2026年10月26日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況および ＫＰＩ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ＫＰＩ」）も同時に公表いたします。

（注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（ＪＡ共済連）が、共同で事業運営しております。

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、６、７）、補充原則１～５本文および（注）】

- 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、お客さま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。
- なお、お客さまの皆さまの最善の利益の実現につながる取組として、金融商品を組成する投資運用会社との情報連携を開始しております。

＜投資信託の取扱い商品ラインナップ（2026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：4）
株式型	5 （前年度末：4）	10 （前年度末：5）
REIT型	1 （前年度末：1）	2 （前年度末：2）
バランス型	9 （前年度末：7）	

※　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。

＜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/tousisintaku/select/

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

（２）共済仕組み・サービス　【原則２本文および（注）、原則３（注）、原則６本文および（注２、３、6、7）、補充原則１～５本文および（注）】

- 入院期間の短期化や、薬物治療・在宅医療の増加等のがん治療の変化に対する保障ニーズにお応えするため、「がん共済」の仕組改訂を実施しております。
- 日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、自動車共済において「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しております。
- 保障漏れの防止を図るため、建物更生共済において自動保障となる工作物の範囲を拡充しております。
- 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。
- なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や共済事業に関する各種情報を相互に連携し、共済仕組み・サービス向上に取り組んでおります。

令和７年度実績

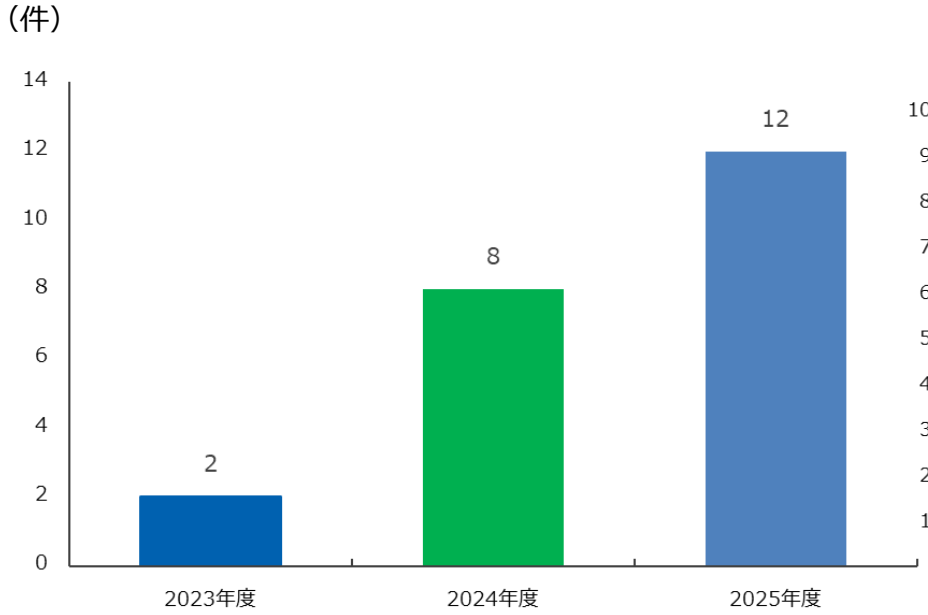
共済種類	新契約件数
生命総合共済	８３６件
建物更生共済	５８３件
自動車共済	１３，２２１件

