

令和6年4月1日

八王子市農業協同組合

## § § § お客さま本位の業務運営に関する取組方針 § § §

当組合は、協同と相互扶助の精神を貫き、水準の高いサービスと技術を提供することにより貢献をめざし人と自然・環境との調和をはかり、食文化と経済活動を基本として、地域社会との共存共栄をめざすことを経営理念として掲げています。

この経営理念や～地域に一生懸命～をキャッチフレーズに掲げて地域に根ざした協同組合として金融仲介機能を最大限発揮するため、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」を採択し、組合員・利用者の方々へのLPS(ライフプランサポート)活動を取り入れくらしと資産を守るための相談業務の強化、資産形成・資産運用の提案活動を行い共済事業における、「全契約者・組合員への“寄り添う”活動の展開を通じた保障充足」を図りニーズに応じた最適な保障提供や、顧客利益に適う提案型相談の推進を行うために、本方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、適宜本方針の見直しを図ってまいります。

注) 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、共同事業運営しております。

JA共済連の「組合員・利用者の業務運営に関する取組方針等」はJA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商品提供

#### (1) 金融商品

資産形成・資産運用のご相談をいただいたお客さまに提供する金融商品として、様々な投資ニーズに合った商品を取り揃えるとともに、お客さまの選びやすさも考慮したうえで、JAバンクが独自の基準で商品数を厳選した「JAバンクセレクトファンド」をご用意しております。

「JAバンクセレクトファンド」は、主に以下①～⑤の基準をもとに商品を選定しており、お客さまのニーズに合った商品を取入れ、運用実績が芳しくない場合は取扱いを行わない等、選りすぐりの品揃えの見直しを行います。

- ① 長期投資のメリットを生かし将来に備える投資信託であること
- ② 長期投資の観点から主に投資効率が良い商品であるかを判断し過去の運用実績が相対的に良好であること
- ③ 「過去の運用成績を今後も再現すると期待できるか」を踏まえ過去の運用成績の再現性が認められること
- ④ これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向け、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと
- ⑤ 手数料が同分類の商品と比較して良心的な水準であることまた、投資ニーズについては、都度意向

確認を実施しお客さまのリスク許容度を確認したうえで、そのリスク許容度に沿った商品をご案内いたします。

なお当組合では上記の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) 共済仕組み・サービス

組合員・利用者の保障ニーズや様々なリスクに対し安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組みサービス等の一体的な提供をいたします。

なお、当組合は市場リスクを有する共済仕組み(外貨建て共済)の提供は実施しておりません。

【原則 2 本文および(注)、原則 3(注)、原則 6 本文および(注 2、3)】

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

### (1) 信用の事業活動

① 投資信託商品をご提案するにあたり、以下の対応を行うことで、お客さまにあった商品をご提案いたします。

「JAバンク資産運用スタイルシート」において、3つの観点(ア.投資目的、イ.許容できるリターンの変動幅、ウ.相場変動時の運用方針)からお客さまのリスク許容度を判定したうえで、お客さまに相応しいと思われる投資信託商品をご提案いたします。

意向確認および適合性のチェックを実施し、お客さまの知識・経験・財産状況・投資目的などを総合的に勘案して不相当と認められる勧誘は行いません。

意向確認および適合性チェックにより、商品の特性・リスク等がお客さまに「相応しいとは言えない可能性がある」と当組合で判断した場合には、ご提案を控えさせていただきます。

② お客さまの投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料の必要な事項について「JAバンクセレクトファンドマップ」や「重要事項シート」等を用いて、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。

③ お客さまにご負担いただく手数料について、当組合ではお客さまの投資判断に資するよう、「JAバンクセレクトファンドマップ」や「重要情報シート」等を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

④ 販売後においても、財産状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧なアフターフォローを通じ、購入商品等について継続的にご理解いただけるよう取り組みます。

【原則 2 本文および(注)、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)】

### (2) 共済の事業活動

① お客さまに対して、各種公的保証を始めとする生活や暮らしに役立つ情報やサービスの提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスを提供します。

② 保障の加入にあたっては、お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、的確にニーズを把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすく重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。

- ③ ご高齢のお客さまについては、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、丁寧な説明や対応を行います。
- ④ 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ございません。
- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご加入後もご契約内容等について3Q訪問活動を通じ近況確認、安心チェック等による定期的・継続的なフォローアップを実施します。

【原則2本文および(注)、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. 利益相反の適切な管理

#### (1) 信用事業

お客さまのリスク許容度にあった投資信託商品をご提供することとしており、お客様の知識・経験・財産状況・投資目的などを総合的に勘案することで、ご意向に反した販売手数料の高い商品を優先する様なご提案はいたしません。また金融機関の利益相反管理にかかる社会的要請が一層高まっていると認識しており、当組合で定める「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、管理してまいります。

加えてお客さまの状況や意向に沿わない販売が行われないよう、事務手続等に基づいた適正な業務運営を行います。

【原則3本文および(注)】

#### (2) 共済事業

お客さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供や共済仕組みの提案・契約等において、お客さまの利益を不当に害することがないように、当組合で定める「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、管理します。

【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

(1) 研修による指導や職員の資格取得を推奨することにより、販売担当者からお客さまへの提案力向上に努めます。

(2) 系統内研修および外部研修機関を利用した各種研修等を受講することにより、高度な専門性を有し誠実・公正に業務を行うことのできる人材を育成します。

(3) 金融商品取引法、その他の法令等の遵守状況および帳簿書類等の管理状況についてモニタリングする態勢を組合内に構築し、法令・諸規則等の違反予防に努めます。

また、当組合はお客さまの多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障サービスを提供し、堅実な事務を行うため、資格取得の支援や推奨に取り組んでおります。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象:推進担当職員、信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修(対象:ライフアドバイザー認定予定職員)
- ・公的保障研修(推進担当職員、共済担当職員)
- ・共済契約税務研修会(対象:推進担当職員、共済担当職員)

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員1種(対象:信用担当職員)
- ・内部管理責任者試験(対象:全役席者)
- ・損害保険募集人一般試験(対象:信用担当職員、共済担当職員)
- ・FP2級技能士(対象:推進担当職員、信用担当職員、共済担当職員)
- ・相続アドバイザー3級(信用担当職員)

当組合はお客さまからお寄せいただく「声(お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情など)」を真摯に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員教育を行う態勢を構築します。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

(※) 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。