

2024年10月25日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

JA北びわこは、公共性の高い地域金融機関としての社会的使命を果たし、必要とされるJAを目指して「未来に大切な人・自然・地域・組織を創造します」を経営理念に掲げ、お客さま満足を第一に考えた商品・サービスの提供を心がけております。

当JAでは、お客さまの資産形成や地域社会の発展に貢献するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定、実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

また、上記とあわせ「お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通K P I」）も同時に公表いたします。

北びわこ農業協同組合

I.取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

(1) 信用の事業活動

【原則2本文および(注)、原則3(注)原則6本文および(注2、3)】

- 当JAでは、いろいろな投資の好みに合った商品を揃えながら、お客さまにとっての選びやすさも考慮し、JAバンクが経済環境や手数料の水準等を踏まえ独自の基準で厳選した「JAバンク セレクトファンド」をご用意しております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。
- JAバンク全体では商品新規導入を行う際は、第三者評価機関からの意見を伺いながら、お客様のニーズに合った商品を取入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインアップの見直しを行っております。それにより以下のように商品数が増減いたします。

<投資信託の取扱い商品ラインナップ(2024年3月末時点)>

カテゴリ	国内	海外
債券型	1 (前年度末：1)	4 (前年度末：3)
株式型	4 (前年度末：4)	5 (前年度末：5)
REIT型	1 (前年度末：2)	2 (前年度末：2)
バランス型	7 (前年度末：7)	

<商品選定の考え方>

商品選定の考え方：JAバンクHP
<https://www.jabank.org/sp/tameru/tousi/sintaku/select/>

※ 現在、新規でお申込みいただけないファンドも含まれておりますが、公社債投信は含んでおりません。

I.取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

【原則2本文および(注)、原則6本文および(注)】

(2) 共済仕組み・サービス

- ・住宅価格の高騰により連帯債務の住宅ローン利用者が増加したことを受けて、団体信用生命共済において従来よりも手厚い保障が可能となる連生タイプの取扱を新たに開始しております。
- ・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。【記載必須事項】

