

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

農業の振興と地域社会への貢献～「緑の輝き」「地域の輝き」～
より身近に、より信頼されるJAづくりの実践
わたしたちは、地域の農業を振興し、
ふるさとのかけがえのない自然を守り、
健康で心豊かなくらしづくりを応援します。
そして、愛される信頼されるJAを目指して、誠実に、着実に歩みます。

福島さくら農業協同組合は、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」（以降原則）を採択するとともに、お客さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するために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参ります。

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）が共同で事業運営をしております。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ください。

1. お客さまへの最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融事業の活動

・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。

- ① 長期安定的な資産形成・運用に資する商品ラインナップ「JAバンクセレクトファンド」としております。商品については、特定の投資信託委託会社の商品に偏らないようする中で全体の商品数を抑えながら、長期運用に適した商品でありかつ手数料等が著しく高くないものを選定しております。

【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）共済事業の活動

・お客さまに提供する共済仕組みは、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対し、社会情勢も踏まえたうえで、安心して備えられるよう、最適な共済の保障・サービスを選定し、ご提供いたします。なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）の提供は、実施しておりません。

- ① 共済仕組み・サービスの提供に関しては、お客さまが必要とされる保障・ニーズにお応えできるように、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障をご提供しております。

【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) 金融事業の活動

・お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案致します。

- ① スタイル診断シートを活用し、お客さまと対話を行い、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて J Aバンクセレクトファンドの中から、お一人お一人に合った商品をご提案いたします。
- ② お客さまの資産形成・資産運用のサポートを行うため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「J Aバンクアプリ」のご案内や投資判断に必要な情報を随時ご提供いたします。
- ③ お客さまと「お金にまつわる総合的な相談相手」としての関係を築くべく、お客さまのニーズにより老後の備えの一つとして N I S A や i D e C o をご提案いたします。

・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いたします。

- ① 資産運用ガイダンスを用いてお客さまのニーズ発掘を行い、資産運用スタイル診断シートでご希望される運用スタイルを確認、J Aセレクトファンドマップから個別商品の絞り込みまで、お客さまと一緒に行って参ります。
- ② 「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」等を活用し、お客さまの視点に立ち分かりやすく説明を行って参ります。
- ③ アフターフォロー時は「月刊マーケットレター」や「各種報告書類の見方」などを活用しお客さまに分かりやすく丁寧な説明を行って参ります。

・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て参ります。

- ① お客さまからいただく手数料や報酬については、ご契約締結前に書面にて提示し、分かりやすく説明を行って参ります。

【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12、4、5）】

(2) 共済事業の活動

お客さまに対して、当組合は常に寄り添い、「ひと・いえ・くるま・農業」の万全の保障提供に努め、お客さまに共済仕組みの提案をいたします。

- ① お客さまのライフプラン等に応じた、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行うとともに、丁寧に分かりやすく説明を行って参ります。
- ② 共済へのご契約にあたっては、タブレット端末機の意向確認画面を使用してお客さまのご意向を把握・確認したうえで保障内容を丁寧かつ分かりやすく、説明しご理解いただけるよう努めて参ります。
- 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、契約締結時には、ご家族の方に同席等をお願いし、ご家族を含めご理解いただけるよう対応いたします。

- ④ 当組合は、ご契約のお客さまに対して契約内容のお知らせ、Webマイページの案内を通じての情報の提供、3Q訪問活動の実施により安心・満足いただけるアフターサービスに努めて参ります。
- ⑤ ご契約にあたり、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12、4、5)】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品提案や保障提案にかかる情報提供にあたり、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を行って参ります。

- ① 当組合では、特に利益相反が生じやすい場面でも、重要情報シート等を活用し、商品間の比較検討を行いやすい仕組みとしております。また、月次・年次の定期モニタリングにより適切に管理を行って参ります。

【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いたします。

- (2) お客さまからいただいた「声」を活かした業務改善に取り組んで参ります。

- ① 研修による人材育成 農林中央金庫およびJA共済連が開催する研修会は積極的に受講して参ります。
- ② 取得を推奨する資格 金融事業 FP2級 銀行業務検定試験2級等
共済事業 損害保険募集人資格等
- ③ その他 JAバンクおよびJA共済ではWEBで視聴できる研修動画コンテンツを備えており動画視聴による各職員の知識習得やスキルアップを通じて提案力強化を行って参ります。また、取引内容にかかる支店での毎月の自主点検や取引にかかるモニタリングを実施しお客さま本位の業務運営を確立するための態勢を整えて参ります。

【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。