

リスク管理の状況

■リスク管理体制

□リスクマネジメント基本方針等

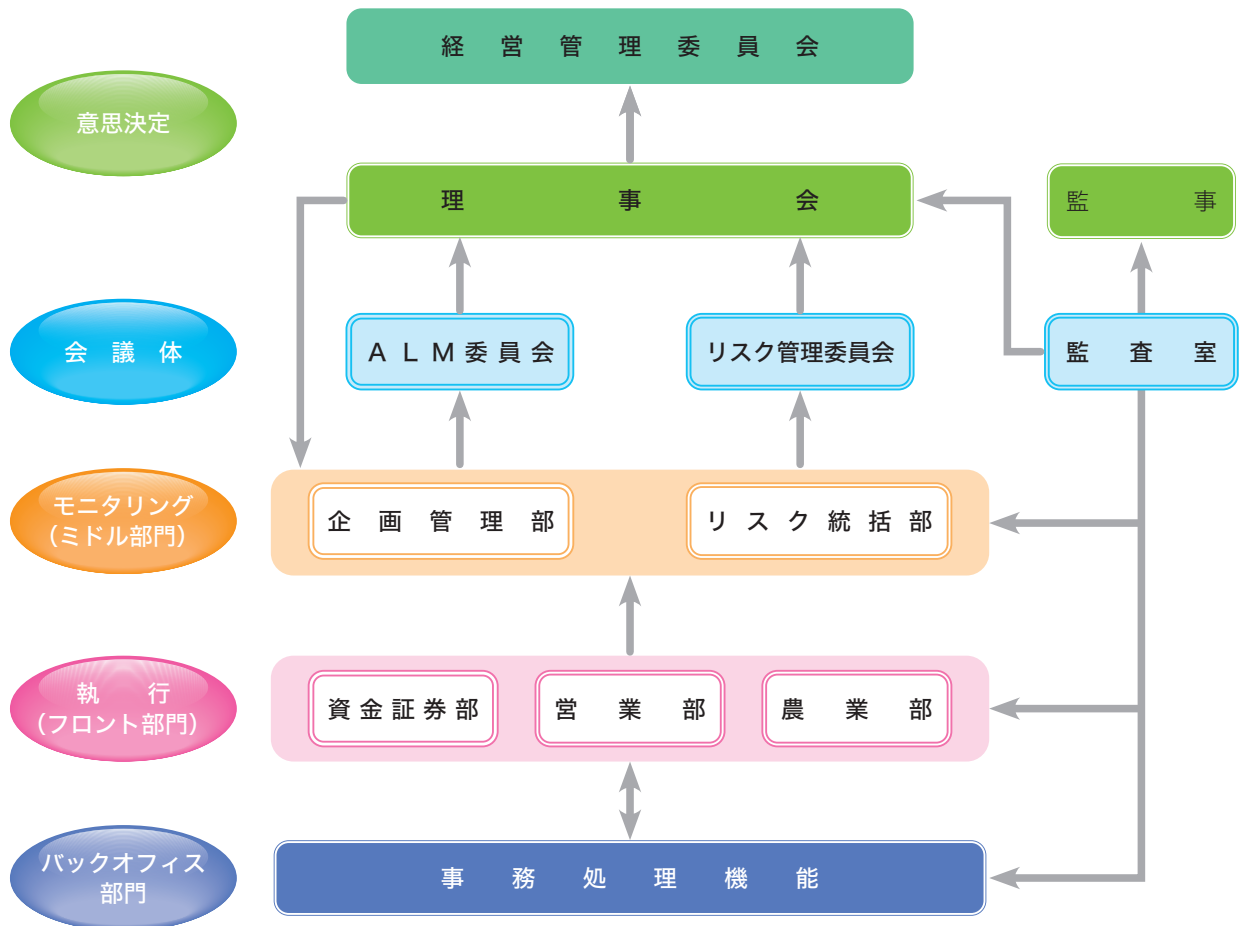
会員・利用者みなさまに安心して当会をご利用いただくためには、より健全性・信頼性の高い経営基盤を確保していくことが重要です。

