

お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

当会は、「JAとともに、農業・地域金融機関として食と農業を通じ、愛媛農業の振興と活力ある地域社会の発展に貢献する」という経営理念を掲げています。

この経営理念のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、お客さまの安定的な資産形成に貢献するための具体的な取組みを実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

なお、本方針における「お客さま」とは、県内JAとお取引いただくお客さまを想定しています。

愛媛県信用農業協同組合連合会

I.取組状況

1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等【原則1本文および（注）】

- ① 本方針に基づく取組状況を誰もが容易にアクセスできる形で定期的に公表するとともに、より良いお客さま本位の業務運営を実現するため、必要に応じて本方針の見直しを実施いたしました。

2 お客さまへの最適な商品提供【原則2本文および（注）】

- ① お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、「お客さま本位の業務運営」にかかる部署別勉強会やコンプライアンス点検等を実施することで、当会役職員への啓発・意識向上に努めました。
- ② 当会は、金融ADR制度（苦情相談窓口）等を活用し、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、業務改善に活かしています。
なお、令和6年度におけるご相談・苦情などの受付はございません。
- ③ 県内JAにおいて、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、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、業務改善に活かすよう支援いたしました。
また、お客さまからの要望・問合せ等への迅速かつ適切な対応（良質なサービス）によりお客さまから支持されるための必要なサポート（相談窓口の設置・研修会）を提供いたしました。
- ④ 県内JA職員の金融商品・サービスにかかる専門的知識やお取引にかかる誠実・公正な職業倫理観を維持・向上させるため、トレーニーの受け入れやツール・マニュアルの提供、研修会の実施等により支援いたしました。

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)】

- ① 当会の定める「利益相反管理方針」等により、利益相反のおそれのある取引を類型化し、適切に把握・管理しております。
また、上記趣旨を反映した「利益相反管理方針（概要）」を当会の店頭へ掲示するとともに、ホームページへ掲載いたしました。
- ② 県内JAの取引において、お客さまの利益が不当に害されることが無いよう点検による取組状況の確認と研修により「利益相反管理方針」に基づく適切な管理に資する支援を行いました。

4 手数料等の明確化【原則4本文】

- ① 当会が取り扱う金融商品・サービスについて、お客さまがご負担される手数料その他の費用がどのようなサービス等の対価であるかをご理解頂けるよう、ディスクロージャー誌やホームページへの掲載による情報提供のみならず、必要に応じて対面・お電話にてご説明いたしました。
- ② 県内JAが取り扱う金融商品・サービスについて、お客さまがご負担される手数料その他の費用がどのようなサービス等の対価であるかをご理解頂けるよう、研修や適切な資料提供等により支援いたしました。

I .取組状況

5 重要な情報の分かりやすい提供【原則5本文および（注1～5）】

- ① 当会が取り扱う金融商品やサービスについて、お客さまの取引経験や金融知識、財産状況等を踏まえた重要な情報を公正にわかりやすく提案・提供いたしました。
- ② 県内JAの金融商品・サービスの取り扱い状況等についてホームページへ掲載いたしました。
- ③ 県内JA職員が、お客さまの金融知識や財産状況等を踏まえた金融商品・サービスの重要な情報を公正にわかりやすく提供できるよう、研修や適切な資材提供等により支援するとともに、実地点検により内部管理体制等に問題がないことの確認をいたしました。
- ④ 県内JAにおいて、お客さまの質問・疑問等への迅速な対応（良質なサービス）ができるよう必要なサポートを提供するとともに、非対面チャネル等、お客さまがいつでも簡単に重要な情報にアクセスできるよう、基盤整備等の支援を行いました。

I.取組状況

6 お客さまにふさわしいサービスの提供【原則6本文および（注1～7）、補充原則1～5本文および（注）】

- ① 当会が取り扱う金融商品・サービスについて、お客さまの属性（特にご高齢者や取引経験のないお客さま等、金融取引被害を受けやすいことが想定される場合への配慮）、金融知識等を踏まえ、お客さまの求める商品・サービスに関する資料（パンフレット・商品概要説明書等）を用いた提案・情報提供を行いました。
なお、当会は投資性金融商品の組成は実施しておりません。
- ② お客さまの取引経験や金融知識、資産状況、ライフイベント等を踏まえた金融商品・サービスの提案ができるよう研修会等を通じて、県内JA職員の知識向上を支援いたしました。また、金融商品・サービスの提供後においても、長期的な視点に配慮した継続的なアフターフォローの実施が行われるよう支援いたしました。
- ③ ご高齢者や取引経験のないお客さま等、金融取引被害を受けやすいことが想定される場合については、研修等を通じて慎重な提案・審査がなされるよう支援いたしました。
- ④ 運用会社におけるプロダクトガバナンスの取組みを把握し、適切な事業者や商品を選定できるように、研修を通じて意識の定着・知識習得機会を提供する予定です。
- ⑤ 運用会社との情報連携については、JAバンク全体として、共通フォーマットにてお客さまの属性や販売状況等に関する情報連携を開始する予定です。

7 職員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7本文および（注）】

- ① 当会は、お客さま本位の業務運営が一層定着するよう、当会役職員への研修および各種資格取得の奨励（評価される枠組み）により適切な動機づけを実施いたしました。
- ② お客さま本位の業務運営が一層定着するよう、研修を通じ、県内JA職員の適切な動機づけを支援いたしました。