

組合員・利用者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。

【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、総合事業をとと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、総合事業をととして信頼・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。

当組合では、ＪＡグループの理念のもと「ＪＡかながわ西湘の経営理念と行動指針」を掲げ、平成 29 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取組方針を制定し、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成・総合保障の提供を通じ、心豊かなくらしに貢献するため、以下の取組方針を改正いたしました。

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、より組合員・利用者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。

また、共済事業は当組合と全国共済農業協同組合連合会(以下、ＪＡ共済連)が共同で事業運営しております。ＪＡ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ＪＡ共済連のホームページに掲載されております。【原則 6（注 6、7）】

1. 組合員・利用者への最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

【金融商品】

- (1) 組合員・利用者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。また、該当する金融商品を構成する投資運用会社については、プロダクト

ガバナンスが実践され、個別商品の品質管理を行うガバナンス体制が確立されていることを確認のうえ選定します。なお、投資運用会社について当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

組合員・利用者の最善の利益を実現するため、金融商品を購入した皆さまの属性および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

令和4年4月より、組合員・利用者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3(注)原則6本文および(注2、3、6、7)、補充原則1～5本文および(注)】

<アクションプラン>

- ① 金融商品の選定にあたっては、組合員・利用者の資産形成・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、組合員・利用者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 組合員・利用者の資産形成・資産運用に最適な商品を提案するため、税制優遇制度「NISA(成長投資枠)・NISA(つみたて投資枠)、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。

【共済仕組み・サービス】

- (1) 組合員・利用者の生活や農業を取り巻く様々なリスクの備えとなるよう、組合員・利用者の多様なニーズに合った共済仕組みやサービスを提供いたします。
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)の提供はしておりません。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)、補充原則1～5本文および(注)】

<アクションプラン>

「3Q活動」を基軸として、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の確立に向け、組合員・利用者一人ひとりに寄り添った「信頼・安心・満足」いただける共済仕組みやサービスを提供いたします。

2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

【信用の事業活動】

- (1) 組合員・利用者の金融知識・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・サービスを提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。【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1～7)】

<アクションプラン>

総合事業を活かし、金融商品に限らず組合員・利用者のニーズに合った、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) 組合員・利用者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 組合員・利用者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 組合員・利用者の利便性向上のため、令和 5 年 4 月より、J A バンクアプリや J A 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、非対面チャンネルを導入し、サービスの充実に取り組んでおります。
- (3) 組合員・利用者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、組合員・利用者に提案する商品・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 組合員・利用者の資産形成・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、本当に組合員・利用者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 担当者の提案が組合員・利用者にとって、分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分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、分かりやすい説明に努めます。
- (4) 組合員・利用者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、組合員・利用者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。

【共済の事業活動】

- (1) 組合員・利用者のライフプラン等を踏まえたニーズを的確に捉え、公的保険制度等にかかる情報提供とともに、最適な保障内容を提案いたします。【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>

公的保険制度等の情報提供として、各種資料を活用して分かりやすく説明いたします。

- (2) 契約締結にあたっては、丁寧な意向の確認を実施します。特にご高齢の組合員・利用者に対してはご家族に同席いただき、十分にご納得・ご理解いただけるよう重要な事項を分かりやすく説明いたします。【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>

「3Q 活動」や「あんしんチェック」から収集した情報等により作成した保障提案を説明し、組合員・利用者の意向を適切に把握いたします。契約締結時は、「意向確認画面」や「意向確認書」で最終的な意向と契約内容が合致しているか確認し、ご高齢の組合員・利用者に対してはご家族の同席を基本に保障内容をご説明いたします。

- (3) 契約期間が長期にわたる共済契約の特性を踏まえ、共済期間中に発生するご契約内容の各種変更に対し、正確な手続きとともに、デジタル化を促進し迅速な対応に努めます。【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>

「3Q 活動」を通じた近況確認や、「あんしんチェック」の実施により、組合員・利用者のライフスタイルの変化に合わせた適正なサポートをいたします。また、「Web マイページ」の登録促進を図り、Web による各種手続きを普及いたします。

- (4) 共済掛金の他に、組合員・利用者にご負担いただく手数料等はありません。【原則 4】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) 組合員・利用者への商品選定や情報提供、保障提供にあたり、組合員・利用者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、自店検査等により適切な管理を行います。

4. 組合員・利用者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、その態勢を構築します。また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するため、組合員・利用者からいただいた様々な「声（お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情など）」は真摯に受け止め、業務改善に活かす態勢を構築します。【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>

組合員・利用者の資産形成・資産運用や保障のニーズに応え、金融商品や共済仕組みに対する専門性を有した人材の育成を図るとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

5. 組合員・利用者本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

- (1) 当組合における「組合員・利用者本位の業務運営」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>

「組合員・利用者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組合員・利用者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組合員・利用者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」（2024 年 9 月改訂）との対応を示しています。

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
改正	令和 6 年 2 月 27 日
改正	令和 7 年 11 月 26 日