

令和5年11月27日  
上伊那農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、

《 J A 上伊那ビジョン 》  
わたしたち J A 上伊那は、農を基盤に助け合い、  
ともに喜びを分かち合える地域社会をめざします。  
《 合い言葉 》 ～ みんなのために あなたといっしょに～

を J A 上伊那ビジョンとして掲げ、地域に根ざした協同組合として、組合員、地域利用者に信頼され、貢献できる J A を目指してまいります。

この理念である『 J A 上伊那ビジョン 』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「農・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、 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

J A バンクでは、いろいろな「ニーズ」をもった方々に最適なものをご提案したいと想う一方で、ご提案する商品数が多くなることは、結果的に組合員・利用者の皆さまにとって「選びにくい」ということになってしまうと考えています。 J A 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ながら、一定の商品数に絞ることが、組合員・利用者の皆さまの将来の備えへの一歩だと考え、「 J A バンク セレクトファンド」としたラインナップをご提案いたします。

#### 《商品ラインナップの考え方》

- ・ 長期投資 将来の備えに向けて、「長期投資」を前提とした投資信託であること（いわゆるテーマ型ファンドではないこと）
- ・ 手数料 手数料が良心的な水準であること
- ・ 運用実績 過去の運用実績が相対的に良好であること
- ・ 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、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと

- ・ 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、金融商品の組成には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・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

お客様にとっての最良・最適なサービスを提供するためには、お客様と当組合の信頼関係を築く事が第一と考え、信頼関係に基づいた各種提案を行っております。

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

① 金融商品のご案内時には、販売手数料の多寡に関わらず、お客さまのニーズに合った適切な商品をご提案いたします。また、『ご意向確認書』により、お客さま一人ひとりの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握し、お客さまの知識や投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、お客さま一人ひとりに合った的確な説明・提案を行います。【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)】

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。更にご高齢のお客さまには、原則として家族等の同席を求め、商品の理解度をより十分に確認しながら説明を行うとともに、事前に審査を行うなど慎重な対応を徹底します。【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)】

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。また、購入後については、取引報告書等定期報告物および運用報告書等レポートにより適時適切に情報提供等の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)】

### (2) 共済の事業活動

① 組合員・利用者の皆さまに対して、お客様にとっての様々なリスクをご理解いただくため、各種公的保険制度等にかかる情報提供を行いながら、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。【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 保障の加入にあたっては、組合員・利用者の皆さまのご意向を的確かつ正確に把握・

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。【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）】

③ 特にご高齢の組合員・利用者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、ご満足頂けるよう提案時や契約締結時にはご家族の同席等を徹底するなど、安心して頂けるような対応を行います。【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）】

④ なお、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。契約の中途解約などによるデメリットも考えられるため、加入手続きの際は十分ご理解頂けるように説明を行います。【原則 4 および原則 5 本文および（注 1～5）】

⑤ 各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまの意向をお聴きした上で、丁寧に分かりやすい説明を心がけるとともに、訪問活動や窓口での接点を通じてより安心頂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 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) お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、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）】

### 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) 信用事業の態勢構築

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。

- ・ 渉外担当者、窓口担当者への指導、育成等を担う各統括担当者を配置し、随時会議体等において指導、育成等を実施いたします。
- ・ 系統内および外部研修を推進し積極的な受講により、金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めます。【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 月改訂）との対応を示しています

#### (2) 共済事業の態勢構築

研修による指導や資格取得を通じて社会保険制度の内容や高度化する保障内容を熟知し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成することで、お客さま本位の業務運営を実現する態勢を構築します。

- ・ LA、窓口担当者への指導、育成等を担う専任担当者を設置し、各種会議および支

所巡回を実施いたします。

- ・ 系統内および外部講師による研修を受講することにより共済の仕組み等に係る理解を深めるよう努めます。【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 月改訂）との対応を示しています。