

令和 7 年 10 月 30 日
尾道市農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、農業、農村、地域社会を支え、JAの役割と特徴を発揮することにより、組合員をはじめとする利用者・地域住民・消費者と共に「共生」できる真に豊かな社会を実現するため、地域に永続的に貢献できるような組織再編の実践と各事業部門の充実強化を図り、コンプライアンス態勢の強化を行い経営の確立を目指します。そして、組合員利用者の負託に応え得るサービスの提供並びに満足度の向上に努めます。

また、農業の基本理念に、「人を育む」「農を育む」「地域を育む」を掲げ、1. 農業所得の増大、農業生産の拡大 2. 地域の活性化 3. 自己改革を進めるための経営基盤の充実強化の経営方針のもと、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、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。

共済事業においては、当組合と全国共済農業協同組合連合会（JA共済連）が、共同で事業運営しております。

1 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品・サービス

貯金・ローンの各種商品やインターネットバンキング等の各種サービスをはじめとする組合員・利用者の皆さまのニーズや目的に合った商品・サービスを提供いたします。

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、各運用会社のプロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認し、社会情勢、手数料水準などを把握したうえで選定いたします。金融商品の選定にあたっては、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成・資産運用の実現を重視するとともに、多様なニーズにお応えできるよう配慮いたします。そのため、農林中央金庫が外部評価機関を活用し選定した、長期投資を前提とした良心的な手数料水準、過去の運用実績が良好な商品を採用します。

さらに、JAバンク全体として、組合員・利用者の皆さまの属性や販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど、適正な情報連携を行い、組合員・利用者の皆さまの最善の利益の実現を図ります。

（２）共済仕組み・サービス

組合員・利用者のパートナーとして、生活全般に潜むリスクやライフサイクルに応じて充実した保障を提供し、暮らしをバックアップしていきます。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成および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。

２ 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組めます。

（１）信用の事業活動

- ①組合員・利用者の皆さまの目的や知識・経験、財産の状況及び意向を考慮し、属性・適合性を判断したうえで、最良・最適な商品のご提案と分かりやすい情報提供を行い販売します。
- ②商品の内容やリスク、組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料については、投資判断に資するように、十分に理解していただくようにチラシやパンフレットを用いて丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

（２）共済の事業活動

- ①組合員・利用者の皆さまに対して、各種ツールやあんしんチェックシートを活用し、生活全般に潜むリスクを確認するほか、公的保険制度にかかる情報提供を行い、一人ひとりのニーズやライフプランに応じた、最良・最適な保障をご提案いたします。
- ②保障の加入にあたっては、タブレットや書面によりご意向に沿った提案内容の作成並びに説明を行い、相違がないかを丁寧に確認したうえで、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）を用いて保障内容をご理解・ご納得いただけるよう分かりやすく説明いたします。
- ③ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、提案説明並びに契約時にはご家族の同席を徹底し、ご意向やニーズに合致しているか十分に確認いたします。
- ④保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料はございません。

3 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、貯金・投信・ローン・共済における契約手続きやお問い合わせ、契約内容の変更や共済金請求手続きにおいて、組合員・利用者の皆さまに分かりやすく丁寧に説明を行い、高品質のサービスを提供するため業務品質の改善・向上並びに適正化に取り組むとともに、訪問活動を通じてアフターフォローの充実に努めます。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、総員外務日を利用した正・准組合員との対話や地区座談会、利用者アンケートの実施により、組合員・利用者の皆さまからいただいた「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、公正・迅速・誠実に対応し、理解と信頼が得られるよう努めます。

5 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、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・契約において、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いたします。

6 組合員・利用者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) 当組合は、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズに的確に応え、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員研修の充実に図り態勢の構築に努めます。

①当組合インストラクターによる指導および研修システムを利用したeラーニング受講や農林中金アカデミー等の専門性向上を目的とした研修を実施するとともに、資格取得の推奨を通じて専門性を有し誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成します。

【参考】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」（令和３年１月改訂）に基づく当組合の取組方針。

項番	尾道市農業協同組合 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針	金融庁の原則 (注) 含む
序文		6
1	組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組み、サービスの提供	2、3、6 補充原則 1～5
2	組合員・利用者本位の提案と情報提供	2、4、5、6
3	組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施	6
4	組合員・利用者の「声」を活かした業務改善	2
5	利益相反の適切な管理	3
6	組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と体制の構築	2、6、7