2　お客さま本位の提案と情報提供①
（１）信用の事業活動

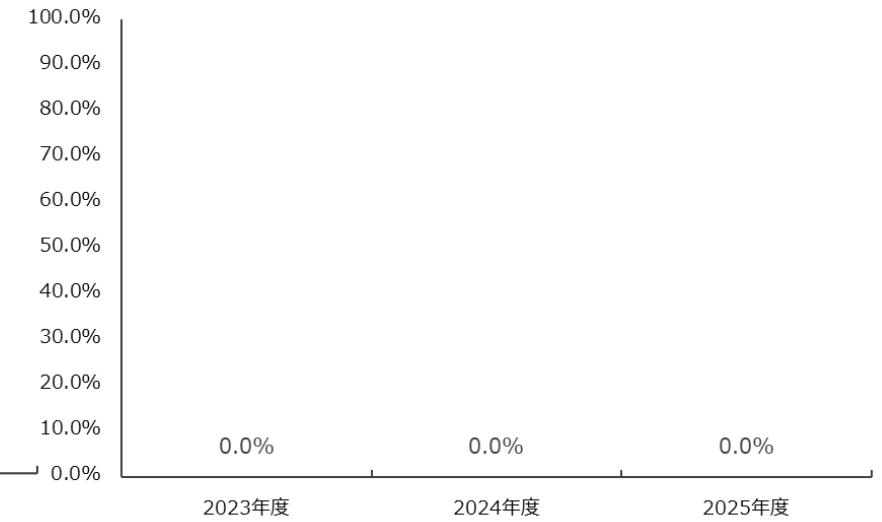
【原則２本文および（注）、原則５本文および(注１～５）、
原則６本文および（注１～７）】

