

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、平成15年4月創立以来、理念として「人と自然を大切にし、社会の発展と豊かな暮らしの実現に貢献してまいります」を掲げ、「みなさまから信頼されるJA、地域から必要とされるJA、社会に誇れるJA」を基本姿勢（スローガン）としております。役職員一同、この理念と基本姿勢（スローガン）に基づき、組合員・利用者・地域の皆さま（以下：お客さまという）の負託に応えるため事業活動に取り組んでおります。

当組合では、お客さまの安定的な資産形成・資産運用に貢献するため、平成29年3月に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」を採択し、お客さま本位の業務運営に関する取組方針を制定し運用しておりましたが、令和3年1月、同原則が改訂されたことを踏まえ、改めて採択するとともに当該取組方針を改正いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、真に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。

1. お客さまへの最適な商品提供

- (1)お客さまに提供する金融商品は、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、多様なニーズにお応えできるものを選定いたします。なお当組合は、金融商品の組成に携っておりません。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2・3)】

【アクションプラン】

- ①金融商品の選定にあたっては、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫が外部評価機関を活用し、定性・定量面から選定した金融商品(JAバンクセレクトファンド)を採用いたします。また、「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、視覚の観点からも分かりやすく判断しやすい資料を提供いたします。
- ②お客さまの資産形成・資産運用に最適な商品を提案するため、税制優遇制度(NISA、つみたてNISA、iDeCo)を活用し、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いをいたします。また、お客さまとの対面での提案を大切にし、ニーズに合った商品提案をいたします。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (1)お客さまの金融知識・経験・資産の状況およびお取引の目的に照らし、常にお客さま本位で考えた「ふさわしい商品」を提案いたします。【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)】

【アクションプラン】

総合事業の強みを発揮し、金融商品に限らずお客さまのライフイベントや知識・経験・資産の状況やニーズに対応し、一人ひとりに寄り添った提案をいたします。

- (2)お客さまにふさわしいサービスの提供【原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1・2・4・5)】

【アクションプラン】

- ①お客さまの資産形成・資産運用を効果的にサポートするため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」や「投信提案アプリ」を活用し、投資判断に必要な情報を幅広く提供いたします。
- ②お客さまに「ふさわしい商品」を提案するため、対面による提案を大切にしておりますが、ご希望によりスマートフォン等を活用し非対面でのリモートによる提案をいたします。

(3)お客様の投資判断に資するよう、商品やリスク特性・手数料・その他重要な情報を分かりやすく丁寧に提供いたします。【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)】

【アクションプラン】

- ①お客様に資産形成・資産運用の必要性、投資そのものの魅力を伝えるとともに、多様なニーズにお応えし「最善の利益を提供する」ため最適な商品を提案いたします。
 - ②お客様の投資・商品選択の判断に資するよう「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、商品のリスク特性について資料を提供するとともに、お客様の視点に立ち分かりやすく説明いたします。
 - ③アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書送付のタイミングを基準にご契約者さまへお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。
また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、分かりやすく説明いたします。
- (4)お客様に負担いただく手数料について、投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすく説明いたします。【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)】

【アクションプラン】

お客様からいただく手数料や報酬については、書面にて提示し、分かりやすく説明いたします。

3. 利益相反の適切な管理

(1)商品選定や情報提供にあたり、お客様の利益を不当に害することがないよう「利益相反管理方針」に基づき適切に管理いたします。【原則3本文および(注)】

【アクションプラン】

JAグループでは、サービスの高度化を目指して、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおります。利益相反の発生する可能性がある取引については、利益相反管理方針に基づき適切に管理を行うとともに月次・年次の定期モニタリングにより適切に管理いたします。

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

(1)研修による指導や資格取得の推進を通じて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を育成し、お客様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。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)原則7本文および(注)】

【アクションプラン】

お客様への最適な金融サービスの提供を行うため、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、定期的に勉強会を開催するなど研修体制の充実に努めます。

5. お客様本位の業務運営にかかる成果指標(KPI)

(1)当組合における「お客様本位の業務運営」の取組状況を確認いただけるように、成果指標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげてまいります。【原則2本文および(注)】

【アクションプラン】

お客様が利用する金融機関を選定するうえで比較できるよう、当組合ホームページに「お客様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」の統一的な指標を公表いたします。

(※)「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を明らかにするため、方針ごとに当該原則の番号を記載しています。

[「顧客本位の業務運営に関する原則」\(2021年1月改訂\)](#)

制定 平成30年 3月 1日
改正 令和 3年10月 1日
改正 令和 3年12月 1日