

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、お客さまのくらしや事業に寄り添い、地域社会の発展に寄与する業務運営に取り組んでいます。農業や金融、経済を巡る環境が大きく変化するなか、お客さまの安定的な資産形成・資産運用を図るため、以下の取組方針を定め、お客さま本位の満足度の高いサービスを提供していきます。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表し、これを遵守するとともに、定期的に見直すことで定着を図ってまいります。

なお、本方針は、お客さま本位の業務運営を実現するために、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）を基に作成し、原則への対応を【原則および注番号】の表記で示しております。

### 1. お客さまに最適な商品を提供する取組み

- (1) 投資信託商品の選定にあたっては、JAバンクの中央機関である農林中央金庫において、販売する商品の基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。そのうえで、お客さまの最善な利益追求の観点で販売する商品を当組合で選定しています。

【原則2本文および(注)、原則6本文および(注2)】

### 2. 利益相反を適切に管理する取組み

- (1) お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」を定め、お客さまの保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行います。

【原則3本文および(注)】

### 3. 手数料等を明確にご案内する取組み

- (1) お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、商品・サービスごとに分かりやすく丁寧な説明を行います。
- (2) 投資信託に係る手数料については、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間で比較が簡単にできるよう一覧表にするなど、分かりやすい開示を行います。

【原則4】

#### 4. お客様一人ひとりに合ったサービスのご提案と情報提供の取組み

- (1) 金融商品や共済（保険）商品のご案内時には、お客様のニーズに合った適切な商品のご案内を行います。
- (2) お客様の資産状況や金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客様にふさわしい商品をご提供いたします。また、投資信託の販売にあたっては、お客様の知識や投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりのライフプランに添った的確なご提案を誠実にいたします。
- (3) 「資産運用ガイダンス」・「資産運用スタイル診断シート」・「セレクトファンドマップ」等によりお客様と対話する中で、「つかう・ためる・ふやす・のこす・そなえる」等お金の色分けを一緒に考え、投資目的・リスク許容度を確認し、お客様に寄り添って商品のご提案を行います。
- (4) ご高齢のお客様に対する投資信託や共済（保険）の販売を行う際は、商品の理解度をより十分に確認しながら丁寧に説明し、厳格な適合性判定と意思確認を行うなど慎重な対応を実施します。
- (5) 投資環境の変化、お客様のライフプランやニーズの変化に応じて、必要な情報提供を行うなど、アフターフォローの充実に努めます。

**【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）】**

#### 5. 職員への意識定着と実践に向けた人材育成の取組み

- (1) コンプライアンス態勢の確立および徹底を経営の最重要課題と位置づけ、コンプライアンスプログラムを策定し実践しています。また、全職員を対象とした研修会や勉強会を実施し、職員のコンプライアンス意識のさらなる向上に努めています。
- (2) 高度な専門性を有し、お客様への質の高い課題解決を実践できる職員を育成するべく、研修の充実や資格取得の推進を積極的に行います。

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

※当組合は金融商品の組成に携わっていないため、【原則6（注3）】は非該当です。

以 上