- 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＞

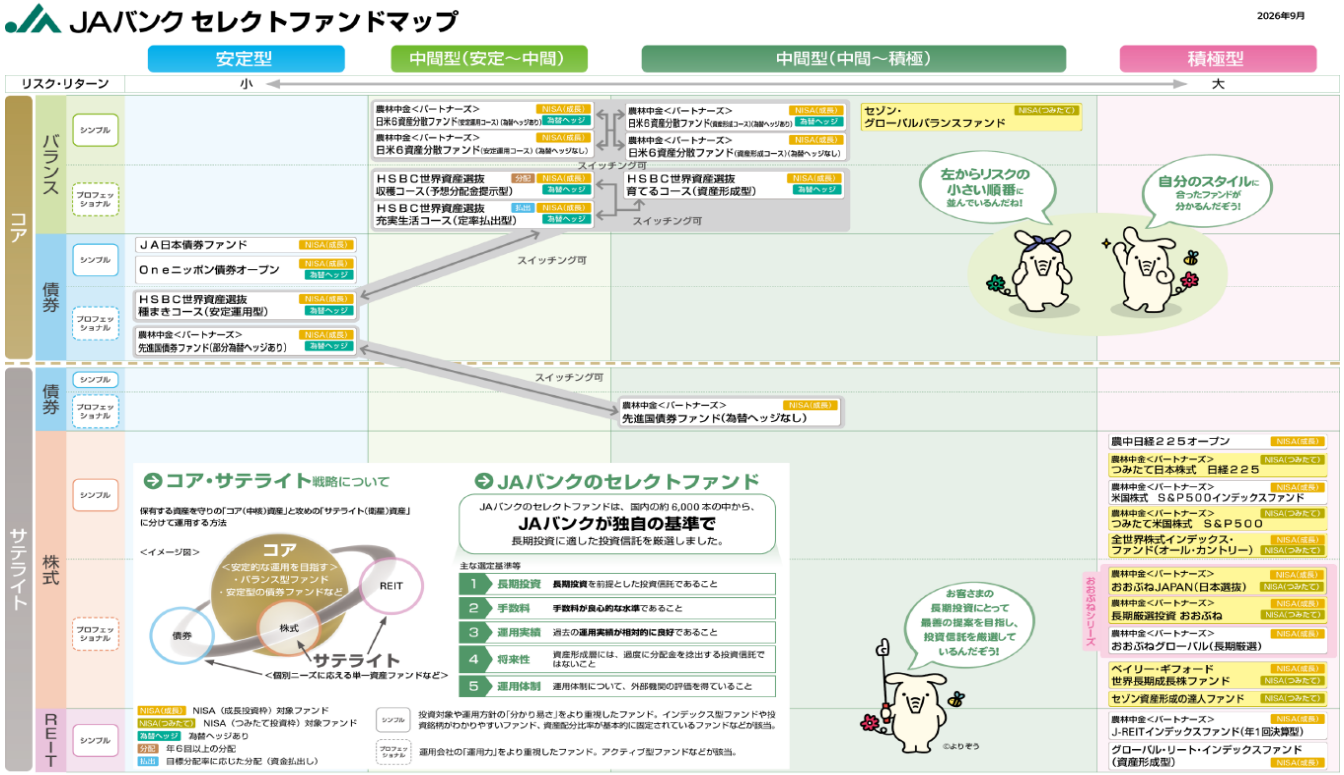


2　お客さま本位の提案と情報提供②

【原則４、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注１～７）】

（１）信用の事業活動

- お客さまの投資判断に資するよう、商品の特徴・手数料等の重要な事項が一覧で確認できる「セレクトファンドマップ」等を用いて、分かりやすい丁寧な説明を行っております。
- お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めております。
- なお、2022年4月から重要情報シートを導入しております。



2　お客さま本位の提案と情報提供③
（２）共済の事業活動

【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）】

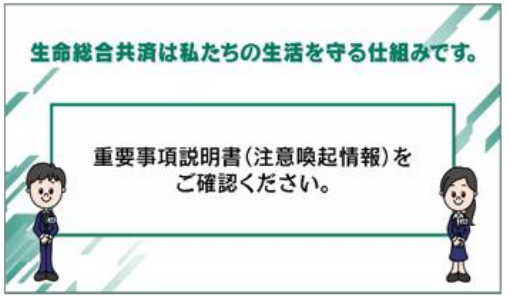
- ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。また、重要事項説明書やお手続き時にご視聴いただける動画を作成し、重要な事項等についてご理解いただけるよう努めています。



重要事項説明書（契約概要）



重要事項説明書（注意喚起情報）



重要事項説明書の概要をご案内する動画

- 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）」を活用するなどにより、分かりやすく説明しております。

2　お客さま本位の提案と情報提供③
（２）共済の事業活動

【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）】

- 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・サービスがお客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。
- ご高齢のお客さまについては、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。
- なお、「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しすることで、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

令和７年度実績

高齢者対応における親族関与割合
８５．９％

2　お客さま本位の提案と情報提供③
（２）共済の事業活動

【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）】

- 支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、お客さまの利便性向上に向けて取り組んでおります。
- 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、お客さまに寄り添った取組みを実施しております。

