

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「組合員・利用者の皆さまから『信頼され、選ばれ、必要としていただける』JA」を理念として掲げ、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成と総合保障の提供による「安心」と「満足」に貢献するため、以下1～7の取組方針を制定いたしました。役職員一同、この取組方針に基づき組合員・利用者の立場に立った金融商品及び、ライフスタイルに合わせた保障の提供に努めてまいります。

### 【JAしまねの理念・・・組織の使命・役割とあるべき姿】

わたくしたち役職員一同は、豊かな地域農業を育み、地域社会の形成および強靱な経営基盤の確立を基に、組合員・利用者から「信頼され、選ばれ、必要としていただける」JAを築いてまいります。また、JAの役割である「農業振興」「地域振興」および「地域貢献」を積極的に展開し、組合員はもとより県民そして次世代（若者・子どもたち）と共にJAの存在意義を高め、大地の恵みと食文化の尊さを継承してまいります。

### 1 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表等

当組合は、組合員・利用者本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表し2021年1月に改定した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）を策定いたします。

なお、本方針における「組合員・利用者」とは、当組合とお取引いただく組合員・利用者を想定しております。

#### 【取組事項】

##### <共通>

- ①本方針および本方針に基づく取組みの状況は当組合ホームページに公表いたします。
- ②より良い組合員・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。

※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。

### 2 組合員・利用者の最善の利益の追求【原則2本文および（注）】

当組合は、「JAしまねの理念」のもと、すべての事業活動において法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、組合員・利用者一人ひと

りのライフプランとニーズに合わせた最適なお提案を行い、組合員・利用者が最善の利益を得られるよう、サービスを提供いたします。

**【取組事項】**

＜信用＞

- ①組合員・利用者の最善の利益を追求するために、長期・積立・分散を基本とした提案をいたします。
- ②提案から成約に至る過程およびアフターフォローの状況について、資産形成顧客一元管理システムを通じ、本店で全件把握しております。これにより、組合員・利用者本位の業務運営、およびコンプライアンスにかかる指導を適宜行っております。

＜共済＞

- ①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・サービスを提供いたします。

**3 利益相反の適切な管理【原則3本文および（注）】**

当組合は、組合員・利用者への商品選定や保障提案、情報提供にあたり、組合員・利用者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いたします。

**【取組事項】**

＜共通＞

- ①組合員・利用者の利益を不当に害するおそれのある取引を類型化し、対象取引の管理方法、管理体制を明確化したうえで、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理いたします。

＜信用＞

- ①当組合が販売する金融商品については、JAバンクの中央機関である農林中央金庫において、組合員・利用者の利益を不当に害するおそれがないか、利益相反の観点からあらかじめ確認しております。そのうえで当組合では、組合員・利用者の最善の利益を重視して販売する商品を選定しております。また、月次・四半期・年次の定期モニタリングにより組合員・利用者保護に努めてまいります。

**4 手数料等の明確化【原則4本文】**

当組合は、組合員・利用者にご負担いただく手数料について、組合員・利用者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。

**【取組事項】**

＜信用＞

- ①運用報告書など各種書類の送付、口座内でのファンド管理、投信購入後の情報提供などの対価として組合員・利用者にご負担いただく手数料

料について「契約締結前交付書面」や「目論見書」を用いて組合員・利用者にご理解いただけるよう説明いたします。

- ②投資信託の手数料については、ホームページに取扱い商品の一覧を掲載し、商品間での比較が簡単にできるよう、分かりやすい開示を行います。

なお、共済事業に関しては、保障の加入にあたり共済掛金の他に組合員・利用者にご負担いただく手数料等はございません。

## 5 重要な情報の分かりやすい提供【原則5本文および（注1～5）】

当組合は、組合員・利用者の投資判断・保障検討に資するよう、金融商品・のリスク特性・共済仕組み・サービスの内容・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供いたします。

### 【取組事項】

#### <信用>

- ①金融商品のご案内にあたっては、商品概要のほか、取引条件やリスク等の重要情報について適切な資料を用いて説明を行います。
- ②組合員・利用者にご理解いただくため、「JAバンク セレクトファンドマップ」、「重要情報シート」等を活用し、類似の商品・サービスとの比較や商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、最適な商品をご提供するよう努めてまいります。

#### <共済>

- ①保障の加入にあたっては、ご意向を的確に把握・確認し、公的保障確認資料等で必要な保障についてご理解・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）を実施いたします。
- ②特に高齢の組合員・利用者に対しては、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等を徹底するなど、きめ細やかに対応いたします。

## 6 組合員・利用者につながる金融商品、共済仕組み・サービスの提供

### 【原則6本文および（注1～5）】

当組合は、組合員・利用者の金融知識・経験・財産、ニーズや目的および一人ひとりの生活や農業を取り巻く環境の変化に合わせて、組合員・利用者につながる金融商品、共済仕組み・サービスをご提案いたします。

組合員・利用者にご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、組合員・利用者の多様なニーズにお応えできるものを選定いたします。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

## 【取組事項】

### <信用>

①当組合では、組合員・利用者の多様なニーズにお応えできる商品を揃えつつ、組合員・利用者にとっての選びやすさも考慮し、一定の商品数に絞った「JAバンク セレクトファンド」をご用意しております。商品のラインナップは、JAバンクの中央機関である農林中央金庫が外部有識者の知見も踏まえ検討し、選定した商品を採用しており、定期的に各商品の運用実績などのモニタリングを行っております。

(ラインナップ選定基準)

長期投資を前提とした投資信託

手数料が良心的な水準

過去の運用実績が相対的に良好 等

②組合員・利用者一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、JA独自の資材「資産運用ガイドンス」等を活用し、資産形成や資産運用の必要性について丁寧な説明を行い、総合事業の強みを活かし適切な商品のご提案をいたします。また、高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧な説明を行い、複数回の意思確認を行う等、特に留意いたします。

③ご提案に際しては、組合員・利用者のご意向や適合性を確認するため、「投信提案アプリ」を活用し、投資判断に必要な情報を提供いたします。また、組合員・利用者の資産形成・資産運用を効果的にサポートするため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」をご案内し、必要な情報を提供いたします。

④金融商品販売後において、市場状況や運用状況等を踏まえた継続的なアフターフォローを行い、投資目的・リスク許容度の変更がないか等、長期的視点にも配慮したうえで組合員・利用者の意向に添った対応を行います。また、アフターフォローの際は、「各種報告書の見方」や「マーケットレター」等を活用し、分かりやすく説明いたします。

また、共済仕組み・サービスについては組合員・利用者の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・サービスを提供いたします。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。

## 【取組事項】

### <共済>

①組合員・利用者に対して、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、最適な保障・サービスを提案いたします。

②各種手続きの実施にあたっては、分かりやすい説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォロー（「3Q活動チラシ」による共済金請求勧奨、異動等各種手続き、Webマイページを活用した健康増進等の情報提供）を実施いたします。

## 7 職員に対する適切な動機づけ等【原則7本文および（注）】

当組合は、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し、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いたします。

### 【取組事項】

<共通>

- ① 組合員・利用者へ金融商品、共済仕組み・サービスをご提案する職員について、継続的な研修受講や外部資格の取得を推奨し、取扱商品や市場環境に関する知識・スキルの向上を図ってまいります。
- ② 各種研修、会議等を通じて組合員・利用者本位の姿勢を徹底するとともに、その実践に向けた取組みを行うよう教育・研修の充実に努めます。
- ③ 組合員・利用者からいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、組合員・利用者に対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築いたします。

（※）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。