令和7年１１月１日

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

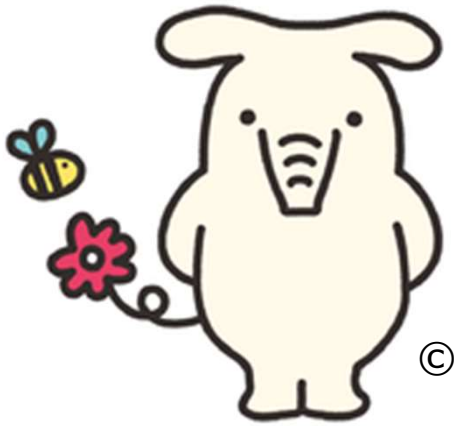
神奈川県信用農業協同組合連合会

制定　　平成30年3月8日
改正　　令和3年11月30日
改正　　令和4年10月6日
改正　　令和7年11月1日

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

神奈川県信用農業協同組合連合会（以下、「当会」という。）は、県内ＪＡとともに「農業の専門金融機関」として農家経営の向上に資するとともに、「地域金融機関」としてお客さまのニーズに応え、地域社会の発展に役立つ金融機関を目指した業務展開に努めております。

お客さまが「人生１００年時代」において安心で豊かな生活を送るため、県内の地域特性をふまえ、当会は県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織としての役割を果たし、県内ＪＡと連携してお客さま本位の業務運営に努めてまいります。



©よりぞう

経営理念

当会は、次の3つの経営理念に基づき農業専門金融機関として、かつ、協同組織の地域金融機関として、組合員・利用者、地域の皆さまに支持されるJAバンクを目指し事業に取り組んでいます。

1 私たちは、新しい時代にふさわしい農業専門金融機関として
資金の的確な供給により農家経営の向上を図り
併せて自然環境の保全と県民の健康増進に貢献します。

2 私たちは、地域金融機関として
地域のニーズと信頼に応える金融サービスを提供することにより
組合員・利用者の繁栄と地域社会の発展に貢献します。

3 私たちは、健全経営を基本として自由闊達・創意工夫によって
会員の負託に応えるとともにゆとりや働きがいのある
魅力に富んだ職場をつくります。

JA神奈川県信連
JAバンク

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

１．お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表等

当会は、平成29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」を採択し、本方針を制定・公表いたしました。

なお、本方針における「お客さま」とは、県内ＪＡとお取引いただく組合員・利用者を想定しております。

アクションプラン

1. より良いお客さま本位の業務運営に資するよう、本方針を定期的に見直すとともに、その取組状況について公表いたします。
2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、県内ＪＡがお客さま本位の業務運営を実現するための必要な支援をしてまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

２．お客さまの最善の利益の追求

当会は、ＪＡグループの特性を活かしてお客さまの真のニーズや利益を考え、それに見合った商品・サービスを提供するよう県内ＪＡを支援することで、お客さまの最善の利益を追求いたします。

また、当会はお客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるとともに、県内ＪＡにおいても定着化するよう支援してまいります。

【原則２本文および（注）】

アクションプラン

1. 当会は、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着するよう、継続的に役職員への研修等を実施してまいります。
2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、商品・サービスを提案する県内ＪＡにおいてお客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、様々な研修や手続、資材等の提供を通じて支援してまいります。
3. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、様々な研修や資材等の提供を通じ、県内ＪＡがお客さまのライフイベントに合わせた提案により、お客さまの最善の利益を追求し、安定した顧客基盤と収益を確保できるよう支援してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

３．利益相反の適切な管理

当会は、県内ＪＡが取り扱う商品・サービスの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、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理してまいります。
【原則３本文および（注）】

アクションプラン

1. 当会は「利益相反管理方針」に基づき、利益相反のおそれのある取引を適切に把握し管理いたします。

2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、県内ＪＡが取り扱う商品・サービスについて、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、定期的に追加・入替等の見直しが行われるよう支援してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

４．手数料等の明確化

当会は、お客さまがご負担される手数料その他の費用について、当該手数料等がどのようなサービス等の対価に関するものかを含め、お客さまにご理解をいただけるよう情報提供に努めてまいります。
【原則４本文】

アクションプラン

1

当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、お客さまがご負担される手数料その他の費用がどのようなサービス等の対価であるかを明示・説明できるよう、県内ＪＡの取組を支援いたします。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

５．重要な情報のわかりやすい提供

神奈川県は首都圏に位置しており、多数の金融機関・証券会社が店舗を構え、お客さまは様々な商品・サービスを受けられる状況にあるため、よりわかりやすい情報提供に努める必要があります。

そのため、当会は、商品・サービスを提供する県内ＪＡがお客さまのご判断に資する重要な情報（商品・サービスの特徴、手数料、取引条件、リスクリターン、お客さまの属性やニーズをふまえた推奨理由、お客さまとの間で利益相反の可能性がある場合にはその内容等）をわかりやすく提供できるよう支援してまいります。

【原則５本文および（注１～５）】

アクションプラン

1. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、県内ＪＡの職員が商品・サービスの重要な情報をわかりやすく提供できるよう各運用会社と連携して研修会等を開催してまいります。

2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、県内ＪＡがお客さまの金融知識・経験・財産の状況等を踏まえ、「重要情報シート」等の資材を活用し、重要な情報に関してわかりやすく提供することを支援してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

６．お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

当会は、県内ＪＡがお客さまの取引の目的・属性・適合性等に沿った商品・サービスを提案できるよう支援してまいります。

また、県内ＪＡが、商品・サービスの特徴やＮＩＳＡ制度等にかかる理解を一層深め、お客さまに商品・サービスを正しくご理解いただくための情報提供を積極的に行えるよう県内ＪＡを支援してまいります。

なお、当会は金融商品の組成に携わっておりませんが、農林中央金庫を通じて運用会社のプロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認し、運用会社から提供される情報を活用して、県内ＪＡの販売を支援してまいります。

【原則６本文および（注１～７）、補充原則1～５本文および（注）】

アクションプラン

1. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、県内ＪＡの職員がお客さまのニーズをふまえた商品・サービスを提案するため、研修会等を通じ、取り扱う商品・サービスの知識向上に向けた支援をしてまいります。

2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、商品・サービスの提供後においても、長期的な視点に配慮した継続的なアフターフォローの実施を促すとともに、その実施状況を確認いたします。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

７．職員に対する適切な動機づけ等

当会は、お客さま本位の業務運営にかかる企業文化の定着を確実にするため、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するよう、職員教育・研修等を通じ、お客さま本位の業務運営の実現に向けた態勢が堅固なものとなるよう取り組んでまいります。
【原則７および（注）】

アクションプラン

1. 当会は、お客さま本位の業務運営が一層定着するよう、当会役職員への継続的な研修を実施するとともに、動機づけの枠組みを構築いたします。

2. 当会は、県内ＪＡの信用事業をサポートする県域組織として、商品・サービスを提供する県内ＪＡにおいて職員教育・研修等を通じた適切な動機づけ等が行われるよう支援してまいります。

（※）【】内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」（2024年9月改訂）との対応を示しています。