

令和6年9月17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)】

- 県内JAがお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、JAバンクとして、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。なお、当会は、金融商品の組成に携わっておりません。

## 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、2、4、5)】

- 県内JA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が提案できるよう、各種研修を実施しました。
- 県内JA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。

## 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。

# 取組状況

## 【令和5年度実績】

研修・セミナー	実施回数	受講者数
資産形成・運用提案知識習得研修	2回	86名
資産形成・運用提案窓口話法習得研修	2回	42名
資産形成・運用提案話法習得研修	2回	79名
資産形成・運用提案クロージング研修	1回	11名
資産形成・運用提案フォローアップ研修	1回	5名
職員向けつみたてセミナー	10回	1,129名
職員向け投資信託基礎研修	1回	40名
職員向け投信事業研修（JAの投信事業について）	1回	40名
組合員・利用者向けセミナー	23回	415名