

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aくまがやは「農と地域生活の架け橋となります。」を基本理念として、農業を中心とした協同活動を通じて、地域の人々とともに健康で心豊かな暮らしと地域社会づくりの架け橋となるべく貢献してまいります。

また、市街化地域をはじめ米麦、野菜を中心とした農村地域も多く、組合員・利用者へより充実したサービスの提供を行うための事業運営体制を確立するため、一部本店機能の見直しおよび既存店舗の再編を進めてまいりました。今後も効率的な総合事業を展開するための経営基盤強化に取り組んでまいります。

さらに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、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と万全な保障充足に貢献するため、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。

なお、共済事業は当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A共済連）が共同で事業運営しております。J A共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、J A共済連のホームページをご参照ください。

1. お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(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)】

(2) 当組合は、組合員・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう最良の共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合では、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）の提供はしておりません。【原則2本文および(注)、原則6本文および(注2、3)】

【主な取組み】

○お客さま一人ひとりに寄り添って、ライフプラン・ニーズに合った資産形成・運用・保障充足を実現するため、「J Aバンクセレクトファンド」や「J Aバンク資産運用サービス（ファンドラップ）」など、幅広い金融商品・共済仕組みを提供するとともに、利用者のニーズに合った商品・仕組みを提案いたします。

○お客さまの資産形成・資産運用に最適な金融商品を提供し、長期・積立・分散投資により大切な資産を育てるお手伝いをするために、税制優遇制度「NISA、iDeCo」を活用しています。特に「JAバンクセレクトファンド」は商品数を絞り、わかりやすさ・選びやすさを重視し、長期投資に適した商品ラインアップとして運用実績が良好であり、良心的な手数料のファンドで選定しています。さらに「JAバンク資産運用サービス（ファンドラップ）」も取り扱っており、よりお客さまのニーズに合った提案をいたします。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

○信用の事業活動

- (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）】

【主な取組み】

- 当 JA ではお客さまの運用目的に寄り添い、総合事業を通じて対話を重視しながら、JA ならではの強みを活かし、お客さまの投資目的、リスク許容度等を勘案し、資産形成・運用ニーズに寄り添ったご提案をいたします。
 - 「JA セレクトファンド」のうち、NISA（つみたて投資枠）専用ファンドの税制優遇制度を活用した長期積立・分散投資を基本に提案しています。また、「JA バンク資産運用サービス（ファンドラップ）」は、お客さまのアドバイザーとして寄り添い、人生の目標に向けて資産を運用・進捗管理していくゴールベースアプローチにより丁寧にご明・ご案内させていただきます。
 - 当 JA の利用者には高齢の利用者も多く、事前に審査を行うとともに原則、高齢者取引には役席者が同席し、商品の理解度を十分に確認しながら説明を行うなど、厳格な適合性判定を実施します。
 - 市場状況や運用状況等を踏まえ、月刊マーケット・レター等を用いて継続的なアフターフォローを行いながら、今後の運用方針の見直し等のお客さまの移行に添った対応を行います。
- (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）】

【主な取組み】

- ご提案させていただく金融商品について、各商品の販売資料を用いて具体的に説明するほか、JA バンク独自資料「セレクトファンドマップ」「資産運用ガイド」を活用して、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料も含めた必要な情報を、お客さまとしっかり対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。
- 当 JA では、農林中金が提供する資産形成サポートプログラムを導入し、専門知識を有したライフプランコンサルタント（LPC）をはじめ渉外担当者・窓口担当者が、すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、また、ご提案させていただく各商品のリスク特性や手数料等の重要な事項について、わかりやすい表現で、ご理解・ご納得いただけるよう、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。

- (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 文および（注 1、2、4、5）】

【主な取組み】

- お客さまにご負担いただく手数料や報酬については、想定される具体的な数字を提示し、丁寧にわかりやすく説明するとともに、ほかの商品とも比較いただき、適切にご検討・ご判断いただける情報の提供を行います。また当組合のホームページに「JAセレクトファンドマップ」を掲載し、商品間の比較が容易にできるよう一覧表で表示しております。
- お客さまにご負担いただく手数料等については、よりわかりやすく説明できるよう資料を充実させるとともに、当JA職員の説明スキルの向上を図ります。また、お客さまの意向に添った商品が複数ある場合は、運用実績や手数料の比較を丁寧に説明し、検討できるような情報提供に努めます。

○共済の事業活動

- (1) 組合員・利用者の多様なニーズを把握し、意向を踏まえたうえで、財産や共済・保険の加入状況等を勘案し、組合員・利用者一人ひとりに適した保障・サービスのご提案をいたします。【原則 2 本文および（注）、原則 6 本文および（注 1）】
- (2) 共済仕組み（同時に複数の保障を提案する場合は、それぞれの共済仕組み）について、わかりやすく説明し、ご提案する保障・サービスが、組合員・利用者のニーズに沿っていることをご確認いただきます。また、ご契約にあたっては、お客さまに不利益となる事項等の重要な情報について、適切に説明いたします。なお、共済のご加入にあたっては共済金の他にご契約者さまにご負担いただく手数料等はありません。【原則 4、原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 2、5）】
- (3) ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席を原則として、しっかりご理解いただいたうえでご契約いただけるよう、ご意向確認や保障内容の説明を丁寧にわかりやすく行います。【原則 5 本文および（注 1、3、4、5）】【原則 6（注 4）】
- (4) ご契約者の皆さまに対して個別訪問を実施し、共済のご加入内容を説明するとともに、保障の過不足がないかの確認や各種情報提供等のアフターフォローを行い行います。【原則 6（注 1）（注 5）】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や保障提案、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）】

【主な取組み】

- お客さまのご意向に反して、高い手数料を得られる金融商品を不当に提案・販売する等により、利益を害することがないように、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備し、コンプライアンス意識向上・法令遵守に努めております。なお、当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

○当 J A では「J A バンクセレクトファンド」を採用しており、お客さまの立場に立った商品ラインアップに努め、自らの評価のために特定の運用会社に偏った商品のご提供はいたしません。また、金融商品の販売・推奨等において手数料等の高い商品のみを推奨する等、利益相反が生じやすい場合において、重要情報シート等の活用により、利益相反が生じる可能性等を具体的に説明しております。

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)】

【主な取組み】

○当 J A では、全職員に証券外務員 1 種・2 種、内部管理責任者の資格取得を促し、外務員・内管・営責業務の研修システムを利用した e ラーニング受講や、専門性向上を目的とした外部講師を招いた研修会を定期的で開催し、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、並びに公的保険を踏まえた保障提案、ライフプラン設計に精通した担当者を幅広く育てるため、全ての担当者の継続育成に努めます。

○当 J A ではお客さまと対話をし、資産の「つかう・ためる・ふやす・そなえる」といったお金の色分けを一緒に考え、お客さまの金融リテラシーの向上に努めております。

また、お客さまへの提案を行う担当者や、その適正性（法令遵守・適合性）の判断を担う管理者に対し、定期的に研修会を実施し、お客さま本位の業務運営に沿った人材育成に努めるとともに、職員自身の資産形成、保障充足を積極的に進め、金融リテラシーの向上を図ることで、お客さまの満足を第一に考えられるよう努めております。また専門知識を有したライフプランコンサルタント（L P C）を配置し、全ての渉外担当者を L P C にするため教育しています。

(2) 正・准組合員の皆さまに対する個別訪問の際にいただいたご意見・ご要望を踏まえて業務の改善を図っていきます。【原則 2 本文および (注)】

(※) 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。