

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

令和5年8月23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。

【注記事項】

金融庁から提示されている共通KPI（投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンほか）については、基本的に当会が投資信託等をお客さまに直接販売することがないため、実績の公表は省略いたします。

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」において安心して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。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

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 J A 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	令和4年度の実施状況
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。	<ul style="list-style-type: none">定期的な見直しとして本方針を改正し、当会ホームページにて改正内容を公表いたしました。また、当会ホームページにて当会におけるお客さま本位の業務運営に関する取組状況等を公表いたしました。
②当会は、県内 J A の信用事業をサポートする県域組織として、県内 J A 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おります。	<ul style="list-style-type: none">県内 J A における取組方針等の定期的な見直しおよび公表の実施を支援いたしました。令和5年4月からの非対面取引（お客さまの利便性向上に向けた投資信託口座開設、購入・解約・つみたて契約の投資信託取引等の実装）の取扱い開始に向け、県内 J A 向けに各種研修会等を実施し、支援いたしました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

2. お客さまの最善の利益の追求【原則2本文および（注）】

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。

アクションプラン	令和4年度の実施状況
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。	<ul style="list-style-type: none">当会の「人材育成方策」における新入職員向け研修にて、「お客さま本位の業務運営」を取り上げ、当会職員への啓発・意識向上を図りました。
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。	<ul style="list-style-type: none">県内JAにおけるお客さま本位の業務運営の定着に向け、オンライン開催を含め、JA職員向けとして各種研修会および勉強会等を実施いたしました。県内JAへお客さまのライフプランに合わせた各種提案資料等を提供いたしました。
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。	<ul style="list-style-type: none">資産形成・運用提案にかかる県内JA向け研修プログラムである「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」※の運営を通じて、JAの総合事業を活かした幅広い商品・サービスの提案・相談の展開を支援いたしました。「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」は、累計で投資信託を取扱う県内のすべてのJA（11JA）が導入済みです。

※ 県内JAのお客さまに対して、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の育成・養成を目的とした長期間の研修を指します。「資産形成サポートプログラム」は全国版、「ライフプランサポートプログラム」は県域版の研修です。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

3. 利益相反の適切な管理【原則3本文および（注）】

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に、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理してまいります。

アクションプラン	令和4年度の実施状況
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。	<ul style="list-style-type: none">当会は、「利益相反管理方針」等にてお客さまと当会との利益が相反する類型等を定めるなど、利益相反管理を実施しております。また、当会ホームページに上記趣旨を反映した「利益相反管理方針の概要」を掲載しております。
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。	<ul style="list-style-type: none">お客さまの多様なニーズにお応えするため、県内JAにおいて令和4年4月から「JAバンク資産運用サービス（ファンドラップサービス）」の取り扱いを開始いたしました。全国組織である農林中央金庫にて、JAバンクが取り扱う新規・既往投資信託商品について、お客さま本位の業務運営の観点に基づくチェックを行うとともに、商品選定過程の透明化のため、選定理由を記録に残す運用を継続し、半期に一度の定期モニタリングを継続実施しております。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和４年度）

4. 手数料等の明確化【原則４本文】

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。

アクションプラン	令和４年度の実施状況
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・ ファンドマップを始めとして、ＪＡ職員向けおよび県内ＪＡとお取引いただく組合員・利用者向けに各ファンドの商品性を一覧にした資料を提供・更新いたしました。・ 令和４年４月より県内ＪＡとお取引いただく組合員・利用者に対する情報提供のため、県内ＪＡで重要情報シートを導入を支援いたしました。・ 県内ＪＡ職員が、お客さまがご負担される手数料その他の費用について説明できるよう、各運用会社と連携して「投資信託商品内容研修会」や個別ＪＡごとに勉強会を開催し、職員の商品・サービスへの理解向上を図りました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

5. 重要な情報のわかりやすい提供【原則5本文および（注1～5）】

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。

アクションプラン	令和4年度の実施状況
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。	<ul style="list-style-type: none">各運用会社と連携して「投資信託商品内容研修会」や個別JAごとに勉強会を開催し、県内JA職員の商品・サービスへの理解向上を図りました。
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」等の資料を活用し、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。	<ul style="list-style-type: none">令和4年4月からの重要情報シートの導入を始め、各種資料や臨時レポートの提供を通じ、県内JA職員による商品・サービスのわかりやすい説明・提案を支援いたしました。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ため、県内JAに配備されているタブレットの「投信提案アプリ」の活用を支援いたしました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和４年度）

6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供【原則6本文および（注1～5）】

当会は、県内 J A がお客さまの取引の目的等に沿った商品・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 J A が、商品・サービスの特徴や N I S A 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 J A 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。

アクションプラン	令和４年度の実績
①当会は、県内 J A の信用事業をサポートする県域組織として、県内 J A 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。	<ul style="list-style-type: none">「投資信託商品内容研修会」等、各種研修会や勉強会の実施を通じて県内 J A 職員の知識向上を支援いたしました。令和４年４月からの「J A 銀行資産運用サービス（ファンドラップサービス）」取扱開始にあたり、県内 J A 職員向けに各種研修会を実施いたしました。
②当会は、県内 J A 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。	<ul style="list-style-type: none">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、実施状況を確認いたしました。短期解約や回転売買等により平均保有期間が短期化していないか確認するとともに、実地点検を通じて県内 J A が四半期ごとに適切に平均保有期間等をモニタリングしているか確認いたしました。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

7. 職員に対する適切な動機づけ等【原則7および（注）】

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。

アクションプラン	令和4年度の実施状況
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 当会の「人材育成方策」における新入職員向け研修にて、令和4年度より「お客さま本位の業務運営」を取り上げ、当会職員への啓発・意識向上を図りました。• 当会は、お客さま本位の業務運営に取り組むことを念頭に、「人材育成方策」にてF P 資格の取得推奨（奨励を含む）を定めております。

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和4年度）

7. 職員に対する適切な動機づけ等【原則7および（注）】

アクションプラン	令和4年度の取組状況								
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">県内JA職員の資質・ガバナンス強化を通じてお客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「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」を継続実施いたしました（令和4年度は10JAで実施）。「出向・トレーニー制度」による県内JA職員の受け入れにより、専門性の高い職員育成を図っております。県内JA職員に対するお客さま本位の業務運営にかかる啓発・高度な人材育成支援のため、FP1級資格取得研修会を新設いたしました。 <div data-bbox="1172 851 1877 1265"><p>F P 1 級・2 級保有者数※</p><p>単位：人</p><table border="1"><thead><tr><th>年度</th><th>保有者数</th></tr></thead><tbody><tr><td>令和2年度</td><td>2,543</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>2,708</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td>2,758</td></tr></tbody></table></div> <p>※ 各年度3月末時点における県内JAおよび当会の保有者数の合計数。</p>	年度	保有者数	令和2年度	2,543	令和3年度	2,708	令和4年度	2,758
年度	保有者数								
令和2年度	2,543								
令和3年度	2,708								
令和4年度	2,758								