

# お客様本位の業務運営に関する取組方針

2026 年 1 月 15 日



となみ野農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、農業を通じて新しい時代の住みよい社会と健やかでうるおいのある生活を地域の人たちとともに育み高めつづけることを基本理念として掲げています。

当組合ではこの理念のもと、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、農協の総合事業の特性を生かし、お客様に寄り添い、安定的な資産形成に貢献するため、また、お客様のニーズに応じた「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供により、豊かで安心して暮らすことのできる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、本方針に基づく取り組み状況を公表するとともに、お客様本位の業務運営を徹底するため、本方針を必要に応じて見直してまいります。

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・利用者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. お客様への最適な商品提供

### （1）金融商品

当組合は貯金・ローン等お客様の暮らしに便利な商品・サービスを提供しております。

その中で当組合が取扱う投資信託商品は、多様なニーズに合った商品を備えつつ、一定の商品数に絞ることがお客様の将来の備えの一步だと考え、中央機関である農林中央金庫において「J A バンクセレクトファンド」として、主に以下の基準のもと商品を選定しております。また、当該商品を組成する投資運用会社については、お客様の最善の利益に合致するよう商品開発から販売後まで適切な運営・管理・監視を行う体制の実効性が確保されていることを確認のうえ選定しています。さらに、お客様の最善の利益を実現するため、JA バンク全体として金融商品を購入したお客様の属性および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情報連携を行います。なお、当組合は、投資性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 本文および(注)、原則 6 本文および(注 2, 3, 6, 7)】

- ① 長期投資 将来の備えに向けて「長期投資」を前提とした投資信託であること(テーマ型ファンドでないこと)
- ② 手数料 手数料が良心的な水準であること
- ③ 運用実績 過去の運用実績が相対的に良好であること

- ④ 将来性 これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層にむけては、過度に分配金を捻出する投資信託でないこと
- ⑤ 運用体制 運用体制について、外部機関の評価を得ていること

## (2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客様の日々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・最適な共済仕組みを提供いたします。なお、当組合は外貨建て共済など市場リスクを有する共済仕組み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 本文および(注)、原則 6 本文および(注 2, 3)】

## 2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

### (1) 信用の事業活動

- ① 当組合は、お客様に寄り添い、気軽に相談してもらえるような存在を目指しております。そのため、お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的を確認するとともに、お客様のライフステージやライフプランにあわせて「つかう・ためる・ふやす・そなえる」等のニーズに応え、当組合の強みである総合事業を活かし、お客様の資産形成・運用ニーズに寄り添った提案型総合相談活動を実施いたします。また、金融商品についてはお客様の属性・適合性を判断したうえで販売します。【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, 3, 4, 5, 6, 7)】
- ② お客様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)】
- ③ ご高齢のお客様には複数名でニーズ等の確認を行い、必要に応じてご家族の同席を促す等、より慎重な対応をいたします。【原則 6 本文および(注 1, 2, 4, 5)】
- ④ ご提案時には販売手数料の多寡に関わらず、お客様のリスク許容度・ニーズに合った最適な商品をご提案いたします。【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)】

### (2) 共済の事業活動

- ① 当組合は、お客様に寄り添い、ニーズをとらえた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、皆様に必要な共済仕組みのご提案をいたします。【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)】
- ② 保障の加入にあたっては、お客様のご意向を的確に把握・確認したうえで十分に保障内容をご理解・納得いただけるよう、わかりやすく重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施いたします。【原則 5 本文および(注 1～5)、原則 6 本文および(注 1, 2, 4, 5)】
- ③ 特にご高齢のお客様に対しては、より丁寧に関わりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得・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、きめ細やかな対応を行います。【原則 6 本文および(注 1, 2, 4, 5)】

- ④ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。【原則 4】

### 3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様への商品選定や保障提案、情報提供にあたり、組合員・利用者の皆様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)】

### 4. お客様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) お客様本位の業務運営を実現するため、職員への研修の充実や資格取得を推奨し、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことが出来る人材を育成します。【原則 2 本文および(注)、原則 6 本文および(注 5)、原則 7 本文および(注)】
- (2) お客様本位の業務運営に沿った活動が評価されるよう、業績評価体制を整備します。【原則 2 本文および(注)、原則 7 本文および(注)】
- (3) お客様からいただいた「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、最適な金融商品、共済仕組みを提供できるよう、継続的に職員育成を行います。【原則 2 本文および(注)、原則 6 本文および(注 5)、原則 7 本文および(注)】

※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」(2024 年 9 月改訂)との対応を示しています