令和４年 11 月１日
さがみ農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

ＪＡグループは、食と農を基軸として地域に根ざ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。

加えて当組合では、この理念のもと「ＪＡさがみの理念と経営方針」を掲げ、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・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組方針を制定し、組合員・利用者の皆さまに心から喜んでいただけるようＣＳ(組合員・利用者満足度)の向上に積極的に取組み、リスク管理・コンプライアンスを徹底して一層の信頼をいただけるよう健全経営に努めております。

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。

【ＪＡさがみの理念と経営方針】

（理念）
私たちは組合運動の原点である協同・共生・参画を大切にしながら、人と自然が共生する調和のとれた豊かな未来を拓きます。
１．共　　生→支え合う地域社会の核を目指す
２．食料と環境→思い起こそう自然の大切さ
３．安 定 経 営→協同の心と力の素晴らしさ

（経営方針）
１．地域特性を活かした農業の持続的な発展を目指す。
２．総合事業を通じて、地域住民が必要とするサービスを提供する。
３．将来にわたって安定した運営のできる経営基盤・経営体制を確立する。

１．お客さまへの最適な商品・サービス提供

（１）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ます。また、お客さまやご家族の人生の目標達成に向けて、資産を運用・進捗管理していく手法であるゴールベースアプローチを取り入れた「JA バンク資産運用サービス」を令和４年４月より取扱開始いたしました。JA バンクセレクトファンドも含め、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的にあった商品・サービスを提案していきます。

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）】

【アクションプラン】

①金融商品の選定にあたっては、お客さまの長期・積立・分散投資の多様なニーズにお応えできるよう、各種金融商品のラインナップの整備をすすめます。

②お客さまのライフイベントやセカンドライフ計画に配慮した資産形成・資産運用に最適な商品のご提案のため、税制優遇制度（ＮＩＳＡ、つみたてＮＩＳＡ、ｉＤｅＣｏ）を取り扱い、長期・積立・分散投資による長期的な視点で大切な資産を育てるお手伝いをいたします。

２．お客さま本位のご提案と情報提供

（１）お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客様にふさわしい商品・サービス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)】

【アクションプラン】

ＪＡには、総合事業として、ワンストップで金融商品に限らず幅広い提案ができる強みがあります。お客さまごとのライフイベントや金融知識・経験・財産の状況やニーズや目的等を一人一人お伺いし、一緒に考え寄り添い、お客さまにふさわしい商品・サービスのご提案をいたします。

（２）お客様にふさわしいサービスの提供【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)】

【アクションプラン】

①地域の皆さまに必要とされるＪＡとして、あらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービスの充実に取り組みます。

②お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するため、面談による対話で寄り添うご提案を大切にしておりますが、お客さまのご意向を踏まえ、非対面によるお取引として、投資信託を取り扱う全店舗にご提案・お取引専用スマートフォン（リモート取引）を配備し、双方向での対話を確保したお取引も行える体制を整備しております。

（３）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します。並びに、お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要な事項等を容易に比較し、理解できるよう記載した「重要情報シート（金融事業者編)・(個別商品編)」を活用し、お客さまの投資判断に資するよう分かりやすくご説明いたします。【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)】

【アクションプラン】

① お客さまの資産形成・資産運用の必要性をお伝えすること以上に、資産を育てること、投資そのものの魅力や楽しさを伝えていきます。わたしたちは、お客さまのニーズや利益に沿う適切な商品・サービスを選定します。また、選定理由について十分な説明を行うことで、より信頼され、永く愛される取引金融機関であり続けることを大切にしています。

②お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、「ＪＡバンクセレクトファンドマップ」を作成し、商品のリスク特性について資材を提供するとともに、お客さま目線に立った分かりやすい説明に努めます。

③アフターフォローの訪問基準として、取引残高報告書の送付のタイミングを基準にご契約者様へお伺いし、財産の状況・投資目的・リスク許容度の変更等がないか丁寧に確認してまいります。また、アフターフォローの際は、「各種報告書類の見方」や「月刊マーケットレター」等を活用し、わかりやすい説明に努めます。

（４）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、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）】

【アクションプラン】

お客さまから頂く手数料や報酬は商品・サービスのご購入に関するアドバイスやアフターフォロー、運用コストなど、提供するサービスの対価として適正な水準に設定します。

３．利益相反の適切な管理

（１）お客さまへの商品・サービス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。【原則３本文および（注）】

【アクションプラン】

ＪＡグループでは、サービスの高度化を目指して、グループ会社や運用会社と共創に取り組んでおります。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。

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）】

【アクションプラン】

各種研修会を活用し、専門性を有した人材の育成を図るとともに、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、勉強会を定期的に開催し全ての担当者の継続育成に努めます。

また、外部環境に応じた店舗の再編成において特定支店では、金融商品・サービスの取組みについてご案内をいたします。なお、金融商品・サービスを取扱う支店へ情報提供し、お客さまのニーズに適した金融商品・サービスを行います。

５．お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（ＫＰＩ）

（１）当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、成果指標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげていきます。【原則２本文および（注）】

【アクションプラン】

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況およびＫＰＩ実績値の公表について」として、当組合のホームページにお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標を公表いたします。

（※）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。

制定　2018 年　３月　１日
改正　2021 年　６月 28 日
改正　2021 年 12 月　１日
改正　2022 年 11 月　１日