

令和7年11月21日

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、県内JAがお客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう、その取組みを支援する県域組織として、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定しています。

今回、本方針に基づく取組みの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。

広島県信用農業協同組合連合会

1 お客さまへの最適な商品提供 【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）】

- 県内 J A がお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、J A バンクとして、投資運用会社のプロダクトガバナンスの実効性を確保するための取組を把握した上で、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選定された商品を提供しました。
また、J A バンク全体では、投資運用会社と販売状況に関する情報等について相互に情報連携を行うこととしております。
なお、当会は、金融商品の組成に携わっておりません。

※プロダクトガバナンスとは、金融機関がお客さまに良質な金融商品やサービスを提供するため、当該商品の組成や運用を適切に行うことを言います。

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 1～5）、 原則 6 本文および（注 1～7）】

- 県内 J A に対し、お客さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に合わせて、お客さまにふさわしい商品を属性・適合性を判断した上で提案できるよう、各種研修を実施しました。
- 県内 J A に対し、お客さまの投資判断で重要な事項となる、商品のリスク特性・手数料等のご説明および各種情報のご提供ができるよう、各種研修を実施しました。
- 引き続き、アフターフォロー等のタイミングで販売したお客さまの声や反応を把握し、必要に応じて販売活動の改善や商品選定に活かせるよう、指導してまいります。

3 利益相反の適切な管理 【原則3本文および（注）】

- ・ 県内ＪＡが、お客さまへの商品提案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、県内ＪＡの「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 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）】

- ・ 県内ＪＡを対象とした、資産形成・運用等にかかる各種研修などによる人材育成に加え、お客さま向けセミナーを開催するなど、お客さま本位の業務運営を実現するための態勢構築を支援しました。

I .取組状況

【令和6年度実績】

研修名	回数	人数
資産形成・運用提案知識習得研修	2	48
資産形成・運用提案窓口話法習得研修	1	15
資産形成・運用提案話法習得研修	2	32
資産形成・運用提案クロージング研修	2	42
資産形成・運用提案フォローアップ研修	2	43
資産運用セミナー	26	533
マネーセミナー	1	24
投信事務（臨店支援）研修	16	117
LPCインストラクター・LPC担当者研修	9	37
ラブレッツ・投信話法研修	6	88
支店長・管理職フォーラム	4	106
投信推進話法研修	1	14
投信管理（販売）事務研修&コンプライアンス研修	5	92
投信推進話法ロープレ研修	1	30
投信基礎勉強会 & NISA声掛け運動の説明	1	11
目論見書説明研修	1	10
推進施策研修	1	14