

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和2年度）

令和3年8月30日

- 概要
- 当会の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に定める取組事項については、一部で新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けましたが、概ね遅滞なく、実施することができました。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

1. 理念

JA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。

神奈川県信用農業協同組合連合会（以下「この会」という）では、この理念のもと、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、県下JAがお客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう支援するため、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、県下JAがよりお客さま本位の業務運営を実現できるよう支援するため本方針を必要に応じて見直してまいります。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和２年度）

2. 理念を実現するための態勢

この会は、県下 J A の信用事業をサポートする県域組織として、投資信託を販売する県下 J A がお客さま本位の業務運営を実現するために必要な態勢を構築できるよう支援を行ってまいります。

- 当会および県内 J A は、それぞれのお客さま本位の業務運営にかかる取組方針等を策定し、各 J A のホームページにて公表しております。
- 当会は、投資信託を販売する県内 J A を対象に、資産形成・資産運用の提案にかかる各種研修を用意し、人材育成など必要な体制構築を支援しました。
また、新型コロナウイルス感染拡大を受け、WEBを活用したオンライン形式の研修および勉強会を導入しました。
- 新型コロナウイルス感染拡大を受けた利用者保護対応として、令和3年4月から郵送・電話を活用した直接対面に拠らない投信リモート取引態勢の整備を支援しました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和2年度）

【令和2年度実績】

資産形成サポートプログラム ライフプランサポートプログラム（※）	4 JA実施
資産形成・資産運用研修	40回
投資信託にかかるマネジメント研修	1回
投資信託商品内容研修会	2回
事務研修	2回
投信電話取引等事務研修	2回
オンライン勉強会	13回
個別研修	7 JA実施

※：組合員・利用者に対して、資産運用ニーズや資産形成ニーズに応じた提案活動を実践できる人材を育成・養成することを目的としたプログラム。
上段が全国版、下段が県域版のプログラム。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和２年度）

3. お客さまのニーズをふまえた金融商品・サービスの提供

この会は、県下 J A の信用事業をサポートする県域組織として、投資信託を販売する県下 J A がお客さまのニーズにあった金融商品・サービスを提供できるよう支援を行ってまいります。

- ・ 県内 J A の組合員・利用者の長期安定的な資産形成・運用に資する最適な投資信託を提供することを目的に、平成 31 年 4 月に厳選した「セレクトファンド」を県内 J A で導入しました。
- ・ 「セレクトファンド」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、定期的にファンドの追加・入替等の見直しを行っております。

4. 重要な情報や手数料のわかりやすい提供

この会は、県下 J A の信用事業をサポートする県域組織として、投資信託を販売する県下 J A がお客さまのご判断に資するような重要情報や手数料をわかりやすく提供できるよう支援を行ってまいります。

- ・ 県内 J A の組合員・利用者向けに提供している「J A バンクアプリ」について、令和 2 年 10 月から、保有している投資信託の時価評価額や評価損益、運用損益が確認できる機能を追加しました。
- ・ 県内 J A に、組合員・利用者向けおよび職員向けの各種資材を提供しております。
- ・ タブレットの「投信提案アプリ」を活用し、組合員・利用者が求めている情報を、視覚的にわかりやすくご提供することに努めるとともに、J A 職員向けの操作研修を実施しました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和２年度）

5. 利益相反の適切な管理

この会は、県下 J A の信用事業をサポートする県域組織として、投資信託を販売する県下 J A によるお客さまへの商品選定や情報提供にあたり、利益を不当に害することがないように、県下 J A の「利益相反管理方針」に基づき適切に管理できるよう支援を行ってまいります。

- 当会および県内 J A は、ホームページに掲載している「利益相反管理方針の概要」に基づき、組合員・利用者への商品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、適切に管理しています。

6. 企業文化としての定着に向けた取組

この会は、県下 J A の信用事業をサポートする県域組織として、投資信託を販売する県下 J A 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支援を行ってまいります。

- 当会は、投資信託を販売する J A を対象に、資産形成・資産運用の提案にかかる各種研修を用意しております。その柱となる「サポートプログラム」を受講した J A に対し、取組みの継続性を担保すべく、受講後も継続的なサポート・アフターフォローを実施しました。
- 投資信託保有者への継続的なアフターフォローを実施するため、県内 J A に四半期ごとに定期的なアフターフォローを促しました。