

○ お客さま本位の業務運営に関する取組方針

(制定 令和4年10月27日)

(最終変更 令和6年2月27日)

J Aグループでは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

当組合では、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」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ならびに保障の提供を通じた地域の豊かな生活づくりに貢献するため、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。

また、共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A共済連）が、共同で事業運営しております。J A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、J A共済連のホームページをご参照ください。

【J A南彩の経営理念】

J A南彩は地域農業振興を通じて「食」と「農」と「環境」を守り、地域社会の発展に貢献する事業活動を展開します。

【J A南彩のロゴマーク】

J A南彩のロゴマークは「NANS AI」から「N」「S」の文字を組み合わせたもので表現し、next stageへという意味が込められています。またキャッチコピー「地域に寄り添い 未来に繋ごう」では多くの地域の方の身近な存在になりたい、若い人たちと農業を繋いでいきたいという想いが込められています。

1. お客さまへの最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

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)】

【主な取組み】

- ・当組合で採用している「JAバンクセレクトファンド」はリスクを抑えて中・長期的な目線でお客様の資産を育てる「投資」を重視した商品です。
- ・「JAバンクセレクトファンド」は長期投資に適していることに加え、運用状況が良好であること、手数料水準が良心的であること等の基準で選定しており、特定の運用会社に偏った商品ではございません。
- ・当組合では若年層でもご利用しやすい各種税制優遇制度（NISA、iDeCo）の取扱いをしており、大切な資産を育てるお手伝いをいたします。

（２）共済仕組み・サービス

①当組合は組合員・利用者の皆さまが、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保障・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保障（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、３）】

【主な取組み】

- ・デジタルを活用したお客さまの利便性の向上とお客さま対応力の強化につとめます。
- ・「ひと・いえ・くるま・農業」の万全な保障のご提供により、お客さまの保障充足率の向上に取り組み、長期安定的な事業運営による健全性・信頼性の向上をはかります。
- ・お客さまの満足度の維持・向上にむけて、お客さまに迅速かつ確実に共済金等をお支払いするために、支払査定体制の構築と担当者の育成に取り組みます。

２．お客さま本位のご提案と情報提供

（１）信用の事業活動

①お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、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）】

【主な取組み】

- ・お客さま一人ひとりと対話し「資産の色分け（つかう・ためる・ふやす・そなえる）」を一緒に考え、総合事業の幅広い提案ができるという強みを活かし、投資信託に限定しないニーズに添った商品をご提案いたします。
 - ・市場環境や運用状況等を踏まえた継続的なアフターフォローを行い、当組合で採用している「月刊マーケットレター」や運用会社のレポート等を活用しながら、長期的な視点による資産形成・運用にも配慮し、資産内容の見直しなどのお客さまのご意向に沿った対応をいたします。
- 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）】

【主な取組み】

- ・ご提案させていただく金融商品について、各商品の販売用資料を用いて具体的に説明するほか、当組合で採用している「JAバンクセレクトファンド」を一覧化した「セレクトファンドマップ」も活用して、提案商品以外の商品と比較を丁寧に説明させていただくなど、必要な情報は十分にご提供します。
- ・事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、お客さまの誤解を招く恐れがある情報の提供をすることはありません。
- ・運用会社と連携した資産形成・運用セミナーを開催することで、お客さまの投資判断に資するような情報を提供するとともに、お客さまの金融リテラシー向上に寄与することにつとめます。

③お客さまにご負担いただく手数料について、お客さまの投資判断に資するように、丁寧かつ分かりやすい説明につとめます。【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)】

【主な取組み】

- ・お客さまからいただく手数料や報酬については、アドバイスやアフターフォロー、運用コストなどのサービスを勘案し、適切な水準で設定しています。
- ・お客さまにご負担いただく手数料や報酬について、商品ごとに比較し、お客さまの投資判断に資するよう、わかりやすく丁寧に説明いたします。

(2) 共済の事業活動

当組合は以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

- ①お客さま一人ひとりに寄り添い、ご意向を確認したうえで、ライフプランや社会保障制度を踏まえた最適な保障をご提案いたします。その際、複数の共済仕組みをご提案する必要がある場合は、保障内容を詳しく説明いたします。【原則2本文および(注)、原則5本文および(注2)、原則6本文および(注1)(注2)】
- ②ご契約に際してお客さまにとって不利益になる事項についてわかりやすく説明し、必要な情報を十分に提供します。【原則5本文および(注1、3、4、5)】
- ③ご高齢のお客さまのご契約に際しては、ご家族等の同席を基本として、誤解が生じることがないように、より丁寧な対応を心掛けます。【原則5本文および(注4)、原則6(注4)】
- ④ご加入いただいたお客さまに対して、アフターフォローや情報提供を定期的に行うことで、長期的な関係づくりにつとめます。【原則6本文および(注1、5)】
- ⑤共済のご加入にあたり、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4】

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまへの商品選定や保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推

奨や共済仕組みの提案・契約等において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)】

【主な取組み】

- ・JAグループでは「持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現」という共通の理念のもと、グループ会社や運用会社と理念実現に向けて取り組んでおります。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、月次・年次の定期的モニタリングにより適切な管理を行います。
- ・お客さまのご意向に反して、高い手数料を得られる金融商品を不当に提案・販売する等により、お客さまの利益を害することがないように、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備しているとともに、当組合役職員についても定期的な研修・勉強会の開催により、コンプライアンス意識向上・法令遵守につとめます。

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)】

【主な取組み】

- ・お客さまに最適な商品を提案するために、当組合では農林中央金庫主導の「資産形成サポートプログラム」を導入し、各担当者向けに研修会を開催し、管理体制・推進体制を整備しました。また、推進担当者はLPC(ライフプランコンサルタント)と位置づけ、お客さまの様々な金融商品のニーズにお応えします。
- ・JAバンク独自の動画サイトを活用して情勢の把握や商品知識習得を推奨するとともに、系統機関や運用会社等による研修会の実施により、継続的な人材育成につとめます。
- ・研修会やeラーニングの活用により、職員一人ひとりの共済および周辺知識の向上をはかるとともに、コンプライアンス意識を高め、お客様に丁寧で親切、適切な対応を心掛け、お客様の満足度の向上につとめます。
- ・推進担当者が専門知識とコンプライアンス意識を持って、お客さまのライフプランに沿ったご提案ができるように、JA共済連主催の研修カリキュラムを受講させて、LA(ライフアドバイザー)の認証を取得するよう取り組みます。
- ・積極的な訪問活動と対話運動を通じてお客さまからいただいたご意見を真摯にうけとめ事業に活かしていきます。

(※) 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。