

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、地域農業振興を通じ、こころ豊かな社会の発展と、活力ある地域づくりへの貢献を経営理念として掲げています。

加えて、「農家の所得向上」「農業の振興」「地域の活性化」を実現するため、経営基盤の確立と組合員との対話を通じた「不断の自己改革」を基本理念に掲げ、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」を採択するとともに、組合員・利用者の皆さま（以下、お客さまという）の安定的な資産形成と「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、J A 共済連）が、共同で事業運営しております。J A 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、J A 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商品提供

- 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、お客さまの多様なニーズにお応えできるものを選定します。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）】
- 金融商品の選定にあたっては、お客さまのニーズに沿った資産形成・運用に貢献するため、お客さまの長期・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 J A バンクセレクトファンドをご案内いたします。
- お客さまの資産形成・運用に最適な商品をご提案するため、税制優遇制度（N I S A、i D e C o）を取り扱い、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、きめ細やかな商品提案をいたします。
- 客さまやご家族の人生の目標達成に向けて、一緒にライフイベントと目標を確認し、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合った商品・サービスを提案いたします。
- 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・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仕組み（例：外貨建て共済）の提供は実施していません。【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

### ● 金融の事業活動

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。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）
  - 総合事業の強みを活かし、金融商品に限らず幅広い提案ができるよう、お客さまのライフイベントや目的等を確認し、一緒に考え寄り添うご提案をいたします。
  - お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等を確認するは、「資産運用ガイダンス」や「資産運用スタイル診断シート」、「JAバンクセレクトファンドマップ」などを活用し、お客さまにふさわしい商品のご提案をいたします。
  - 個別商品のご提案の際には、事前にお客さまにふさわしい商品であるか適合性の判断を行います。
- ② お客さまにふさわしいサービスの提供【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）】
  - お客さまご自身でタイムリーに時価情報等を把握できるよう、ご契約者さまには「JAバンクアプリ」をご案内し、投資判断に必要な情報をご提供するとともに、今後も必要な情報は随時ご案内いたします。また、ライフプランを含めた生活の不安や悩みに対し真摯に向き合い、寄り添い、自分ごととして考えます。
  - お客さまにふさわしい商品を提案するため、面談による対話でのご提案を大切にしておりますが、お客さまのご意向を踏まえ、非対面によるお取引も整備し、より利便性の高いサービスの提供を目指します。
- ③ お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。【原則4、原則5本文 および（注1～（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】
  - お客さまの資産形成・運用の必要性をお伝えするとともに、投資そのものの魅力を伝えていきます。また、お客さまのニーズや利益に沿う適切な商品を選定し、選定理由について十分な説明を行うことで、より信頼され、永く愛される地域の金融機関であり続けることを目指します。
  - お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要事項の説明に際しては、商品間の比較が容易に行えるよう「重要情報シート」を活用することで、お客さまご自身で商品を選定していただけるようわかりやすくご説明いたします。

➤ 販売後のアフターフォロー基準として、取引残高報告書送付の タイミング等を基準に定期的に訪問のうえ、財産の状況・投資目的・リスク許容度が変わりがないか丁寧に確認してまいります。また、お客さまから求められる前に、保有資産の運用状況や金融市場動向等を丁寧に説明することにより不安の払拭に努めます。

④ 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）】

➤ 事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、お客さまの誤解を招く恐れがある情報提供とならないよう、お客さまの理解度を十分に確認のうえ丁寧な情報提供を実施いたします。

#### ● 共済の事業活動

① お客さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。

② 保障の加入にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、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 特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。

④ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他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 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。【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

● お客さまへの商品選定、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）】

➤ 当組合では、利益相反の発生する可能性がある取引につきましては、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な管理を行います。

### 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

● 各種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、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

- 人材育成に資するプログラムの導入や職員向け研修会などを活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・運用・共済仕組み・サービスに精通した担当者を幅広く育てていきます。また、運用会社等と連携した勉強会を定期的を開催し、担当者の継続育成に努めます。
- 資産形成・運用・最適な保障・サービスはわたしたち自身にも必要なことであるため、自身の資産形成を積極的に進めながら、金融リテラシーの向上に努めます。
- お客さまからいただいた「声(お問い合わせ・ご相談、要望・苦情など)」を真摯に受け止め、業務の改善・サービス向上に反映できるよう努めます。

## 5 お客さま本位の業務運営にかかる成果指標(KPI)

- 当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、各種成果指標を定期的に改訂・公表し、より良い業務運営につなげていきます。

【原則2本文および(注)】

- 次の指標を公表することにより透明性の高い業務運営に努めます。

- ① 投資信託の取扱商品ラインアップ
- ② 投信つみたて契約件数
- ③ 投信販売額に占める毎月分配型の比率
- ④ 運用損益別顧客比率
- ⑤ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑥ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
- ⑦ 3Q活動の実施状況
- ⑧ Webマイページ登録者数

(※) 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」(2021年1月改訂)との対応を示しています。