このため、有効な内部管理態勢を構築し、直面する様々なリスクに対応すべく「リスクマネジメント基本方針」を策定し、認識すべきリスクの種類や管理体制と仕組みなど、リスク管理の基本的な体系を整備しています。この基本方針に基づき、収益とリスクの適切な管理、資産自己査定の実施などを通じてリスク管理体制の充実・強化に努めています。

また、昨今の国際情勢をふまえ、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の金融サービスの濫用防止対策（マネロン等対策）の重要性はこれまでになく高まっています。当会ではマネロン対策を重要課題のひとつとして位置付け、リスクに応じた対策を適切に講じています。

当会では、各種リスクに対応するため、常勤役員以下で構成する「リスク管理委員会」、「ALM委員会」を設置して検討・協議しています。また、リスク量の計測および与信限度額のモニタリングを担当する部署を設置するなど実施体制を整備しています。

□統合的リスクマネジメント体制（信用リスク・市場リスク等）



ALM委員会

金融経済見通しの検討を踏まえ、中長期的な収支見通しの把握・検討を行うほか、最適資金配分の協議を行うなど、資産・負債の総合管理を行うことを目的に運営しています。

リスク管理委員会

リスク資本の管理を行うほか、リスク限度額、与信限度額の協議・検討および各種リスクの情報分析や限度額の実績管理等を通じて、過度なリスクテイク・与信集中等をチェックし、経営に対するアラーム機能を発揮することを目的に運営しています。

□統合的リスク管理態勢

経営の健全性を高め、安定的な収益を継続的に確保するためには、信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク等のさまざまなリスクを可能な限り包括的に把握して適切にコントロールすることが必要不可欠となります。

当会では、それぞれのリスク・カテゴリー（信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスク等）ごとに評価したリスクを総体的に捉え、経営体力（自己資本）と比較・対照することによって、自己管理型のリスク管理を行っています。

□各種リスク管理態勢

【信用リスク管理】

与信審査については、貸出部門から独立した審査部署として、リスク統括部が業界動向や取引先の調査分析を行うなど貸出基準に基づく厳格な審査を実施し、相互牽制機能を発揮しています。

与信額については、特定の取引先・業種に集中しないよう「リスク管理委員会」において業種別・内部格付別に限度額を設定するとともに、「融資協議会」においては取引先ごとに信用度合いに応じ個別に限度額の設定をしています。

信用リスクポートフォリオの状況等のモニタリングは、リスク統括部が行っています。

貸出担当者は、充実した研修プログラム等に基づき外部研修・出向研修・通信教育等により信用リスク管理能力の習得を図っています。

【流動性リスク管理】

A L M委員会において系統資金動向の十全な把握・分析等を行い管理しています。

【市場リスク管理】

A L Mシステム（資産・負債の総合管理）により、金融経済見通しと金利変動シナリオに基づくシミュレーションを行い、資産・負債が抱えるリスクを把握し、効率的な資金配分を行っています。

なお、調達・運用全体の金利変動リスクの対応方向、市場部門の機動的運用は、「A L M委員会」において決定し、実行しています。

また、「リスク管理委員会」において、与信限度額や利用限度額を設定するとともに、リスクを的確に把握した管理を行っています。

有価証券担当者は、充実した研修プログラム等に基づき外部研修・各種セミナーへの参加等によりスキルアップを図っています。

リスク マネジメント

オペレーショナル・リスク管理

【事務リスク管理】

適切なシステム利用、事務手続の整備、取引実施部門と事務部門の相互牽制、事務処理のダブルチェックにより管理しています。

また、事務リスクにかかる内部管理の一環として自主点検を実施し、内部監査において検証しています。

【システムリスク管理】

情報資産を適切に保護するため、情報セキュリティ基本方針を定め、情報セキュリティ基本規程に基づき、セキュリティの確保・維持に向けサイバーセキュリティ対策を行っています。

また、災害時の対策として、「コンティンジェンシープラン（緊急時対応マニュアル）」を制定し、適切なリスク管理を行っています。

【その他のリスク管理】

その他当会が業務を遂行する際に発生する各種リスクの発生可能性を極小化するように努めています。

■内部監査体制

当会では、業務運営全般にわたる内部監査の実効性を確保するため、業務執行部門から独立した内部監査部門として監査室を設置し、定期的な内部監査等を通じて業務運営の適切性・有効性の維持・改善に努めています。

