

令和6年11月15日  
金沢中央農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

私たち金沢中央農業協同組合（以下「当組合」）は「自然と人間を大切にし、皆さまに喜ばれる豊かな地域社会を創造する」ことを基本理念にしており、助け合いの精神のもとに、CS（お客さま満足度）の向上に積極的に取組み、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めざした事業展開に努めております。

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、お客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。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「お客さま本位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。

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。

### 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、JAバンクセレクトファンドとしてお客さまが選択する商品数を絞り選びやすさを重視するほか、過去の運用実績が相対的に良好であること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。また生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。なお当組合は、投資性金融商品の組成および市場リスクを有する共済仕組み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 お客さまの金融知識・経験・財産、ライフプラン等のヒアリングを行う際は「資産運用ガイダンス」や「スタイル診断シート」活用し、お客さまのニーズに合った商品・サービスをご提案いたします。
  - 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。また、販売後に

においても市況や保有資産の運用状況について各種レポート等を活用し情報提供を行うことでアフターフォローを継続的に実施いたします。

- 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に、「JAバンクセレクトファンドマップ」により商品間の比較を容易にすることで、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

【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 お客さまのご意向を把握・確認した上で、ライフプラン等に基づく適切な保障をご提案いたします。
- ② ご加入にあたっては十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- ③ 特にご高齢のお客さまに対してはより丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなどの対応を行います。
- ④ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に負担いただく手数料等はございません。
- ⑤ 共済金等の請求勧奨や各種変更手続きにあたっては分かりやすい説明を心がけるとともに、ご相談に迅速に対応し安心いただけるアフターフォローを実施します。

【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) お客さまへの商品選定や保障提案、情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨等および共済仕組みの提案・契約等において利益相反が生じやすい場面においては「重要情報シート」の活用等により具体的説明を行うとともに月次・年次の定期モニタリングによ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」に基づき適切に管理します。【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) 研修による指導や金融コンプライアンス等の資格取得を通じて、お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、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、定期的な勉強会を開催します。また、お客さまからいただいたお問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情等を誠実に受け止め、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、継続的に職員育成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。