

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A きみつは、「食と農を基軸として地域に根ざした J A」「地域に愛される元気な J A」を目指し、「農業・地域振興計画」「経営刷新3か年計画」を策定し「農業者の所得増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」に取り組んでいます。総合事業の強みを生かした積極的な事業展開により「持続可能な農業・地域・事業・経営基盤の実現」に向け「不断の自己改革」を進め、組合員・利用者(以下、「お客さま」という。)に愛され、選ばれ続ける J A を目指し取り組んで参ります。

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しました。

### 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、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。【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】
- 金融商品の選定にあたっては、お客さまのニーズに沿った資産形成・資産運用にお応えするため、資産分散・長期分散・時間分散についてご理解いただくこととし、農林中央金庫が選定した J A バンクセレクトファンドをご案内いたします。
  - お客さまの資産形成・資産運用にお役立ちするため、各種税制優遇制度(一般 N I S A、つみたて N I S A、i D e C o)をご案内し、長期的な視点でお客さまの大切な資産を育てるお手伝いをいたします。
  - 当組合は、お客さまとの対面での提案を大切にし、対話を重ねる事でお客さまのニーズを多面的に理解し、お客さま本位の商品・サービス提供を実施いたします。

### 2. お客さま本位のご提案と情報提供

- (1) お客さまのライフコンサルタントを目指し、お客さまに寄り添い、ライフイベント・金融知識・経験・資産、ニーズを踏まえ、お客さま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)】
- お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的等については、「資産運用ガイダンス」、「資産運用スタイル診断シート」、「J A バンクセレクトファンドマップ」等の資料を活用し、お客さまによりわかりやすい商品のご提案をいたします。
  - 個別商品のご提案の際には、事前にお客さまにふさわしい商品であるか、適合性のチェック・ご意向確認を丁寧に行います。

- (2) お客さま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)】
- オンライン面談ツール、JAバンクアプリ等をご案内し、投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するとともに、定期的にマンスリーレポート等の情報提供を行います。
  - また、お客さまの商品購入ニーズに柔軟に応えるべく、非対面によるお取引も整備し、より利便性の高いサービスの提供を目指します。
- (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。【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)】
- お客さまに提案する商品・サービスにかかる重要事項の説明にあたっては、同種の商品間の比較が容易に行えるよう重要情報シート等、手数料や商品の特徴が一覧で確認できる資料を活用することで、お客さまご自身で商品を選定していただけるよう分かりやすくご説明いたします。
  - 販売後のアフターフォロー基準として、取引残高報告書送付のタイミング等を基準に定期的に訪問し、保有資産の運用状況や金融市場動向等について情報提供を行います。また、お客さまのライフプラン・投資目的・リスク許容度に変わりがなさを丁寧を確認することで適切なフォローアップを実施いたします。

### 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。【原則3本文および(注)】
- 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定期的なモニタリング等により適切に管理いたします。

### 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)】
- お客さまへの最適な金融サービスの提供を行うため、また資産形成・資産運用の知識・スキルを擁した担当者を幅広く育てるため、育成プログラムの導入や職員向け研修会などを定期的に実施し、担当者の育成に努めます。
  - お客さまと接する職員の基本的な働き方を定めた行動指針に基づき、提案軸に重きを置いた提案活動を行う事でお客さま本位の業務運営の定着化を図ります。

## 5. お客様本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

（1）当組合における「お客様本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、各種成果指標を定期的に改訂・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）】

- お客様が利用する金融機関を選定するうえでの参考データとして、当組合ホームページに「お客様本位の業務運営に関する取組状況およびKPI実績について」の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。