

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

鶴岡市農業協同組合（以下、当組合）は、下記の経営理念を掲げております。

- J A 鶴岡は、組合員の所得と生活の向上を事業の目的とします。
- J A 鶴岡は、地域社会から信頼を受け、地域発展に貢献します。

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に貢献するため、以下の取組方針に沿って運営してまいります。

また、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。

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、J A 共済連）が、共同で事業運営をしております。J A 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、J A 共済連のホームページをご参照ください。

【原則6（注6,7）】

1. お客さまへの最適な信用商品・共済仕組・サービスの提供

（1）信用商品

お客さまに提供する信用商品は、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、お客さまの属性・適合性を判断し、多様なニーズにお応えできる適切な金融商品を選定し提供いたします。なお、当組合は信用商品の組成に携わっておりません。

J A バンク全体として金融商品を購入したお客様の属性や販売状況に関する情報等について投資運用会社と共有・連携し、製販全体でお客様の最善の利益の実現につとめます。

J A バンク全体として金融商品の新規導入を行う際は投資運用会社のプロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを含め、第三者評価機関からの意見を伺いながら、お客様のニーズに合った商品を取入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインアップの見直しを行っています。

【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・サービス

お客さまの生活や営農を取り巻くリスクに対し、安心して備えられるよう、お客さま個々のニーズに沿った最良・最適な共済仕組・サービスを提供致します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組（外貨建て共済等）の提供は致しておりません。

【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. お客様本位のご提案と情報提供並びにアフターフォローの実施

(1) 信用事業活動

- ① お客様の金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて適切な商品をご提案するとともにお客様の属性・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 1~5)】

- ② お客様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、J Aバンクセレクトファンドマップ、J Aバンクファンドマップ等を活用のうえ簡潔かつ分かり易く必要な情報提供を行います。

【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 お客様にご負担いただく手数料について、お客様の投資判断に資するよう、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) 共済事業活動

- ① お客様に対し、ラブレッツ (タブレット型共済端末機) 等を用い、公的保障等について分かりやすく情報提供を行うとともに、お客様個々のニーズに応じた、最適な保障・サービスをご提案します。

【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 お客様のご意向を的確に把握・確認したうえで、保障内容を十分ご理解・ご納得をいただけるよう、分かりやすい重要事項説明を行い、ご加入に際しては丁寧な契約概要の説明と注意喚起事項の確認を実施します。

【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 特にご高齢のお客様に対しては、より丁寧で分かりやすい説明を行い、ご家族さまを含め十分ご納得、ご満足いただいたうえ、ご契約時にはご家族さまの同席を最優先とするなど、きめ細やかな対応を行います。

【原則 5 本文および (注 1~5)、原則 6 本文および (注 1,2,4,5)】

- ④ なお、ご加入にあたり、共済掛金のほかにお客様にご負担いただく手数料等はございません。

【原則 4】

- ⑤ 各種手続きに際しては、お客様に分かりやすいご説明を常に心掛けるとともに、アフターフォローとして、共済金の請求漏れの確認や、現在ご加入の保障内容の点検など、3 Q活動やあんしんチェックにも積極的に取り組みます。

【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) お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様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. お客様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 J A 県域研修の受講や資格取得の推進を行い、商品知識の情報共有を図る等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育成に努め、お客様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)】

【※上記対応原則】とは金融庁が公表する「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。