

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。

加えて当組合では、「地域の皆さまに一層必要とされるJ Aとして、ニーズや目的に応じた最適な商品・サービスの提供を行い、農業者の所得向上、豊かな暮らしに貢献するJ Aであり続けたい。」との経営ビジョンを掲げ、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、以下の取組方針を制定しました。

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、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、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、農林中央金庫が外部評価機関を活用して、定性・定量面から選定した金融商品(J Aバンクセレクトファンド)として採用します。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を作成しお客さまの視覚の観点からも分かりやすく、判断しやすい資料の提供を行います。

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。

③お客さまやご家族の人生の目標達成に向けて、資産を運用・進捗管理していく手法であるゴールベースアプローチを取り入れた「JAバンク資産運用サービス」を令和4年4月より取扱開始いたしました。

お客さまと一緒にライフイベントと目標を確認し、J Aバンクセレクトファンドも含め、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合った商品・サービスを

提案していきます。

2. お客様本位のご提案と情報提供

(1) お客様の金融知識・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)】

①総合事業を活かし、金融商品に限らず幅広い提案ができる強みを発揮し、お客様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お伺いし、一緒に考え寄り添うご提案をいたします。

②お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的等をお伺いする際は、「資産運用ガイド」やタブレットの「投信提案アプリ」、「スタイル診断シート」などを活用して確認をし、「ご意向確認書」にまとめ、お客様にふさわしい商品のご提案をいたします。

③個別商品のご提案の際には、事前にお客様にふさわしい商品であるか適合性判断をおこないます。

(2) お客様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お客様ご自身でタイムリーに時価情報を把握できる、「JA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お客様にふさわしい商品を提案するため、面談による対話で寄り添うご提案を大切にしておりますが、お客様のご意向を踏まえ、非対面によるお取引として、投資信託を取り扱う全店舗にご提案・お取引専用スマートフォン(リモート取引)を配備し、双方向での対話を確保したお取引も行える体制を整備しております。

(3) お客様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担当者の提案がお客様にとって、わかりやすいものとするために、タブレットの「投信提案アプリ」を活用し、お客様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様へお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度に変わりがないか丁寧に確認してまいります。また、投資ご契約者であるお客さまに対しては、金融市場動向により、タブレットの「投信提案アプリ」等を活用したきめ細かい情報提供により、お客さまから求められる前に、現状報告や運用会社の相場見通しを伝えることにより不安払拭に努めます。

④お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるよう記載した「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」を活用することで、お客さまご自身で商品を選定していただくよう投資判断に資する分かりやすくご説明いたします。

(4) 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に、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）】

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、お客様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。

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）】

J A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）】

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私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）】

次の指標を公表することにより透明性の高い業務運営に努めます。

- ① 投資信託の取扱い商品ラインナップ
- ② 投資信託における長期・積立・分散投資の状況
- ③ 運用損益別顧客比率
- ④ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑤ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

（※）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2月27日

改正 2021年10月27日

改正 2021年11月30日

改正 2022年10月25日