

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

白山農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「組合員満足度向上を目指し、組合員や地域住民の期待と信頼に応えるJAらしさの『創造』と地域農業の振興さらに地域社会に貢献するJAづくりに『挑戦』します」との基本理念のもと、総合事業の強みを発揮することで質の高いサービスを提供し、持続可能な農業の実現、農業所得の増大、安定的経営基盤の確保などに取り組んでおります。

当組合は、2017年3月に金融庁が公表した「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保障提供に貢献するため、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状況を定期的に公表するとともに、地域・組合員・利用者から必要とされ、地域と共に成長し、地域に貢献する金融機関として、本方針を必要に応じて見直してまいります。

なお、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」といいます。）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下さい。【原則6（注6、7）】

1. 組合員・利用者の皆さまへの最適な金融商品および共済仕組み・サービス等の提供

(1) 金融商品

- ① 組合員・利用者の皆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、新商品の導入に際しては、投資運用会社のプロダクトガバナンスが確保されていることを確認したうえで、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズにお応えし、最善の利益を図る商品を選定します。利用者の皆さまに満足いただける商品提供を目指し、投資運用会社と利用者の購入に関する情報を共有し、フィードバックを受け活用しております。また、商品の選定においては、将来の備えに向けて長期的かつ分散投資を基本に大切な資産を守り・育てる商品を提案いたします。なお、当組合は金融商品の組成に携わっておりません。【原則2本文及び（注）、原則3（注）、原則6本文及び（注2、3、6、7）、補充原則1～5本文および（注）】

(2) 共済仕組み・サービス

- ① 組合員・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心・満足される最良の仕組み・サービスを提供します。
なお、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は、提供しておりません。【原則2本文及び（注）、原則6本文及び（注2、3）、補充原則1～5本文および（注）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的、ライフプラン等を踏まえ、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品をご提案いたします。ご提案に際しては、資産形成・運用の必要性、その具体的な方法を客観的に分かりやすくご説明するため、「資産運用ガイドダンス」や「資産運用スタイル診断シート」等の資材を活用いたします。また、ご高齢の組合員・利用者の皆さまには原則としてご家族等の同席を求め、商品の理解度を十分に確認しながら説明を行うとともに、慎重に対応いたします。【原則 2 本文及び（注）、原則 5 本文及び（注 1～5）、原則 6 本文及び（注 1～5）】
- ② 組合員・利用者の皆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。各商品の特徴・リスク・手数料等については「JAバンクセレクトファンドマップ」等の資材を活用し、口頭による説明だけでなく視覚的にも分かりやすく比較検討いただけるよう努めます。【原則 4、原則 5 本文及び（注 1～5）、原則 6 本文及び（注 1～5）】

(2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さま一人ひとりに、3Q マップを使って意向把握・確認をした上で、安心して満足いただける共済仕組み・サービスを提案し、寄り添った活動に取り組みます。【原則 2 本文及び（注）、原則 6 及び（注 1、2、4、5）】
- ② 「保障設計書」や「重要事項説明書」を用いて、必要な情報を親切・丁寧にご説明させていただきます。また、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、ニーズを把握し、適切な保障サービスをご提供します。【原則 5 本文及び（注 1～5）、原則 6 本文及び（注 1、5）】
- ③ 提案について、ご高齢の方にはご家族同席を徹底のうえ説明を行い、組合員・利用者本位のニーズに合わせ実施し取り組みます。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に、負担いただく手数料はございません。【原則 4、原則 5 本文及び（注 1、3、4、5）、原則 6 本文及び（注 4）】
- ④ 渉外担当者は3Q 活動を通じて、また、支店担当者は来店者等に対して、わかりやすい手続き・アフターフォロー（共済金等の請求、異動・事故受付等の各種手続き）を実施いたします。【原則 6 本文及び（注 1、5）】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者の皆さまへの金融商品の選定や提案にかかる情報提供にあたり、JA バンクの商品選定基準に基づき特定の運用会社に偏ることなく、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。また共済仕組み・サービスの提案、これらにかかる情報提供においても、組合員・利用者の皆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。また、これに留まらず、あらゆる場面において行動規範を遵守し、組合員・利用者本位の業務運営を推進します。【原則 3 本文及び（注）】

4. 組合員・利用者の皆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) 組合員・利用者の皆さまからの多種・多様なご相談に対応し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供するため、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・利用者の皆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。

〈内部研修・資格制度〉

- ・証券外務員資格再研修（対象：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：共済担当職員）
- ・スマイルサポーター認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・普及担当者必須研修（対象：共済担当職員）等

〈取得を奨励する外部資格〉

- ・証券外務員 1 種（対象：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）
- ・FP 2 級技能士（対象：信用または共済担当職員）
- ・金融AMLオフィサー（対象：信用または共済担当職員）等

また、支店窓口、渉外担当者、ホームページ等へいただいた「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・利用者の皆さまに対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。【原則 2 本文及び（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文及び（注）】

- (※) 上記の原則及び注番号は、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（2024 年 9 月改定）」との対応を示しています。