令和5年度実績

共済種類	契約件数(件)
生命総合共済	899
建物更生共済	731
自動車共済	13,110

I.取組状況

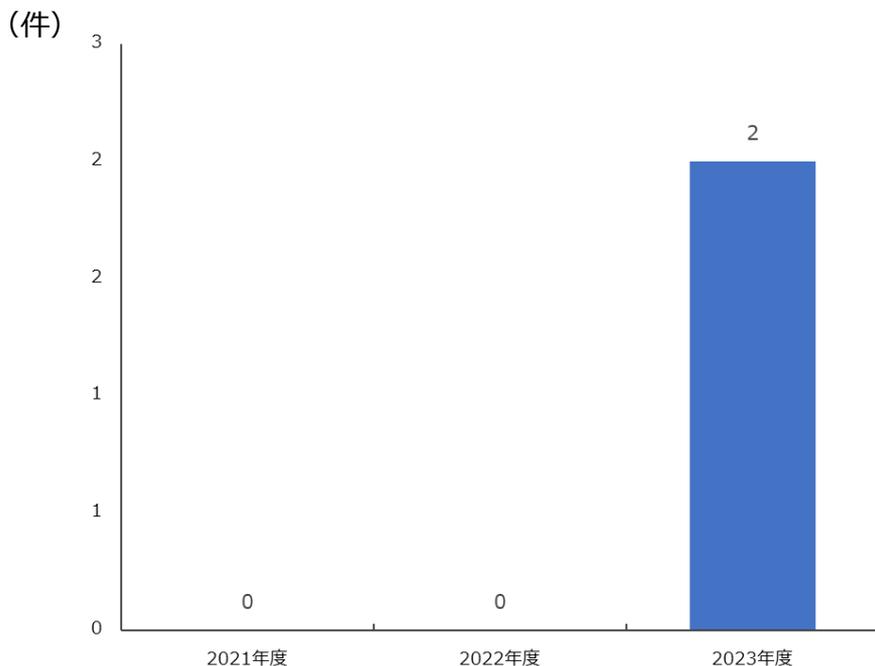
2 お客さま本位の提案と情報提供①

【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)】

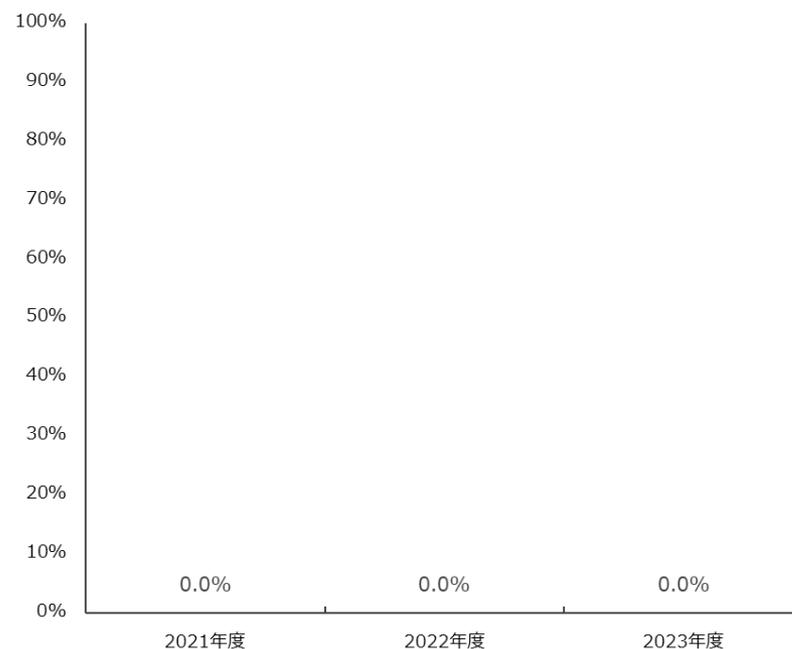
(1) 信用の事業活動

- 最適な運用プランの提案のために、「資産運用ガイダンス」「資産運用スタイル診断シート」等の資料を用いた対話により、お客さまの金融知識・取引経験・資産状況や投資目的およびお客さまが受け入れ可能なリスク度合いの正確な把握に努め、お客さまにふさわしい商品をご提案しております。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるような説明に努めております。

<投信つみたて契約件数の推移>



<購入額に占める毎月分配型ファンドの比率>



2 お客さま本位の提案と情報提供③

【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

- ・ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。
- ・情報提供にあたっては、各種公的保険制度の情報を提供のうえ、タブレット端末機「Lablet's（ラブレッツ）」を活用しわかりやすく説明しております。



I.取組状況

2 お客さま本位の提案と情報提供③

【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

・タブレット端末機「Lablet's（ラブレッツ）」による「意向確認画面」または「意向確認書」を通じてご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿ったものであるか確認しております。

・高齢者対応については、ご家族の方に同席いただく対応を基本とするなど、丁寧な対応を行っております。

令和5年度実績

高齢者対応における親族同席率（%）

40.1

I.取組状況

2 お客様本位の提案と情報提供③

【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

・ご加入後も、3Q活動を通じて、適切な保障が提供できていることを確認するなど、組合員・利用者の皆さまに寄り添った取組みを実施しております。

令和5年度実績

3Q活動実施数(人)

14,107

・保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等をご負担いただいております。

3 利益相反の適切な管理 【原則3本文および(注)】

- 当JAでは、お客さまの利益が不当に害することを防止するため「利益相反管理方針」を策定しております。取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握するよう努め、適切に管理しております。

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

【原則2本文および(注)、原則6
(注5) 原則7本文および(注)】

・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、業務改善に取り組んでおります。

令和6年3月末実績

総合満足度(%)

