

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

令和 5 年 11 月 29 日

北びわこ農業協同組合

J A北びわこは、公共性の高い地域金融機関としての社会的使命を果たし、必要とされる J Aを目指して「未来に大切な人・自然・地域・組織を創造します」を経営理念に掲げ、お客さま満足を第一に考えた商品・サービスの提供を心がけております。

当 J Aでは、お客さまの資産形成や地域社会の発展に貢献するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、実践してまいります。

また、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営の実現に向けて定期的に本方針の見直しを行うことで、お客さま本位の業務運営を充実させてまいります。

なお、共済事業は、当 J A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。

1. お客さまへの最適な商品提供

（1）金融商品

当 J Aでは、いろいろな投資の好みに合った商品を揃えながら、お客さまにとっての選びやすさも考慮し、J Aバンクが経済環境や手数料の水準等を踏まえ独自の基準で厳選した、「J Aバンク セレクトファンド」をご用意しております。

なお、当 J A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）】

（2）共済仕組み・サービス

当 J Aでは、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の共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当 J A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 3（注）、原則 6 本文および（注 2、3）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

（1）信用の事業活動では、最適な運用プランの提案のために、「資産運用ガイダンス」

「資産運用スタイル診断シート」等の資料を用いた対話により、お客さまの金融知識・取引経験・資産状況や投資目的およびお客さまが受け入れ可能なリスク度合いの正確な把握に努め、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるような説明に努めます。

共済の事業活動では、お客様のご意向を確認した上で、ライフプラン等に基づく適切な商品提案を行います。提案時から契約締結までの各段階において、お客さまにその内容を正しくご理解いただけるよう、丁寧に分かりやすくご説明します。特にご高齢のお客さまに対しては、高齢者対応の実施フローに基づき、より丁寧な対応を行います。【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）】

- （2）信用の事業活動では、お客さまの投資判断に資するよう、商品の特徴・手数料等の重要な事項が一覧で確認ができる「セレクトファンドマップ」等を用いて、分かりやすい丁寧な説明を行います。

共済の事業活動では、商品・サービスの特性について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって十分に情報提供を行います。【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）】

- （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、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。なお、共済事業では共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。【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）当JAでは、お客さまの利益が不当に害されることを防止するため「利益相反管理方針」を策定しております。取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握するよう努め、適切に管理します。【原則3本文および（注）】

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）お客さま本位の業務運営を実現するため、高度な専門性を有し、かつお客さまにとってふさわしいサービスの提供ができる人材を育成するため、研修による指導やFP資格の取得推進等を行います。【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

（※）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月改定）との対応を示しています。