

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、この理念のもと「J A神奈川つくい経営理念と経営ビジョン（目指す姿）」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。

【J A神奈川つくいの経営理念と経営ビジョン（目指す姿）】

1. 経営理念

わたしたちの使命は、ここに集う組合員のこころと生活を豊かにすることです。このため、農業協同組合の特性を生かして、農業を基軸とした様々な活動に取り組めます。

そして、組合員の繁栄は地域社会と共有され、明るい未来へつながるものと信じています。

経済的な豊かさ・こころの豊かさを、すべてのひとびとが分かち合う公平な地域社会を実現すること、それがわたしたちJ A神奈川つくいの願いです。

2. 経営ビジョン（目指す姿）

当J Aでは、安全・安心な農畜産物の生産・販売を通じた地域農業の振興や、健康で安心して暮らせる豊かな地域社会の実現に向けて取り組んでまいりました。これまでの取り組みをさらに充実させるため、当J Aでは、農業・J Aを取り巻く環境変化の著しいなか、必要とされ続ける組織であるためにはどうあるべきか、その将来像を明確にするため、「J Aの目指す姿」として、「地域の姿」「J Aの姿」の二つの重点施策を策定し、組合員・ご利用者皆さまの満足度向上豊かな地域社会の実現のため、様々な活動に取り組んでまいります。

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。

【アクションプラン】

- 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、外部評価機関を活用し、お客さまのニーズに合った商品を取り入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は新規での取扱いを行わないなど、定期的な商品ラインナップの見直しを行っております。また、「J Aバンクセレクトファンドマップ」を作成し、手数料水準などが分かり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。

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。

【アクションプラン】

総合事業の商品・サービスの強みを最大限に発揮することで、お客さま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などを十分に把握したうえで、多様化するお客さまニーズにお応えしてまいります。

- (2) お客様にふさわしいサービスの提供

【アクションプラン】

- ① 地域の皆さまに必要とされるJAとして、あらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービスの充実に取り組みます。
- ② お客さま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、お客さまのご意向を踏まえ、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。

【アクションプラン】

- ① お客さまの資産形成・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、お客さま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 お客さまの投資・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、お客さま目線に立った分かりやすい説明に努めます。
- ③ ア. お客さまから商品の内容を十分にご理解いただいたうえで適切な選択を行っていただくため、目論見書・販売用資料およびタブレットの「投信提案アプリ」を活用して分かりやすく丁寧な説明に努めます。
イ. 市場動向やお客さまの運用状況等をふまえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施いたします。

- (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、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

【アクションプラン】

お客さまから頂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。

【アクションプラン】

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います。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。

【アクションプラン】

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。

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。

【アクションプラン】

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

制定 2018年2月23日

改正 2021年9月1日