

令和6年1月25日  
佐久浅間農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「よりそい、見つめあいます。」を経営方針に掲げ、その経営方針を達成するため「存在理念」・「経営理念」・「行動理念」の3つの理念をもとに、組合員・利用者様に金融・共済サービスを提供しております。

### 3つの理念

#### 「存在理念」

わたしたちJA佐久浅間は、組合員の暮らしとともに存在します。

#### 「経営理念」

わたしたちJA佐久浅間は、「安全」「安心」「信頼」をモットーに、地域に根ざした経営を行います。

#### 「行動理念」

わたしたちJA佐久浅間は、共生を誓いとし、みんなの笑顔の掛け橋となるために行動します。

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と「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」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。

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「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。

## 1. お客さまへの最適な商品提供

### (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)】

#### ①JAバンクのセレクトファンド

JAバンクでは、いろいろな「投資に関するニーズ」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、一定の商品数に絞った「JAバンク セレクトファンド」をご用意いたします。

「JAバンク セレクトファンド」のラインナップは、主に以下の基準をもとに商品を選定しております。選定にあたっては外部有識者の知見もふまえ検討しており、定期的な各商品の運用実績などのモニタリングも行います。

a. 長期投資

将来の備えに向けて、「長期投資」を前提とした金融商品であること。(いわゆるテーマ型ファンドではないこと)

b. 手数料

手数料が良心的な水準であること。

c. 運用実績

過去の運用実績が相対的に良好であること。

d. 将来性

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ては、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと。

e. 運用体制

運用体制について、外部機関の評価を得ていること。

なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

②コア・サテライト戦略

JAバンクでは、保有する資産を守りの「コア（中核）資産」と攻めの「サテライト（衛星）資産」に分けて運用する方法を用いております。

コア部分は、資産運用の中心として、長期的な視点で安定運用を期待する部分です。一般的に価格変動（リスク）が比較的小さい商品で運用を行います。そのため、株式や債券など複数の資産が組み入れられたバランス型ファンドなどが向いています。

サテライト部分は、比較的高いリターンや分配金の受け取りを期待する部分です。投資対象の資産の値上がりや為替による収益を期待したり、定期的に分配金を受け取りたいなどのニーズに合わせて投資を行います。そのため、株式やREIT・海外債券など特定の単一資産に投資をする商品などが向いています。

中核資産である「コア」とサテライト（衛星）資産である「サテライト」をバランスよく保有することが、理想的な資産運用のひとつの姿と考えております。

(2) 共済商品（仕組・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）】

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、日々の生活や農業を取り巻く様々なリスクに対する備えとして、一人ひとりと向き合い、ご利用いただけるよう目的に合った共済の提案・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）の提供は実施していません。

## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

### (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 1,2,4,5）】

#### ①お客さまへのご提案

商品提案にあたっては、お客さまとの対話を重視し、お客さま 1 人 1 人によって異なる金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、ふさわしい商品をご提案するために、以下の事を念頭に置いて提案活動に取り組めます。

- ・市場環境や経済環境、資産形成の必要性を説明し、お客さまとの対話の中で、つかう、ためる、ふやす等お金の色分けを一緒に考え、運用目的に寄り添った提案。
- ・お客さまに寄り添った 4 つのステップに応じた提案。
- ・お客さまの理解を手助けする資材の活用（資産運用ガイダンス・スタイル診断シート等）。
- ・販売手数料等の多寡を重視することなくお客さまにふさわしい商品の提案。

#### ②お客さまへの情報提供

お客さまへは、商品のリスクの特性・手数料等、投資判断に重要な影響を及ぼす情報について、十分な情報を、お客様にとってわかりやすく説明するように努めます。

- ・お客様が負担する手数料等のわかりやすい説明のために販売用資料や交付目論見書・重要情報シートの活用。
- ・JA としてお客さまのリスク許容度を確認し、リスク許容度に応じた商品案内。
- ・NISA、iDeCo といった非課税制度の情報提供。
- ・投資後もお客さまへ適切な情報を提供するためにファンドレポートや月間マーケットレター等を活用したアフターフォローの実施。

### (2) 共済の事業活動

【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 1,2,4,5）】

①お客さまへのご提案

- ・組合員・利用者の皆さまに対して、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行い、安心チェックシートを活用し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。
- ・契約者サービス強化を目的とした、利用者満足度調査を実施し、組合員・利用者の「声」を活かしたサービスを提供していきます。

②お客さまへの情報提供

- ・共済の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向に寄り添い、確認したうえで、十分な保障内容をご理解・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・注意喚起事項等）を実施します。
- ・特に高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族を含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、より丁寧にわかりやすくご説明し、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。
- ・各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心掛けるとともに、“寄り添う”活動を行い、安心いただけるようアフターフォローを実施します。

③手数料等

保障の加入にあたり、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。

3. 利益相反の適切な管理

【原則 3 本文および（注）】

(1) 利益相反の管理について

お客さまへの商品選定や情報提供にあたって、顧客利益の不当な阻害の防止のため「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。

- ・リスク管理部門の月次・四半期のモニタリングによる、お客さまへの営業姿勢や適合性の確認。

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

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

(1) ①人材育成について（信用）

研修による指導や資格取得の推進を通じて専門性を有し適切に業務を行える人材を育成します。

- ・登録外務員、内部管理責任者、営業責任者業務の研修システム e-ラーニングの受講。
- ・通信教育講座の受講。
- ・全国版、長野県版資産形成サポートプログラム導入による専門講師との研修会、同行訪問等の実践を通じた人材育成。

#### ②人材育成について（共済）

公的医療保険制度・公的年金制度等の「公的保険制度」の知識習得研修や共済にかかる生命・建物・自動車の各種内部資格の取得に向けた研修を実施します。また信用と連携する中でFP等公的資格取得に向けた研修会に参加し、組合員・地域利用者の皆さまへの総合相談機能の発揮に向けた、高度な専門知識を有する人材育成に取り組みます。

#### （2）態勢の構築について

適切な人員配置やモニタリング等を通して、お客さま本位の業務運営実現のための態勢を構築します。

- ・資産形成サポートプログラム受講者を中心とした職員を投資信託取扱店舗に配置
- ・毎月の自主点検による顧客への提案状況の確認。

（※）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。