

2023年2月21日
水郷つくば農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合では環境変化や地域住民のニーズにこたえる事業展開に取り組んでおり、信用事業の投信窓販業務においては、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、以下の取組方針を策定しております。

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。

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)】

◎お客さまの長期・積立・分散投信の多様なニーズにお応えできるよう商品のラインナップの充実を図ります。

◎税制優遇制度(NISA制度)を活用した資産運用、老後資金の貯蓄についてもご案内します。

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、ニーズや目的をお聞きしながら、お客様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)】

◎お客さまの一人ひとりに寄り添った提案を行います。

◎投資経験のない方でも、「資産運用スタイル診断シート」などを用いてお客様の投信目的・ニーズ把握・リスク許容度

の確認サポートをいたします。

◎ご高齢のお客様については、ご家族様の同席、役席者での一部対応など慎重かつ丁寧なサポートにて対応いたします。

(2) お客様にふさわしいサービスの提供【原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1・2・4・5)】

◎日時タイムリーに取引内容の確認ができる「JAバンクアプリ」のご案内をし、利便性のあるサービス提供をいたします。

(3) お客様の投資判断に資するよう、商品やリスク特性・手数料等重要な情報を分かりやすく丁寧に提供いたします。

【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)】

◎投信初心者の方でもご理解できるように、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について資料・パンフレットを用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。

◎商品説明のみではなく、資産運用のメリットデメリット、商品の選定方法も含めてご提案いたします。

(4) お客様に負担いただく手数料について、投信判断に資するよう、丁寧かつ分かりやすく説明いたします。【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)】

◎お客様からいただく手数料や報酬については、書面にて提示し、分かりやすく説明いたします。

3. 利益相反の適切な管理

(1) お客様への商品・サービス選定や情報提供にあたり、お客様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)】

◎商品選定にあたっては、手数料率に基づいた提案ではなく、あくまでもお客様の投資判断を優先すること、また月次・年次の定期モニタリングにより適切な内部管理を行います。

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)】

◎金融リテラシー向上のため研修会、勉強会の受講や資格取得にて担当者の育成に努めます。

5. お客さま本位の業務運営にかかる成果目標 (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、成果目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)】

◎定期的な「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15日改訂)との対応を示しています。

以 上