

令和6年8月1日  
みえなか農業協同組合

## お客さま本位の業務運営にかかる取組方針

「JA みえなかは、食・農・自然を大切にし、協同の力を発揮して、豊かな暮らしと地域づくりに貢献します。」を経営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・農業の総合保障」の提供を通じた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。

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。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。

### 1. お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

お客さまに提供する金融商品は、お客さまの最善の利益が図られるよう、特定の投資運用会社に偏ることなく、かつ長期投資に適した商品であること、手数料が良心的な水準であること等、将来性も踏まえたうえで、選びやすく、投資初心者・経験者の多様なニーズにお応えできるものがラインナップされた「JA バンクセレクトファンド」から、お客さまの意向に沿ったファンドをご提案します。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

お客さまに寄り添い、包括的な安心を届け、農業・地域社会とより広く・より深くつながっていくことで、お客さまに寄り添った安心と満足の提供を行います。そのために、共済仕組み・サービスとして「ひと・いえ・くるま・農業の総合保障」を提供し、お客さまの生涯にわたる豊かな暮らしのサポートを行い、ニーズに応じた総合保障を提供します。なお当組合は市場リスクのある共済仕組み(例：外貨建て共済等)は取扱いしておりません。

【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. お客さま本位のご提案と情報提供

当組合は、お客さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。また、各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいよう、専門性の高い内容等については、職員間で連携し、丁寧なご説明を心がけるとともに、ご相談に対して迅速に対応します。

### (1) 信用の事業活動

①お客さまとの対話を重視し、「資産運用ガイダンス」を用いて、お客さまの資産状況や、金融知識・取引経験、取引目的やニーズ等の把握に努めます。また、常にお客さまの立場になって考え、「JAバンク資産運用スタイル診断シート」および「JAバンクセレクトファンドマップ」等を用いて、意向確認を徹底し、お客さまに最もふさわしい商品をご提案いたします。

②お客さまの投資判断に資するよう、お客さまの属性や理解度に応じ、当組合が販売・推奨を行う商品の選定理由や、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について、同種の商品の内容と比較することが容易となるよう配慮した「JAバンクセレクトファンドマップ」等を用いて分かりやすくご説明し、お客さまが理解されたことを確認しつつ、必要な情報を十分にご提供します。特に高齢のお客さまに対しては、役席者の同席や適合性判定により理解度を十分に確認しながら丁寧な説明を行い、契約時にはご家族の方とご相談いただくようご案内します。また、継続投資に適した「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に提案を行います。

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、「資産運用ガイダンス」や「販売用資料」等を用いて、「購入手数料」「信託報酬」「信託財産留保額」がどのようなサービスの対価に関する手数料であるかを含め、お客さまが理解できるよう丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。また、金融商品の販売後においては、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、これに基づいた具体的な提案を行うとともに、販売後はこれらを適宜見直し、マンスリーレポート等を用いて中長期的な視点にも配慮した安心感を持たせる丁寧なフォローアップを行います。

【原則2本文および(注)、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お客さま一人ひとりの状況やニーズにあった最適な保障を提案いたします。また、お客さま自身やご家族の情報、公的保険制度やライフプラン等を踏まえ、お客さまとともに考えていきます。

②お客さまへ提案する際は、保障設計書を使用し、分かりやすい提案を心がけます。また、契約時には必ず「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を交付し、お客さまにとって必要な情報の説明、意向把握・確認を行います。特に、ご高齢のお客さまにはより十分な意向把握と重要事項説明を実施するとともに、契約の際はご親族の同席を徹底し、ともに契約内容を理解いただくよう努めてまいります。

③お客さま満足度向上を目指し、全職員体制で 3Q活動（お客さまへの質問を通じた、近況確認および請求漏れがないかの確認）を行い、アフターフォローに取り組みます。

④共済加入にあたり、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 2 本文および（注）、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

金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等について、お客さまのニーズおよび意向を踏まえ、お客さまの属性や理解度に応じた分かりやすいご説明を行います。また、重要情報シート等を活用し、利益相反が生じる可能性等を具体的に説明いたします。お客さまへの商品選定・保障提案にかかる情報提供にあたり、お客さまが選定した商品にかかるリスク特性・ご負担いただく手数料の説明を行うこと等で、お客さまの保護と正当な利益の確保に努め、「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）、原則 5（注 1）】