令和７年度実績

３Ｑ活動実施数
９，２０１人

- 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまに手数料等はご負担いただいておりません。

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

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則７本文および（注）】

- 当組合は、お客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、業務改善に取り組んでおります。

令和８年３月末実績

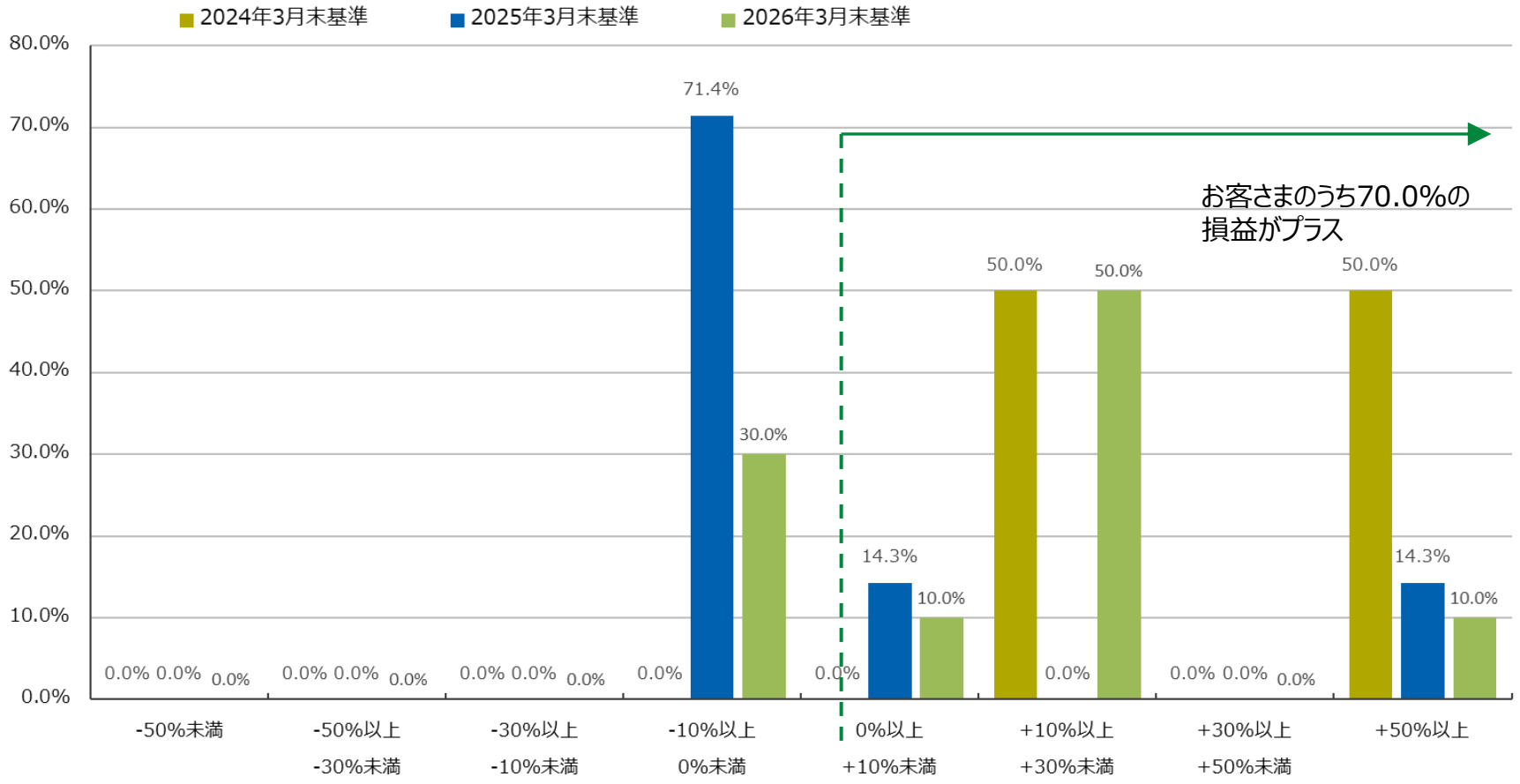
総合満足度
９４．７％

※ＪＡ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しております。

1　運用損益別顧客比率（投資信託）

- 「運用損益別顧客比率」は、お客さまの皆さまへ長期・分散投資やつみたて投資をご提案してきたことにより、2026年3月末時点では全体の70.0%のお客さまの損益がプラスとなりました。

