

2022年6月24日

農林中央金庫

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

農林中央金庫は、農林中央金庫法に基づいて設立された、農林水産業者の協同組織のために多様な金融機能を提供することを通じて、農林水産業者の発展に寄与するとともに、国民経済の発展に資するという明確な使命を持った、相互扶助を目的とする協同組織金融機関です。農林水産業者の協同組織を基盤とする金融機関として、当金庫は、設立以来、現在に至るまで、農林水産業に携わる皆さまや地域社会の皆さまの事業や暮らしに寄り添った業務運営に取り組んできております。

経済社会や金融を巡る環境が大きく変化するなか、当金庫は、お客さまの安定的な資産形成を図るために金融機関が果たす役割・機能の重要性を改めて認識し、お客さまの資産運用業務を担う当金庫の子会社（以下、本方針において「子会社」といいます）と連携して、当該業務にかかる商品開発・運用、販売、資産管理を行うにあたり、善良な管理者の注意をもってお客さまのために忠実に業務を遂行することにより、その責務を誠実に果たしてまいります。

### 1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

お客さま本位の業務運営を実現するため、当金庫は、当金庫および子会社の共通の指針として、この「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を公表するとともに、それを実現するための態勢を構築いたします。また、本方針は、より良いお客さま本位の業務運営に資するよう、定期的に見直しを行うとともに、その取組状況について公表いたします。

なお、本方針における「お客さま」とは、当金庫および子会社とお取引いただくお客さま、J A・信連（以下、本方針において「J A」といいます）とお取引いただくお客さまを想定しております。

#### 【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社が、本方針に掲げるお客さま本位の業務運営を実現しそれを徹底するため、当金庫の経営層がそれらをチェックするための管理の枠組みを構築いたします。
- 子会社においても、本方針に掲げるお客さま本位の業務運営に沿った子会社の方針等を策定のうえ公表いたします。
- 当金庫および子会社が公表した取組事項について、その取組状況を当金庫の理事会等に定期的に報告いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aにおけるお客さま本位の業務運営を実現するために必要な態勢の構築を支援いたします。

### 2 お客さまの最善の利益の追求【原則2本文および（注）】

当金庫および子会社は、金融を巡るリスクの多様化・複雑化を念頭に置き、高度の専門性とお客さまに対する誠実・公正を旨とする職業倫理を有したうえで、協同組織の特性をいかしてお客さまの真のニーズや利益を考え、それに見合った商品・サービスを提供することで、お客さまの最善の利益を追求いたします。

また、この取組みについて正しくまた的確に説明する責務をこれまで以上に役職員が自覚し、お客さま本位の業務運営に一層取り組んでいき、企業文化として定着させてまいります。

【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社は、お客さまの最善の利益を追求するために、役職員への研修等を継続的に行い、これによりお客さま本位の業務運営が企業文化として定着することを目指します。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aにおいてお客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、J A 役職員向け研修や事務手続、各種資材等の提供を通じて支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aがお客さまのライフプランに合わせた提案によりお客さまの最善の利益を追求し、その結果として安定した顧客基盤と収益が確保できるよう、J Aの取組みを支援いたします。

### 3 利益相反の適切な管理【原則 3 本文および（注）】

当金庫および子会社は、金融機関の利益相反の管理にかかる社会的要請が一層高まっているとの認識を深め、当金庫が定める「利益相反管理規程」等に基づき、利益相反のおそれのある取引の類型やその特定の方法、管理に関する事項などを定めること等により、お客さま本位の業務運営が確保されるよう、利益相反管理の態勢を確保するとともに、その高度化に取り組んでまいります。

【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社において「利益相反管理規程」等に基づき、利益相反のおそれのある取引を適切に把握し管理いたします。
- 利益相反のおそれのある取引について類型の妥当性を定期的に検証することを通じて、当金庫および各子会社における利益相反管理態勢の高度化に努めてまいります。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aが販売する投資信託商品のラインアップについてお客さまの利益を不当に害するおそれがないか、利益相反の観点からあらかじめ確認いたします。また、お客さまの状況や意向に沿わない販売が行われないように手続等を制定し、J Aの取組みを支援いたします。

### 4 手数料等の明確化【原則 4 本文】

当金庫および子会社は、お客さまがご負担される手数料その他の費用について、当該手数料等がどのようなサービス等の対価に関するものかを含め、サービス内容に合致した合理的な手数料を設定し、当該手数料等を明示するとともに、お客さまにご理解をいただけるような情報提供に努めてまいります。