89.8

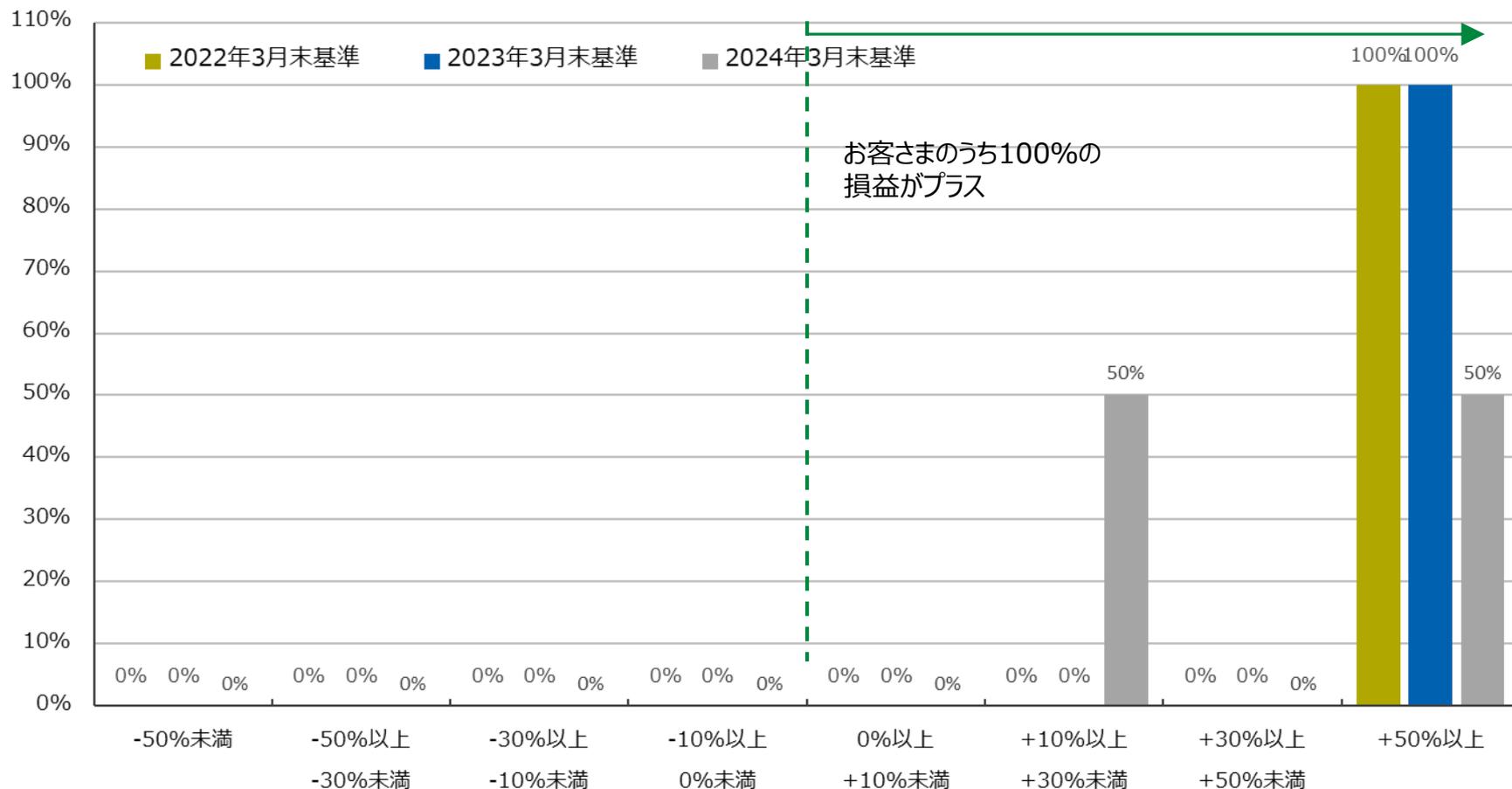
* J A 共済全般の総合満足度「とても満足」「満足」「やや満足」の合計

・お客様本位の業務運営を実現するため、高度な専門性を有し、かつお客様にとってふさわしいサービスの提供ができる人材を育成するため、職員の定期的な研修を実施しております。

