

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

大阪北部農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「食と農を基軸とした協同組合」としての事業活動によるJAファンづくりと、組合員・地域住民に愛される組織基盤づくりを目指すことを経営理念とし、組合員・地域社会に貢献するため、質の高いサービス（金融・共済・購買等）を提供し、あらゆるニーズにお応えしております。

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」（以下「原則」といいます。）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「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、当組合の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の見直しを実施いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については、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に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、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が、共同で事業運営しております。

### 1. 組合員・利用者への最適な商品提供

#### （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、特定の投信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、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。

なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

- ② 金融商品の選定にあたっては、次の観点から組合員・利用者の皆さまの色々な「投資に関する好み」に合った商品を揃えつつ、「選びやすさ」、「長期投資への適性」を考慮し、一定の商品数に絞った『セレクトファンド』により商品提供を行います。

＜セレクトファンド選定基準＞

#### （i）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)

(ii) 手数料

手数料が良心的な水準であること。

(iii) 運用実績

過去の運用実績が相対的に良好であること。

(iv) 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向けては過度な分配金を捻出する投資信託ではないこと。

(v) 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。

【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) 共済仕組み・サービス

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、安心して備えられるよう最良の共済仕組み・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）は提供しておりません。

【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・利用者本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまへの商品提案にあたっては、「スタイル診断シート」を活用し、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、組合員・利用者の皆さまにふさわしい商品をご提案します。
- ② 組合員・利用者の皆さまへの商品提案にあたっては、「重要情報シート」により、当組合の提供する投資信託商品が長期運用を前提としたものであることなど、商品の性質を明確にしたうえで商品提案を実施いたします。
- ③ 組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、商品リスク特性・手数料等の重要な事項について資料を提供のうえ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。
- ④ 組合員・利用者の皆さまが高齢の場合等においては、上席者の事前承認や同行対応による勧誘・ご提案、取引約定時における再確認等、組合員・利用者の皆さまの特性に応じ適切な対応を実施いたします。

- ⑤ 組合員・利用者の皆さまとの取引内容について定期的なモニタリングを実施し、組合員・利用者の皆さまへ適正な商品のご提案・販売を行っているか検証しております。

【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)】

## (2) 共済の事業活動

- ① 組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等に係る情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最良・最適な保障・サービスをご提案します。

- ② 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さま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・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。

- ③ 特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご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。

- ④ なお、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等はございません。

- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

【原則 2 本文および(注)、原則 4 本文、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. 利益相反の適切な管理

組合員・利用者の皆さまへの商品選定や情報提供にあたり、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。

【原則 3 本文および(注)】

## 4. 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) 組合員・利用者の皆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・利用者の皆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、堅確な事務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者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)】

- (2) 組合員・利用者の皆さまへの適切な提案に資する高度な専門性を有する職員育成のため、外部資格取得を推奨しています。

【原則 6 (注 5)、原則 7 本文および(注)】

### <内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修 (対象 信用担当全職員)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修 (対象 渉外担当職員)
- ・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

### <取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員 1 種 (対象 信用担当全職員)
- ・内部管理責任者試験 (対象 信用担当管理職全員)
- ・FP 2 級技能士 (対象 信用担当全職員)

- (3) また、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、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 本文および(注)、原則 6 (注 5)、原則 7 本文および(注)】

- (4) 業績の評価にあたっては、「手数料収入への貢献度等」ではなく、顧客ニーズに沿った商品販売・保障提案を行った結果としての「預かり資産残高等」の他、「提案プロセス」を評価材料としております。

【原則 7 本文および(注)】

以 上

(※) 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」(2021年1月改訂)との対応を示しています。