### 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

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、運用会社や外部講師等と連携した研修による指導や自己学習ツールを用いた自己研鑽、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。また、渉外活動の中で職員が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）」を集め、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。

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		みえなか農業協同組合		
■取組方針掲載ページのURL：		https://www.ja-mienaka.or.jp/main/wp-content/uploads/2023/09/bank_kpinhoushin.pdf		
■取組状況掲載ページのURL：		https://www.ja-mienaka.or.jp/main/wp-content/uploads/2023/09/bank_kpinhoushin.pdf		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	取組方針1(1)、2(1)、4(1)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供 2.お客さま本位のご提案と情報提供① 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
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	取組方針1(1)、2(1)、4(1)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供 2.お客さま本位のご提案と情報提供① 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
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	取組方針3(1)	I 取組状況 3.利益相反の適切な管理
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	取組方針1(1)、3(1)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供 3.利益相反の適切な管理
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	取組方針2(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供②
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものがあると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである。(注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②	

原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	取組方針1(1)、2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	取組方針1(1)、2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	取組方針1(1)	I 取組状況 1.お客さまへの最適な商品提供
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を避けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・②
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	取組方針2(1)・(2)・(3)、4(1)	I 取組状況 2.お客さま本位のご提案と情報提供①・② 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
原則 7	<b>【従業員に対する適切な勤働づけの枠組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な勤働づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	取組方針4(1)	I 取組状況 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
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施内容及び実施しない代わりに講じる代替案の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	取組方針4(1)	I 取組状況 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

<b>【照会先】</b>	
部署	みえなか農業協同組合 金融部 金融推進課
連絡先	0598-28-8809

※6「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)欄に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。  
金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットとに不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。

2023年8月31日

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

「JAみえなかは、食・農・自然を大切に、協同の力を発揮して、豊かなくらしと地域づくりに貢献します。」を経営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に貢献するため、取組方針の制定を実施しており、今回その取組状況を公表いたします。

また、上記とあわせ「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標」（「比較可能な共通 K P I 」）も同時に公表いたします。

みえなか農業協同組合

# I. 取組状況

## 1 お客さまへの最適な商品提供 【原則2本文および（注）、原則3（注）原則6本文および（注2、3）】

- 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、かつ長期投資に適した商品であること、手数料が良心的な水準であること等、将来性も踏まえたうえで、選びやすく、投資初心者・経験者の多様なニーズにお応えできるものがラインナップされた「JAバンク セレクトファンド」から、お客さまの意向に沿ったファンドをご提案します。なお当組合は、金融商品の組成に携わっておりません。
- JAバンク全体では、商品新規導入を行う際は、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ナップの見直しを行っております。

### <投資信託の取扱い商品ラインナップ（2023年3月末時点）>

カテゴリ	国内	海外
債券型	1 (前年度末：1)	3 (前年度末：3)
株式型	3 (前年度末：3)	5 (前年度末：5)
REIT型	2 (前年度末：2)	2 (前年度末：2)
バランス型	7 (前年度末：7)	

※ 現在、新規でお申込みいただけないファンドも含まれておりますが、公社債投信は含んでおりません。

### <商品選定の考え方>

商品の主な選定基準は以下のとおりです。

1. 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
2. 過去の運用実績が相対的に良好であること
3. 過去の運用成績の再現性が認められること
4. 手数料が良心的な水準であること
5. 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、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと

