

2024年8月1日
ふくしま未来農業協同組合

お客さま本位の業務運営にかかる取組方針

「未来への心をつなぐパートナー “農をはぐくみ地域をつなぐ”」

私たちは「農業王国ふくしま」の新たな創造に挑戦します。

暮らしの豊かさと安心を追求し、笑顔のあふれる地域を未来へつなぎます。

私たちは、みなさま一人ひとりの心をつなぐパートナーの役割を、誠実・確実に果たして参ります。

ふくしま未来農業協同組合では、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・利用者の安定的な資産形成、「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供を通じて地域の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しました。

今後、本方針に基づく取組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、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融事業の活動

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。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）】

《アクションプラン》

①長期安定的な資産形成・運用に資する商品ラインアップ（JAバンクセレクトファンド）しております。商品に際しては、特定の投資信託委託会社の商品に偏らないようにする中で、全体の商品数を抑えながら、長期運用に適した商品でありかつ手数料等が著しく高くないものを選定しています。

（2）共済事業の活動

お客さまの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。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（外貨建て共済等）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）】

《アクションプラン》

・対話を基本としたお客さまである組合員・契約者への寄り添う活動と、最良の「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障をいつでもどこでも提供できる体制を確立し、信頼と期待に応えてまいります。

2. お客さま本位のご提案と情報提供

（1）金融事業の活動

a. 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）】

《アクションプラン》

①スタイル診断シートを活用し、お客さまと対話を行い、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせ、JAバンクセレクトファンドの中から、お一人お一人に合った商品を提案いたします。

②ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、納得されたうえでご契約いただけるよう対応してまいります。

③お客さまの、資産形成・資産運用のサポートを行うため、タイムリーに時価情報等を把握することができる「JAバンクアプリ」のご案内や、投資判断に必要な情報を隨時ご提供いたします。

④お客さまと「お金にまつわる総合的な相談相手」としての関係を築くべく、ニーズにより、老後の備えの一つとしてNISAやiDeCoをご提案することもあります。

b. 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わ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）】

《アクションプラン》

①資産運用ガイダンスを用いてお客さまのニーズ発掘を行い、資産運用スタイル診断シ一

トでご希望される運用スタイルを確認、セレクトファンドマップから個別商品の絞り込みまで、お客さまと一緒に行います。

②「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」等を活用し、お客さまの視点に立ちわかりやすく説明いたします。

③アフターフォロー時は、「月刊マーケットレター」や「各種報告書類の見方」などを活用し、お客さまにわかりやすい丁寧な説明を行います。

c. 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に、丁寧かつわ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）】

《アクションプラン》

お客さまからいただく手数料や報酬については、ご契約締結前に書面にて提示し、わかりやすく説明いたします。

（2）共済事業の活動

a. お客さまに対して、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、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・サービスを提案することで、お客さまに寄り添った活動を実践し安心と満足を提供します。

《アクションプラン》

・各種資材の活用による備えるべき費用等に関する情報提供や、タブレット端末機の試算機能等の活用による必要保障額の提案を行います。

b. 保障の加入にあたっては、お客さまのご意向を的確に把握・確認したうえで、十分に保障内容をご理解・ご満足いただけるよう、丁寧にわ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。

《アクションプラン》

・提案プランがお客さまのご意向に沿ったものとなっているかご確認いただくため、タブレット端末機等を使用した説明を行うとともに、お客さまに重要事項説明書（契約概要・注意喚起事項）をお渡しし、特にご確認いただきたい事項や注意すべき事項を丁寧かつわかりやすく説明します。

c. ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、ご家族も含めて十分納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族の同席等を徹底するなど、安心してご

契約いただけようきめ細やかな対応を行います。

《アクションプラン》

- ・ご家族の対面による同席が困難な場合は、オンライン面談や電話等によりご家族に契約の内容を確認していただく等の対応を行います。

d. 各種手続きの実施にあたっては、お客さまにわかりやすく丁寧なご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じて、ご契約後もより安心していただけるアフターフォローを実施します。

《アクションプラン》

- ・3Q訪問活動を通じた近況確認（共済金の請求漏れやご家族の変化等）や、契約内容の確認や異動・事故受付等の各種手続きにおけるインターネットサービスやスマートフォンアプリの活用により、お客さまの利便性向上に努めます。

e. なお、ご契約のお申し込みにあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

【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）お客さまへの商品選定、保障提案にかかる情報提供や共済仕組みのご提案・ご契約において、お客さまの利益を不当に害するがないように、「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】

《アクションプラン》

当組合では、特に利益相反が生じやすい場面でも、重要情報シート等を活用し、商品間の比較検討を行いやすい仕組みとしております。また、月次・年次の定期モニタリングにより適切な管理を行っております。

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の育成に取り組んでおります。

また、組合員・利用者からいただいたお問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情等を誠実に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して、最適な金融商品、共済仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う態勢を構築します。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

《アクションプラン》

J AバンクおよびJ A共済ではWebで視聴できる研修動画コンテンツを備えており、動画視聴による各職員の知識習得やスキルアップを通じて、提案力強化を行います。また、取引内容にかかる支店での毎月の自主点検や、取引にかかるモニタリングを実施し、お客さま本位の業務運営を確立するための態勢を整えています。

※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。

制定	2016年	3月	1日
改正	2018年	3月	1日
改正	2021年12月	1月	1日
改正	2023年	2月	1日
改正	2024年	8月	1日