

令和5年2月1日

お客さま本位の業務運営に関する方針

JA グループは、食と農を基軸として地域に根差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に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

当組合は、「存在理念 暮らしをみつめる」「経営理念 組合員の営農と生活に対して『最大奉仕』を目指す」「行動理念 協同の原点に立ち返り農業とそこに住む人々のかけ橋になる」をJA理念と定め、職員一人ひとりが金融業務を行うときにも念頭に置き、組合員をはじめお客さまに質の高い金融サービスの提供を行ってまいります。

また、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

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、「社会情勢や良心的な手数料の観点」や「運用実績が良好である」ことを踏まえたうえで、商品を絞り選びやすさを重視し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 お客さま本位のご提案と情報提供

(1) お客さま一人ひとりとの対話を重視し、資産状況・金融商品知識・投資経験・リスク許容度を踏まえ運用目的に寄り添った提案を行います。また資産形成や老後の備えでは「つみたてNISA」や「iDeCo」の案内など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をご提案します。

【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)】

(2) お客さまの投資判断に資するよう、金融商品のリスク特性や基本的な収益(リターン)等について分かりやすくご説明し、必要となる重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)】

(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、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）】

(4) 75 歳以上のご高齢のお客様には、原則として家族の同席を求め、金融商品の理解度をより十分に確認しながら説明するとともに厳格に適合性判断も行います。また、75 歳未満でも理解力や判断力等に懸念があるときは家族の同席を求めるなど慎重な対応を図ります。

3 利益相反の適切な管理

お客さまへの金融商品の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」に基づき利用者の利益を適切に保護します。

【原則 3 本文および（注）】

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

当組合は「JA ひまわり人材育成基本方針」に基づき、職員一人ひとりがお客さまを最優先に考えて行動するよう人材の育成をすすめます。外務員資格の取得と継続的な研修を通じて「利用者に寄り添った適切な提案」、「高度な専門性」、「誠実・公正な業務遂行」、「堅確な事務処理」を確認・意識させることにより、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。

また、お客様のライフプラン（夢）を実現するための提案活動が行えるように継続的な学習機会を設け職員の知識向上に努めます。「手数料の実績に偏重しない販売体制の構築」や「お客さまのライフプランに寄り添った提案活動の評価」の取組に努めます。

【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 5）、原則 7 本文および（注）】