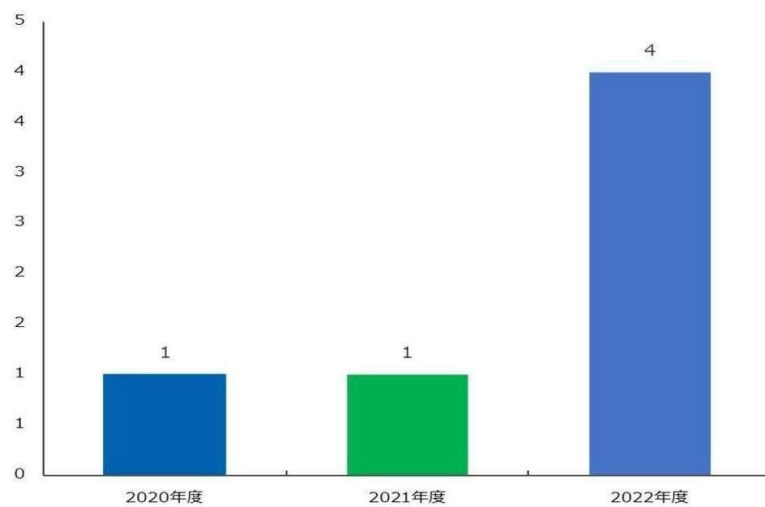
# I.取組状況

## 2 お客さま本位のご提案と情報提供①【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)】

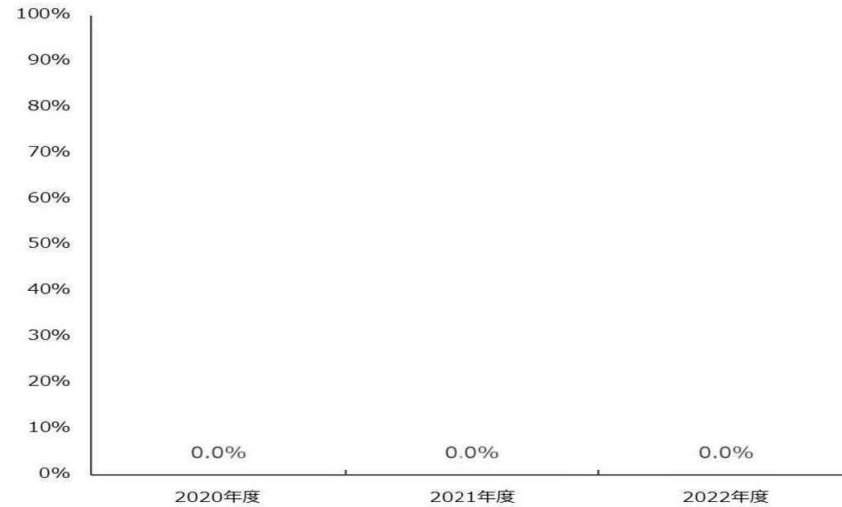
- お客さまとの対話を重視し、「資産運用ガイダンス」を用いて、お客さまの資産状況や、金融知識・取引経験、取引目的やニーズ等の把握に努めます。また、常にお客様の立場になって考え、「JAバンク資産運用スタイル診断シート」および「JAバンクセレクトファンドマップ」等を用いて、意向確認を徹底し、お客様に最もふさわしい商品をご提案いたします。

＜投信つみたて契約件数の推移＞

(件)



＜購入額に占める毎月分配型ファンドの比率＞





## I .取組状況

---

### 2 お客様本位のご提案と情報提供②【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）】

- 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「JAバンクセレクトファンドマップ」等を用いて分かりやすくご説明し、お客様が理解されたことを確認しつつ、必要な情報を十分にご提供します。また、継続投資に適した「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に提案を行います。
- 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、「資産運用ガイドンス」や「販売用資料」等を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。また、金融商品の販売後においては、お客様の意向に基づき、マンスリーレポート等を用いて中長期的な視点にも配慮した安心感を持たせる丁寧なフォローアップを行います。

## I .取組状況

---

### 3 利益相反の適切な管理 【原則3本文および(注)】

- 商品ごとに作成した重要情報シートを活用し、お客さまが選定した商品において、ご負担いただく手数料の説明を行うこと等で、利益相反が生じる可能性等を具体的に説明いたします。また、お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客様の保護と正当な利益の確保に努めるため「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。

