

2023年2月24日  
みなみ信州農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では、基本理念として、下記のように掲げております。

### 基本理念

- ◎農業を育成し、より安全で高品質な農産物を提供し、消費者の信頼にこたえます。
- ◎組合員のくらしに安全と豊かさを提供し、あたたかい人間関係を築きます。
- ◎健康で豊かな生活環境を創造し、住みよい地域づくりに貢献します。

この基本理念を念頭に置き、お客さまのニーズに合わせたご提案活動を実施しています。長いお付き合いをしていただくために資産運用の基本からサービスの仕組み・商品内容を丁寧に説明し、お客さまが十分納得のうえで、ご契約をいただけるよう取り組んでおります。ご契約後もお客さまに寄り添う対応を常に心がけ、JAバンクならではのあたたかい人間関係を構築し、アフターフォローに取り組めます。

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」に基づき、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いたしました。

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。

#### 1. お客さまへの最適な商品提供

- (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、JAバンク独自の基準にて長期投資に適している等を踏まえ厳選した、JAバンクセレクトファンドを取扱っております。なお、JAバンクセレクトファンドはリスク許容度を「安定型～積極型」までに対応した品揃えをし、商品の重複感を避け、わかりやすい商品ラインナップとなっております。

【原則2本文および(注)、原則3本文、原則6本文および(注2)(注4)(注5)】

- (2) JAバンクセレクトファンドはJAバンクのコア・サテライト戦略に基づき、資産を守るベースとなる部分の「コア商品」と相場の変動やニーズなどに合わせて付け加える部分の「サテライト商品」に分類し、お客さまの多様なニーズにお応えできる商品を提供いたします。
- 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)(注3)】

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (1) お客さまのご意向を確認し、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせ、お客さま本位の商品提案をいたします。
- ヒアリングによる投資経験・資産状況を勘案したうえで、当組合の適切な資料を用い、市場環境、経済環境等を分かりやすく説明いたします。特に、リスク性商品の契約の経験がないお客さまには、金融商品・サービスの商品性や貯金との誤認防止説明をいたします。
- またNISAやiDeCoといった税制優遇制度も説明いたします。
- ついては、お客さまのご意向に寄り添った商品の提案ができるよう投資信託運用会社に依頼し、各ファンドの考え方や個別商品内容説明を受け、知識の研鑽に努めます。
- 【原則5本文、原則6本文および(注1)(注4)(注5)、原則7(注)】
- (2) 保有資産の「つかう・ためる・ふやす」の色分けを実施し、ファイナンシャルプランニングの観点に立ち、お客さまのより良い未来のために一緒に考え、投資信託だけでなく、貯金や共済やローン等、お客さまひとりひとりに合った提案に取り組みます。
- 【原則2本文および(注)、原則6本文および(注1)】
- (3) お客さまの投資判断に資するよう各種資料を活用し、リスク許容度が「安定型～積極型」の間の何に該当するのかの診断を行い、お客さまの資産形成・運用スタイル、リスク許容度に沿った商品の提案に取り組みます。
- 【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1)、原則6本文および(注1)(注2)(注4)(注5)】

(4) 各商品のリスク特性、各種手数料等の重要な事項については、契約締結前交付書面・交付目論見書の内容を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。

【原則4本文、原則5本文および(注1)～(注5)、原則6本文および(注1)(注2)(注4)(注5)】

(5) ご高齢のお客さまとのお取引については、管理者を中心とした事前事後の対応を適切に取り組みます。

【原則6本文および(注4)、原則7本文および(注)】

(6) アフターフォローについては、お客さまの保有資産の現状をお伝えし、市場動向・経済環境やファンドごとの情報提供を行います。そのうえでお客さまの意向を確認し、お客さまに合った対応をいたします。

【原則2本文および(注)、原則5本文および(注1)(注3)(注4)(注5)、原則6本文および(注1)(注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、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。

#### ① 利益相反の管理方法

当組合は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合について、次に掲げる方法により当該利用者の保護を適正に確保いたします。

- 対象取引を行う部門と当該利用者との取引を行う部門を分離する方法
- 対象取引または当該利用者との取引条件もしくは方法を変更し、または中止する方法
- 対象取引に伴い、当該利用者の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該利用者適切に開示する方法(ただし、当組合が負う守秘義務に違反しない場合)
- その他対象取引を適切に管理するための方法

#### ② 利益相反管理体制

- 当組合は、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する当組合全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括

部署およびその統括者を定めます。この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとし、また、当組合の役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めます。

- 利益相反管理統括者は、本方針にそって、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

### ③ 情報提供シート

投資信託については2022年4月より、ファンドラップについては2022年9月から重要情報シートの利用を開始し、これにより利益相反の可能性等についても商品間の比較検討していただいたうえで提案に取り組みます。

【原則1本文、原則3本文および(注)、原則5(注2)～(注5)、原則6(注2)(注5)、原則7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の育成と態勢の構築

- (1) 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。

具体的には人材育成のために下記事項に取り組みます。

- ① 外務員資格保有者は、年に一度所定の研修を受講し知識の向上を図ります。
- ② 令和3年度に1年間、農林中央金庫インストラクターによる資産形成サポートプログラムを受講し、同行訪問・研修に取り組んだ渉外担当者を、LPC(ライフ・プラン・コンサルタント)に任命いたしました。また、高度な知識習得と事務堅確性を継続するために当組合の専門知識を備えたLPCインストラクターによる渉外担当者への同行指導、事務指導の実施をいたします。  
なお、今後も継続したLPC育成を図っていきます。
- ③ 窓口担当者には、各種会議体における窓口勉強会を実施し、来店者に適切な提案ができる態勢を構築します。

【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。