

令和6年4月1日

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

山梨県信用農業協同組合連合会（以下、当会という。）は、下記を理念として掲げる農業の専門金融機関として農業の発展と農家経済の向上を金融面から支援しております。

【当会の経営理念】

やまなしと農業のミライをつくる

われわれは、今を見つめ即応を繰り返し、ミライをつくる

われわれは、農と食に貢献し、地域に活力をつくる

われわれは、さらにその先のミライをつくる

この理念のもと、平成29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、県下JAの信用事業をサポートする県段階の連合会組織として、以下の取組方針を定め、本方針に基づく取組状況を定期的に公表するとともに、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。

1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 当会は、お客さまの真のニーズや利益を考え、それに見合った商品・サービスを提供することで、お客さまの最善の利益を追求いたします。なお、当会では、パッケージ化された金融商品・サービスの取扱いおよび投資性金融商品の組成に携わっておりません。
- (2) また、役職員への継続的な研修等を実施し「お客さま本位の業務運営」を企業文化として定着するよう取り組んでまいります。

【原則2本文および（注）、原則5（注2）、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) 当会は、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金・ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特にご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。
- (2) 商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、商品の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し、わかりやすい情報提供を実施します。
- (3) 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は、どのよう

- なサービスに対する対価なのかお客さまに安心してわかりやすく判断頂けるよう情報提供を行い、透明性を高め丁寧な説明に努めてまいります。
- (4) お客さまに対して、各種手続きが簡単に行える便利な J Aバンクアプリ等をおすすめするとともに、窓口での手続きについてはわかりやすい説明を行います。

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

3. 利益相反の適切な管理

- (1) 当会は、商品選定や情報提供にあたり、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てまいります。

【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) 当会は、研修による指導や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が着実に実践されるよ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。

以 上