

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、お客さまの安定的な資産形成・総合保障の提供に貢献するため、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みます。

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が実現すること、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おります。これまでの取り組みをさらに充実させるため、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、「目指す姿」として、「地域の姿」「J Aの姿」の二つの基本目標を掲げ、組合員・利用者皆さまの満足度向上や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。

(※) 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います。J A共済連の「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針」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・サービスは、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いません。【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) お客さまの生活や農業を取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。また、お客さまがJ Aといつでも繋がれるよう「J A共済アプリ」や「Webマイページ」によるサービス提供にも努めます。なお当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供していません。【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. 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金融商品・共済仕組み・サービスのご提案および情報提供をいたします。【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)】

【信用・共済共通の事業活動】

- 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。

【信用の事業活動】

- ① 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 お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等をお伺いする際は、「資産運用ガイダンス」やタブレット端末の「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、お客さま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、事前にお客さまにふさわしい商品であるか適合性判断を行います。
- ④ お客さま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。
- ⑤ お客さまの利便性向上のため、令和5年4月より、JAバンクアプリやJAバンクホームページで投資信託口座開設・購入等ができるよう、非対面チャネルを導入いたしました。

【共済の事業活動】

- ① 幅広い提案ができる総合事業の強みを活かし、お客さまのライフイベント・金融知識・経験・財産・ニーズ・目的・加入状況の確認や各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、お客さまのライフプラン（将来に向かっての生涯の生活設計）を一緒に考え寄り添う最適な総合保障のご提案をいたします。
 - ② ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客さまのご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご提案時およびご契約時にご家族にも同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
 - ③ お客さまに共済金・給付金をご契約内容の範囲において正確かつ迅速にお受け取りいただけるよう、3Q活動を通じた近況確認、あんしんチェック等により契約後も継続的にアフターフォローに努めます。
 - ④ 「JA共済アプリ」や「Webマイページ」を活用したタイムリーできめ細やかな情報提供を行います。
- (2) お客さまの投資・加入判断に資するよう、金融商品・共済仕組み・サービスのリスク特性・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)】

【信用の事業活動】

- 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・サービスを選定します。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、「J A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. お客さまに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端末の「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）」を活用し、お客さまの投資判断に資する分かりやすい説明に努めます。

【共済の事業活動】

- ① お客さま一人ひとりのライフプラン・ニーズに合った共済にご加入いただけるよう、保障プランをご提案する際には、お客さま目線に立った提案理由を明確にし、かつ共済の特長や保障範囲、共済金請求事例、共済掛金をふまえて分かりやすくご説明することで、お客さまのご要望に添えるとともに加入判断のお役に立てるよう努めます。
 - ② お客さまに提案説明を実施する際は、タブレット端末の「提案機能」の活用や「重要事項説明書（契約概要）」等の交付と併せて提案内容の説明と意向把握・確認を丁寧に行い、契約を締結する際には、「重要事項説明書（注意喚起情報）」の交付とともに最終的なご意向および共済仕組みの確認を適切に実施する対応に努めます。
- (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本文および（注1、2、4、5）】

【信用の事業活動】

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。

【共済の事業活動】

保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はありません。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、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）】
 - ① 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) 研修による育成や資格取得の促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）】

- ① 商品知識・公的保険制度・税務にかかる各種研修会を活用して専門性を有した人材の育成を図り、お客様の資産形成・資産運用、保障提案・サービス提供に精通した担当者を幅広く育てるため、職員に対してFP（ファイナンシャル・プランニング）技能士2級の資格取得を推奨するとともに、勉強会を定期的開催し全ての担当者の継続育成に努めます。
- ② お客様からいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、迅速かつ適切に対応することで業務改善に努めます。

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23日
改正 2021年9月1日
改正 2021年12月1日
改正 2023年1月26日
改正 2024年2月27日