

## お客様本位の業務運営に関する取組方針

わたしたちJ Aながのは、経営理念である【3つのC】を大切にし、【3つのC】に果敢に取り組んでおります。

■挑 戦	(CHALLENGE)	新たな取り組みに挑戦します。
■組 合 員	(CUSTOMER)	お客様の気持ちに立って仕事に取り組めます。
■繋 が り	(CONNECTION)	組合員・地域との繋がりの強化に取り組めます。

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、お客様本位の業務運営の取り組みについては、地域の農業・毎日の暮らしへの貢献を通じて組合員、利用者の皆様に選ばれ、資産形成・資産運用分野および保障提供分野においても、その実践をさらに徹底することにより一層組合員・利用者に信頼されるJ Aを目指してまいります。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的にホームページ等で公表するとともに、よりお客様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。

(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、J A共済連）が、共同で事業運営しております。

### 1. お客様への最適な商品提供

#### (1) 金融商品

お客様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、社会情勢も踏まえたうえで、主に以下の基準をもとにお客様のニーズにお応えできる商品を選定しています。

- ① 長期投資：将来の備えに向けて、「長期投資」を前提とした投資信託であること。（いわゆるテーマ型ファンドでないこと）
- ② 手数料：良心的な水準であること。
- ③ 運用実績：過去の運用実績が相対的に良好であること。

- ④ 将来性：これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向けては過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと。
- ⑤ 運用体制：外部機関の評価を得ています。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、対話を基本としたお客様である組合員・契約者への寄り添う活動と、「最良のひと・いえ・くるま の総合保障」をいつでもどこでも提供できる体制を確立し、信頼と期待にこたえてまいります。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. お客様本位のご提案と情報提供

#### (1) 信用の事業活動

- ① お客様のご意向、金融知識・取引経験・資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、ご提供する金融サービスに応じた適切かつ分かりやすい情報提供を行い、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)】

- ② 金融知識・取引経験の浅いお客様やご高齢のお客様へは、より丁寧なご説明を行います。特にご高齢のお客様に対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるようご説明いたします。

【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 お客様にご負担いただく手数料について、お客様の投資判断に資するように、セレクトファンドマップや販売用資料及び目録見書を用い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)】

## (2) 共済の事業活動

- ① お客様の人生設計等をライフアドバイザー（L A）共済窓口担当者が丹念に伺い、各種公的保険制度の情報提供を行うとともに、ご加入ニーズに応じた最適な保障・サービスを提供してまいります。  
【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 お客様のご年齢や共済知識を踏まえたうえで、お客様の立場に立って商品内容を十分ご理解いただけるまでわかりやすい言葉で重要事項説明（契約概要・注意喚起情報）を実施してまいります。  
【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 特にご高齢のお客様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご契約時にはご家族の同席等を徹底し、ご家族も含めてご納得・ご満足いただける保障提供に努めます。  
【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 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。  
【原則4】
- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客様に分かりやすいご説明を心がけるとともに、地域密着の強みを活かし、いつでも・どこでもご相談いただける体制づくりにより安心と満足をご提供してまいります。  
【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

お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様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」に基づき管理統括部署による月次と年次で適切に管理します。

【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

お客様本位の業務運営を実現するため、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するべく、職員に必要な資格取得をさせます。また、継続的に知識習得するため職員研修の充実に努めます。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および注）】

(※) 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。

以上

制 定 平成30年 2月26日  
改 正 令和 5年11月27日