Ⅱ.比較可能な共通 K P I

1 運用損益別顧客比率（投資信託）

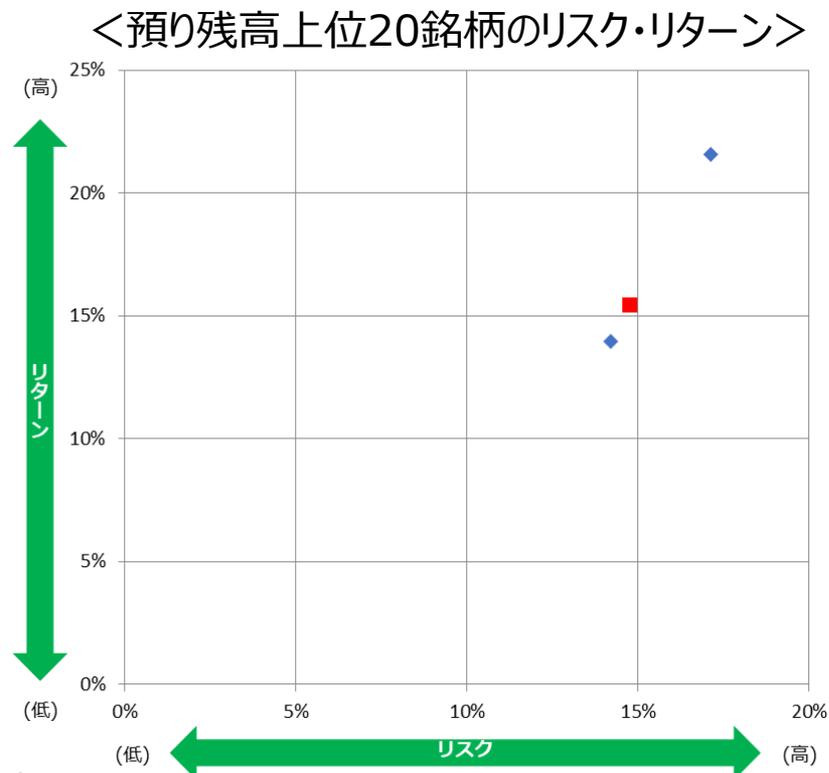
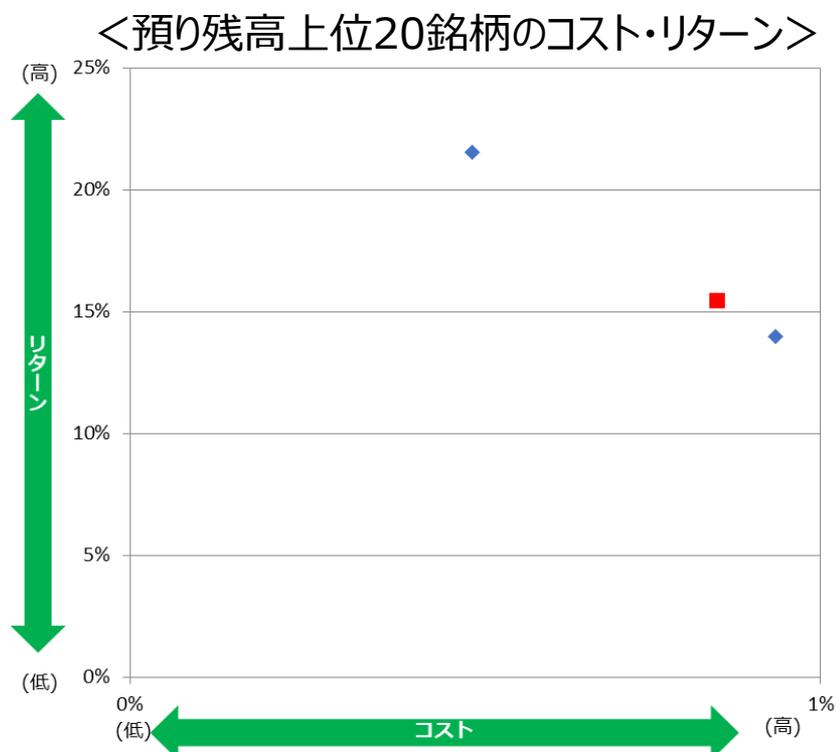
- 「運用損益別顧客比率」は、お客さまへ長期・分散投資やつみたて投資をご提案してきたことにより、2024年3月末時点では全体の100%のお客さまの損益がプラスとなりました。



Ⅱ.比較可能な共通K P I

2 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (1/3) (2024年3月末)

- J Aバンクでは、取扱うファンドの運用実績をお客さま本位の業務運営の観点に基づきチェックし、運用実績が優良なファンドを選定しております。
- 2024年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト0.85%、平均リスク14.77%に対して、平均リターンは15.43%でした。

