提供

(1) 金融商品

お客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、社会情勢や手数料の水準等も踏まえたうえで、お客さま一人ひとりの取引目的・商品知識・取引経験・財産状況を把握した中でリスクに関する考え方を踏まえ、他の金融商品や共済も含めお客さまの多様化するニーズに的確に応えるべく最適なお提案を行います。また、お客さまに安定的な資産形成・資産運用ニーズ等にお応えできるように、厳選した商品をラインナップします。

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) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して暮らすことができるよう、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）】

2. お客様本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。

【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 お客さまの投資判断に資するよう、各商品の概要やリスク特性、費用、重要事項等について、お客さま目線に立ち親切丁寧にわかりやすい表現でご説明を行います。また、お客さまに市場動向を踏まえた情報提供に努め、同種の商品比較等を重要情報シートを用いて行い、適切なご検討やご判断に繋がる情報等をご提供します。

【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 お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するよう、セレクトファンドマップや交付目論見書を用いて、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) 共済の事業活動

- ① お客さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた必要保障額や最適な保障・サービスをご提案します。各担当が統一した知識取得のためのJA独自のスキルアップ研修を実施します。
- ② 保障の加入にあたっては、あんしんチェック（お客さまの意向を十分に把握・確認したうえでの保障点検）により、ご提案の保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③ 特にご高齢のお客さまに対しては、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、ご契約時にはご家族の同席の徹底、同席がされなかった場合には管理者による契約確認を実施するなど、きめ細や

かな対応を行います。

- ④ 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ありません。
- ⑤ 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がけるとともに、日々「お変わりがないか」や「ご不明な点がないか」、「ご請求忘れがないか」等の確認を行う3Q活動を通じてより安心とご満足をいただけるアフターフォローを実施します。また、お客さまが来店しなくても各種手続きができるWebマイページの普及に努めます。

【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）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、利益相反のおそれがある取引を予め特定・類型化し具体的な管理方法を定めること等により適切に管理します。

なお、商品の採用については、当組合の規程に基づき選定され、販売等にかかる厳正なチェックを行うとともに、定められた会議体で適切な協議を実施しております。

【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）お客さま本位の業務運営を確固たるものとするため、当組合が培ってきたホスピタリティ精神をさらに強化いたします。併せて、各種の研修や資格取得（FP、証券外務員、生命・建物審査員等）を通じ人材育成に努め職員のスキルアップを図り、お客さまにご満足のいくご提案をしていきます。

【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」（2021年1月改訂）との対応を示しています。