

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」に、具体的内容の充実や金融機関等の取組みの「見える化」の促進などが組み込まれたことを踏まえ、当組合における取組方針に、令和4年4月より導入した「JAバンク資産運用サービス」および「重要情報シート」の内容説明を付け加えるよう改正いたしました。

令和4年9月27日
かながわ西湘農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JA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。

当組合では、この理念のもと「JAかながわ西湘の経営理念と行動指針」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。

【JAかながわ西湘の経営理念】

「JAかながわ西湘は、豊かな自然環境に育まれた郷土を愛し、地域に根ざした農業と食文化を守り、総合事業をとおして地域社会の発展と、心豊かなくらしの実現に貢献します。」

【JAかながわ西湘の行動指針】

- 1 地域に暮らす人々とのふれあいと交流を通じ、そこで生まれる力を結集し、総合事業をとおして信頼・安心・満足を提供します。
- 2 JA人としての自覚と誇りを持ち、プロ意識を徹底し、知恵と工夫でステップアップを目指します。
- 3 働く意義と職場の尊さを常に自覚し、JAの健全な発展に貢献します。

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、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。また、令和4年4月より、

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「J Aバンク資産運用サービス」の取扱を開始しました。【原則 2 本文および（注）、原則 6（注 2、3）】

【アクションプラン】

- ① 金融商品の選定にあたっては、お客さまの資産形成・資産運用に貢献するため、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）を採用します。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・分散投資の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、J Aバンクセレクトファンドも含め、ふさわしい商品・サービスを提案いたします。【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）】

【アクションプラン】

総合事業を活かし、金融商品に限らずお客さまのニーズに合った、幅広い提案、対応ができる強みを発揮し、ライフイベントや金融知識・経験・財産の状況を確認のうえニーズや目的等をお伺いし、一緒に考え寄り添う提案をいたします。

- (2) お客さまにふさわしいサービスの提供【原則 5 本文および（注 1～5）、原則 6 本文および（注 1、2、4、5）】

【アクションプラン】

- ① お客さまご自身でタイムリーに時価情報を把握できる、「J Aバンクアプリ」を案内し、投資判断に必要な情報を提供するとともに、今後も必要な情報は随時説明し、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提案を大切にしておりますが意向を踏まえ、非対面による取引として、投資信託を取り扱う全店舗に提案・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説明し、必要な情報を十分に提供します。また、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）】

【アクションプラン】

- 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、やみくもに新商品をご提案することなく、本当にお客様のためになる商品をじっくり検討し、信頼されること、永く愛される金融商品の提供と金融機関であり続けることを大切にします。
 - 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、求めている情報を視覚的にわかりやすく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さまへお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、わかりやすい説明に努めます。
- (4) お客様にご負担いただく手数料について、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）】

【アクションプラン】

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) お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様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）】

【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. お客様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、お客様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）】

【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、勉強会を定期的で開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

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。【原則 2 本文 および (注)】

【アクションプラン】

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について」として、当組合のホームページにお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標を公表いたします。

- (※) 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。

- (※) 「お客さま」とは「組合員・利用者」をいう。

制定 平成 30 年 3 月 1 日

改正 令和 3 年 8 月 2 日

改正 令和 3 年 12 月 3 日

改正 令和 4 年 9 月 27 日