

2024年10月
アルプス農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

アルプス農業協同組合（以下「当組合」といいます。）は、「明るく元気で地域に親しまれ、信頼されるアルプス農協の実現」を経営基本方針として掲げています。

当組合ではこの基本方針のもと、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、農協の総合事業の特性を生かし、お客さまのニーズにお応えできる安定的な資産形成に貢献するため、そして豊かで安心して暮らすことのできる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、本方針に基づく取り組み状況を公表するとともに、お客さま本位の業務運営を徹底するため、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」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、以下、ホームページをご参照ください。

【URL】 <https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>

1. お客さまへの最適な商品提供

(1) 金融商品

当組合が取扱う投資信託商品は、多様な商品を備えつつ、一定の商品数に絞ることがお客さまの将来の備えの一步だと考え、中央機関である農林中央金庫において、「JAバンク セレクトファンド」として、主に以下の基準のもと商品を選定しております。なお当組合は、投資性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本文および(注)、原則6本文および(注2、3)】

- ①長期投資 将来の備えに向けて「長期投資」を前提とした投資信託であること（テーマ型ファンドではないこと）
- 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 これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向けては、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

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、お客さまの日々の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・最適な共済仕組みを提供いたします。

なお、当組合は、外貨建て共済などの市場リスクを有する共済仕組み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本文および(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) 信用の事業活動

- ①当組合は、お客さまに寄り添い、気軽に相談してもらえるような存在を目指しております。お客さまとの対話の中で金融知識、経験、財産、ニーズや目的をお聞きし、お客さま本位で考えた最もふさわしい商品をご提案いたします。【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お客さまの資産形成・資産運用をサポートするため、資産チャート・投資信託評価額等がリアルタイムで把握することができる「JAバンクアプリ」を活用し、投資判断に必要な情報をご提供いたします。【原則5本文および(注1～5)】
- ③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、重要情報シート等を用い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)】
- ④ご高齢のお客さまには複数名でニーズ等の確認を行い、より慎重な対応をいたします。【原則6本文および(注1、2、4、5)】
- ⑤ご提案時には販売手数料の多寡に関わらず、お客さまのリスク許容度・ニーズに合った最適な商品をご提案いたします。【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当組合は、相互扶助(助け合い)を大切にし、お客さまに寄り添い、ニーズをとらえた最適な保障と安心をお届けするため、各種公的保険制度等の情報提供、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等の確認を行い、共済仕組みをご提案いたします。また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保障の加入にあたっては、お客さま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、わかりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）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特にご高齢のお客さまに対しては、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。【原則6本文および（注1、2、4、5）】
- ④なお、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保障提案、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) 当組合は、お客さまの信頼を獲得し、満足していただける金融・共済サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施し、専門性を有した人材の育成を図ります。また、お客さまからいただいた「声（お問合せ・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本位の業務運営を実現するための態勢を構築いたします。【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）】

5. お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

- (1) 当組合における「お客さま本位の業務運営」の取組状況を確認いただけるよう、またお客さまが利用する金融機関を選定するうえで比較できるように当組合ホームページに「お客さま本位の業務運営に関する取引状況およびKPI実績値の公表について」の統一的な指標を公表いたします。【原則1本文および（注）】

※ 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）との対応関係を明らかにするため、方針ごとに当該原則の番号を記載しています。