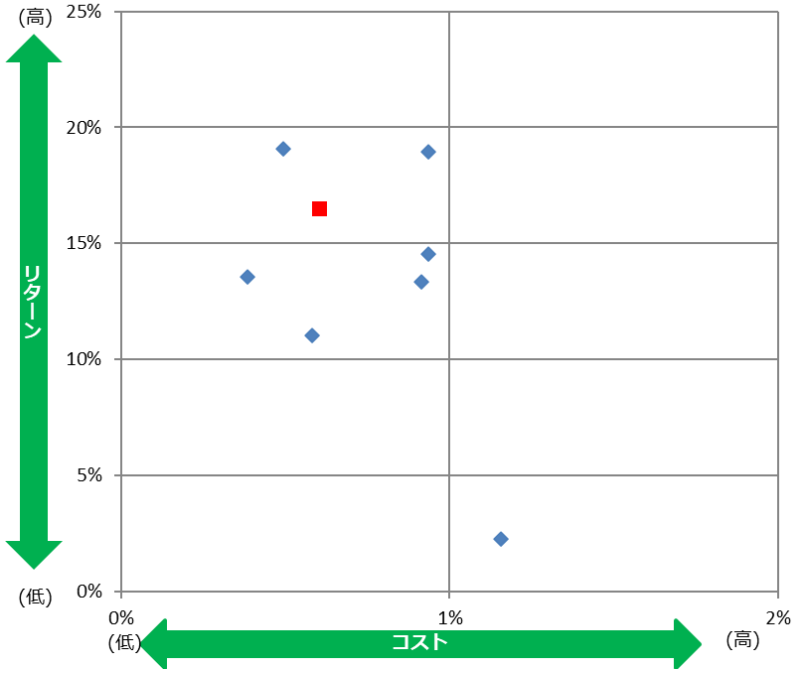


Ⅱ.比較可能な共通ＫＰＩ

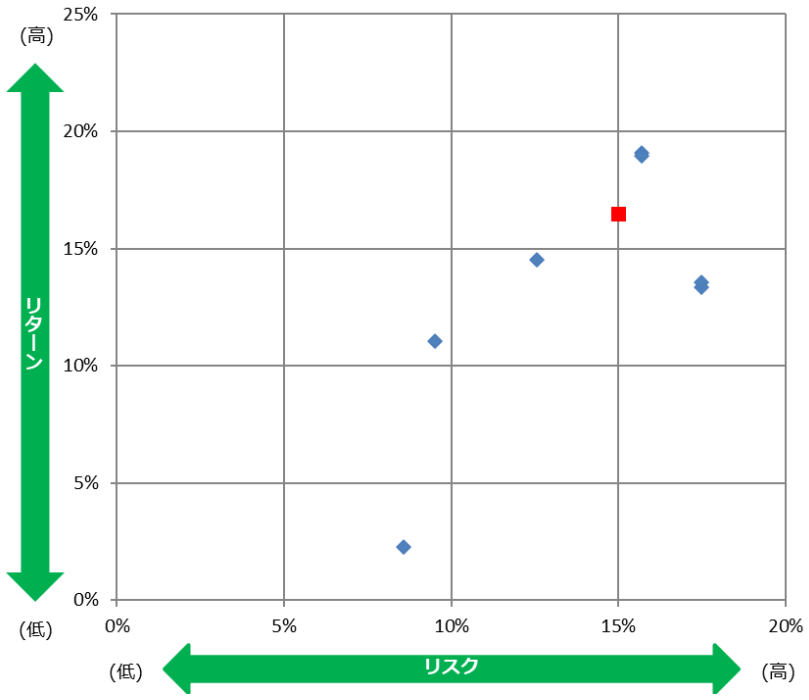
2　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（1/3）（2026年３月末）

- ＪＡ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。
- 2026年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト0.6%、平均リスク15.01%に対して、平均リターンは16.47%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＞

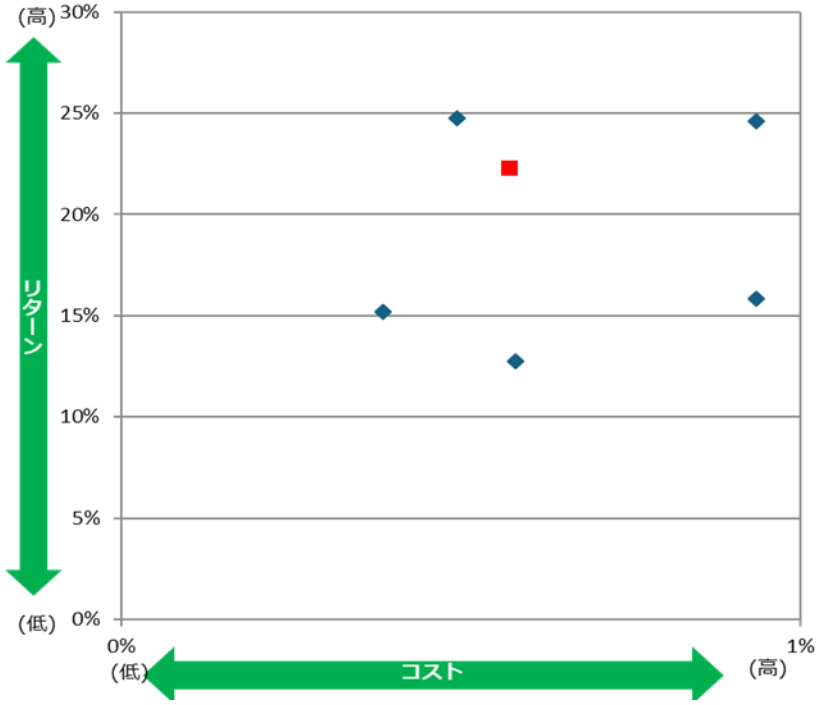


※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、15ページに記載しております。
※赤い点は平均値を示しています。

