

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（以下、お客さま）の安定的な資産形成や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、全国共済農業協同組合連合会（以下、J A共済連）と共同で事業運営をしております。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。

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

【金融商品】

- （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、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 お客さまやご家族の「目指すゴール」に向け、お客さま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「JA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。

【共済事業】（共済仕組み・サービス）

- （1）お客さまが日常生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えるための保障・サービスを提供いたします。なお、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供していません。

【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文（注2、3）】

- ① お客さまへの3Q活動によるあんしんチェックを実施しニーズに合った商品・サービスをご提案いたします。
- ② 安心サポーター（JA自動車契約者対応担当者）による契約者対応力の強化とJA共済利用者満足度（自動車共済）の向上に取り組みます。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

【信用事業活動】

- (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・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 お客さまの金融知識・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、お客さまにふさわしい商品・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、事前にお客さまにふさわしい商品・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）】
 - 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 お客さまの利便性向上のため、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で投資信託口座開設・購入等ができるよう、非対面チャネルを導入しました。
- (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1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】
 - 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、お客さま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資料を提供するとともに、お客さま目線に立った分かりやすい説明に努めます。
 - ③ お客さま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。市場動向やお客さま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 お客さま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、お客さま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）】
 - 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、お客さま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。

【共済事業活動】

- (1) コンプライアンス（法令遵守）、お客さまの意向に沿った共済商品の提案・情報提供に努めます。【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 共済の提案にあたり、加入状況や公的保険制度を踏まえた情報提供を行い、最適な商品提案を行います。
 - ② 共済契約にあたり、お客さまの意向を正確に把握し意向に沿ったプランの提案を行い、意向の比較と相違点の確認、最終的な意向と合致しているか確認を行います。
 - ③ ご高齢者さまへの提案説明・契約締結にあたっては、お客さまの理解度に応じた説明・対応を行い、親族の同席等を求めた対応を積極的に行います。

(2) アフターフォローの充実【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 お客さまにとって利便性の高いお手続きに努めます。
- ② 加入内容の説明や共済金請求忘れの確認等、お客さまに寄り添った対応に努めます。

(3) 共済のご契約にあたり、共済掛金の他にご負担いただく手数料等はございません。【原則4】

3. 利益相反の適切な管理《事業共通》

(1) お客さまへの商品・サービス選定や保障提案、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)】

- ① 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《事業共通》

(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、勉強会を定期的に開催し全ての担当者の継続育成に努めます。
- ② 共済基礎知識研修会等、各種研修を受講し推進必須資格の取得に取り組みます。
- ③ お客さまに対して最適な商品・仕組み・サービスを提供できるよう担当者の育成に努めます。
- ④ お客さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情など）」を誠実に受け止め業務改善に努めます。

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。

【金融商品】（投資信託）

- 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
改正 2024年3月28日