

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

令和6年7月1日

夢みなみ農業協同組合

夢みなみ農業協同組合は

- 安心して暮らせる「幸せづくり」を基本とします。
- 地域の「柱」となり、特色ある農畜産物づくりをすすめ、「選ばれるJA」をめざします。
- 地域農業を未来へつなぐ「懸け橋」となります。

の3つを経営の基本理念として掲げ、地域の懸け橋となり選ばれるJAをめざしてまいります。

当組合では、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、信用事業ではお客さまの安定的な資産形成に貢献するため、また、共済事業では「ひと・いえ・くるま・農業」の保障提供を通じお客さまが安心して暮らすことのできる地域社会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、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（<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

## 1. お客さまへの最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

### (1) 信用事業

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、長期的で安定した資産形成に寄与する分かりやすい商品ラインナップ（JAバンクセレクトファンド）で、お客さまの多様なニーズを最優先に考え、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) 共済事業

生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、お客さまに寄り添いニーズに応じた最良かつ最適な「ひと・いえ・くるま・農業」の共済仕組み・サービスを提供いたします。なお、当組合は市場リスクのある共済仕組み（例：外貨建て共済等）は取扱いしておりません。

【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. お客さま本位のご提案と情報提供

### (1) 信用事業

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせ、資産形成の必要性を説明いたします。また、お客さまとの面談においては「JAバンク資産運用スタイル診断シート」を活用し、「投資目的」、「許容できるリスク・リターンの振れ幅」、「相場変動時の運用方針」の3つの観点によってお客さまのニーズにふさわしい商品を提案いたします。また、ご意向に反する特定の商品を優先したご提案はいたしません。
- ② お客さま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は「JAバンクセレクトファンドマップ」を利用し分かりやすくご説明いたします。また、定期的かつ継続的な訪問活動を行い「月刊マーケット・レター」等、各種資料を活用し必要な情報を十分にご提供いたします。
- ③ お客さまにご負担いただく手数料については、「契約締結前交付書面」を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明を行い、お客さまの投資判断にお役立ちできるよう努めます。  
【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)】

### (2) 共済事業

- ① お客さまに対して各種公的保険制度等の情報提供を行うとともに、ライフプランやニーズに応じた最良かつ最適な保障・サービスを提供いたします。
- ② 提案からご契約にあたりまして、お客さまのご意向を的確に確認した上で、「保障設計書」を用いた分かりやすく丁寧なご提案と、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」を交付し、ご契約に関する重要な事項についての説明に努め、保障内容のご理解とご納得をいただけますよう実施いたします。
- ③ ご高齢のお客さまには、より丁寧により分かりやすい説明に努め、ご契約時にはご家族に同席をお願いするなど、ご家族さまを含め保障内容を十分にご理解いただけますようご対応いたします。
- ④ 3Q訪問(加入内容の確認、保障点検、請求漏れの確認)を通じ、お客さまに寄り添ったサービスやアフターフォローを提供いたします。また、各種お手続きに際しまして、お客さまに分かりやすいご説明に努めます。
- ⑤ ご契約にあたり、共済掛金のほか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

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。

【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経営理念に沿った人材育成と態勢の構築

お客さまからの声を大切にし、誠実に受け止め迅速かつ適切に対応するとともに業務改善に取り組んでまいります。また、お客さまに満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、研修会や勉強会を通じて理解浸透を図るとともに、トレーナーによる実践指導を行ってまいります。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

(※)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。

#### 附則

1. この方針は、令和4年9月1日から実施する。
2. この方針は、令和6年7月1日から改定する。