お客さま本位の業務運営に関する取組方針

2026 年 11 月 13 日
長崎県央農業協同組合

JAグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を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」を採択しました。併せて、当組合が経営理念のなかで掲げている「喜ばれることを喜びとする」農業協同組合をめざし、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・農業の総合保障」の提供を通じて安心して暮らしていけ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、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、よりお客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。

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、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA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、JA共済連のホームページをご参照ください。

１．お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（１） 金融商品

お客さまに提供する金融商品については、費用・パフォーマンス・コンセプト等について定期的にモニタリングを行ない、特定の投資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、お客さまの商品利用目的ならびに知識、経験、財産の状況及びご意向を考慮し、適切な金融商品の勧誘と情報のご提供を行ないます。また、投資運用会社については、お客さまの資産形成等のニーズに応ずるため、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のうえ選定し、製販全体で組合員・利用者の皆さま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組合員・利用者の皆さま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、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

お客さまのライフスタイルの変化等に合わせるとともに、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、豊かで安心して暮らすことの出来るよう「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」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の仕組み（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．お客さま本位のご提案と情報提供

（1） 金融事業の活動

① お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的を伺った上で、属性・適合性を判断しお客様の立場になり、お客さまにふさわしい商品をご案内いたします。
【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 お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・ご負担いただく手数料等についてはより透明性を高め、重要な事項について分かりやすく丁寧にご説明し、必要な情報を十分にご提供します。また、不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実でない情報を提供するなど、お客様の誤解を招くようなご説明は行ないません。
【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） 共済事業の活動

① 当組合は、公的保障制度の情報提供やお客さまの状況・知識、加入目的および加入内容等を勘案し、お客さまのニーズに沿った適切な保障・サービスを提供します。

② 共済へのご加入の際には、お客様のニーズを的確に把握・確認したうえで、保障内容を十分ご理解・ご満足いただけるよう、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 高齢者が増加する中、特にご高齢のお客さまには、一層丁寧にわかりやすくご説明を行います。ご本人様とご親族の方にご理解頂いたうえで、安心してご契約いただけるよう、ご親族の同席等を徹底するなどの対応を行います。

④ なお、共済への加入にあたり、共済掛金のほかにお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

⑤ ご加入いただいているお客さまへ、保障内容のご確認や病気やケガおよび建物被害の請求漏れがないかなど、3Q訪問活動等を通じて、お客さまに寄り添ったアフターフォローを行います。
【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）】

3. 利益相反の適切な管理

（1） お客さまへの商品選定や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・契約等において、お客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. お客さま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） 運用会社と連携した研修会の受講や、提案力向上に向けた資格取得の推進を通じて、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、お客さま本位の業務運営を実現するた

めの態勢を構築することで、お客様からのご質問やご照会について、適切に対応します。
【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】
（※）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。