

## 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、コーポレートスローガン及び「J A加賀の基本方針と基本目標」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。

### コーポレートスローガン

## さあ、笑顔の産地へ

### 【J A加賀の基本方針と基本目標】

#### ○ 基本方針

安全・安心な食と農を守り次世代への架け橋となるJ Aを目指して

#### ○ 基本目標

1. JA 加賀あぐりセンター「ふらっと」・JA グリーン加賀「元気村」を中心として、生産者と消費者をつなぎ、次世代に向けた持続可能な加賀市農業の実現を目指します。
2. SDGs の活動を通じてJA の魅力を発信し、各店舗・子会社が1つのチームとして地域との絆づくりを実践します。
3. 組合員・利用者の多様なニーズを捉え、総合事業を通じた“JA らしい”提案や相談しやすい店舗・人財づくりを実践します。
4. 広報機能を活用したアクティブメンバーシップ（寄り添いともに歩む活動）の確立に向け、組合員活動をJA 事業に活かしながら、組織基盤強化に向けて取り組みます。
5. 内部統制システム基本方針に基づき、コンプライアンス態勢を強化するため、内部統制の整備・標準化を図り、経営健全性の確保に取り組みます。

### 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・サービスは、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)】

#### 【アクションプラン】

- ①お客さまに寄添い、一人ひとり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アップの整備をすすめます。

## 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、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)】

### 【アクションプラン】

- ①JAならではの総合事業である強みを活かした、ワンストップサービスで金融商品に限らず幅広い提案を行い、お客さま一人ひとりに寄添って気軽に相談できる金融相談機関として、金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等をお伺いし、お客さまにふさわしい商品・サービスのご提案をいたします。
- ②お会いしてお話をお聞きすることを第一に、対話しながら一つひとつの疑問や、大切な部分をご説明し、お客さまのご意向を十分に確認したうえで、お客さまにふさわしい商品・サービスのご提案をいたします。また、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を配備し、双方向での対話を確保した体制を整備しております。
- ③お客さまの資産形成・資産運用を効果的にサポートするため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」や「投信提案アプリ」を活用し、投資判断に必要な情報を幅広く提供いたします。

(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、重要情報シート等を活用し、同種の商品間の比較が容易となるよう、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(注1、2、4、5)】

### 【アクションプラン】

- ①お客さまの資産形成・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、お客さまのニーズや利益に沿う適切な商品・サービスを選定します。また、選定理由について十分な説明を行うことで、より信頼され、永く愛される取引金融機関であり続けることを大切にしています。
- ②お客さまの投資・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、お客さま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。

(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、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】

お客さまからいただく手数料や報酬については、手数料等が一覧となった補完書面やタブレット等を用い、同種の商品間の比較が容易となるよう、分かりやすく説明いたします。

### 3. 利益相反の適切な管理

(1) お客さまへの商品・サービス選定や情報提供にあたり、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)】

#### 【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いては、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に管理いたします。

### 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、お客さま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】

お客さまへの最適な金融サービスの提供を行うため、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、定期的なP D C A会議をはじめ、店舗内勉強会やフォローアップ研修を開催するなど研修体制の充実に努めます。

### 5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標 (K P I)

(1) 当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況を確認いただけるように、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まいります。【原則2本文および(注)】

#### 【アクションプラン】

お客さまが利用する金融機関を選定するうえで比較できるよう、当組合ホームページに「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」の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。