

2024年4月1日

阿蘇農業協同組合

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差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、この理念のもと、「夢と活力ある農家・地域社会の実現」の為、「地域特性を活かした農業振興と心の豊かさを実感できる生活環境の提供」に努めます。

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、組合員・利用者の満足度向上を目的とした事業展開を図り、「より便利でより安心なJAバンクをめざし、信頼されるJAを徹底的に追求した活動」による安定的な資産形成とJA共済の「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」の提供を通じた豊かな地域づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定致しました。

今後、本方針に基づく取組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。

なお、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ください。

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、数多くの商品の中から特定の投資運用会社に偏ることなく、社会情勢や手数料水準等も踏まえながら、お客さまの多様なニーズにお応えできるもの、且つ幅広い商品を揃えながら一定の厳選された商品数に絞り、分かりやすく選びやすい商品を選定します。尚、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、組合員・利用者の皆さまが、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最良の共済仕組み・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 お客さまとの対話を重視し、金融知識・経験・財産等確認しながら「資産運用ガイダンス」等を使用し、資産形成の必要性を説明、「使う」「貯める」「増やす」等お金の色分けを一緒に考えます。当JAは、大切な財産をお預かりする上で、お客さまのゆとりある将来の為に

お一人お一人に寄り添い、「資産運用スタイル診断シート」等を活用しながら投資目的・リスク許容度・ニーズ等を把握し、ふさわしい商品をご提案いたします。

また、資産形成や老後の備えに対するニーズについては、つみたてNISAやiDeCoをご案内し、高齢のお客さまへの提案時には役席者を同席した上で、厳格な適合性判定を実施致します。【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(注1,2,4,5)】

- ② お客さまの投資判断に資するよう、「資産運用ガイダンス」や「資産運用スタイル診断シート」を活用し、JAとしてリスク許容度を確認しリスク許容度に応じた商品提案が重要と考え、「長期・分散・安定」型投資を中心としたご提案を行います。

どのお客さまに対しても分かりやすく商品のリスク特性や手数料等の重要な事項について明確かつ誤解を招くことのないよう誠実に説明します。

また、ご投資後のアフターフォローについても月刊マーケットレター等を活用し、お客さまの意向に基づき長期的な視点にも配慮し、必要な情報を分かりやすく丁寧にご提供します。

【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、お客さまの投資経験や金融知識を考慮の上、セレクトファンドマップ等を活用し、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)】

(2) 共済の事業活動

当組合は、組合員・利用者の皆さまお一人おひとりに寄り添い最良の保障とサービスをご提供する為、以下の活動に取り組めます。

- ① 各種公的保険制度等の情報提供を行い、お客さまお一人おひとりのニーズに応じた最適な保障・サービスをご提供致します。
- ② お客さまのご意向を的確に把握したうえで、お客さまの立場に立って十分に保障内容をご理解いただけるよう、分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起情報)を実施致します。
- ③ 特に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・ご満足いただけるよう努めます。
- ④ 保障の加入にあたり、共済掛金のほかにお客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っては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご相談に対し迅速に対応致します。

【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) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益を不当に害することのないよう、正確に把握し、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体制の構築

(1) 商品が多様化し、運用スキームも複雑かつ専門的になっており、「適合性の原則」に沿ってその商品の特性や内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう、外務員・FP資格取得を推奨し、eラーニング受講や各研修会への参加・定期的な勉強会により、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ます。

適正に業務遂行できるよう法令諸規則等の遵守の責任体制を確立、内部管理体制を強化し、渉外担当者については、定期的なモニタリングを実施し、提案等の適切性の検証等を行い、指導・育成・助言等を積極的に行います。

お客様本位の業務運営を実現する為に、合理的な根拠をもって、お客様の誤解を招かない様正確で良質な情報提供を心掛け、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう継続的な職員育成を行う態勢を構築します。

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)】

(※) 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。