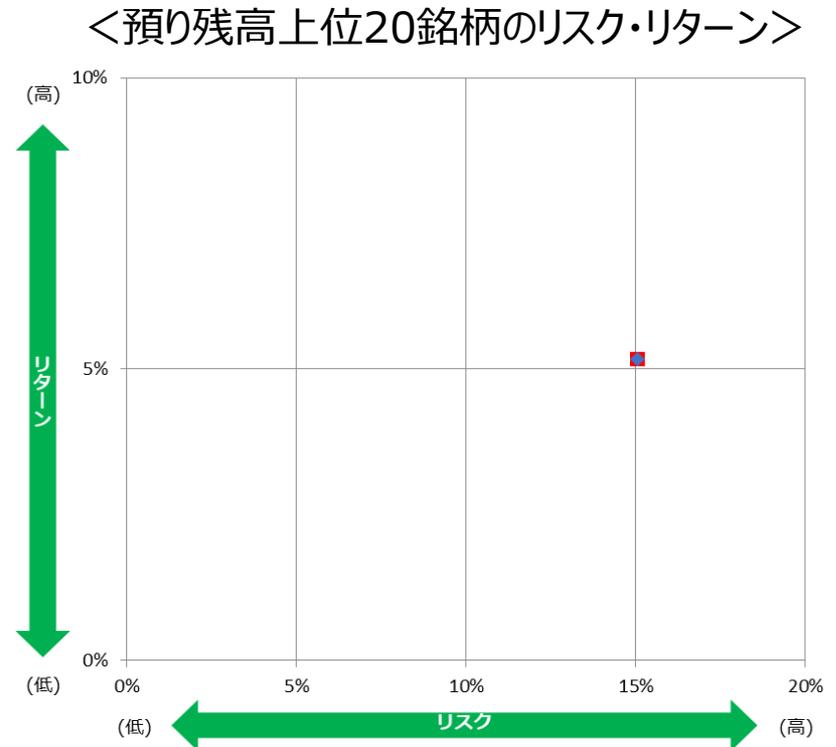
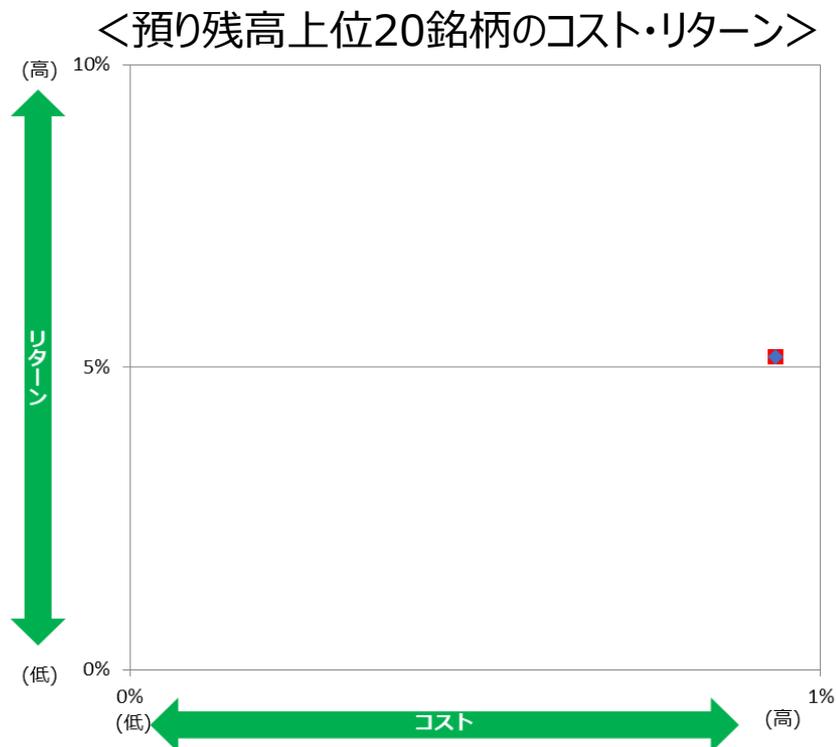


※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、次のページに記載しております。
※ 赤い点は平均値を示しています。

Ⅱ.比較可能な共通 K P I

2 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (2/3) (2023年3月末)

- 2023年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト0.94%、平均リスク15.06%に対して、平均リターンは5.17%となりました。



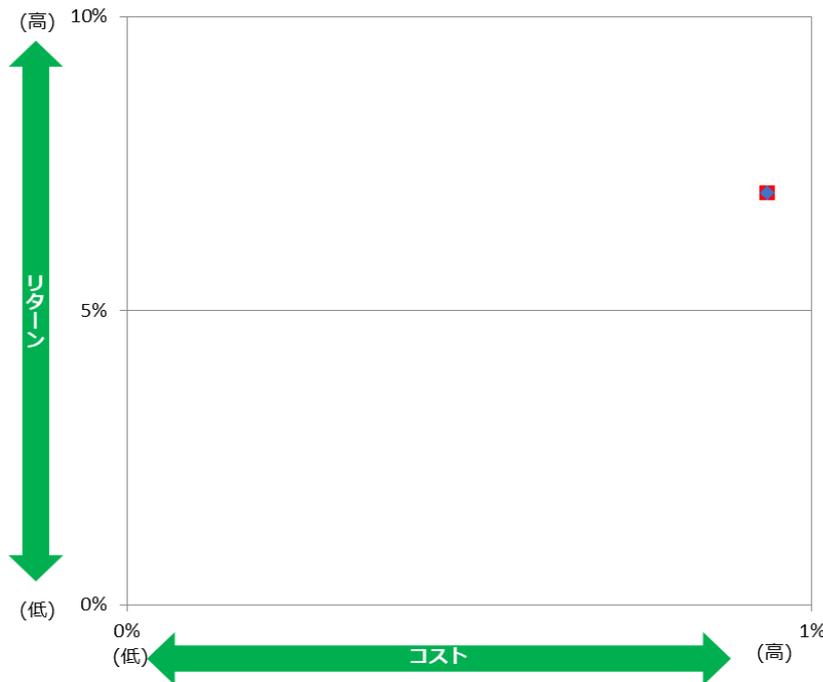
※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、次のページに記載しております。
※ 赤い点は平均値を示しています。

