

2023年 11月27日  
前橋市農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A前橋市は「組合員・地域住民の生活の向上を図り、活力とゆとりある農業、緑豊かな田園都市を築く」の経営理念の基に、質の高い金融・共済サービスの提供に努めております。

お客さま本位の業務運営については、「笑顔と信頼、広げようありがとうの気持ち」をキャッチフレーズに掲げ、「お客さまを笑顔にしたい」「お客さまに頼られる存在でありたい」「お客さまにありがとうの気持ちを広げたい（伝えたい）」という思いを込めて、お客さま一人ひとりの多様なニーズに合った業務を展開しております。

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」の提供による豊かな生活づくりに貢献するために、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参ります。

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。

### 1. お客さまへの最適な商品提供

#### (1) 金融商品

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。投資信託商品の選定については、農林中央金庫で選定した商品を前提に、基本的な利益（リターン）、損失、その他リスク、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のうえ、一定の商品数に絞り、選びやすさを重視した商品ラインアップをご提供いたします。

#### (2) 共済仕組み・サービス

お客さまの暮らしや農業を取り巻く様々なリスクに対応する、各種共済仕組み・サービスをご提供いたします。

なお、当組合は金融商品の組成や市場リスクを有する共済仕組みの提供は行っておりません。【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. お客さま本位のご提案と情報提供

#### (信用事業活動)

#### (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、お客様にふさわしい商品をご提案いたします。

##### <主な取り組み>

- 金融商品のご案内時には、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。
- お客さまへの商品のご提案に際しては、資産状況や金融商品の取引経験、商品知識、取引目的、リスク許容度、ニーズ等を把握のうえ、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ご提案をいたします。

また、ご高齢のお客さまに対する投資信託の販売に際しては、より丁寧な説明と、複数回の面談および役席者の同席等により、厳格な適合性判定および意思確認を実施いた

します。

- ・ 資産形成や老後の備えに対するニーズに対しては、つみたてNISAやiDeCo等の各種優遇制度をご提案し、資産分散や時間分散効果について丁寧に説明のうえ長期・積立・分散投資を推奨いたします。

【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)】

- (2) お客様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)】
- (3) お客様にご負担いただく手数料について、お客様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。【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)】

<分かりやすい情報提供について>

- ・ 個別商品の提案に際しては、当組合で取扱う主なファンドの特徴や手数料運用状況等を一覧で確認できる資料等を用いて、お客様のニーズやライフプラン等をふまえ分かりやすく説明いたします。
- ・ また、お客様の多様な資産形成・運用ニーズにお応えするため、常に中立性を保持しながら商品・サービスを厳選し、幅広い商品ラインアップを構築し、ご提案するよう努めて参ります。
- ・ 客観的な視点をもってご提案するための取組みとして、資産運用スタイル診断シートを用いてお客様のリスク許容度を丁寧に確認し、リスク許容度に応じた商品提案を行います。

<販売後のアフターフォローについて>

- ・ ご購入後については、投資環境やお客様ニーズ等の変化に応じ、「月刊マーケット・レター」等、各種資料を活用し、必要な情報提供および継続的なコンサルティングを行って参ります。

(共済事業活動)

- (1) お客様のライフプラン・ニーズに合った、お客様のお役に立つ共済の保障提案をいたします。
  - ・ お客様のライフプランに応じて、共済加入の判断要素となる各種公的保険制度等にかかる情報提供をわかりやすくかつ丁寧に行い、真に満足いただける最適な保障・サービスのご提案に全力を尽くして参ります。
  - ・ 保障のご契約をいただく際は、お客様の抱えるリスクに対するご意向を確認し、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)をわかりやすくかつ丁寧を実施して参ります。
  - ・ ご高齢のお客様へのご提案・契約時には、より丁寧なご説明とご家族の同席等を徹底し、ご家族を含めて十分にご理解いただけるよう努めて参ります。
  - ・ なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様にご負担いただく手数料等はございません。
  - ・ 当組合は、各種手続きの実施にあたっては、お客様にわかりやすいご説明と迅速・丁寧な対応を心がけるとともに、より安心いただけるアフターフォロー活動を継続的に実施して参ります。【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)】

### 3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様の商品選定や情報提供にあたり、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様の利益を不当に害することが無いように、「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)】
  - ・ 金融商品の販売・推奨等における利益相反が生じやすい場面においては、「重要情報シート」の活用により利益相反が生じる可能性等について明示し、商品間の比較検討をし

て頂き易くなるよう努めます。

#### 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) お客様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスをご提供できるよう、継続・定期的な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、お客様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)】

##### <資格取得奨励、研修>

- お客様の多様な資産運用・保障ニーズに対し、的確な商品・サービスを提供するための提案力向上に向け、外部資格取得を推奨し、受験料の助成、テキストの無料配布、資格取得者に対する奨励措置等、資格取得支援を行って参ります。
- 専門性の向上を図るため、外務員・内部管理責任者・営業責任者・FPを対象としたeラーニング受講や各種研修等、自己啓発環境の提供を行って参ります。
- 渉外担当者等外務員の顧客への提案等に対し、月次自主点検により提案プロセス等の適切性について事後モニタリングを実施し、お客様本位の業務運営に則った提案活動の定着化を図って参ります。
- 渉外トレーナーを本所に配置し、渉外担当者の育成・指導を実施し、運用会社等と連携した勉強会を開催し、人材育成を行って参ります。
- 専任課長・事務トレーナーを本所に配置し、満足いただける共済仕組み・サービスを提供できるよう継続的に研修を行い、ライフアドバイザー・スマイルサポーターの育成指導を行って参ります。
- お客様のライフステージに応じたコンサルティングを実践し、お客様に信頼され選ばれる活動を促す業績評価体系の構築を行って参ります。

#### 5. お客様の声を活かした業務の向上・改善

- (1) お客様からいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、業務の向上・改善に努めて参ります。

※) 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。