

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・総合保障の提供に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

なお、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」という）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等をご覧ください。

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) 地域農業振興と農業所得向上の実現
- (2) 組合員および地域により一層必要とされる信用・共済事業の運営
- (3) 協同理念に基づく組織基盤の拡充と強化対策
- (4) 持続可能な経営基盤確立・強化に向けた取組み
- (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金融商品および共済仕組み・サービスの提供

- (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。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)】
- (2) お客さまに提供する共済仕組み・サービスは、様々なリスクに対する備えや、ニーズにお応えするため、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（外貨建て共済）は、提供しません。【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・総合保障に貢献するため、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、農林中央金庫・J A共済連との連携をして、定性・定量面から選定した金融商品および共済仕組み・サービス（J Aバンクセレクトファンド・J A共済のご案内）を活用して、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をご提案するため、税制優遇制度（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、販売手数料等の多寡を重視することなく、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)】

【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) お客さまにふさわしいサービスを提供します。【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】

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。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。(令和5年4月より、JAバンクアプリやJAバンクホームページを利用し投資信託口座開設・購入等ができるよう、非対面チャネルを拡充いたしました。)

- (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。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】

- ① 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。
- 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、分かりやすい説明に努めます。

- (4) 保障の提案については、お客さまの立場になり、ご意向を確認したうえで「ラブレッツ端末機」等を活用して分かりやすく丁寧な説明を行います。(共済事業につきましては、共済掛金の他に、手数料はありません。)**【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・総合保障の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること・守ることを伝えていきます。わたしたちは、やみくもにご提案することなく、真にお客さまのためになる商品・共済仕組みをじっくり検討し、信頼されること、永く愛される金融商品や共済仕組みの提供を行う金融機関であり続けることを大切にします。
- ② 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必要な保障とサービスのご提案をします。
- ③ 必要な保障とサービスを提供するために、お客さまの意向を把握・確認をしたうえで、十分に保障内容をご理解できるように重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。
- ④ 特に高齢のお客さまに対しては、訪問による対面できめ細かな対応を行い、より丁寧にご説明し、ご親族の同席等の対応を実施します。
- ⑤ お客さまへの「共済金請求忘れがないか」等の確認を行う3Q活動、加入内容の確認を行う「あんしんチェック」を実施します。また、日頃より分かりやすい説明を心掛けることで、日々の接点を通じて安心していただけるアフターフォローを目指します。

3. 利益相反の適切な管理

お客さまへの商品選定や情報提供、保障提案にあたり、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】

J A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

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。

お客さまからいただいた声（ご意見・ご要望など）を誠実に受け止め、業務の改善に真摯に取り組めます。【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・資産運用および保障提案に精通した担当者を幅広く育てるため、勉強会を定期的に開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

お客さまからの声については、役職員間で共有し、積極的に改善するための取組みを実践します。

5. お客さま本位の業務運営にかかる取組状況の報告

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

改正 令和4年9月28日

改正 令和6年2月22日