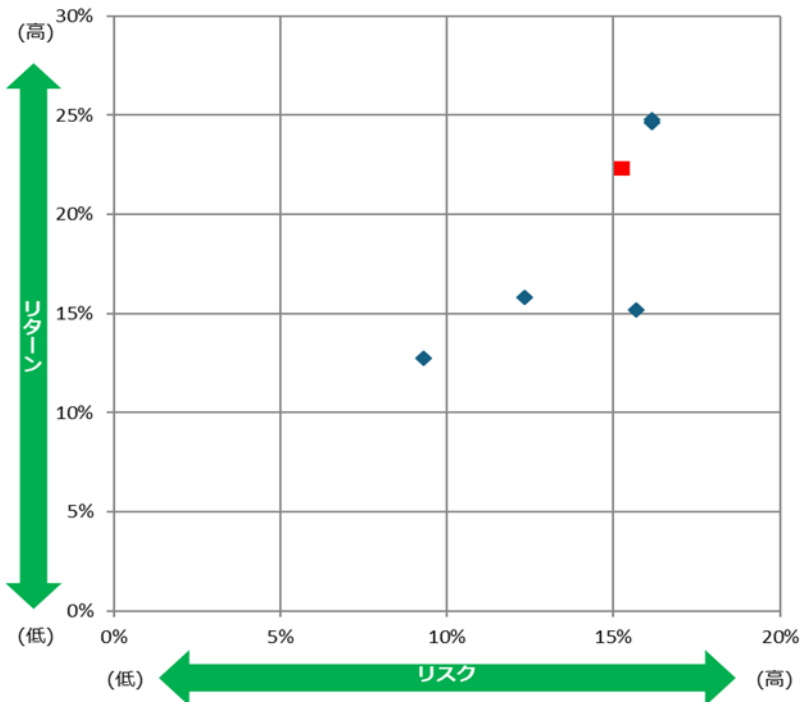
2　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（2/3）（2025年３月末）

- 2025年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト0.57%、平均リスク15.25%に対して、平均リターンは22.30%となりました。

＜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＞

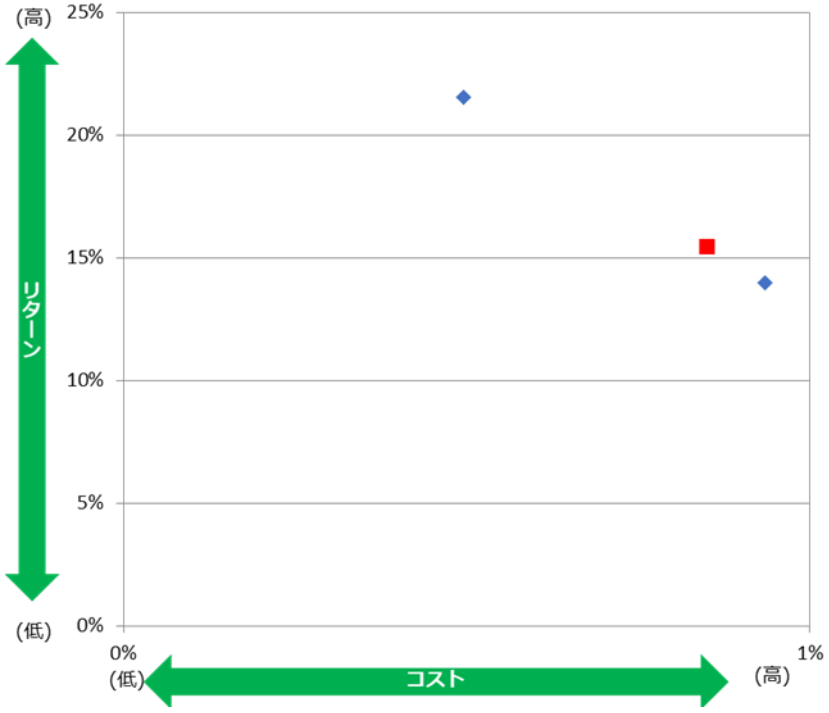


※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、16ページに記載しております。
※赤い点は平均値を示しています。