【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社は、お客さまがご負担される手数料その他の費用がどのようなサービス等の対価であるかを明示いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aにおいて、お客さまがご負担される手数料その他の費用がどのようなサービス等の対価であるかを明示できるよう、J Aの取組みを支援いたします。

## 5 重要な情報のわかりやすい提供【原則5本文および（注1～5）】

当金庫および子会社は、金融機関が提供する金融商品やサービス内容が複雑化していく中で、その内容についてお客さまに対し正しく的確に開示し、説明する責務をこれまで以上に自覚してまいりますとともに、お客さまのご判断に資するよう、商品やサービス内容にかかる手数料のほか、取引条件、リスクターン、顧客属性やニーズをふまえた推奨理由、お客さまとの間で利益相反の可能性がある場合にはその内容等の重要な情報の提供に努めてまいります。

### 【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社は、金融商品やサービスの販売において、お客さまの的確なご判断に資するよう、お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、商品やサービス内容にかかる手数料や重要な情報を、リスクの程度や商品・サービス内容の複雑さ、情報の重要度等に配慮し、わかりやすく誠実に提供することを努めてまいります。
- 子会社において、お客さまの的確なご判断に資するよう、提供する金融商品やサービス内容についての重要な情報・手数料等のご説明にかかる方針等を策定いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aのお客さまのご判断に資するよう重要な情報や手数料をわかりやすく提供できるよう、J Aの取組みを支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aにおける金融商品やサービスの販売において、お客さまの的確なご判断に資するよう、お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、商品やサービス内容にかかる重要な情報や手数料を、リスクの程度や商品・サービス内容の複雑さ、情報の重要度等に配慮し、わかりやすく誠実に提供することを支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aが複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かをお客さまに示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるような重要な情報を提供できるよう支援いたします。

## 6 お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供【原則6本文および（注1～5）】

当金庫および子会社は、お客さまの資産運用の状況、お取引経験、お取引の目的等を把握し、お客さまのニーズに合致した金融商品・サービスの企画・開発・運用、販売等を行います。

金融商品・サービスの開発にあたっては、社会経済情勢やニーズ等をふまえたお客さまの資産形成に資するよう開発・運用に努めるとともに、お客さま像を想定の上、金融商品・サービスとお取引の目的等にあつたご提案・販売等を行うよう留意いたします。お客さまの資産運用の状況や投資のご経験等に鑑みて配慮を要する場合や、複雑またはリスクの大きい金融商品・サービスの販売等を行う場合、金融取引被害を受けやすい高齢顧客等に販売等を行う場合は、特に留意いたします。

そして、職員がその取り扱う金融商品・サービスの仕組み等にかかる理解を一層深めるよう努めるとともに、ご提案・販売等をさせていただく金融商品・サービスに関するお客さまのご理解を得られるように、積極的に情報提供を行うよう努めてまいります。

【本項に基づく取組事項】

- 子会社において、お客さまのニーズにあった金融商品・サービスを提供するための、商品開発・運用、販売等にかかる方針等を策定いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aのお客さまのニーズにあった金融商品・サービスを提供できるよう、J Aにおいて販売する商品の企画・開発を行ってまいります。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aが金融商品・サービスの提案において、類似の商品・サービス等との比較を行うことを支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aが複数の金融商品・サービスをパッケージとして取り扱う場合には、お客さまのライフプランやニーズ等に見合ったものになるように支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aの金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップが行われるように、J A 役員を対象とする研修等を通じて支援いたします。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J Aが金融商品・サービスの提案を行うにあたり、複雑またはリスクの大きい金融商品・サービスの販売等を行う場合や金融取引被害を受けやすい高齢顧客等に販売等を行う場合は、特に留意することや、お客さまの属性等に応じた必要な情報提供が行われるように支援いたします。

## 7 職員に対する適切な動機づけ等【原則7本文および（注）】

当金庫および子会社は、お客さま本位の業務運営にかかる企業文化の定着を確実にするため、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するよう、職員教育・研修等を通じて理念を共有・促進し、かつ適切なガバナンス体制を整備することにより、お客さま本位の業務運営の実現に向けた態勢が堅固なものとなるよう取り組んでまいります。

【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および子会社において、お客さま本位の業務運営をふまえた規定の整備や研修の実施を継続いたします。
- お客さま本位の業務運営が一層定着するために、資産運用関連業務を担う当金庫および各子会社職員への動機づけの枠組みを構築するとともに、経営層からのメッセージを職員に発信する等の取組みを行ってまいります。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J Aにおいて、職員教育・研修等を通じた適切な動機づけやガバナンス体制の整備が行われるよう支援いたします。

以上