

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

水郷つくば農業協同組合（以下、「当組合」という）は、「組合員ニーズの変化に応える事業展開により、組合員の所得の向上及び生活と経営安定を目指す。」「環境変化や地域住民のニーズに応える事業提供により、地域社会への貢献を目指す。」「組合員への最大の奉仕と地域社会への貢献を実現と共にＪＡ経営の健全化を目指す。」を経営理念に掲げております。

信用事業における投資信託販売業務は、本店の証券外務員登録をしている担当を通じて利用者の皆様の資産形成・運用ニーズに対応しております。

共済事業における共済推進業務は、主に総合渉外担当者を通じて利用者の皆様の保障ニーズに対応しております。

また、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、お客さまの皆さまの安定的な資産形成と「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、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。

注）共済事業は、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「お客さま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。原則 6（注 6， 7）

1 お客さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（１）金融商品

【原則 2 本文および（注）、原則 3（注）、原則 6 本文および（注 2、3、6、7）
補充原則 1～5 本文および（注）】

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。また、金融商品を組成する投資運用会社については、プロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認のうえ選定します。

製販全体で組合員・利用者の皆さまの最善の利益を実現するため、ＪＡバンク全体として、金融商品を購入した組合員・利用者の皆さまの属性および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

◎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）共済仕組み・サービス

【原則２本文および（注）、原則３（注）、原則６本文および（注２、３）、補充原則１～５本文および（注）】

当組合は、お客さまの皆さまが、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、最良の共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、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。

２ お客さま本位の提案と情報提供

（１）信用の事業活動

【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、３、４、５）】

①. お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズやライフプラン等に合わせて、お客さまにふさわしい商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。

◎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」などを用いてお客さまの投信目的・ニーズ把握・リスク許容度の確認サポートをいたします。

◎ご高齢のお客さまについては、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. お客さまにふさわしいサービスの提供

◎日時タイムリーに取引内容の確認できる「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. お客さま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説明いたします。

◎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. お客さまに負担いただく手数料について、投信判断に資するよう、資料を用いて丁寧かつ分かりやすく説明いたします。

◎お客さま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。

(2) 共済の事業活動

- ①. お客さまの皆さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ②. 保障の加入にあたっては、お客さまの皆さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- ③. 特にご高齢のお客さまの皆さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④. なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまの皆さまにご負担いただく手数料等はございません。
- ⑤. 各種手続きの実施にあたっては、お客さまの皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

【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）】

3 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品・サービス選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、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）】

◎商品選定や保障提案にあたっては、手数料率に基づいた提案ではなく、あくまでもお客さまの投信判断や保障ニーズのご意向を優先すること、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）】

◎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。

<内部研修・資格制度>

- ・証券外務員資格再研修（対象：信用担当職員）
- ・ライフアドバイザー認証要件研修（対象：共済担当職員）
- ・公的保障研修（対象：共済担当職員）
- ・共済契約税務研修（対象：共済担当職員） 等

<取得を推奨する外部資格>

- ・証券外務員 1 種（対象：信用担当職員）
- ・内部管理責任者試験（対象：全管理職）
- ・FP 2 級、3 級技能士（対象：信用または共済担当職員） 等

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」（2024 年 9 月 26 日改訂）との対応を示しています。