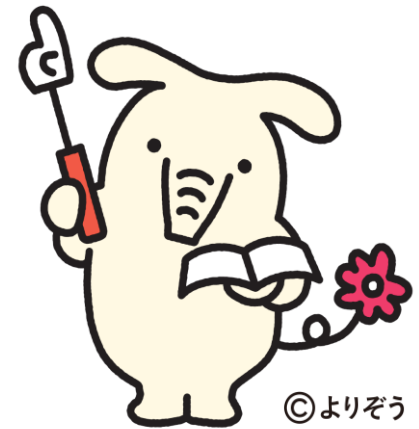


「お客さま本位の業務運営」に関する 令和5年度取組状況について



「お客さま本位の業務運営」に関する令和5年度取組状況

概要

当会の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に定める取組事項については、遅延なく実施することができました。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当会は、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】

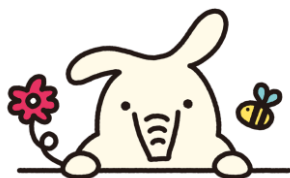
やまなしと農業のミライをつくる

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。



「お客さま本位の業務運営」に関する令和5年度取組状況

1. お客さまの最善の利益の追求

【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）】

取組方針	取組状況
<p>（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。</p>	<p>（1）お客さまの真のニーズや利益を考え、農業融資においては、「やまなしアグリビジネスローン」などの商品をご提供し、地域農業の維持・発展に取り組むとともに、お客さまの最善の利益を追求いたしました。</p>
<p>（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。</p>	<p>（2）職員向け研修会ならびにOJTを実施し、職員の啓発・意識向上を図りました。</p>

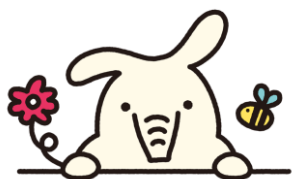


「お客さま本位の業務運営」に関する令和5年度取組状況

2. お客さま本位のご提案と情報提供

【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）】

取組方針	取組状況
<p>（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。</p>	<p>（1）お客さまの求めているニーズや目的を十分に聞き取り、最良な商品をご提供しております。申込時、契約時においても、お客さまの意思の確認や内容をしっかりと理解いただけるように、丁寧な説明に努めました。</p>
<p>（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。</p>	<p>（2）農業融資において、系統資金等のパンフレットを活用し、希望する商品の説明や他商品との比較が容易になるよう、わかりやすい情報提供に努めました。 また、貯金商品においても、特徴や利点を明確に説明しわかりやすい情報提供に努めました。</p>



「お客さま本位の業務運営」に関する令和5年度取組状況

2. お客さま本位のご提案と情報提供

【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）】

取組方針	取組状況
<p>（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。</p>	<p>（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、パンフレットや手数料一覧表を活用し丁寧にご説明するよう努めました。</p>
<p>（4）お客さまに対して、各種手続きが簡単に行える便利なJA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。</p>	<p>（4）JAバンクアプリを活用した残高照会や、JAネットバンクを活用した振込などについて利便性やリスクまたセキュリティ強化のための取組みを説明し、安心して利用できる環境が整えられていることを丁寧に説明を行いました。</p>



「お客さま本位の業務運営」に関する令和5年度取組状況

3. 利益相反の適切な管理

【原則3本文および（注）】

取組方針

（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「利益相反管理方針」に基づき適切に管理してまいります。

取組状況

（1）「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれのある取引の類型および取引例を記載のうえ、利益相反管理を継続しております。また、当会、ホームページに利益相反管理方針の概要を掲載しております。

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）】

取組方針

（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。

取組状況

（1）職員向け研修会ならびにOJTを実施し、職員の啓発・意識向上を図りました。また、令和5年度は金融AMLオフィサーにおいて、新たに27名資格取得しております。

（※）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。

