

令和7年9月29日
ひろしま農業協同組合

お客様本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「持続可能な農業の実現」、「豊かで暮らしやすい地域社会の実現」、および「JA組織の基盤強化」の3つを経営理念に掲げ、総合事業を通じ、「食と農を基軸として地域に根ざした協同組合」の存立を目指しています。

こうした方針のもと、当組合はお客様の安定的な資産形成とひと・いえ・くるま・農業の総合保障の提供に貢献するため、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の取組方針を制定しました。

今後、本方針に基づく取り組みの状況を定期的に公表すると共に、よりお客様本位の業務運営を実現するため、必要に応じて本方針を見直してまいります。

また、お客様からの高い信頼と期待に応え、より大きな安心と満足を提供するため、3Q訪問活動を基軸とした「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の拡充、「わかりやすい説明・迅速かつ正確な対応」の実現、支店を最大限活用した自動車共済サービスの提供等、お客様が満足し、選ばれ続けるJA共済事業を構築します。

共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「お客様本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページをご参照ください。【原則6（注6、7）】

1. お客様への最適な商品提供

(1) お客様に提供する金融商品として、特定の投資運用会社に偏ることなく、お客様にとっての選びやすさ等も考慮のうえ選定された「JAバンクセレクトファンド」（※）をご用意しています。製販全体でお客様の最善の利益を実現するため、金融商品をご購入されたお客様の属性や反応、販売状況に関する情報等を運用会社に提供するなど情報連携を図ります。

※「JAバンクセレクトファンド」のラインナップは、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のうえ、主に「将来の備えに向けて長期投資を前提とした投資信託であること」、「手数料が良心的な水準であること」、「過去の運用実績が相対的に良好であること」、「これから将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向けては、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと」、「運用体制について、外部機関の評価を得ていること」をもとに選定されています。

【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）】

(2) お客様の資産形成に向けた金融商品や生活、農業を取り巻く様々なリスクに備えるための保障・サービスの提供にあたっては、お客様の多様なニーズにお応えできる商品選定・共済仕組みサービスを提供します。なお、当組合は金融商品の組成や市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。

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

2. お客様本位のご提案と情報提供

(1) 信用の事業活動

- ①お客様の金融知識・取引経験・資産の状況・目的などに応じた最良・最適な商品をご提案し、お役様の属性や反応・適合性を判断したうえで、販売します。
- ②お客様の投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料等の重要な情報につ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。
- ③商品をご購入いただいた後も、お客様の安定的な資産形成をサポートすべく、投資環境の変化やお客様のニーズの変化に応じ、必要な情報を継続的にご提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めます。

【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、3、4、5、6、7）】

(2) 共済の事業活動

- ①お客様のライフステージやニーズに合った商品に加入いただくために、各種公的保険制度の適切な情報提供、丁寧な意向把握・意向確認書および重要事項説明書の提供を行い一人ひとりに寄り添った最適な保障提案を実施します。
- ②お客様の属性や取引目的、加入する商品や契約の概要・注意喚起事項についてわかりやすく説明し、必要な情報を十分にご提供いたします。
- ③高齢者への推進に際しては親族等に同席いただくことを最優先にし、手順・フロー図に沿った手続きを徹底します。
- ④お客様に共済金・給付金を確実に受け取っていただけるよう各種手続きにおいて迅速・丁寧な対応により安心と満足のアフターフォロー、サービスを提供いたします。
- ⑤保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客様の皆さんにご負担いただく手数料等はございません。

【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）】

3. 利益相反の適切な管理

お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様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」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

【原則3本文および（注）】

4. お客様本位の業務運営を実現するための人材育成と態勢の構築

(1) お客様の多様なニーズに応えるため、各種研修や資格取得の推奨を通じて専門性を有し誠実・公正な業務を行うことが出来る人材を育成し、お客様本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。

①内部研修・資格制度

- ア. 推進担当者認証制度研修（対象：共済推進担当者）
- イ. 渉外管理者研修会（対象：渉外管理者）
- ウ. 渉外担当者研修（対象：渉外担当者）
- エ. スマイルサポーター研修（対象：スマイルサポーター）
- オ. 公的保障研修（対象：共済担当職員）
- カ. ライフアドバイザー認証要件研修（対象：ライフアドバイザー）
- キ. J-SMILE研修会（対象：スマイルサポーター）

②取得を推奨する外部資格

- ア. 証券外務員資格研修（対象：渉外担当者、スマイルサポーター）
- イ. FP2級技能士（対象：渉外担当者、スマイルサポーター）

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

(2) 相談、要望、苦情等のお客様からの声を真摯に受け止め業務改善に取り組んで参ります。

【原則2本文および（注）、原則7本文および（注）】

5. お客様本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）の公表

当組合における「お客様本位の業務運営」に関する取組状況をご確認いただけるよう、成果指標（KPI）を定期的に公表し、より良い業務運営に繋げてまいります。

【原則2本文および（注）】

注）上記【原則番号】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」（2017年3月制定、2021年1月改正、2025年9月改正）との対応を表示しています。

附 則

この変更した取組方針は、令和7年9月29日から適用する。