

令和 7 年 1 1 月 1 日
とびあ浜松農業協同組合

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、組合員とその家族のみならず、広く地域住民や法人および消費者に対し、生活・流通・金融にわたる総合事業展開を通して、質の高いサービスと商品を提供し、お客さまの豊かな生活の実現に貢献することを使命として取り組んでいます。この使命のもと、2017 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、お客さまの安定的な資産形成に貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況を定期的に公表するとともに、より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。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、J A 共済連）が共同で事業運営しております。J A 共済連の「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針」は、J A 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. お客さまへの最適な商品提供

(1) 当組合が取り扱う金融商品は、長期投資に適し、運用実績が良好で、手数料が良心的な商品を厳選しており、お客さまの多様なニーズにお応えしつつも選びやすさを考慮したラインナップを用意しております。

また、J A バンク 全体として、金融商品を購入したお客さまの属性や販売状況に関する情報を投資運用会社へ提供することで、金融商品の改善を促し、製販連携してお客さまの最善の利益実現を目指します。更に、お客さまのニーズに適った質の高い金融商品を継続的に提供するため、投資運用会社のプロダクトガバナンスの取組みを検証し、必要に応じて投資運用会社および取扱金融商品を見直します。【原則 2 本文および（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) 共済事業において、当組合は、お客さまの病気やケガをはじめ、災害や事故などを取り巻くさまざまなリスクに対し、安心して暮らすことができるよう、お客さまの意向を踏まえた最適な共済仕組みやサービスを提供いたします。

なお、当組合は、外貨建て共済などの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 6 本文および（注 2、3）、補充原則 1～5 本文および（注）】

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、ニーズや運用目的をお伺いし、総資産に占める投資性資産の割合に配慮しつつ、お客さまのライフプランに適した金融商品を提案し、属性・適合性を判断したうえで販売します。【原則 6 本文および（注 1、2、3、4、5）】
- (2) お客さまの適切な投資判断に資するよう、運用会社が作成する資料のほか、当組合が取り扱っている金融商品を比較できるシートや重要情報シート等を用いて、商品の特徴やリスク、最近の運用実績等の重要な事項について分かりやすく説明し、必要な情報を十分に提供します。【原則 5 本文および（注 1～5）】
- (3) お客さまにご負担いただく各種手数料については、その種類ごとに丁寧に内容を説明するとともに、金融商品ごとの手数料を比較検討できる一覧を提供します。【原則 4】
- (4) 共済事業においては、お客さまに対して、共済情報通信リーフレットや保障内容点検・診断チラシなど、独自作成した案内資材を活用し、公的保険制度や生活リスク等にかかる情報提供を行い、お客さまのライフプランやマネープランなどに応じた、最良な共済仕組みやサービスを提案いたします。
保障の案内にあたっては、お客さまの満足度が高まるよう、一人ひとりのニーズに合った共済仕組みの加入に向け、提案説明時等において、十分な意向把握・意向確認を実施いたします。
契約締結時等においては、お客さまの理解度が向上できるよう、重要事項説明書の説明・交付による情報提供を徹底いたします。
また、ご加入のお客さまに対しては、安心と満足がいただけるよう、各種手続きにあたり、適切な対応を実施するとともに、近況確認・請求漏れ確認・契約内容確認などのアフターフォローを実施いたします。
なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さま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）】
- (5) 高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、次世代親族のご同席・ご同意を徹底するなど、誤解を生じることなく満足いただけるよう、きめ細やかな対応を実施いたします。【原則 5 本文および（注 1～5）】

3. 利益相反の適切な管理

情報提供や商品選定の際には、お客さまの利益を第一に考え、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 2 本文および（注）、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の育成と態勢の構築

- (1) 全支店に内部管理責任者の有資格者を管理職として配置し、職員に対しては証券外務員資格の取得を奨励すると同時に、証券外務員資格者に対しては定期的に再研修を義務付けています。また、信用事業においては、金融商品に関する専門知識を習得し、お客様の投資意向に沿った商品の提案が行えるように職員の階層別研修を毎年複数回実施することで、お客様本位の業務運営を実現するための体制を構築しております。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

- (2) 共済事業において、当組合は、お客様に満足いただける共済仕組みやサービスが提供できるよう、共済担当職員に対し、「推進担当者認証制度」にかかる研修会を実施するとともに、経験年数に応じた、公的保険制度や共済税務等の習得に関する研修会を定期的に実施することで、専門知識や実務能力の向上を図ります。

また、的確な保障プランの提供や堅確な共済事務を遂行できるよう、FP技能士資格等の取得を推奨しています。

【原則2本文および(注)、原則6(注5)、原則7本文および(注)】

- (3) 当組合では、お客様よりお寄せいただいた声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。お客様の視点に立った事業活動とするため、お客様の声を活かし業務運営の向上・改善に努めます。

【原則2本文および(注)、原則7本文および(注)】

- (※) 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。