内部監査は、当会および子会社等を対象とし、理事会が承認する内部監査実施計画に基づき実施しており、内部監査の結果は、定期的に理事会および経営管理委員会に報告しています。また、指示事項等の改善・是正措置の状況については、定期的にフォローアップを実施しています。

なお、監査室は、定期的かつ必要に応じて、監事ならびに会計監査人と意見・情報交換を行い、連携強化を図っています。

■コンプライアンス（法令等遵守）体制

コンプライアンスとは、法令やルールを厳格に遵守することをはじめ、社会的規範（倫理）を全うすることを言います。また、コンプライアンスの目的は、違法行為を事前に予防したり、未然に防止したりする仕組みを構築していくことで組織の業務運営の遵法性を高めていくことを通じて、経営の健全性を確保し社会全般からの信頼を確立していくことにあります。

当会は、与えられた社会的責任と公共的使命を果たし、JAおよび地域社会から一層の揺るぎない信頼を確保していくために、法令や社会的規範を厳格に遵守することはもとより、たとえ法令等に抵触しない場合であっても、確固たる倫理観と誠実さに基づいて公正に行動することを「基本方針」としています。

コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題のひとつとして位置づけ、「コンプライアンス基本方針」を制定するとともに、役職員として遵守すべき法令や行動規範を「コンプライアンス・マニュアル」として制定し、全役職員に周知徹底しています。

さらに、コンプライアンスに関する実践計画「コンプライアンス・プログラム」を毎年度策定し、啓蒙・教育研修活動を通じてより一層の浸透に取り組んでいます。

□コンプライアンス基本方針

1. 基本的使命と社会的責任

当会は、農業専門かつ協同組織の地域金融機関として、農業の健全な発展や地域経済・社会の繁栄への貢献を使命とするとともに、「JAバンクシステム」における都道府県域の指導機関として、県内信用秩序の維持に責任を負っています。

こうした基本的使命と社会的責任の重みを常に意識し、健全な業務運営を通じてそれらを果たしていくことで、社会からの一層のゆるぎない信頼を確立します。

2. 質の高いサービスの提供

お客さま本位のサービス提供により、お客さまのニーズに応えるとともに、市民生活や業務運営に脅威を与えるサイバー攻撃、自然災害等に備えたセキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保により質の高いサービスの提供を行い、経済社会の発展に貢献します。

3. 法令等の厳格な遵守

関連する法令等を厳格に遵守するとともに、社会からの要請に適応し、誠実かつ公正な業務運営を遂行します。

4. 反社会的勢力の排除、テロ等の脅威への対応

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対しては、毅然とした態度で対応し、関係遮断を徹底します。また、国際社会がテロ等の脅威に直面しているなか、マネー・ロンダリング対策およびテロ資金供与対策の高度化に努めます。

5. 透明性の高い組織風土の構築

経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、系統内外とのコミュニケーションの充実を図り、良好な関係維持に努めつつ、職員の個性を尊重し、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を確保するなど、透明性の高い組織風土を構築します。

6. 持続可能な社会への貢献

社会の一員として、地域社会等と連携し、すべての人々の人権を尊重しつつ環境問題等の社会的課題への対応に努め、持続可能な社会の実現に貢献します。

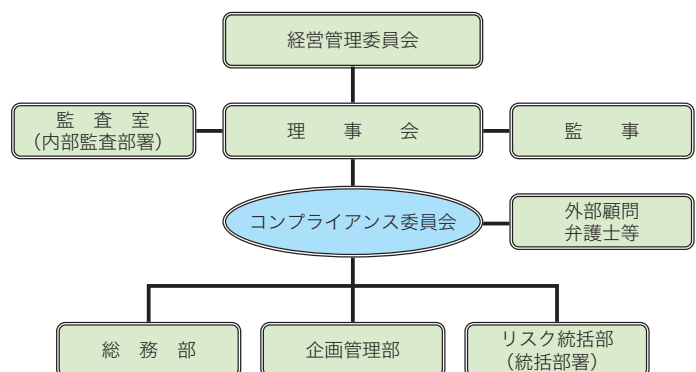
□コンプライアンス運営態勢

コンプライアンス態勢全般にかかる検討・審議を行うため、当会理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置するとともに、コンプライアンスの推進を行うため、各部署にコンプライアンス担当者を配置しています。

