

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

徳島市農業協同組合（以下、当組合）では、「すべては誠を尽くして」という基本理念を掲げ、組合員・地域の皆さまとともに歩み、「食」と「緑」と「水」を守り、地域社会への貢献とふれあい活動を通じて、地域に愛されるＪＡを目指しております。

当組合は、「10 年後も日常の暮らしに安心と豊かさを」という将来ビジョンのもと、従来からご利用いただいている貯金・貸出等の信用事業と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の共済事業に加え、「資産形成のサポート」等の提供を通じて、豊かで安心して暮らせる地域づくりに貢献するため、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」を採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する基本方針」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・利用者の皆さま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。

信用事業は、ＪＡバンク基本方針に基づき、当組合・徳島県信用農業協同組合連合会・農林中央金庫の総合力を結集し、全体として実質的に一つの金融機関として機能するような運営システムを確立しております。

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。

【原則 1 本文および（注）】

1. 組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

- ①当組合は、組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利な貯金・貸出等をはじめとする商品・サービスをライフスタイルの変化等に合わせて、ご提供しております。
- ②投資信託窓口販売業務（以下、投信窓口販売業務）においては、特定の投資運用会社に偏ることなく、商品数を絞り選びやすさを重視し、「長期投資」を前提とした投資信託であること、良心的な手数料であること、過去の運用実績が相対的に良好であること等の観点で選定された「ＪＡバンク セレクトファンド」のラインアップの中から、当組合が適切性を審査したうえで選定しております。
- ③組合員・利用者の皆さまにとって最善の利益を追求し、勤労世代から高齢者まで多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップ充実に関しても努めてまいります。

なお、当組合は金融商品の組成に携わっておりません。

【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

当組合は、組合員・利用者の皆さまが「ひと・いえ・くるま」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、最良かつ最適な共済仕組み・サービスをご提供いたします。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済等）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

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、一人ひとりに寄り添った活動に

取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- ①当組合は、組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、金融知識・経験・資産の状況および目的に応じて、ニーズやライフプランに寄り添った商品・サービスをご提案いたします。
- ②商品・サービスのご提案にあたっては、利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用しながら分かりやすい情報提供を実施し、ご理解していただけるよう努めます。特にご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めて丁寧にご説明を行います。
- ③投信窓口販売業務においては、組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、組合員・利用者の皆さまのリスク許容度に応じた商品の特徴について各種パンフレット等を活用し分かりやすくご説明いたします。また、販売後のアフターフォローについては、保有資産の状況や組合員・利用者の皆さまニーズの変化に応じた情報提供を実施いたします。
- ④組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、わかりやすく丁寧にご説明を行うよう、努めてまいります。
- ⑤組合員・利用者の皆さまの投資判断に資するよう、投信窓口販売業務に係る各種手数料の透明性の向上に努めてまいります。

【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当組合は、組合員・利用者の皆さまとの対話を重視し、公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりのニーズに応じたきめ細やかな保障提案を行います。
- ②当組合は、組合員・利用者の皆さまに、意向確認ならびに重要事項等について、わかりやすく丁寧にご説明を行うよう、努めてまいります。
- ③当組合は、ご高齢の方には、より丁寧でわかりやすく意向確認を行うとともに、ご契約時にはご家族または親族も同席いただき、皆さまにご納得いただけるよう対応いたします。
- ④当組合は、ご契約期間が長期にわたる生命共済等の特性を踏まえ、組合員・利用者の皆さまに寄り添ったサービス活動を行うとともに、正確かつ迅速なお支払いに努めてまいります。
- ⑤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。

【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)】

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、組合員・利用者の皆さまに対して共済金等の請求勧奨や各種サービスのご提供など日常の対話を通じて、よりご安心いただけるアフターフォローを実施いたします。

【原則5本文、原則6本文および(注1、5)】

4. 組合員・利用者の皆さまとの対話を活かした業務改善

当組合は、事業利用、組合員組織活動、訪問活動等において、組合員・利用者の皆さまとの日常の対話のなかから寄せられた、お問い合わせ・ご相談に対し寄り添った対応を行うとともに、ご要望・苦情等に対しては組織運営に反映し、業務改善に取り組みます。

【原則2本文および(注)】

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、金融商品の販売・推奨等や共済仕組の提案・契約等において、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、月次・年次モニタリング等により適切な管理を徹底いたします。

【原則3本文および（注）】

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・利用者の皆さまの信頼を獲得し、ご満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスをご提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに担当者への指導・育成・助言等を担う職員の配置、各種運用会社と連携して勉強会を開催する等、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の育成に努め、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いたします。また、手数料等の収益額ではなく、顧客ニーズに適う取組みを促進できるような業務評価体系の整備に努めております。
- (2) 当組合は、組合員・利用者の皆さまの多様なニーズに対応できる担当者の育成に向け、職員の自己啓発学習の促進、職場内教育の推進を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでおります。

<内部研修>

- ・コンプライアンス職員会 (対象：全部署で毎月実施)
- ・貯金・貸出事務研修 (対象：信用担当職員)
- ・資産形成・運用提案知識研修 (対象：信用担当職員)
- ・投資信託基礎研修・事務研修 (対象：信用担当職員)
- ・投資信託管理者向け研修 (対象：信用共済管理職)
- ・投資信託商品勉強会 (対象：信用担当職員)
- ・資産形成セミナー (対象：信用担当職員)
- ・共済事業情報提供制度研修 (対象：信用・営農経済担当職員・全管理職)
- ・共済知識研修・審査員研修 (対象：共済担当職員)
- ・税務研修・公的保障研修 (対象：ライフアドバイザー)
- ・共済コンプライアンス研修 (対象：ライフアドバイザー・共済担当職員)
- ・共済事務管理者研修 (対象：信用共済管理職)

<取得を推奨する内部資格・外部資格>

①内部資格

- ・J A職員資格認証（初級・中級・上級）
- ・農業協同組合監査士
- ・農業協同組合内部監査士
- ・共済各審査員

②外部資格

- ・社会保険労務士
- ・日商簿記検定
- ・証券外務員資格
- ・ファイナンシャルプランニング技能士2級以上
- ・損害保険代理店資格

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		徳島市農業協同組合		
◆取組方針掲載ページのURL		https://ja-tcc.or.jp/publics/index/30		
◆取組状況掲載ページのURL		https://ja-tcc.or.jp/publics/index/30		
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 1	【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。		序文	
	(注) 金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも頭頭に置くべきである。		序文	
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供 4.組合員・利用者の皆さまとの対話を活かした業務改善 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.組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供① 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
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供(1/2) 4.組合員・利用者の皆さまとの対話を活かした業務改善 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.組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供① 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
原則 3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	5.利益相反の適切な管理	3.利益相反の適切な管理
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供 5.利益相反の適切な管理	1.組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供 3.利益相反の適切な管理
原則 4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供②
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供 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	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②

	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
原則 6		【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供 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.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・利用者の皆さまへの最適な商品提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供 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	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	1.組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供 2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	1.組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供	1.組合員・利用者の皆さまへの最適な商品提供
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①②
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供 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.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	2.組合員・利用者本位のご提案と情報提供①② 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
原則 7		【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	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	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
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	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	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

【照会先】	
部署	金融共済部
連絡先	088-622-8003