

# 組合員・ご利用者さま本位の 業務運営に関する取組方針

J A兵庫みらい  
令和6年1月30日

経営理念「わたしたちは農業、くらしのパートナー。

元気な農業、元氣なくらしを応援します。」

J A兵庫みらいでは、組合員や地域住民の良き相談相手として、地域の「農業」と「くらし」を応援していくことが基本的使命であると考えています。J Aのもつ事業機能や相談機能をより一層高め、みらいの農業、みらいのくらしをサポートします。

当J Aでは、この理念のもと組合員・ご利用者さまから寄せられる様々な相談やニーズに応えるべく従来の貯金、共済やローン等のサービスに加え、新たな資産形成の手段として投資信託をお取り扱いしております。

また、当J Aは、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・ご利用者さまの安定的な資産形成に貢献するため、本取組方針を制定しております。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、本方針を役職員一丸となって共有、実践することで組合員・ご利用者さまが、より当J Aを信頼してご相談いただける体制を作り、多様なニーズにお応えすることで、豊かなくらしのサポートを実践してまいります。つきましては、今後も本方針は必要に応じて見直しを行います。

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・ご利用者さま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. 組合員・ご利用者さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービス等の提供

(1) 組合員・ご利用者さまへ提供する金融商品（投信信託）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、多様なニーズにお応えできるものを選定します。なお、当JAは、金融商品の組成に携わっておりません。【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3）】

- ▶ 投資信託の商品選定にあたっては、JAバンクとして色々な「投資に関する好み」に合った商品を揃えながら、組合員・ご利用者さまの将来の備えへの第一歩としてJAバンク独自基準に基づき選定した「JAバンクセレクトファンド」をご用意し、ニーズや投資意向に沿ったわかりやすいラインナップを心がけております。

(2) 当JAは、組合員・ご利用者さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクや心配ごとに対して安心して備えられるよう、ひとりひとりのライフプランに応じた共済仕組み・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. 組合員・ご利用者さま本位のご提案と情報提供

(1) 組合員・ご利用者さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、ご希望に沿った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)】

- ▶ 投資信託の販売においては販売手数料の多寡を重視することなく、それぞれのライフスタイルやニーズにふさわしい商品の提案を行います。その為、当J Aでは面談において「資産運用スタイル診断シート」を活用し、3つの観点(①許容できるリスク、リターンの変動幅、②相場変動時の運用方針、③リスクへの理解、)をもとに、個々のニーズにふさわしいと思われる商品をご提案しております。よって当J Aでは、組合員・ご利用者さまのご意向に反して、特定の商品を優先したご提案はいたしません。

(2) 組合員・ご利用者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)】

- ▶ 当J Aでは、組合員・ご利用者さまとの対話を通じて最適な商品をご選択いただけるように、「資産運用スタイル診断シート」等を活用しそれぞれのリスク許容度を確認したうえで各リスク許容度に応じて複数の投資信託商品のご説明をしております。また、つみたて投資枠をご希望の方には、より長期の投資に適した商品を厳選して取り揃えております。
- ▶ 当J Aでは組合員・ご利用者さまの将来の蓄えに向けて「長期投資」を前提とした資産形成・資産運用を推奨し、相場の急変時、下落局面等の場合にも冷静な投資判断をしていただけるよう、状況に応じたきめ細やかなフォローアップを実施いたします。
- ▶ ご高齢の組合員・ご利用者さまにおいては、より丁寧なニーズや運用のご意向確認を心がけ、初回の商品提案日から日数をおき再度の商品説明による注文を実施する等の対応を行い、場合によってはご家族の同席やご注文をお断りする場合もございます。

(3) 組合員・ご利用者さまにご負担いただく手数料について、それぞれ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。【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)】

- ▶ すべての組合員・ご利用者さまに最適な商品やサービスを適切にご選択いただけるよう、対話を通じわかりやすい説明を行います。当JAでは2022年4月より重要情報シート(金融事業者編、個別商品編)を導入し、当JAの基本情報や商品ラインナップへの考え方、苦情や相談の窓口等をご説明いたします。また、個別商品編におきましては各種リスクのご説明や、商品購入に伴い発生する費用についても組合員・ご利用者さまの投資判断に資するようご説明しております。

(4) 組合員・ご利用者さまに対して、共済仕組みの内容を理解するために必要な情報、注意喚起すべき情報、その他、公的保険制度・税制等、共済仕組みやサービスのご提案に参考となる情報提供を行います。【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)】

- ▶ 保障の加入にあたっては、ご契約者さまご本人に共済仕組みごとの主な保障内容についてご説明し、ご意向を的確に把握・確認したうえで、分かりやすいご提案と適切な重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・ご利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。
- ▶ 共済ご契約者さまへの3Q訪問活動・3Qコール活動(請求漏れの防止等)と、定期的なあんしんチェック(加入内容の確認・保障点検)により、身近で安心してご相談いただけるフォロー活動を展開いたします。
- ▶ ご高齢の組合員・ご利用者さまに対しては、より丁寧に分かりやすいご説明を行い、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、ご安心いただける対応を行います。
- ▶ 各種手続きの実施にあたっては、組合員・ご利用者さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の業務活動を通じて、安心いただけるアフターフォローを実施いたします。

### 3. 利益相反の適切な管理

(1) 組員・ご利用者さまへの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、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、組員・ご利用者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いたします。【原則3本文および(注)】

- ▶ 組員・ご利用者さまにご提供する投資信託商品は、JAグループ内での商品選定基準（長期投資を前提とした投資信託、過去の運用実績が良好であること等）に基づき特定の運用会社等に偏ることなく、手数料水準も社会情勢等を踏まえ適切に設定しております。各種情報の提供を行い、皆さまの利益を不当に害することがないように、当JAにて定める「利益相反管理方針」に基づき適切に管理いたします。

## 4. 組合員・ご利用者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し、組合員・ご利用者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)】

- ▶ 組合員・ご利用者さまの多様なニーズにお応えするため、「つかう、そなえる、ふやす、のこす」といった総合的な金融ニーズに即した相談を行える渉外担当者「CA（コンサルティングアドバイザー）」と窓口担当者の人材育成を図るため、CAインストラクターを配置し、組合員・ご利用者さまとの対話を通じたニーズ把握のできる人材の指導・育成を図ります。
- ▶ 各種商品等の専門知識や、税制、公的保険制度などの法令改正等の情報を職員間でタイムリーに共有する等、組合員・ご利用者さまへより高度な専門知識を持ってご案内できる人材を育成いたします。
- ▶ 当JAは、組合員・ご利用者さまの信頼を獲得し、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、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・ご利用者さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確な事務を行うため資格取得の支援に取り組みます。
- ▶ 組合員・ご利用者さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談・ご要望など）」を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、組合員・ご利用者さまに対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に人材育成を行う態勢を構築いたします。

《参考》当 J A が受講や取得を奨励する研修・資格等

＜内部・資格研修＞

- ・外務員資格研修（対象：渉外担当職員・信用または共済担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：渉外担当職員）
- ・公的保険制度研修（対象：渉外担当職員・信用または共済担当職員）
- ・税務研修（対象：渉外担当職員・信用または共済担当職員） 等

＜取得を推奨する外部資格、試験＞

- ・外務員資格（一種・二種）（対象：渉外担当職員・信用または共済担当職員）
- ・内部管理責任者資格（対象：全管理職）
- ・2級FP技能士（対象：渉外担当職員）
- ・各種銀行業務検定試験（対象：渉外担当職員・信用または共済担当職員） 等

（※）本文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。