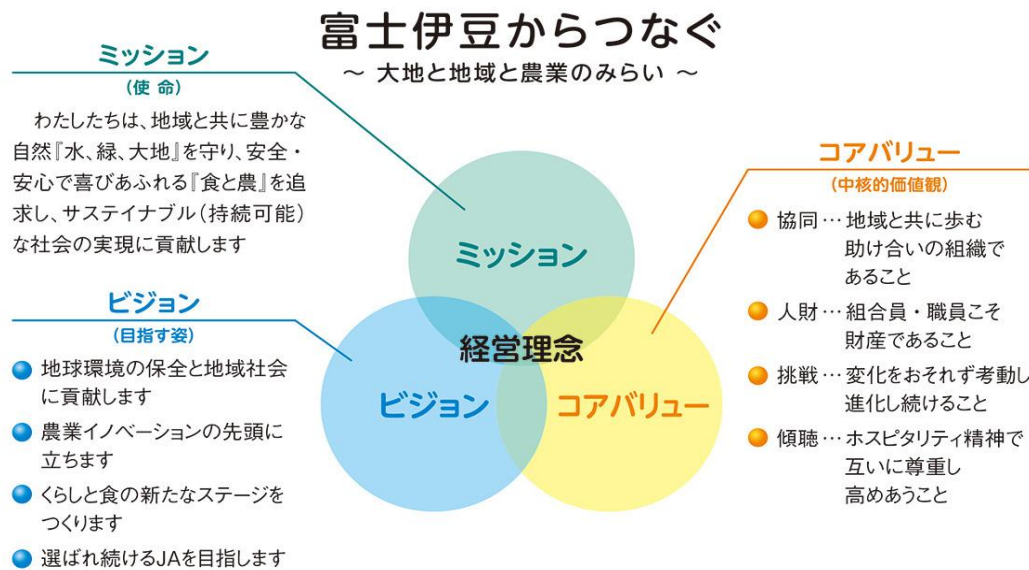


# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

富士伊豆農業協同組合

当 J A の経営理念は「富士伊豆からつなぐ～大地と地域と農業のみらい～」です。  
地域環境の保全と地域社会への貢献、最先端技術の活用普及など農業イノベーションの先頭に立つ、くらしと食の新たなステージをつくり夢のある豊かな暮らしの実現に向けて、事業活動に邁進していきます。



当 J A 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、お客さまの安定的な資産形成・資産運用ならびに、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた安心・安全で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をします。

注) 共済事業は、当 J A 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。J A 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、J A 共済連のホームページをご参照ください。

## 1. ゆとりある将来に備えるための商品提供、共済仕組み・サービスの提供

将来にわたる様々なリスク（金融リスク・人的リスク・物的リスク等）に備えながら、「ゆとりあるセカンドライフ」を送るためには、「将来に向けてたくさん貯めておく」または「今あるお金の寿命を延ばすこと」、「生命・財産への万が一に備えた保障への加入」が必要となります。

当JAでは将来に備えて、様々な金融商品・共済仕組みをお客さまお一人おひとりにご提案したいと考えています。

### （1）信用事業

①お客さまに提供する金融商品は、わかりやすい商品ラインナップに加え、安定型から積極型まで多様なニーズにお応えできるものを選定します。

なお、当JAは、金融商品の組成に携わっておりません。

②投資信託商品の選定にあたっては、農林中央金庫において販売する商品の基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件等適切なものであることを確認しています。

③当JAでは、いろいろな「好み」をもった方々に最適なものをご提案したいと思う一方、ご提案する商品数が多くなることは、結果的にお客さまにとって「選びにくい」ということになってしまうとと考えています。

いろいろな「投資に関する好み」にあった商品を揃えながら、一定の商品数に絞ることが、お客さまの将来に向けた備えの一步だと考え、「JAバンクセレクトファンド」としてラインナップをご提案します。

### （2）共済事業

お客さまが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、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当JAは、市場リスクを有する共済仕組み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1、2、3、4）】

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

### （1）信用事業

①お客さまのご意向やニーズを十分に確認した上で、運用目的に寄り添った提案を行うことを心掛けさまざまなツールを活用します。

②説明資材では、「資産運用ガイダンス」・「スタイル診断シート」・「セレクトファンドマップ」の順で説明を行い、お客さまのリスク許容度や手数料などを確認したうえで商品の提案を行います。

③スタイル診断シート等を活用し、投資目的・リスク許容度・ニーズ等の把握をするとともに、投資未経験者・初心者に対してはより丁寧な説明を行います。

特に、高齢のお客さまに対しては、原則としてご家族等の同席を求め、商品の理解度を確認しながら説明を行い、事前審査を行うなど慎重に対応いたします。

- ④販売後のアフターフォローでは、基準価格の下落時などに随時実施し、購入時の目的などを再度確認するなどお客さまが不安に感じていることや心配に思っていることがあれば、お客さまに寄り添った丁寧な説明を行います。
- ⑤定期的に資産形成セミナーを実施し、豊かなセカンドライフ実現のため、今出来ることをわかりやすくお話しします。

## (2) 共済事業

- ①お客さまの一人ひとりのライフステージや加入目的・ライフプラン等に応じ、各種公的保険制度を踏まえた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ②保障のご加入にあたり、お客さまのご意向を的確に把握・確認し、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、お客さまに対する心からの優しさや思いやりをもって、分かりやすく丁寧な重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。重要な事項や注意事項についてお客さまにご理解いただけるよう努めます。
- ③お客さまに対しては、十分ご納得、ご満足いただけるよう、「保障設計書」や「意向確認書」等を使用して、分かりやすい説明と意向把握を徹底し、特に70歳以上のお客さまに対しては、ご提案時・ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、次世代の方を含めJA共済の安心感・信頼感を伝える対応を行います。
- ④保障のご加入にあたり、共済掛金の他にお客さま皆さまにご負担いただく手数料等はございません。
- ⑤各種手続きの実施にあたり、お客さまに対して丁寧に分かりやすい説明を行います。
- ⑥3Q訪問活動（日頃の御礼を兼ねた保障漏れや請求漏れの確認による保障点検活動）を通じて「安心」と「満足」の提供を行い、より安心いただけるアフターフォロー活動を実施します。

【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）】

## 3. 利益相反の適切な管理

### (1) 信用事業

お客さまの商品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。

金融商品の提案・販売における利益相反が生じやすい場面（手数料の高い商品のみを推奨する等）において「重要情報シート」を活用し、商品ごとの比較を検討していきます。

また、利益相反の発生する可能性がある取引につきましては、「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な管理を行います。

- 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。

- ②手数料 手数料が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 運用体制について、外部機関の評価を得ていること。

## (2) 共済事業

お客さまへの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育成と体制の構築

### (1) 信用事業

- ①お客さまの多様な資産形成・資産運用、保障ニーズにお応えするため、継続的な研修の受講や資格試験を取得し、高度な知識を持った職員を教育します。
- ②運用会社が提供している勉強会を開催しています。適切な提案や情報提供など専門性向上を目的とし職員のスキル向上に努めます。
- ③階層別研修会の実施や販売担当者に対しての指導・育成を実施し、お客さまへ高度で適切な商品提案が出来るよう体制を構築します。

### (2) 共済事業

研修による指導や資格取得の推進を通じてお客さまの多様な保障ニーズに応え、的確な共済仕組み・サービスを提供するため、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し、お客さまからいただいた声を誠実に受け止めて業務改善に努め、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)】

(※) 上記の原則および注番号は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」(2021年1月改訂)を示しています。

制 定 2022年4月1日

改 正 2024年2月28日