なお、基本姿勢および遵守すべき事項を記載した手引書「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、研修会を開催するなど全役職員に周知・徹底しています。

また、毎年度「コンプライアンス・プログラム」を策定し、実効ある推進に努めるとともに、統括部署（リスク統括部）を設置し、その進捗管理を行っています。

＜コンプライアンス運営体制図＞



■金融ADR制度への対応

□苦情処理措置の内容

当会では、苦情処理措置として、業務運営体制・内部規則等を整備のうえ、その内容をホームページで公表するとともに、JAバンク相談所とも連携し、迅速かつ適切な対応に努め、苦情等の解決を図ります。

当会の相談・苦情等受付窓口

茨城県信用農業協同組合連合会 総務部

電話番号：029-232-2015

電子メール：shinren_sohmu@ib-ja.or.jp

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

また、JAバンク相談所でも、JAバンクに関する相談・苦情を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

JAバンク相談所

（一般社団法人 JAバンク・JF マリンバンク相談所）

電話番号：03-6837-1359

受付時間：午前9時～午後5時

（金融機関の休業日を除く）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、
JAバンクホームページ内の当相談所のページ
<https://www.jabank.org/support/soudan/>
をご確認ください。

□紛争解決措置の内容

当会では、紛争解決措置として、次の外部機関を利用しています。

東京弁護士会紛争解決センター

電話番号：03-3581-0031

受付時間：午前9時30分～午後4時（正午～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）

第一東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3595-8588

受付時間：午前10時～午後4時（正午～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）

第二東京弁護士会仲裁センター

電話番号：03-3581-2249

受付時間：午前9時30分～午後5時（正午～午後1時を除く）

月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）

■金融商品勧誘方針

当会は、金融商品の販売等にかかる勧誘にあたっては、次の事項を遵守し、お客さまに対して適正な勧誘を行います。

1. お客さまの資産運用の目的、知識、経験、財産の状況および意向を考慮のうえ、適切な金融商品の勧誘と情報の提供を行います。
2. お客さまに対し、商品内容や当該商品のリスク内容など重要な事項を十分に理解していただくよう努めます。
3. 不確実な事項について断定的な判断を示したり、事実であると誤認させるおそれのあることを告げるなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
4. 電話や訪問による勧誘は、お約束のある場合を除き、午前8時45分から午後5時までとします。
5. お客さまに対し、適切な勧誘が行えるよう役職員の研修の充実に努めます。
6. 販売・勧誘に関するお客さまからのご質問やご照会については、適切な対応に努めます。

■個人情報保護方針

当会は、利用者の個人情報および個人番号等（以下「個人情報等」といいます）を正しく取り扱うことが当会の事業活動の基本であり社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守します。

1. 関係法令等の遵守

当会は、利用者の個人情報等を適正に取り扱うために、「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」といいます）および「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」といいます）をはじめとする関係法令・ガイドライン等に加え、本保護方針に定めた事項および当会の諸規程を誠実に遵守します。

2. 利用目的

当会は、利用者の個人情報等の取扱いにおいて、利用目的をできる限り特定したうえで、ご本人の個人情報等を取得するに当たっては、その利用目的を通知、公表または明示するとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内において、これを取り扱います。

なお、番号法における個人番号等の利用等、特定の個人情報等の利用目的が法令等に基づき別途限定されている場合には、当該利用目的以外での取扱いはいたしません。

また、当会は、違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法による個人情報の利用はいたしません。

当会の個人情報等の利用目的は、当会の本店に掲示するとともに、ホームページ等に掲載しております。

3. 適正な取得

当会は、個人情報等を取得する際には、適正かつ適法な手段で取得いたします。

4. 安全管理措置

当会は、取り扱う個人情報等を利用目的の範囲内で正確かつ最新の内容に保つよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じ、従業員および委託先（再委託先等も含みます）を適正に監督します。

5. 第三者への提供

当会は、法令により例外として扱われるべき場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者（外国にある第三者を含みます）に提供しません。

