

令和6年10月31日

能美農業協同組合

## 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、不断の自己改革を通して「持続可能な農業の実現」「豊かで暮らしやすい地域社会の実現」「協同組合としての役割発揮」に取り組み、組合員・利用者の皆さまと地域にとって必要不可欠な存在であり続ける旨の理念を掲げております。

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、お客さまへ「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供と安定的な資産形成を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、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、社会情勢や環境の変化等を踏まえ、本方針を必要に応じて見直してまいります。

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関する取組方針等」はJA 共済連のホームページをご参照下さい。

### 1. お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

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よう厳選した商品「J Aバンクセレクトファンド」をご用意しております。

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)】

#### (2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまが、日常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、最適な共済仕組み・サービスを提供します。

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

当組合は、お客さま一人ひとりに寄り添った以下の活動に取り組みます。  
また、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、ご相談に対しては迅速に対応いたします。

### (1) 信用の事業活動

- ① お客さまの金融知識・経験・財産、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重要情報シート等を活用して、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、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。
- ④ ご提案にあたっては、利用者保護の観点から勧誘を行うことが適していると判断されるお客さまに対し、ご意向に沿った商品のご案内を行います。特にご高齢のお客さまに対しては、理解度を十分に確認したうえで慎重に対応いたします。
- ⑤ 販売後においても、お持ちの投資信託商品に関する情報提供及び今後の運用方針の確認（アフターフォロー）を定期的に行います。

【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、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、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・サービスをご提案いたします。
- ② 保障の加入にあたっては、保障設計書、意向確認書によるお客さまのご意向を把握・確認したうえで、保障内容を十分ご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい説明（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対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、十分ご納得いただけるよう、ご契約時にはご家族に同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④ 共済金の請求や契約内容変更等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心がけ、より安心していただけるアフターフォロー

を実施します。

なお、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。

【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

当組合は、お客さまへ金融商品の選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨、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、「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

当組合は、お客さま本位の業務運営の定着に向けて、職員への定期的な研修実施やファイナンシャルプランナー資格取得の支援を通じて、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行うことで、組合員・地域の皆さまから信頼され、安心してご利用・ご相談いただける人材を育成し、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。

また、お客さまからいただいた「声 (お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

【原則 2 本文および (注)、原則 6 (注 5)、原則 7 本文および (注)】

### 5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標 (K P I)

当組合における「お客さま本位の業務運営」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 本分および (注)】

次の指標を公表することにより透明性の高い業務運営に努めます。

- ① 投資信託の取扱い商品ラインアップ
- ② 投資信託における長期・積立・分散投資の状況
- ③ 運用損益別顧客比率
- ④ 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

⑤ 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

(※) 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。