

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

平成30年3月1日  
岩手中央農業協同組合

私たち岩手中央農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「一人ひとりの思いをカタチに。」をキャッチコピーとして、農・ひと・自然を大切に、豊かなくらしの実現と地域社会の発展に貢献することを理念として掲げております。

金融事業については、農業と地域社会に根差した地域金融機関としてサービスを提供しております。また、共済事業についても、「ひと・いえ・くるま」の総合保障の提供を通じて、お客さまの豊かな生活づくりに努めております。

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、お客さまの安定的な資産形成に貢献するため、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（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。

## 1. お客さまへの最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

### （1）金融商品

当組合では、社会情勢やお客さまの多様なニーズにお応えするために、複数の運用会社を比較のうえ、長期投資に適した投資信託を厳選し「JAバンクセレクトファンド」として提供しております。商品の選定に際しては、農林中央金庫がJAバンクセレクトファンドを対象に半期ごとに実施している定期モニタリングの評価を参考とし、お客さまのニーズに合った商品を取入れております。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）】

### （2）共済仕組み・サービス

当組合では、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（例：外貨建て共済）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）】

## 2. お客様本位のご提案と情報提供

### (1) 信用の事業活動

- ① 当組合は、理念「一人ひとりの思いをカタチに。」に基づき、お客様一人ひとりの金融知識・投資経験・財産状況および投資目的に照らし合わせてニーズに沿った適切な商品を提案するために、ご意向確認書等を活用しお客様と十分に対話を重ねることを大切にしております。また、お客様の最適な資産形成のための税制優遇制度「NISA」「iDeCo」等を取扱い、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、「資産運用ガイドンス」や「セレクトファンドマップ」等を活用し、取扱ファンドの特徴、購入後元本が保証されないリスク等に関してわかりやすく説明し、お客様の投資に対する不安を一つずつ解消することで、購入ファンドの絞込みが少しでも容易になるよう心掛けます。また、お客様にご負担いただく手数料に関しても目論見書等を活用し、丁寧かつわかりやすい説明に努めます。特にご年配のお客様に対しては、より丁寧な説明に加え、当組合の担当役席者の同席等により適合性判定および意思確認を複数名で実施し、慎重に対応いたします。【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 販売後についても、継続的にアフターフォローを実施し、資産内容の見直し等お客様の投資意向に沿った対応をいたします。【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)】

### (2) 共済の事業活動

- ① お客様に対して、各種公的保険制度等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・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、お客様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・ご納得いただけるよう、わかりやすく重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。特にご高齢のお客様に対しては、より丁寧にわかりやすくご説明し、ご家族も含めて十分ご納得、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、きめ細やかな対応を行います。
- ③ 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。
- ④ 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を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。  
【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. 利益相反の適切な管理

- (1) 当組合では、金融商品について内容や重要情報をわかりやすくご提供することを目的とした「重要情報シート」を活用してご説明しております。
- (2) お客さまへの商品提供や共済仕組みのご提案にあたり、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」に基づき適切な管理を行います。

【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) 当組合では、お客さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、各種研修の受講や勉強会の定期的な実施、FP資格等の外部資格取得等を推奨し、幅広く研修コンテンツを充実させることで、職員の能力向上を図り、お客さま本位のご提案を実践できる人材を育成いたします。

また、お客さまからいただいた「声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）」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)】

※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。

#### 附則

この方針は平成30年3月1日より施行する。

#### 附則

この方針の改正は、令和4年10月19日から施行する。

#### 附則

この方針の改正は、令和6年4月1日から施行する。