なお、個人番号等につきましては、番号法に限定的に明記された場合を除き、第三者に提供いたしません。

6. 機微（センシティブ）情報の取扱い

当会は、ご本人の機微（センシティブ）情報（金融分野における個人情報保護に関するガイドラインで定める情報をいいます）につきましては、法令等に基づく場合や業務遂行上必要な範囲においてご本人の同意をいただいた場合などの同ガイドラインに掲げる場合を除き、取得・利用・第三者提供はいたしません。

7. 仮名加工情報の取扱い

当会は、仮名加工情報（個人情報を個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう加工して得られる個人に関する情報をいいます）の取扱いにつきましては、関係法令・ガイドライン等に則して、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じます。

8. 匿名加工情報の取扱い

当会は、匿名加工情報（個人情報を個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて特定の個人を識別することができないよう加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元して特定の個人を再識別することができないようにしたものをいいます）の取扱いにつきましては、関係法令・ガイドライン等に則して、安全管理に関する必要かつ適切な措置を講じます。

9. 開示、訂正等・利用停止等

当会は、保有個人データにつき、法令に基づきご本人からの開示、訂正等および利用停止等ならびに第三者提供の停止のお申し出につきましては、迅速かつ適切に応じます。

また、第三者提供記録につきましても、ご本人からの開示のお申し出につきましては、迅速かつ適切に応じます。

10. 継続的な改善

当会は、取り扱う個人情報等の保護のための取組みを継続的に見直し、その改善に努めます。

11. 苦情・ご意見・ご要望のお申し出

当会の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、誠実かつ迅速に対応します。

当会の個人情報等の取扱いに関する苦情・ご意見・ご要望につきましては、次の窓口までお申し出ください。

茨城県信用農業協同組合連合会 リスク統括部
電話番号：029-232-2020

■情報セキュリティ基本方針

当会は、会員・利用者等のみなさまとの信頼関係を強化し、より一層の安心とサービスを提供するため、会内の情報およびお預かりした情報のセキュリティの確保と日々の改善に努めることが当会の事業活動の基本であり、社会的責務であることを認識し、以下の方針を遵守することを誓約します。

1. 当会は、情報資産を適正に取り扱うため、コンピュータ犯罪に関する法律、不正アクセス行為の禁止に関する法律、デジタル社会形成基本法その他の情報セキュリティに係る諸法令、および農林水産大臣をはじめ主務大臣の指導による義務を誠実に遵守します。
2. 当会は、情報の取扱い、情報システムならびに情報ネットワークの管理運用にあたり、適切な組織的・人的・物理的・技術的安全管理措置を実施し、情報資産に対する不正な侵入、紛失、漏えい、改ざん、破壊、利用妨害等が発生しないよう努めます。
3. 当会は、情報セキュリティに関して、業務に従事する者の役割を定め、情報セキュリティ基本方針に基づき、会全体で情報セキュリティを推進できる体制を維持します。
4. 当会は、万一、情報セキュリティを侵害するような事象が起きた場合その原因を迅速に解明し、被害を最小限に止めるよう努めます。
5. 当会は、上記の活動を継続的に行うと同時に、新たな脅威にも対応できるよう、情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、維持改善に努めます。

■利用者保護等管理方針

当会は、農業協同組合法その他関連法令等により営む事業の利用者（今後、利用者になるうとする方を含み、以下も同様とします）の正当な利益の保護と利便性を確保するため、以下の方針を遵守します。

また、利用者の保護と利便性の向上に向けて継続的な取り組みを行います。

（顧客説明管理）

1. 利用者に対する取引または金融商品の説明（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの説明を含みます）および情報提供を適切かつ十分に行います。

（顧客サポート等管理）

2. 利用者からの相談・苦情等については、公正・迅速・誠実に対応（経営相談等をはじめとした金融円滑化の観点からの対応を含みます）し、利用者の理解と信頼が得られるよう適切かつ十分に対応いたします。

（利用者情報管理）

3. 利用者に関する情報については、法令等に基づく適正かつ適法な手段により取得・利用するとともに、情報の紛失、漏洩および不正利用等の防止のために、必要かつ適切な措置を講じます。

（外部委託管理）

4. 当会が行う事業を外部に委託するにあたっては、利用者情報の管理や利用者への対応が適切に行われるよう努めます。

（利益相反管理）

5. 当会との取引に伴い、当会の利用者の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の態勢整備に努めます。

