

令和3年12月1日  
相模原市農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

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。

当組合では、この理念のもと経営方針を掲げ、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。

### 【 経営方針 】

「人」とともに・・・

それが、わたしたちの想いです。わたしたちは、組合員、利用者、地域のみなさまとのふれあいを通じ協同の『わ』を広げ、潤いと実りと生きがいを築きます。

「暮らし」とともに・・・

それが、わたしたちの願いです。わたしたちは、明るく健やかな暮らしの実現のため、常にみなさまの暮らしの身近に在り、笑顔と真心と安心をお届けします。

「地域」とともに・・・

それが、わたしたちの希望（のぞみ）です。わたしたちは、地域に密着した都市農業の振興と事業活動を通じ地域社会に貢献し、みどりと安らぎと活力を未来に伝えます。

### 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。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)】

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、各種金融商品のラインナップの整備をすすめます。

②お客さまのライフイベントやセカンドライフ計画に配慮した資産形成・資産運用に最適な商品のご提案のため、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. お客様本位のご提案と情報提供

- (1) お客様の金融知識・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。【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、)】
  - ①総合事業を活かし、金融商品に限らずお客様のニーズに合った、幅広い提案、対応ができる強みを発揮し、お客様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等をお伺いし、一緒に考え寄り添うご提案をいたします。
- (2) お客様にふさわしいサービスの提供【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、)】
  - ①地域の皆さまに必要とされるJAとして、あらゆるお客様が安心、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お客様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、お客様のご意向を踏まえ、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) お客様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。【原則4、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(1、2、4、5、)】
  - 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お客様の投資・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、お客様目線に立った分かりやすい説明に努めます。
  - 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様へお伺いし、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、お客様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)】
  - ①お客様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)】
  - ①JA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)】
    - ①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。  
また、資産形成・資産運用は働く世代である私たちにも必要なことであるため、自身の資産形成を積極的に進め、金融リテラシーの向上に努めます。
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)】
    - ①「お客様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様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様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。

制定 平成30年2月27日  
改正 令和3年9月1日  
改正 令和3年12月1日