

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

JAグループは、食と農を基軸として地域に根ざした協同組合として、助け合いの精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会の実現を理念として掲げています。

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・くるまのバランスの取れた総合保障」の提供を通じた安心と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。また、この方針は、以下にお示し致します当組合の経営理念にも反映される内容にあると考えております。

### JA 信州諏訪（経営理念）

私たちは、食と農を守り  
組合員と地域に愛される JA をめざします

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）の間で締結した共済事業の共同実施に関する契約に基づき事業運営しております。

### 1. お客さまへの最適な商品提供

（1）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。また、お客さまの安定した資産形成・運用にとって最善の提案を目指し、商品・サービスを厳選しています。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。

- ① 長期投資    ➡    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     ➡    過去の運用実績が相対的に良好であること
- ④ 将来性        ➡    資産形成層には、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと
- 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

【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

当組合は、組合員・利用者の皆さまが、日常生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して備えられるよう、安心と満足する最良・最適な共済仕組みと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）の提供は実施していません。

【原則 2本文および（注）、原則 3（注）、原則 6本文および（注 2,3）】

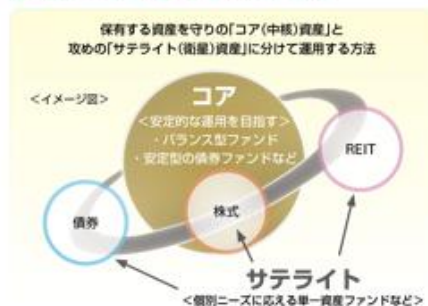
## 2. お客さま本位のご提案と情報提供

### (1) 信用事業の活動

①お客さまからいただくご意向確認書を用いて、一人一人の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。また、JAバンクのコア・サテライト戦略やお客様のリスク許容度に応じて、個別商品をご説明いたします。

【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）】

#### ➡ コア・サテライト戦略について



#### ○コア・サテライト

コア・・・安定収益を目指す資産の中核となる商品

サテライト・・・コア資産ではない、比較的高いリターンを目指す商品

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資産運用ガイダンスやセレクトファンドマップ等の資料を使っ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目論見書等の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）】

### (2) 共済事業の活動

①組合員・利用者の皆さまに対して、信頼される活動を実践し、お役立ち活動により必要な人に必要な保障を提供するため利用者目線でサービスを提供します。

②ご契約の際には、組合員・利用者の皆さまのご意向を把握し、保障内容について十分理解いただけるよう、ご契約に関する重要事項を親切丁寧に説明します。

③高齢者の皆さまには、特にご意向を十分にお聞きし必要な保障をご提案し、ご契約の際はご家族の同席等を徹底するなど対応を行います。

④組合員・利用者の皆さまに対しては、Webマイページの促進により利便性を高め、ペーパーレス手続きで契約時における負担軽減を図り、キャッシュレスによるスピーディーな決済で現金を用意する手間を省くなど利便性向上による利用者満足度の向上に取り組めます。

⑤様々な共済金支払処理日数短縮による早期共済金支払いや事故受付時・初期対応満足度向上により、組合員・利用者の皆さまへの安心を提供します。

⑥ご契約の申込にあたり、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ございません。

【原則2 本文および(注)、原則4、原則5本分および(注1~5)、原則6本分および(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) 信用事業

農林中央金庫「資産形成サポートプログラム」の導入及び外部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。

【原則2 本文および(注)、原則6(注5)、原則7 本文および(注)】

#### (2) 共済事業

JA 共済では、当組合と JA 共済連と連携し研修など実施する事で、職員のスキルアップと LA・スマイルサポーター・安心サポーターが利用者に寄り添い、お客様本位の総合保障の提供をするための体制を構築いたします。

【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。