■マネー・ローンダリング等および反社会的勢力等への対応に関する基本方針

当会は、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与等の金融サービスの濫用（以下、「マネー・ローンダリング等」といいます）の防止に取り組むとともに、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨みます。

また、顧客に組織犯罪等による被害が発生した場合には、被害者救済など必要な対応を講じます。

（管理態勢等）

当会は、マネー・ローンダリング等防止および反社会的勢力等との取引排除の重要性を認識し、経営戦略における重要な課題の1つとして位置付け、適用となる法令等や政府指針を遵守するため、当会の特性に応じた態勢を整備します。

また、適切な措置を適時に実施できるよう、経営陣が管理態勢確立等について主導性を発揮し、フォワード・ルッキングなギャップ分析、組織横断的な対応の高度化、専門性や経験を踏まえた経営レベルでの戦略的な人員確保・教育・資源配分等を実施し、マネー・ローンダリング等防止および反社会的勢力等との取引排除について周知徹底を図ります。

（マネー・ローンダリング等の防止）

当会は、実効的なマネー・ローンダリング等防止を実施するため、自らが直面しているリスクを国家公安委員会が公表している犯罪収益移転危険度調査書やその他ガイドラインを勘案し、適時・適切に特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

（反社会的勢力との決別）

当会は、取引関係を含めて、排除の姿勢をもって対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶します。

（職員の安全確保）

当会は、マネー・ローンダリング等防止および反社会的勢力に対して組織的な対応を行い、職員の安全確保を最優先に行動します。

（外部専門機関との連携）

当会は、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携をもって、反社会的勢力と対決します。

■利益相反管理方針

当会は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、農業協同組合法、金融商品取引法および関係するガイドラインに基づき、利益相反するおそれのある取引を適切に管理するための体制を整備し、利益相反管理方針（以下「本方針」といいます）を次のとおり定めるものとします。

（対象取引の範囲）

1. 本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」は、当会の行う信用事業関連業務および金融商品関連業務にかかるお客さまとの取引であって、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいいます。

（利益相反のおそれのある取引の類型）

2. 「利益相反のおそれのある取引」の類型および主な取引例としては、以下に掲げるものが考えられます。
 - (1) お客さまと当会との利益が相反する類型
(取引例)
 - 抱き合わせ販売や優越的地位の濫用等に該当する取引を行う場合。
 - (2) 当会の「お客さまと他のお客さま」との間の利益が相反する類型
(取引例)
 - 関連法人等との取引に際し、アームズ・レングス・ルールに違反する場合。
 - 接待・贈答を受け、または行うことにより、特定の取引先との間で一般的な水準から乖離した水準で取引を行う場合。

（利益相反のおそれのある取引の特定の方法）

3. 利益相反のおそれのある取引の特定は、以下のとおり行います。
 - (1) 利益相反のおそれのある取引について、利益相反管理統括部署があらかじめ類型化します。
 - (2) 各部署においては、取引を行う際に、当該取引が利益相反のおそれのある取引として類型化された取引に該当するか確認します。
 - (3) 利益相反のおそれのある取引に該当すると判断した場合は、利益相反管理統括部署に報告します。
 - (4) 各部署で、利益相反のおそれのある取引に該当するか判断しかねる場合、または、類型には該当しないが利益相反のおそれのある取引に該当すると疑われる場合は、利益相反管理統括部署に相談します。
 - (5) 利益相反管理統括部署は各部署からの相談を受けて、各部署と協議のうえ（必要に応じて関係部署と協議）、当該取引が利益相反のおそれのある取引であるかの特定を行います。

（利益相反の管理の方法）

4. 当会は、利益相反のおそれのある取引を特定した場合について、次に掲げる方法により当該お客さまの保護を適正に確保いたします。
 - (1) 対象取引または当該お客さまとの取引の条件もしくは方法を変更し、または中止する方法
 - (2) 対象取引に伴い、当該お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、当会が負う守秘義務に違反しない場合に限りです）
 - (3) その他対象取引を適切に管理するための方法

