

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「わたしたちは、大地の恵みに感謝して、持続可能な農業と魚沼地域の振興に貢献し、次世代に「緑豊かな自然」と「心豊かな暮らし」を繋いでいくため、組合員・地域と共に歩みます」を経営理念として掲げ、地域の皆さまをはじめ、お客さまから愛され、選ばれ続ける農協であり続けます。

当組合では、この経営理念のもと、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と共済事業を通じて安心して暮らせる地域づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定しました。

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。

(※) 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。

1. お客さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

お客さまのライフイベントに伴う意向・多種多様なニーズに的確に応えられる金融商品を選定します。商品の選定にあたっては、様々な投資ニーズに沿った商品を揃えつつ、お客さまにとっての選びやすさも考慮し、一定の商品数に絞った「JA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

お客さまが、日常生活を送るうえで潜んでいる様々なリスクに備え、日々安心して暮らしていけるよう「ひと・いえ・くるまの総合保障」とサービスを提供いたします。なお当組合は、外貨建て共済などの市場リスクを有する共済仕組みは提供しておりません。

【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、ニーズや目的を把握したうえで、3つの観点〔①投資目的、②許容できるリスク・リターンの変動幅、③相場変動時の運用方針〕から、お客さま一人一人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)】

② 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、お客さまが理解でき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。特にご高齢のお客さまに対しては、役席者の同席や適合性判定等により理解度を十分に確認したうえで慎重に対応いたします。

【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)】

- 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」等の各種資料を活用し、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)】

- ④ 金融商品の提供後においても、お客さまのライフプランやライフステージ、また市場の変化等に応じ、長期的に安心して金融商品を保有いただけるよう、適切なアフターフォローに努めます。

【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)】

(2) 共済の事業活動

- ① お客さまに対して、各種公的保険制度などの説明や情報提供を行い、何をどのように求められているか確認し、お客さま一人一人の保障等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を参考に「ひと・いえ・くるまの総合保障」をご提案し、お客さまの万全な保障の拡充に取り組み、ご意向に即した最適な商品をご提案いたします。

- ② お客さまに提案説明をする際に、保障内容を十分にご理解頂き尚且つご納得頂けるよう専門的な用語等は使わず、「保障設計書」「重要事項説明書(契約概要)」など分かりやすい資料を用いてより丁寧な説明を心掛け、細やかな対応を実施致します。

また、契約締結をする際に、「重要事項説明書(注意喚起情報)」「意向確認書」などを用いて、ご加入に対しての重要な事項もより丁寧な説明を心掛け、細やかな対応をし、ご満足頂きご加入頂けるようご意向を確認させていただきます。

- ③ 特にご高齢のお客さまに対しては、ご提案する内容をご理解・ご納得頂けるよう提案説明から契約締結まで、ご親族様にも可能な限り対面やビデオ通話により同席いただき、より配慮ある丁寧かつご理解しやすい説明とご満足してご加入頂けるようお客さま対応を行います。

- ④ ご加入後においても、ライフアドバイザーなどによる情報提供やきめ細やかなアフターフォロー活動を実施し、3Q活動を通じた保障点検など、お客さまが描くライフプラン実現を今後もサポートして参ります。また、共済金のご請求、お支払い、ご加入内容の変更などの各種手続きにおかれましても、正確かつ迅速に対応を行います。

- ⑤ 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

お客さまに対して商品選定や保障提案にかかる情報提供を行うにあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案説明・契約締結などにおいて、お客さまの利益の保護を図る観点から、「利益相反管理方針」等を定め、お客さまの利益を不当に害することがないように管理体制を構築し、本方針等に基づき適切に管理いたします。

【原則3本文および(注)】

4. お客様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

研修による指導や資格取得の推進、運用会社等を活用した勉強会の開催等を大いに活用し、資産形成・資産運用、共済仕組み・ライフプランに精通した誠実・公正な業務を行うことのできる人材を幅広く育成します。また、お客様の金融リテラシーの向上（投資教育）やQOL（生命や生活の質）向上に資する商品・サービスを図るとともにお客様のライフプランの実現にお役に立てるよう専門的知識の習得等につとめ、各種資格取得を奨励するなど、継続した職員教育・育成に取り組みます。

お客様から寄せられる、お問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情などの「利用者の声」については真摯に受け止め、日々の業務や各種会議等で常に共有し、具体的な業務改善やサービス向上につなげるなかで、お客様本位の業務運営の定着化を実現してまいります。

【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。