

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。

当組合では、この理念のもと「J A湘南の経営理念と基本姿勢」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湘南の経営理念と基本姿勢】

1. 経営理念

J A湘南は食と農を通じて、地域に愛される協同組合をめざします。

2. 基本姿勢

- (1) 地域農業振興計画等の取り組みを通じた農業所得向上の実現
- (2) 協同の理念に基づく組織活動の展開
- (3) 農業振興・組織・事業を支えるJ A経営の強化

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・サービスは、特定の投資運用会社等に偏ることなく、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)】

- 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。
- ③お客様やご家族の「目指すゴール」に向け、お客様に最適なコースを選択していただき専門家が資産を運用・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「J Aバンク資産運用サービス」(愛称:まかせるぞう)を令和4年4月より取扱いを開始いたしました。今後もお客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合った商品・サービスをご提案いたします。

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)】
- ①総合事業を活かし、金融商品・サービスに限らず幅広い提案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お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的等をお伺いする際は、「資産運用ガイダンス」やタブレットの「投信提案アプリ」、「スタイル診断シート」などを活用して確認をし、「ご意向確認書」にまとめ、お客様にふさわしい商品・サービスのご提案をいたします。
 - ③個別商品のご提案の際には、事前にお客様にふさわしい商品・サービスであるか適合性判断をおこないます。
- (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)】
- ①地域の皆さまに必要とされるJAとして、あらゆるお客様が安心、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お客様にふさわしい商品・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が、お客様のご意向を踏まえ、非対面によるお取引として、投資信託を取り扱う全店舗にご提案・お取引専用スマートフォン(リモート取引)を配備し、双方向での対話を確保したお取引も行える体制を整備しております。
- (3) お客様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1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ①お客様の資産形成・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、お客様のニーズや利益に沿う適切な商品・サービスを選定します。また、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、永く愛される取引金融機関であり続けることを大切にしています。
 - 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、お客様目線に立った分かりやすい説明に努めます。
 - ③お客様から商品の内容を十分にご理解いただいたうえで適切な選択を行っていただくため、目論見書・販売用資料およびタブレットの「投信提案アプリ」を活用して分かりやすく丁寧な説明に努めます。
市場動向やお客様の運用状況等をふまえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施いたします。
 - ④お客様にわかりやすい情報を提供することや異なる商品やサービスにかかる重要事項等を容易に比較することを目的とした「重要情報シート(金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、お客様の投資判断に資するよう分かりやすくご説明をいたします。
- (4) お客様にご負担いただく手数料について、お客様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)】
- ①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、お客様の誤解を招く恐れがある情報の提供をすることはありません。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様への商品・サービス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)】
- ①JA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)】

①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成果指標 (KPI)

(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)】

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投資信託の取扱い商品ラインナップ
- ②投資信託における長期・積立・分散投資の状況
- ③運用損益別顧客比率
- ④投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑤投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

(※) 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 2018年2月23日

改正 2021年8月26日

改正 2021年11月25日

改正 2022年9月28日