

## 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。

当組合では、「都市型J Aの総合機能を最大限に発揮し、ニーズに合った事業・サービスの提供により組合員満足度を高め、安心して暮らせる豊かな地域社会の実現に貢献します」という経営理念のもと、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に貢献するため、以下の取組姿勢を制定しました。

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。

### 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)】

①金融商品の選定にあたっては、お客さまの長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、各種金融商品のラインナップの整備をすすめます。

②お客さまの資産形成・資産運用に最適な商品をご提案するため、税制優遇制度(NISA、つみたてNISA、iDeCo)を取り扱い、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いをいたします。また、お客さまとの対面での提案を大切に、きめ細やかな商品提案に努めます。

### 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、お客さま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)】

J Aには、総合事業として、ワンストップで金融商品に限らず幅広い提案ができる強みがあります。お客さまごとのライフイベントや金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等を一人一人お伺いし、一緒に考え寄り添い、お客さまにふさわしい商品のご提案をいたします。

(2) お客さまにふさわしいサービスの提供【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)】

①お客さまご自身でタイムリーに時価情報を把握できる、「J Aバンクアプリ」を投資ご契約者にご案内し、投資判断に必要な情報をご提供するとともに、今後も必要な情報は随時ご説明し、資産形成・資産運用やライフプランを含めた生活の不安や悩みに対し真摯に向き合い、寄り添い、自分のこととして考えます。

②お客さまに対しては、J Aバンク独自の「資産運用ガイダンス」という資料を活用して資産運用・資産形成の必要性から運用手法までご理解いただけるように丁寧にわかりやすく説明いたします。資産運用・相続遺言セミナーでは、「資産運用・資産形成」「相続・遺言」に精通した専門の職員がわかりやすくご説明いたします。また、店舗からの希望により年間を通じて随時開催いたします。

(3) 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)】

- ①お客様の資産形成・資産運用の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること、投資そのものの魅力や楽しさを伝えていきます。わたしたちは、お客様のニーズや利益に沿う適切な商品を選定します。また、選定理由について十分な説明を行うことで、より信頼され、永く愛される取引金融機関であり続けることを大切にしています。
- ②お客様の投資・商品選択の判断に資するよう、「JAバンクセレクトファンドマップ」を作成し、商品のリスク特性について資料を提供するとともに、お客様目線に立った分かりやすい説明に努めます。
- ③アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書の送付のタイミングを基準にご契約者さまへお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、わかりやすい説明に努めます。

- (4) お客様にご負担いただく手数料について、お客様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)】お客様からいただく手数料や報酬は商品・サービスのご購入に関するアドバイスやアフターフォロー、運用コストなど、提供するサービスの対価として適正な水準に設定します。

### 3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様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)】  
JAグループでは、サービスの高度化を目指して、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおります。利益相反の発生する可能性がある取引につきましては、利益相反管理方針に基づき適切に管理を行うとともに月次・年次の定期モニタリングにより適切な管理を行います。

### 4. お客様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、お客様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)】  
各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、勉強会を定期的に開催し全ての担当者の継続育成に努めます。  
また、資産形成・資産運用は働く世代であるわたしたちにも必要なことであるため、自身の資産形成を積極的に進め、金融リテラシーの向上に努めます。

### 5. お客様本位の業務運営にかかる成果指標 (KPI)

- (1) 当組合における「お客様本位の業務運営」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2本文および(注)】  
「お客様本位の業務運営に関する取組状況およびKPI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様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様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。

制定 2018年 3月 30日  
改正 2021年 9月 30日  
改正 2021年 11月 30日