

2025年11月14日  
高崎市農業協同組合

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J Aたかさは、『人と自然との調和を大切にし、農業の礎として「地域の人々の心豊かな暮らし」と「潤いに満ちた社会づくり」に貢献します。』の経営理念のもとに、地域のみなさまの様々なニーズに合ったサービスをご提供できるよう、業務に取り組んでおります。

当組合では、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保障提供に貢献するため、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が、共同で事業運営しております。【原則6(注6)(注7)】

### 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。商品の選定においては、お客さまの様々な「投資に関する好み」に合った商品を備えつつ、選びやすさも考慮し、一定商品数に絞ることとし、以下の基準に合致した商品を取り扱うこととしております。

当該商品を組成する投資運用会社については、プロダクトガバナンスの体制が確保されていることを確認のうえ選定します。製販全体で組合員・利用者の皆さまの最善の利益を実現するため、JAバンク全体として、金融商品を購入した組合員・利用者の皆さまの属性や販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど情報連携を行います。

#### ①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

#### ②手数料

手数料が良心的な水準であること

#### ③運用実績

過去の運用実績が総体的に良好であること

④将来性

これからの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ないこと

⑤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。【原則2本文および（注）、原則3（注）、原則6本文および（注2、3、6、7）】

（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万全に備え、安心・安全な生活が送れるよう、最良・最適な共済仕組み・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）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

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、お客さまにふさわしい商品をご提案し、属性・適合性を判断したうえで販売いたします。ご提案に際しては、資産形成・運用の必要性、その具体的な方法を客観的に分かりやすくご説明するため、「資産運用ガイダンス」や「資産運用スタイル診断シート」等の資材を活用いたします。また、ご高齢のお客さまには原則としてご家族等の同席を求め、商品の理解度を十分に確認しながら説明を行うとともに、慎重に対応いたします。【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1～7）】

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。各商品の特徴・リスク・手数料等については「JAバンクセレクトファンドマップ」等の資材を活用し、口頭による説明だけでなく視覚的にも分かりやすく比較検討いただけるよう努めます。【原則4、原則5本文及び（注1～5）、原則6本文及び（注1～7）】

（2）共済の事業活動

①当組合は、お客さまの加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして、ご意向に沿った最適な保障を選んでいただけるよう、公的保険制度を踏まえた保障内容・妥当な保障額の共済仕組をご提案します。

- ②保障のご提案時から契約締結までの各段階において、意向確認用資材を用いた丁寧なご意向の確認を実施します。
- ③特にご高齢者のお客さまに対しては、説明用資材を活用するなど丁寧に分かりやすい説明を行い、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ④その他推進、提案においてお客さま本位で分かり易い手続き・アフターフォローを実施します。

〔共済事業における主なアフターフォロー〕

- a. 共済金等の請求勧奨
- b. 異動・事故受付等の各種手続き
- c. サービス（健康増進情報等）の提供

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ありません。【原則2本文及び（注）、原則4、5本文及び（注1～5）、原則6本文及び（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。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、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、商品間の比較検討がしやすくなるよう努めます。【原則3本文及び（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）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。
- （2）お客さまの多様な資産運用等ニーズに対して、的確な金融商品・仕組み・サービスを提案するため、職員の知識向上を目的とした継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。外部資格については、証券外務員資格、ファイナンシャルプランナー、コンプライアンス・オフィサー、銀行業務検定等各種資格取得を推奨するほか、eラーニングによる自己啓発、各種外部研修等への積極的な参加を奨励し、お客さま本位の業務運営が定着するよう人材育成を行います。
- （3）その他、お客さまからいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまの視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務の向

上・改善へとつなげていきます。

【原則2本文及び（注）、原則6（注5）、原則7本文及び（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」（2024年9月改訂）との対応を示しています。