（利益相反のおそれのある取引の記録および保存）

5. 利益相反の特定およびその管理のために行った措置については、当会で定める内部規則に基づき適切に記録し、保存いたします。

（利益相反管理体制）

6. 当会は、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する当会全体の管理体制を統括するための利益相反管理統括部署およびその統括者を定めます。
 - (1) この統括部署は、営業部門からの影響を受けないものとします。また、当会の役職員に対し、本方針および本方針を踏まえた内部規則等に関する研修を実施し、利益相反管理についての周知徹底に努めます。
 - (2) 利益相反管理統括者は、本方針にそって、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を実施するとともに、その有効性を定期的に適切に検証し、改善いたします。

（利益相反管理体制の検証等）

7. 当会は、本方針に基づく利益相反管理体制について、その適切性および有効性を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

■お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当会は、ＪＡとともに地域に密着し、茨城県の豊かな自然と農業を守り育てることを通じて、社会や産業の発展に貢献できる地域金融機関を目指しております。投資信託の販売業務については、お客さまの豊かな人生設計を実現するために、資産運用・資産形成を通じてくらしのサポートをいたします。

今般、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、直接的なお客さまへのサポート（本会自身の販売業務）および間接的なお客さまへのサポート（ＪＡの販売業務のサポート）について取組方針を制定しました。

今後、本方針の取組状況の定期公表および方針の見直しも必要に応じて行っていきます。

1. お客さまへの最適な商品提供

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、社会情勢や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。なお、当会は、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および（注）】

◎長期・積立・分散投信の多様なニーズにお応えできるよう商品のラインナップの充実を図ります。

◎税制優遇制度（NISA制度、iDeCo）、国債の販売も含め資産運用、老後資金の貯蓄についてのご案内します。

◎製販全体でお客さまの最善の利益を実現するため、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および販売状況に関する情報等を投資運用会社に提供し、情報連携を行います。

◎金融商品の選定にあたっては、投資運用会社のプロダクトガバナンスの実効性が確保されていることを確認します。

2. お客さま本位の提案と情報提供

（１）お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的をお聞きしながら、お客さまにふさわしい商品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、２、３、４、５）】

◎お客さまの属性・適合性を適合性チェックシートを活用のうえ判断し、適切に販売します。

◎投資経験のない方でも、「資産運用スタイル診断シート」などを用いてお客さまの投信目的・ニーズ把握・リスク許容度の確認サポートをいたします。

◎ご高齢のお客さまについては、ご家族さまの同席、役席者での一部対応など慎重かつ丁寧なサポートにて対応いたします。

（２）お客さまにふさわしいサービスの提供

【原則５本文および（注１～５）、原則６本文および（注１・２・４・５）】

◎日時タイムリーに取引内容の確認ができる「ＪＡバンクアプリ」のご案内をし、利便性のあるサービス提供をいたします。

（３）お客さまの投資判断に資するよう、商品やリスク特性・手数料等重要な情報を分かりやすく丁寧に提供いたします。

【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）】

◎投信初心者の方でもご理解できるように、商品のリスク特性・手数料等の重要な事項について資料・パンフレットを用いて分かりやすくご説明し、必要な情報を十分にご提供します。

◎資産運用のメリットデメリット、商品の選定方法も含めてご提案いたします。

3. 利益相反の適切な管理

お客さまへの商品・サービス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ます。

【原則３本文および（注）】

◎商品選定にあたっては、手数料率に基づいた提案ではなく、あくまでもお客さまの投資判断を優先すること、また月次・年次の定期モニタリングにより適切な内部管理を行います。

◎県内ＪＡに対しても内部規則に基づき事務指導を行います。

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

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）】

◎金融リテラシー向上のため研修会、勉強会の受講や資格取得にて担当者の育成に努めます。

◎県内ＪＡとともにＪＡバンク茨城全体でのサービス向上に努めます。

5. お客さま本位の業務運営にかかる成果目標（KPI）

当会における「お客さま本位の業務運営」の取組状況をご確認いただけるよう、成果目標を定期的に公表し、より良い業務運営につなげていきます。【原則２本文および（注）】

◎定期的な「お客さま本位の業務運営に関する取組状況およびKPI実績値の公表について」として、当会のホームページにお客さま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を公表いたします。

（※）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」（2024年9月改訂）との対応を示しています。