

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。

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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成・資産運用に貢献するため、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、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。

■経営理念

当組合では、農業振興を通じて「食」と「農」と「環境」を守り、地域社会の発展と組合員の豊かな暮らしの向上に貢献する事業活動を展開します。

■当組合について

当組合は、行田市、鴻巣市の一部（屈巢、広田、北根、赤城、赤城台、関新田、新井、境、上会下）、羽生市、加須市を営業基盤としています。管内は、首都圏に隣接する品質鮮度の高い供給産地、また「埼玉県の穀倉地帯」と呼ばれる地域です。営農・経済事業を柱に基盤づくりをすることで、金融・共済事業を充実させ、組合員の皆様の「営農」と「経営」を支えてまいります。

1. お客さまへの最適な商品提供

- (1) お客さまに提供する金融商品は、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)】

【主な取組】

- ・金融商品の選定にあたっては、J A系統の全国組織である農林中央金庫において「長期投資を前提としているか」、「良心的な手数料水準であるか」、「過去の運用水準が相対的に良好であるか」、「運用体制について外部機関の評価を得ているか」といった基準を踏まえて選定した金融商品（J Aバンク セレクトファンド）を採用しています。
- ・J Aバンクセレクトファンドにおいては、安定～積極型までお客さまの投資に関するニーズに合った商品を揃えながらも、一定の商品数に絞ることで、お客さまの選びやすさに寄り添います。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (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、お客様にふさわしい商品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）】

【主な取組】

- ・「つかう、ためる、ふやす」等をお客さまのニーズを対話の中で共有し、総合事業体である JA ならではの強みを活かし、お客さまのライフイベントに寄り添った商品を提案します。
- ・お客さまへのご提案に際しては、販売手数料の多寡に関わらず、お客様のニーズに沿った商品をご提案いたします。
- ・ご高齢のお客さまに対しては、原則としてご家族、当組合役席者が同席のうえ、提案させていただく商品のより十分にご理解をいただきます。
- ・投資未経験のお客さまに対しては、JAバンク独自資材「資産運用ガイダンス」、「運用スタイル診断シート」を活用し、資産運用の必要性をご理解いただき、お客様のリスク許容度に沿った商品を提案いたします。

- (2) 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）】

【主な取組】

- ・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。
- ・ご提案させていただく金融商品について、JAバンク独自資材「セレクトファンドマップ」を活用して、商品性やリスク特性について提案商品以外の商品との比較を説明させていただくなど、十分な説明を行います。

- (3) 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）】

【主な取組】

- ・お客さまにご負担いただく手数料や報酬については、JAバンク独自資料「セレクトファンドマップ」や重要情報シートにて提示し、お客さまにご負担いただく手数料がどのようなサービスの対価に関するものかをわかりやすく説明いたします。また、当組合職員の説明スキルの向上に取り組めます。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さま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、「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)】

【主な取組】

- ・当組合では、お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、利益相反について統括する部署を設置し、一元的に対応する体制を整備する等、お客さまの保護と正当な利益確保に努めるための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

- (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)】

【主な取組】

- ・当組合では、お客さまへの最適なお提案を実施するため、各種研修会の活用や資格取得の推進を通じて、より高度な専門性を有した人材を育成し、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。

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 1 本文および (注)】

【主な取組】

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について」として、当組合のホームページにお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標を公表いたします。

(※) 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。