「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和６年度）

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。

【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。

JA神奈川県信連
JAバンク

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和６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	令和６年度の取組状況
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。	• 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。	• 県内ＪＡ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6年1月から始まった新NISA制度を正しく理解し、お客さま本位の提案ができるよう、研修等を通じて県内JA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６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６年度の取組状況
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。	• 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。	• 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材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。	• 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。

JA神奈川県信連
JAバンク

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（令和６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、「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６年度の取組状況
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。	• 当会は、「利益相反管理方針」等にてお客さまと当会の間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。	• 全国組織である農林中央金庫にて、ＪＡバンクが取扱う新規・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６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６年度の取組状況
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、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。	• セレクト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材を提供・更新いたしました。 • 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６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６年度の取組状況
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。	• 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。 • 商品・サービスの理解促進に向け、運用会社視察研修の実施および県内JAと運用会社との情報連携等を支援いたしました。
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。	• 重要情報シートを含めた各種資材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６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１～７）、補充原則1～５本文および（注）】

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。

アクションプラン	令和６年度の取組状況
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。	• 「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ＪＡ職員の知識向上を支援いたしました。 • お客さまの不安の解消や、ライフプランの変化に応じた提案ができるよう、投資信託のアフターフォローに関するスキル向上を図る研修を実施いたしました。
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。	• 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ＪＡ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ＪＡ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６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６年度の取組状況
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。	• 当会の新入職員向け研修にて、資産形成の必要性および「お客さま本位の業務運営」にかかる研修を実施し、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ＦＰ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６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６年度の取組状況
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。	• お客さま本位の業務運営の定着に向けて、県内ＪＡ管理職のマネジメントスキル向上を図る研修を実施いたしました。 • 「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。 • ＪＡ窓口担当者向けに窓口応対コンクールを主催し、お客さま本位の業務運営に基づく提案力向上に向けた取り組みが、県内ＪＡで図られるよう支援いたしました。 • 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、事務点検を通じてJA職員の意識向上を支援いたしました。