

令和7年3月26日  
土佐くろしお農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

土佐くろしお農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

当組合では、「まごころ・フレッシュ・あなたのそばに」を基本方針と掲げ「常に組合員・利用者満足度の向上」を経営理念として、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組姿勢を制定しました。

内部統制の強化と有効性を追求し、金融機関としての経営力やリスク管理態勢の強化・高度化を図ることにより、経営の健全性を確保し、組合員の利益を守ることを柱として、地域農業の基盤強化と活性化を図るため以下の重点事項による事業展開に努めております。

### ◇組合員組織の強化

担い手となる認定農業者の確保と共に、後継者育成、女性の参画による組織活動の活性化に向け『フレッシュ』な発想と行動力で「将来へつなぐ活力ある農業・地域社会」実現のため、施設栽培の特性を活かした農業振興と「安全・安心・新鮮」な生活環境の提供に努めます。

### ◇組合員サービスの向上

地域において日常生活のあらゆる場面に密着した事業を営んでいます。安心して心豊かに暮らせる地域社会の実現にむけ、JAが提供するサービスの質を高め、ニーズに応え得る商品・情報の提供等『まごころ』をそえたサービスに努めます。

### ◇経営基盤の強化

改革の実践により業務機能強化、収支構造を見直し、効率的・効果的な事業運営の確立にむけ、「強靱な経営体質」と「透明感のある組織運営」を構築するため、財務体質の健全性向上に努め、リスク管理態勢の確立とコンプライアンスを重視した職場づくりに取り組み、『あなたのそばに』いるJAを目指します。

この理念のもと、組合員・利用者の皆さまの生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「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、以下の取組方針を制定いたしました。

### 【基本的な取組方針】

1. 当組合は、『組合員・利用者にとって』より良い業務運営を行います。

組合員・利用者本位の業務運営を強化するため、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15日改訂）」を採択し、「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針（以下、当方針）」を策定し、当方針の取組状況と併せて、当組合のホームページで公表しています。また、当方針については、より良い業務運営を実現するために定期的に内容を検証し、必要に応じて見直しを行います。

なお、共済事業においては、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業を運営しております。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。

2. 当組合は、『組合員・利用者にとって』良質なサービスの提供を目指します。

組合員・利用者にとって最善なサービスとは、「最も適した金融商品、共済仕組み・サービスを提供すること」と捉え、金融商品、共済仕組み・サービスの提供にあたっては、当組合のルールや社会的規範（コンプライアンス）を遵守し、組合員・利用者一人ひとりのことを深く理解したうえで、誠実・公正に対応することにより、良質なサービスが提供できるよう取り組みます。

信用事業では、組合員・利用者の金融知識・経験・財産・ニーズや目的に合わせて、最適な商品をご提案いたします。

共済事業では、契約内容の説明・契約に関する事柄は全てライフアドバイザー資格認定を有した職員が対応する体制を整えております。組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。なお、当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいたご意見等を真摯に受け止め、業務改善に努めます。

また、当組合において、各種共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者の皆さまにより安心していただくために共済金等の請求勧奨などの適切なアフターフォローを実施いたします。

3. 当組合は、『組合員・利用者にとって』不利益とならないよう利益相反取引を適切に管理します。

金融商品、共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者の最善なサービスの提供を優先し、当組合の利益を不当に優先することや組合員・利用者の利益が不当に害されることがないように当組合が別に定める「利益相反管理方針」に基づき、統括管理部署による利益相反取引の正確な把握や適切な管理を行います。

4. 当組合は、『組合員・利用者にとって』負担となる費用等について明確に開示します。

金融商品、共済仕組み・サービスの提供にあたり、組合員・利用者にご負担いただく手数料・その他費用等については、各種説明資料やホームページにおいて、金融商品、共済仕組み・サービスごとに分かりやすく表示し、その費用の詳細や根拠についての透明性を高めます。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. 当組合は、『組合員・利用者にとって』分かりやすい情報提供を行います。

金融商品、共済仕組み・サービスの提供における重要な情報（基本的な利益・損益・その他のリスク等）については、各種説明資料等を用いて、組合員・利用者が誤解を招くことのないよ

うに分かりやすく、丁寧な説明を行います。

また、投資判断に適した提案を行うために、理解度に応じて、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について「JA バンクセレクトファンドマップ」等を用いて分かりやすくご説明し、継続投資に適した「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に提案致します。

6. 当組合は、『組合員・利用者にとって』ふさわしい金融商品、共済仕組み・サービスの提供を行います。

金融商品、共済仕組み・サービスの提供にあたっては、組合員・利用者との対話を通じて、金融商品の知識や経験・財産の状況・目的等を十分把握し、提案する金融商品、共済仕組み・サービスが組合員・利用者にとって本当に適切なのかどうかを慎重に検討したうえで提供します。

金融商品の販売後において、組合員・利用者の意向に基づき、中長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを行います。

なお、当組合は金融商品の組成に携わっていないことや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。

7. 当組合は、『組合員・利用者にとって』より良い体制づくりに取り組みます。

当組合が実践する「組合員・利用者本位の業務運営」が組合員・利用者にとってより良いものとなるために、当方針の内容について、役職員に周知するとともに、重要となる専門的知識の習得のための教育・研修制度の充実や業務におけるサポート体制の構築等の体制整備に取り組みます。

#### <内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修(対象:信用担当職員)
- ・ライフアドバイザー認証要件研修(対象:共済担当職員)
- ・公的保障研修(対象:共済担当職員)
- ・共済契約税務研修(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:信用担当職員)
- ・内部管理責任者試験(対象:全管理職)
- ・FP2級技能士(対象:信用または共済担当職員) 等

○「当組合の取組方針」と「顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁公表）」との対応表

当組合の取組方針 顧客本位の業務運営に関する原則

取組方針1 原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

取組方針2 原則2 顧客の最善の利益の追求

取組方針3 原則3 利益相反の適切な管理

取組方針4 原則4 手数料の明確化

取組方針5 原則5 重要な情報の分かりやすい提供

取組方針6 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

取組方針7 原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

以上