

2024年3月1日  
東京南農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、『安心』『信頼』『満足』を理念とし、信頼にもとづく総合事業・生涯取引を通して、組合員とその家族をはじめ利用者・地域住民・消費者の皆様へ安心・満足を提供し豊かで快適な生活の実現に貢献することをビジョンとして掲げています。当組合職員は、理念・ビジョンを実現するため「でむき」・「つながり」・「よりそい」をモットーに次の事を行ってまいります。

1. 生涯を通じた関係を目指します。
2. 総合力を一体となって提供します。
3. 期待を超えるサービスを目指して成長と挑戦を続けます。
4. コンプライアンスや社会的規範を守り誠実に行動します。
5. コミュニケーションを大切にします。

また、この理念等の具現化に向け、お客さま本位の業務運営を実現するため、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いたしました。

今後、本方針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。

注) 共済事業におきましては、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。

### 【URL】

<https://www.ja-kyosai.or.jp/>

### 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として、いろいろな「投資に関する好み」に合った商品を揃えつつ、お客さまにとっての選びやすさも考慮したうえで、一定の商品数に絞った「JAバンク セレクトファンド」をご用意しております。

「JAバンク セレクトファンド」は、主に以下①～⑤の基準をもとに商品を選定しており、お客さまのニーズに合った商品を取入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインアップの見直しを行います。

- ① 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 長期投資の観点から投資効率が良い商品であるか判断して、過去の運用実績が相対的に良好であること
- ③ 「過去の運用成績を今後も再現すると期待できるか」を踏まえて商品进行评估し、過

去の運用成績の再現性が認められること

- ④ 商品内容に応じて手数料が割安・良心的な水準であること
- ⑤ 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た商品であり、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと

また、投資に関する好みについては、都度お客さまのリスク許容度を確認したうえで、そのリスク許容度に沿った商品をご案内いたします。

なお、当組合では上記の投資性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)】

## (2) 金融商品

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。

なお、当組合で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) 共済仕組み・サービス

当組合は、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、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合では市場リスクを有する共済仕組み(例：外貨建て共済)は提供しておりません。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(注2)】

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

### (1) 信用事業活動

- ① お客さまに安定的な運用成果をご享受いただくために、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて適切な情報提供を行うとともに、分散投資・長期投資の有用性をご提案いたします。
- ② 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するために、JAバンク資産運用スタイル診断シート、JAバンクセレクトファンドマップ等を活用のうえ簡潔かつ分かりやすい情報提供を実施いたします。
- ③ 特にご高齢の方にはご家族同席を徹底のうえ、より丁寧に分かりやすくご説明します。
- ④ 重要情報シートを導入し、お客さまにご負担いただく手数料につきましては、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすい説明を実施いたします。

【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)】

## (2) 共済事業活動

- ① 各種金融商品（信用）や公的保険制度等についても分かりやすく説明し、必要な情報を十分にご提供したうえで、お客さまのご意向に基づいた最適な商品提案を行います。
- ② 保障の加入に際しては、意向把握・確認や共済契約に基づく様々な権利や義務、不利益情報についてお客さまに正しく認識いただくため、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）を丁寧にご説明します。
- ③ 特にご高齢の方にはご家族同席を徹底のうえ、より丁寧に分かりやすくご説明します。
- ④ 定期的な3Q訪問活動を実施し、お客さまの近況確認や共済金請求勧奨を行います。
- ⑤ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

【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) お客さまのリスク許容度にあった投資信託商品をご提案することとしており、お客さまの知識・経験・財産状況・投資目的などを総合的に勘案することで、ご意向に反した販売手数料の高い商品を優先するようなご提案はいたしません。また、金融機関の利益相反管理にかかる社会的要請が一層高まっていると認識しており、当組合で定める「利益相反管理方針」に基づき、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、管理しております。加えて、お客さまの状況や意向に沿わない販売が行われないよう、事務手続等に基づいた適正な業務運営を行います。

【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の育成と態勢の構築

- (1) 当組合の職員に対して、お客さまのライフプランに基づき最適な資産設計・資金計画が提案できるよう、FP（ファイナンシャル・プランナー）技能検定試験等の資格取得を推奨し、販売担当者の提案力向上に努めます。また、外務員・内部管理責任者・営業責任者に対して、研修システムを利用したeラーニングの受講により継続的な学習を行います。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

- (2) 外部研修機関を利用した各種研修等を受講することにより、高度な専門性を有し、誠実・公正に業務を行うことができる人材を育成します。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

(3) お客さまと J A ・ J A 共済をつなぐ重要なパイプ役を担うため、ライフアドバイザー (L A) に求められる教育や訓練の水準を認証要件とした認証制度を設定し、当組合の職員に対して十分な教育や訓練を実施します。

【原則 2 本文および (注)、原則 6 (注 5)、原則 7 本文および (注)】

(4) 金融商品取引法、その他の法令等の遵守状況および帳簿書類等の管理状況について、モニタリングする態勢を組合内に構築し、法令・諸規則等違反の予防に努めます。

【原則 2 本文および (注)、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。

## お客さま本位の業務運営に関する取引状況および K P I 実績値

取組状況および K P I 実績値の公表 (2023 年 3 月末) について