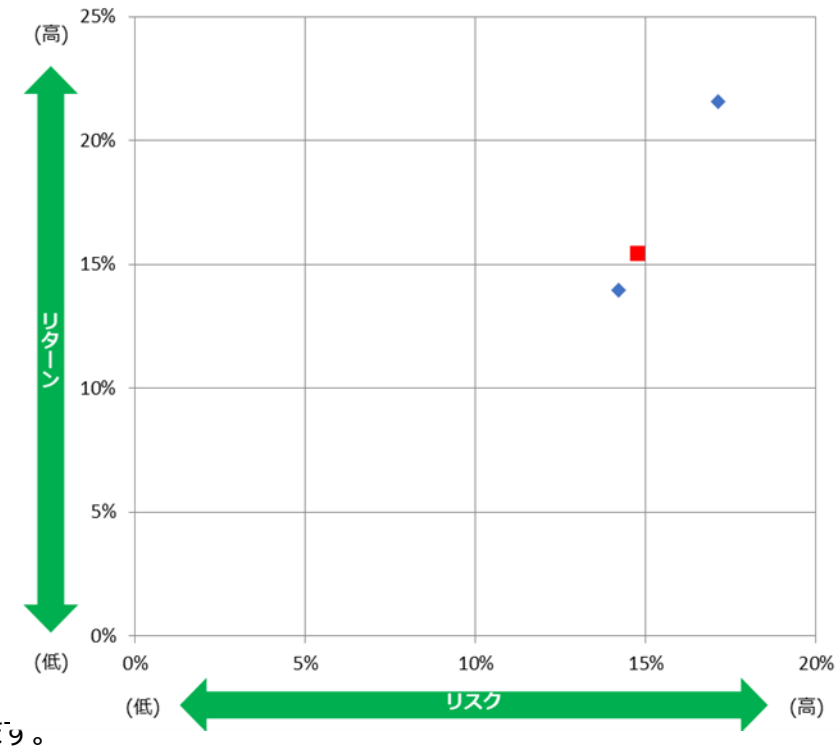
2　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（3/3）　（2024年３月末）

- 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%となりました。

＜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、17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。

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）（2026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	つみたて米国株式　Ｓ＆Ｐ５００	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	19.09%	15.70%	0.50%
2	農中日経２２５オープン	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	13.33%	17.47%	0.91%
3	ＪＡ　ＴＯＰＩＸオープン	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	14.52%	12.57%	0.94%
4	日米６資産分散ﾌｧﾝﾄﾞ(資産形成コース)	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	2.28%	8.56%	1.16%
5	つみたて日本株式　日経２２５	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	13.54%	17.49%	0.39%
6	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信（株）	11.04%	9.52%	0.58%
7	米国株式　S&P500インデックスファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	18.94%	15.69%	0.94%
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		16.47%	15.01%	0.60%

※ 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ＫＰＩ

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）（2025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	つみたて米国株式　Ｓ＆Ｐ５００	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	24.77%	16.16%	0.50%
2	ＪＡ　ＴＯＰＩＸオープン	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	15.82%	12.33%	0.94%
3	つみたて日本株式　日経２２５	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	15.19%	15.67%	0.39%
4	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信（株）	12.76%	9.29%	0.58%
5	米国株式　S&P500インデックスファンド	農林中金全共連アセットマネジメント（株）	24.62%	16.15%	0.94%
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		22.30%	15.25%	0.57%

※ 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ＫＰＩ

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）（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	ＪＡ　ＴＯＰＩＸ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	つみたて米国株式　Ｓ＆Ｐ５００	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%

※ 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。