令和６年４月１日
埼玉中央農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

私たち埼玉中央農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「『食』と『農』と『環境』を守り、地域の発展に貢献します。」との経営理念のもと、総合事業の強みを発揮することで質の高いサービスを提供し、農業振興、農業支援、地域貢献などの重要な役割を果たしてまいります。

当組合は、信用事業では、従来からご利用いただいている貯金・振込などのサービスの提供に加え、「ライフプランサポート」の提案活動を通じて地域の皆様の資産形成・資産運用への対応、共済事業では、組合員・利用者に寄り添った安心と満足を提供していくため、２０１７年３月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、本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、組合員・利用者から必要とされ、農業・地域に一層貢献する存在であり続けるため、本方針を必要に応じて見直してまいります。

なお、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」といいます。）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。

【原則１】

１．お客さまへの最適な金融商品および共済仕組み・サービス等の提供

（１）金融商品

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。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本文及び（注）、原則３（注）、原則６本文及び（注２、３）】

・お客さまの長期的かつ安定的な資産形成・運用ニーズに即した最適な商品を提案し、分散投資を基本に大切な資産を守り・育てるお手伝いをいたします。
・金融商品をご案内するにあたっては、販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまの意向を都度確認しながら、適切な商品をご案内いたします。

（２）共済仕組み・サービス

①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て、安心・満足される最良の仕組み・サービスを提供します。

なお、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本文及び（注）、原則６本文及び（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・財産等を踏まえ、お客さまのご意向に基づく商品をご提案いたします。

【原則２本文及び（注)、原則５本文及び（注１～５)、原則６本文及び（注１、２、４、５)】

・お客さまへのご提案に際し、「ＪＡバンクセレクトファンドマップ」を活用し、数ある商品の特徴やリスクなど、お客さまが適切に比較・判断できるようにご説明させていただきます。

・ご提案の際には、お客さまとの十分な対話や「ご意向確認書」を用いて、お客さまの知識・経験・財産の状況及び投資目的に照らし、適切な商品を提供いたしますが、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性がある場合は、ご提案を控えさせていただきます。

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。

【原則４、原則５本文及び（注１～５)、原則６本文及び（注１、２、４、５)】

・すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、「ＪＡバンクセレクトファンドマップ」や「重要情報シート」を活用して、必要な情報を分かり易くご説明させていただきます。

・預貯金のように元金および利息を保証する商品ではないことをご理解いただくため、販売用資料等を用いて、ご提案させていただく金融商品のリスク特性並びに手数料等について丁寧にご説明させていただきます。

・ご高齢のお客様に勧誘する際は、店頭においてはご家族または役席者の同席により、また訪問の場合はご家族の同席により、金融商品のリスク特性並びに手数料等について丁寧にご説明させていただきます。

・お客様のご意向（資産運用の目標、リスク許容度、または資産配分等）に変化が生じた際は、アフターフォロー（資産配分の調整、資産配分の見直し等）を実施させていただきます。

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、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

【原則４、原則５本文及び（注１～５)、原則６本文及び（注１、２、４、５)】

・お客さまにご負担いただく手数料のほか費用等に関しましては、商品の提案・販売の際に販売用資料等を利用して、わかりやすく丁寧にご説明させていただきます。

（２）共済の事業活動

①組合員・利用者の皆さま一人ひとりに、ご意向を確認した上で、安心し満足頂ける共済仕組み・サービスを提案し、寄り添った活動に取組みます。

【原則２本文及び（注）、原則６及び（注１、２、４、５）】

②「保障設計書」や「重要事項説明書」を用いて、必要な情報を親切・丁寧にご説明させていただきます。また、各種公的保険制度にかかる情報提供を行い、ニーズを把握し、適切な保障サービスをご提供します。

【原則５本文及び（注１～５）、原則６本文及び（注１、５）】

③推進・提案について、ご高齢の方にはご家族同席を徹底のうえ説明を行い、組合員・利用者本位のニーズに合わせ実施し取組みます。なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に、負担いただく手数料はございません。

【原則４、原則５本文及び（注１、３、４、５）、原則６本文及び（注４）】

④渉外担当者は、３Ｑ活動を通じて、また、支店担当者は、来店者等に対して、わかりやすい手続き・アフターフォロー（共済金等の請求、異動・事故受付等の各種手続き）を実施いたします。

【原則６本文及び（注１、５）】

３．利益相反の適切な管理

（１）お客さまへの金融商品の選定や共済仕組み・サービスの提案、これらにかかる情報提供にあたり、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本文及び（注）】

・「利益相反管理方針」に基づき、管理体制を統括するための利益相反管理統括部署及び統括者を定めており、この統括部署は営業部門からの影響を受けません。

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。

【原則２本文及び（注）、原則６（注５）、原則７本文及び（注）】

・専門性を有した人材の育成を図り、資産形成・資産運用に精通した担当者を幅広く育てるため、各種研修を活用して担当者の継続育成に努めます。
・各支店にＬＰＣ（ライフ・プラン・コンサルタント）リーダーを配置し、窓口担当者および渉外担当者の提案スキルのブラッシュアップや事務水準の向上に努めます。
・組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける共済仕組み・サービスが提供できるよう、ＬＡ養成研修・ＬＡトレーナー養成研修等の各種研修を活用して渉外担当者の育成・支援に努めます。

（２）正組合員とともに准組合員の声を聴くことで、正組合員と准組合員が一体となった事業運営を目指します。

【原則２本文及び（注）】

（※）上記の原則及び注番号は、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。