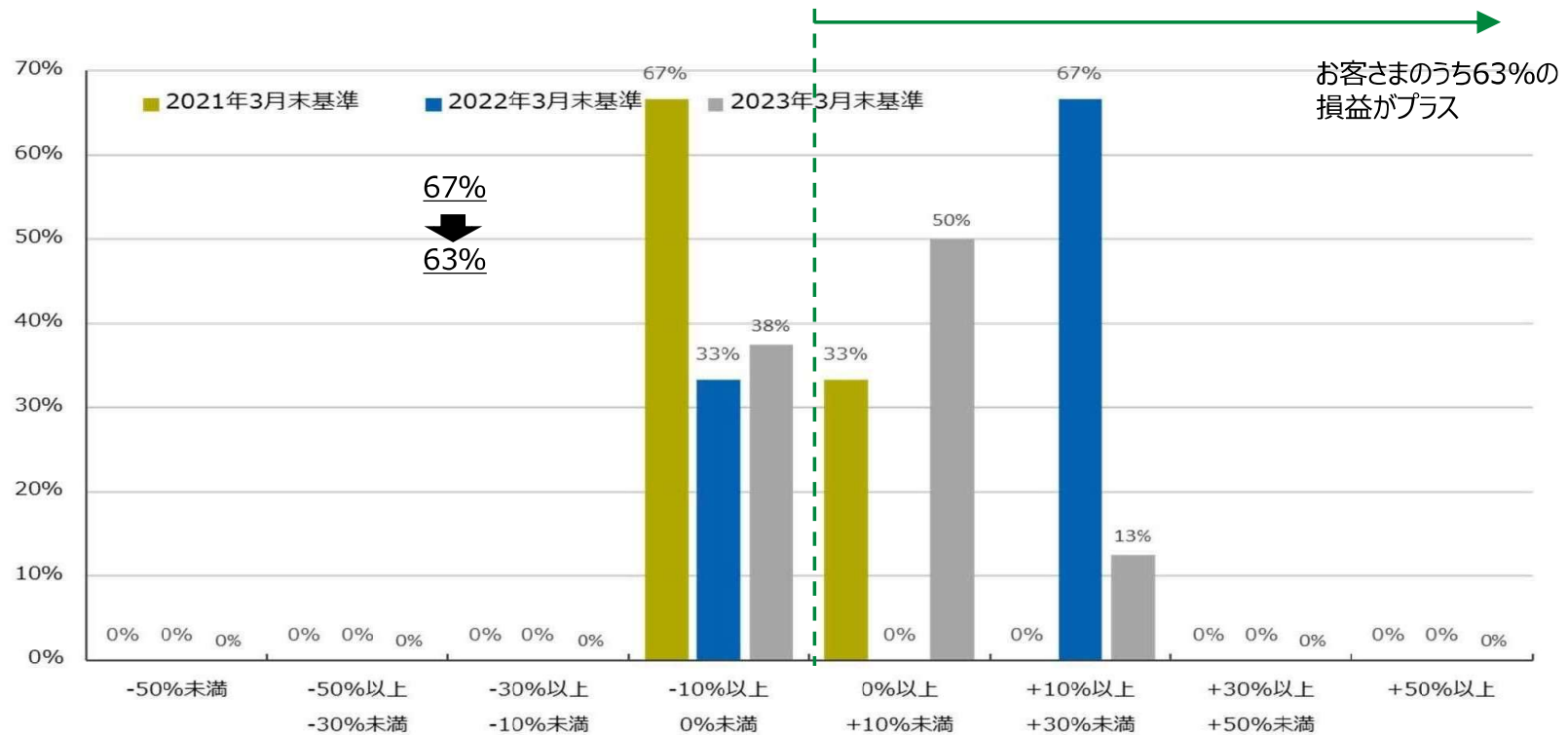
### 4 お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築 【原則2本文および(注)、原則6(注5)】 【原則7本文および(注)】

- 運用会社や外部講師等と連携した研修による指導や自己学習ツールを用いた自己研鑽、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。

