

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

J A 庄内みどりでは、持続可能な経営基盤の強化を目指し、『組合員・利用者のニーズに応えるサービスの提供』、『組合員・利用者一人ひとりに寄り添った安心と満足の提供』などを経営基本方針に掲げて事業運営しております。

当組合では、この経営基本方針のもと、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・運用と総合保障の提供を通じた「安心」と「満足」が得られる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が共同で事業運営しております。

【原則6（注6、7）】

1. お客さまへの最適な商品、仕組み・サービス提供

（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。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。また、お客様の最善の利益につながる取組として、金融商品を提供する運用会社のプロダクトガバナンスの取組を把握するとともに、JAバンク全体として金融商品を購入したお客さまの属性等の情報について運用会社と相互に情報連携を行います。【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）、補充原則1～5本文および（注）】

（2）共済仕組み・サービス

お客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。なお当組合は、市場リスクを有する共済仕組み・サービス（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）、補充原則1～5本文および（注）】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

（1）信用事業の活動

- 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、3、4、5）】
- ②投資信託のご案内の際には、資産運用スタイルシートを用いてお客さまの運用目的を明確化し、加えて当組合で取扱うファンドの特徴や手数料を一覧で確認できる資料を用いて分かりやすくご説明することで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ご高齢のお客さまには、原則家族などの同席を求めて商品の理解度を確認しながら説明し、翌日以降当組合管理者から再度意思確認をするなど、慎重な対応を実施します。【原則 6 本文および（注 4）】
- ④ご投資後も、投資環境の変化やお客さまのニーズの変化等に応じて適時必要な情報を提供します。【原則 6 本文および（注 1）】

(2) 共済事業の活動

- ①お客さまに対して共済金等の請求手続きや各種サービスの提供など、日々の接点を通じてより安心し、満足いただけるアフターフォローを実施します。【原則 6 本文および（注 1）】
- ②お客さまのご意向を確認した上で、ライフプラン等に基づく適切な商品提案を行うとともに、お客さまに十分ご納得いただき、安心して備えられるよう最良の共済仕組み・サービスを提供します。【原則 5 本文および（注 1、3、5）、原則 6 本文および（注 1、4）】
- ③提案説明から契約締結までの各段階において、お客さまに寄り添った丁寧なご意向の確認を行っていきます。【原則 5 本文および（注 3、4、5）】
- ④ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、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。【原則 6 本文および（注 4）】
- ⑤保障の加入にあたり、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 4】

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) お客さまの資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスの提案と、堅実な事務を行う為、研修の受講や資格取得の推進を行い、専門性を有した人材の育成に努め、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。【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）】
- (2) お客さまが求める商品・サービスのご要望に誠実・的確にお応えし、お客さま本位で提案ができるよう、必要な知識・スキルの習得ができる充実した研修と人材教育・支援を行う態勢を構築します。【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）】

(※) 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。