

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

加えて当組合では、この理念のもと「J A県央愛川の経営理念と経営方針」を掲げ、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・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

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。

【J A県央愛川の経営理念と経営方針】

1. 経営理念

組合員の営農と生活を守り、さらには地域のニーズに広く応えるため、J A組織・事業活動の一層の拡充と活性化につとめるとともに、尚一層の執行体制やリスク管理の強化に取り組み、資本の充実による財務基盤の確立、積極的な情報開示をすすめ、経営の健全化と信頼性の向上をはかり、組合員・利用者をはじめとした地域の皆様とともに歩むJ Aづくりを目指します。

2. 経営方針

1. J A総力を挙げた持続可能な地域農業の振興と農業者の所得増大
2. 組合員組織・地域の活性化に貢献できる総合事業の展開
3. 環境の変化に対応できる経営改革の実践
4. 協同組合としての人づくり・職場づくり
5. 施設整備への取組みと資産の活用

1. お客さまへの最適な商品・サービス提供

- (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、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。また、お客さまやご家族の人生の目標達成に向けて、資産を運用・進捗管理していく手法であるゴールベースアプローチを取り入れた「JAバンク資産運用サービス」を令和4年4月より取扱開始いたしました。JAバンクセレクトファンドも含め、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・サービスを提供していきます。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)】

【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、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て、定性・定量面から選定した金融商品(J Aバンクセレクトファンド)として採用します。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を作成しお客さまの視覚の観点からも分かりやすく、判断しやすい資料の提供を行います。
- ② お客さまの資産形成・資産運用に最適な商品・サービスをご提案するため、税制優遇制度(NISA、つみたてNISA、iDeCo)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。

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・財産、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品・サービス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)】

【アクションプラン】

総合事業を活かし、金融商品に限らずお客さまのニーズに合った、幅広い提案、対応ができる強みを発揮し、お客さまのライフイベントや金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等をお伺いし、一緒に考え寄り添うご提案をいたします。

(2) お客様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)】

【アクションプラン】

- ① 地域の皆さまに必要とされるJAとして、あらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービスの充実に取り組みます。
- ② お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するため、面談による対話で寄り添うご提案を大切にしております。また、お客さまのご意向を踏まえ、投資信託を取り扱う全店舗に非対面によるお取引も行える体制を整備しております。

(3) お客さまの投資判断に資するよう、商品・サービスのリスク特性・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。なお、お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるよう記載した「重要情報シート(金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、お客さまの投資判断に資するよう分かりやすくご説明いたします。【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】

- ① お客さまの資産形成・資産運用の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること、投資そのものの魅力や楽しさを伝えていきます。わたしたちは、やみくもに新商品をご提案することなく、本当にお客さまのためになる商品・サービスをじっくり検討し、信頼されること、永く愛される金融商品の提供と金融機関であり続けることを大切にします。
- ② お客さまの投資・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・サービスのリスク特性についての情報を提供するとともに、お客さま目線に分かりやすい説明に努めます。
- ③ アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書の送付のタイミングを基準にご契約者様へお伺いし、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、わかりやすい説明に努めます。

(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、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)】

【アクションプラン】

お客さまから頂く手数料や報酬は商品・サービスのご購入に関するアドバイスやアフターフォロー、運用コストなど、提供するサービスの対価として適正な水準に設定します。

3. 利益相反の適切な管理

(1) お客さまへの商品・サービス選定や情報提供にあたり、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)】

【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

(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)】

【アクションプラン】

各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、勉強会を定期的で開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

5. お客さま本位の業務運営にかかる取組状況の報告

(1) 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、成果指標（K P I）を定期的に公表し、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）】

【アクションプラン】

「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」として、当組合のホームページに金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる、統一的な指標を公表いたします。

（※）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。

| | |
|----|-----------------|
| 制定 | 令和元年 10 月 7 日 |
| 改正 | 令和 3 年 9 月 29 日 |
| 改正 | 令和 3 年 12 月 1 日 |
| 変更 | 令和 4 年 9 月 28 日 |