令和７年１０月２７日
遠州中央農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

わたしたちＪＡ遠州中央（以下、「当組合」という。）は「農業を通じて新しい時代の住みよい社会と健やかでうるおいのある生活を地域の人たちとともに育み高めつづけます。」を基本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、組合員・利用者の皆さまの安定的な資産形成に貢献し、組合員・利用者の皆さまが必要とする、より充実したサービス・保障の提供により利用者満足度の向上と利用者保護を図るため、以下の取組方針を制定し、必要に応じて改訂のうえ、取組状況を公表してまいりました。

今後も、本方針に基づく取組状況を毎年公表するとともに、より良い「お客さま本位の業務運営」の実現に向け、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・利用者本位の事業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 6（注）6、7）

１．お客さまへの最適な商品提供

（１）金融商品

①お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社に偏ることなく、運用会社におけるプロダクトガバナンスの取り組みや社会情勢、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、ＪＡバンク全体として、金融商品を購入したお客さまの属性に対して適切な販売がされているかを定期的に確認し、販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供するなど、情報連携を行ないます。なお、当組合は金融商品の組成に携わっておりません。

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投資信託をご提案する際には、ＪＡバンクの中央機関である農林中央金庫が選定した「ＪＡバンク　セレクトファンド」を基本的な商品ラインナップとしてご案内いたします。「ＪＡバンク　セレクトファンド」とは、お客さまの選びやすさを重視して商品数を絞ったラインナップとなり、長期投資に適した商品かつ過去の運用実績が相対的に良好、過去の運用成績の再現性が認められ、良心的な手数料等の観点でＪＡバンクが選定しております。このセレクトファンドは、お客さまにご提供する最適な投資信託であるかを継続的に確認し、専門家の協力も得たうえで、必要に応じてより良い投資信託と入れ替えを実施いたします。

原則 2 本文および（注）
原則 6 本文

（２）共済仕組み・サービス

①お客さまが様々なリスクに対して安心して備えられるよう、お客さまとの対話を重ね、社会情勢の変化や多様なリスクに対し同じ視点でリスクを捉え、総合事業の強みである部門間連携を通じ、お客さまの目的とニーズに最も適したサービスと共済仕組みを提供します。

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当組合は、市場リスクを有する共済仕組みの提供をしておりません。

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お客さまの金融知識・投資経験・資産状況、ニーズや取引目的を確認させていただき、お客さまのライフプランやそれに伴うマネープランをお伺いしたうえで、お客さまにふさわしい商品・サービス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１～７）

②金融商品のご案内にあたっては、類似の商品・サービスがある場合にはその商品等と比較しながら、お客さまにとって最適な商品・サービスをご案内いたします。また、ご高齢のお客さまに対して投資信託を販売する際には、事前審査において役席者が同席のうえ、より丁寧な説明に努め、慎重な意思確認および属性・適合性を厳格に判断したうえで販売を実施しております。

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１～７）

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分かりやすくご説明し、ファンドの特徴や手数料を一覧で確認できる資料（ＪＡバンク　セレクトファンドマップ等）を用いて必要な情報を十分にご提供いたします。

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）

④お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用について、お客さまの投資判断に資するように、具体的に丁寧かつ分かりやすい説明を行ないます。

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）

（２）共済の事業活動

①お客さまとの面談の際には、丁寧に３Ｑ活動「お役立ち活動」（遠州中央指針）を行ない、保障内容の確認・ご提案には、パンフレット・タブレット等を活用し、重要な情報は強調するなどして誤解を招かぬように、分かりやすいご案内をいたします。

原則２本文および（注）
原則５本文および（注１、３～５）
原則６本文および（注１、４、５）

３Ｑ活動とは「お役立ち活動」（遠州中央指針）
お客さまへ面談の際には以下の確認を行なう
１．ご家族の皆さまにお変わりはないか
２．ご契約内容の説明をし、現状のライフプランに沿ったものにな

っているかの確認

３.公的保障制度ではカバーできない顧客ニーズに対するアドバイス

②保障の加入検討にあたっては、各種公的保険制度等にかかる情報提供を含め、保障内容・サービスをより分かりやすく丁寧に行なうため、普及活動に携わる職員への知識・スキル向上に向けた育成を行ない、加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障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、3～5）
原則６本文および（注１、4、5）

③ご高齢者のお客さまに対しては、提案説明時および契約締結時に親族等の同席（可能な限り次世代）のうえ、より丁寧で分かりやすい説明に努めます。親族の同席がいただけない場合には、普及担当者からの親族への連絡と「高齢者対応親族用契約内容案内書」の送付をいたします。また、親族がいない場合には所属長が対応することを徹底するなど、きめ細やかな対応を行ないます。

原則２本文および（注）
原則５本文および（注１、3～5）
原則６本文および（注１、4、5）

④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

⑤お客さまへの共済金の請求等の各種手続きの実施にあたっては、より分かりやすいご説明に努め、適正かつ正確な対応により高品質なアフターフォローを実施します。また、夜間・休日の手続きを希望するお客さまには、共済相談プラザ（２店舗）にて対応を行ない利便性向上を図ります。

原則５本文および（注１、3～5）
原則６本文および（注１、4、5）

注）共済相談プラザの営業時間は当組合のホームページをご参照ください。

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）農林中金アカデミー等による以下の研修の実施および資格取得の奨励により、高度な専門性を有し誠実・公正な業務を行なうことができる人材育成に努め、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）

①信用事業においては、外務員・内部管理責任者・営業責任者等に対する継続的な研修

②共済事業においては、ライフアドバイザー認証要件研修、公的保障研修、共済税務研修等

（２）お客さまよりいただいたご意見、ご要望に迅速かつ丁寧に対応することで業務改善に取り組みます。

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」（2024 年 9 月改訂）との対応を示しています。