## Ⅱ.比較可能な共通KPI

### 1 運用損益別顧客比率（投資信託）

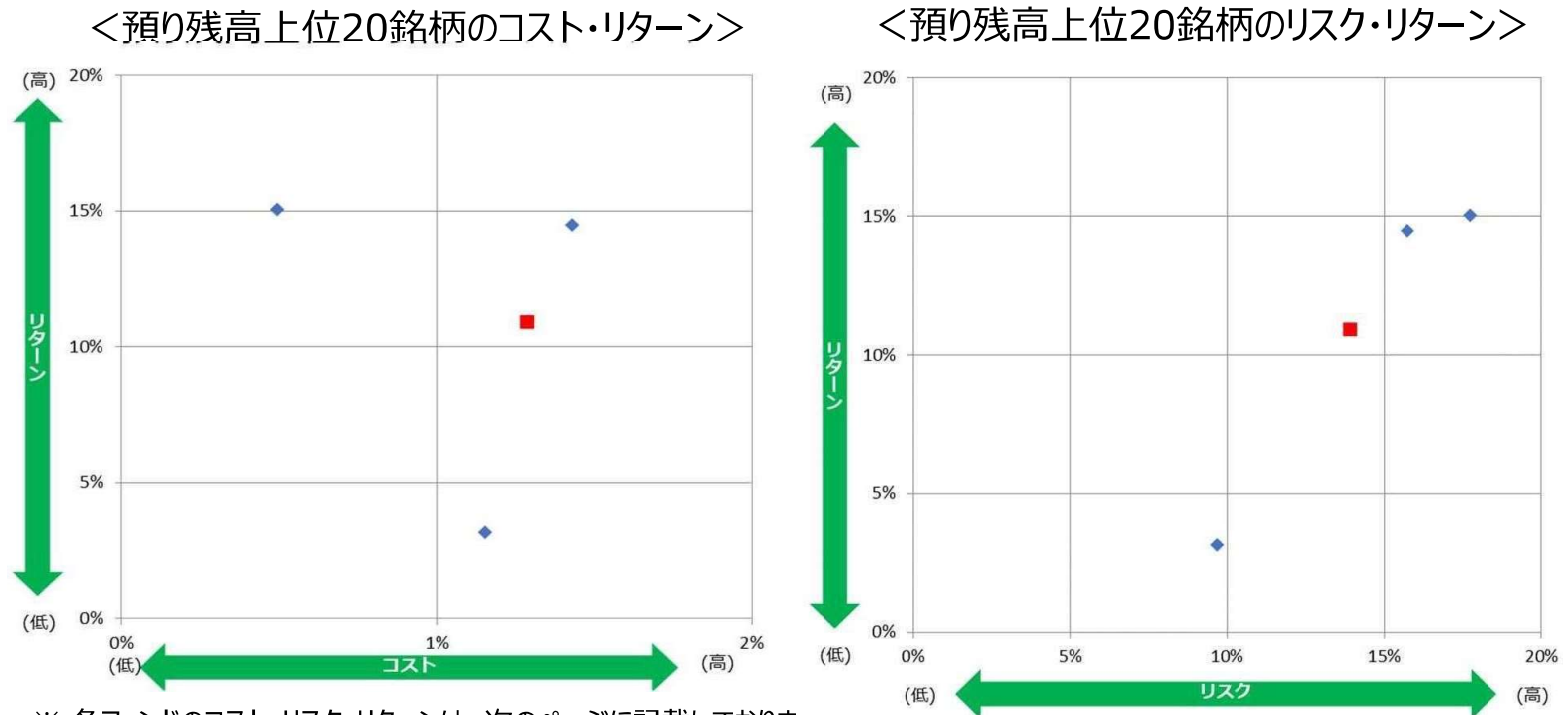
「運用損益別顧客比率」は、お客さまへ長期・分散投資やつみたて投資をご提案してきたことにより、2023年3月末時点では全体の63%のお客さまの損益がプラスとなりました。



## Ⅱ.比較可能な共通K P I

### 2 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（2023年3月末）

- J Aバンクでは、取扱うファンドの運用実績をお客さま本位の業務運営の観点に基づきチェックし、運用実績が優良なファンドを選定しております。
- 2023年3月末時点の預り残高上位20銘柄の平均コスト1.29%、平均リスク13.94%に対して、平均リターンは10.92%でした。



※ 各ファンドのコスト・リスク・リターンは、次のページに記載しております。  
※ 赤い点は平均値を示しています。

## Ⅱ.比較可能な共通K P I

### 2 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (2023年3月末)

	ファンド名	運用会社	リターン (年率)	リスク (年率)	コスト 全体
1	長期厳選投資 おおぶね	農林中金全連アセットマネジメント(株)	14.48%	15.74%	1.43%
2	日米6資産分散ファンド(資産形成コース)	農林中金全連アセットマネジメント(株)	3.16%	9.68%	1.16%
3	つみたてNISA米国株式 S&P500	農林中金全連アセットマネジメント(株)	15.05%	17.74%	0.50%
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
	残高上位20ファンドの残高合計/残高加重平均値		10.92%	13.94%	1.29%

※ 2023年3月末基準時点における共通K P Iの対象となるファンド数は3本となります。

※ 当指標は、設立から5年が経過したファンドを対象として、リターン・リスク・コストを算出して表示しております。