

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について（暫定版）

当組合は、農業、農村、地域社会を支え、J A 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すことを理念のもと、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、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を目指すため具体的な取組みを実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

また、上記とあわせ金融庁より各金融機関に対し公表が期待される「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通 K P I 」）も同時に公表いたします。

（注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（J A 共済連）が、共同で事業運営しております。

尾道市農業協同組合

I.取組状況

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) 信用の事業活動 【原則2本文および(注)、原則3(注) 原則6本文および(注2、3、6、7) 補充原則1～5本文および(注)】

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ております。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が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ております。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ております。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ております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

さらに、投資運用会社との情報連携については、2025年度以降、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、適正な情報連携を開始する予定です。

<投資信託の取扱い商品ラインナップ(2025年3月末時点)>

カテゴリ	国内	海外
債券型	1	4
株式型	3	5
REIT型	1	2
バランス型	7	

<商品選定の考え方>

- ・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ております。
- ・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ております。

※ 公社債投信は含んでおりません。

I.取組状況

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) 共済仕組み・サービス 【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3、6、7)、補充原則1～5本文および(注)】

- ①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、暮らしを最良・最適な共済仕組み・サービスを提供しております。
- ②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。
- ③総合満足度は、令和7年8月末時点で95.8%となっております。
- ④なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客様の声や実際に販売した顧客情報等については相互に連携しております。

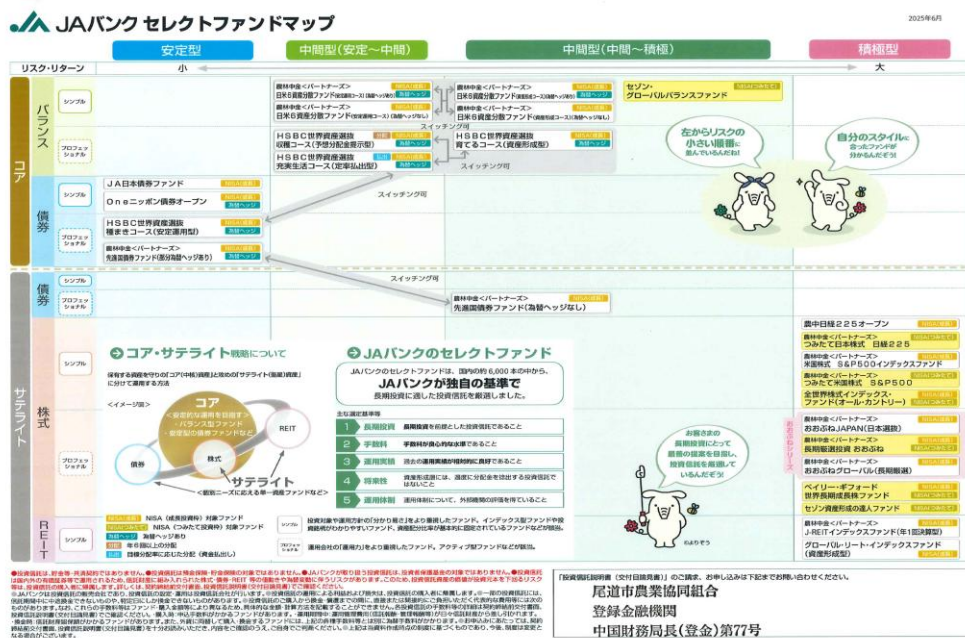
I. 取組状況

2 組合員利用者本位の提案と情報提供②

(1) 信用の事業活動 【原則2、原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1～7）】

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、JAバンクセレクトファンドマップ等を活用し、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ております。

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、十分理に解していただくようにパンフレットやJAバンクセレクトファンドマップ等を用いて丁寧かつ分かりやすい説明に努めております。



I.取組状況

2 組合員・利用者本位の提案と情報提供③

(2) 共済の事業活動 【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）】

①共済仕組み・サービスのご提案

- ・保障の加入にあたっては、タブレット端末機 [Lablet's (ラブレッツ)] 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しております。

②情報提供

- ・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しております。
- ・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しております。

I.取組状況

3 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォロー

【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おこなっております。
- ・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、3Q訪問活動を通じてアフターフォローの充実に努めております。

4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善 【原則2本文および（注）】

- ・当組合は、毎月の総員外務日を利用した正・准組合員との対話や、総代会後に各地区において座談会を開催いたしております。
- ・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ております。

I.取組状況

5 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しております。
- ・当組合では、全体の管理体制を統括するため、利益相反管理統括部署（総合企画部）および統括者（総合企画部長）を定めております。

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 【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7 本文および（注）】

- ・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、職員研修の充実を図り態勢の構築に努めております。
- ・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、必要な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ております。