Ⅱ.比較可能な共通 K P I

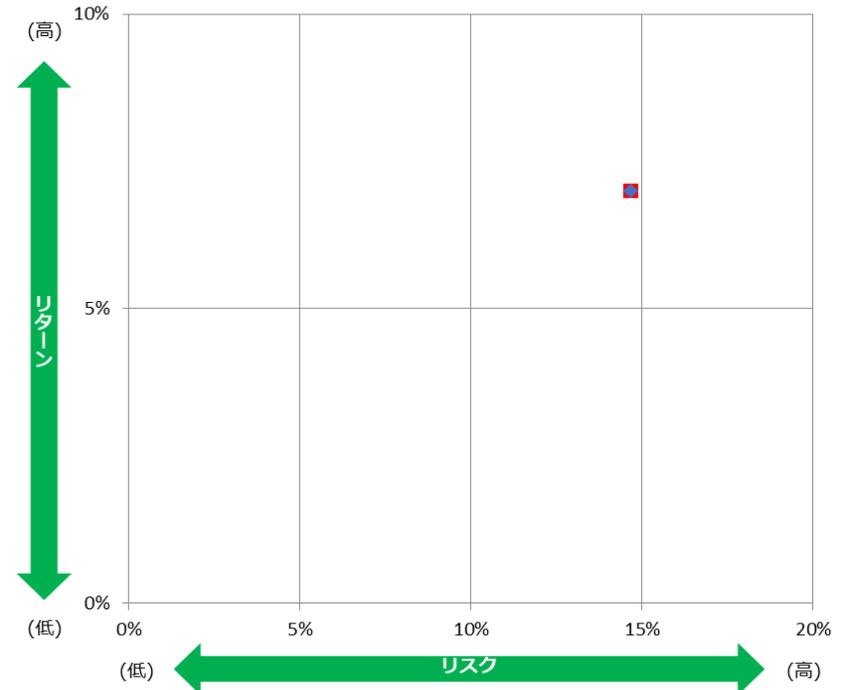
2 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (3/3) (2022年3月末)

- 2022年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト0.94%、平均リスク14.67%に対して、平均リターンは7.00%でした。

＜預り残高上位20銘柄のコスト・リターン＞



＜預り残高上位20銘柄のリスク・リターン＞



※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、次のページに記載しております。
※ 赤い点は平均値を示しています。

Ⅱ.比較可能な共通 K P I

3 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (1/3) (2024年3月末)

	ファンド名	運用会社	リターン (年率)	リスク (年率)	コスト 全体
1	J A T O P I X オープン	農林中金全共連アセットマネジメント (株)	13.95%	14.20%	0.94%
2	つみたて N I S A 米国株式 S & P 5 0 0	農林中金全共連アセットマネジメント (株)	21.55%	17.11%	0.50%
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計/残高加重平均値		15.43%	14.77%	0.85%

※ 2024年3月末基準時点における共通 K P I の対象となるファンド数は2本となります。

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。

Ⅱ.比較可能な共通 K P I

3 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (2/3) (2023年3月末)

	ファンド名	運用会社	リターン (年率)	リスク (年率)	コスト 全体
1	J A T O P I Xオープン	農林中金全共連アセットマネジメント (株)	5.17%	15.06%	0.94%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計/残高加重平均値		5.17%	15.06%	0.94%

※ 2023年3月末基準時点における共通 K P I の対象となるファンド数は1本となります。

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。

Ⅱ.比較可能な共通K P I

3 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (3/3) (2022年3月末)

	ファンド名	運用会社	リターン (年率)	リスク (年率)	コスト 全体
1	J A T O P I Xオープン	農林中金全連アセットマネジメント(株)	7.00%	14.67%	0.94%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計/残高加重平均値		7.00%	14.67%	0.94%

※ 2022年3月末基準時点における共通K P Iの対象となるファンド数は1本となります。

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。