

当金庫の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に定める取組事項については、一部で新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けましたが、全体としては概ね遅滞なく実施することができました。

【注記事項】

- 当公表内容における当金庫子会社とは、資産運用業務を担っている、農中信託銀行株式会社、農中全共連アセットマネジメント株式会社、農林中金バリューインベストメンツ株式会社の3社を指します（以下、各子会社といいます）。
- 金融庁から提示されている共通KPI（投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンほか）については、基本的に、当金庫が投資信託等をお客さまに直接販売することがないため、実績の公表は省略いたします。

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。

「お客さま本位の業務運営」2021年度取組状況

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 | 2021年度の取組状況 |
|---|---|
| ① 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。 | • 「顧客本位の業務運営にかかる態勢運営規則」において、所管部署およびPDCAの枠組み（各部署の役割・会議体等）を定め、半期毎に当金庫の経営層が当金庫および資産運用業務を担う子会社の取組状況をチェックする枠組みを構築済みであり、引き続きPDCAの枠組みを運用してまいります。 |
| ② 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。 | • 各子会社においても、金庫と同様に取組方針等を策定のうえ、各子会社ホームページにて公表しております。 |
| ③ 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。 | • 運営規則に則り、系統事業協議会兼グループ会社戦略協議会にて半期ごとの進捗管理を継続実施しております。 • 2021年度実績は、2022年6月7日理事会にて報告いたしました。 |
| ④ 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。 | • 資産形成・資産運用の提案にかかるJ Aの取組態勢レベルに応じた研修プログラムを用意。柱となる「資産形成サポートプログラム」は2021年年度で95 J Aが導入済みであり、今後も導入J Aを拡大していく予定です。 • 新型コロナウイルス感染拡大を受けた利用者保護対応として、2021年1月から郵送・電話を活用した直接対面に抛らない投信リモート取引態勢整備を実施しております。 |

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 | 2021年度の取組状況 |
|---|--|
| <p>⑤ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 当金庫は、2021年度内部研修（eラーニング受講率は95%）において、お客さま本位の業務運営を取り上げ、当金庫職員の啓発・意識向上を図りました。 子会社では、各職員の業績目標への「顧客本位の業務運営に関する課題」設定必須化を継続しております。また、「行動規範」にかかるeラーニング（「行動規範」の研修資料もあわせて配布）、社内研修を実施いたしました。 |
| <p>⑥ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> J A職員向け資材、顧客向け資材の更新を継続のうえ提供いたしました。 2021年度も農林中金アカデミーの講師派遣制度を利用した J A・信連向け研修を実施いたしました。 |
| <p>⑦ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 「資産運用ガイダンス」、「J Aバンクの職場つみたてNISA」、「J A相続お役立ちガイド」等、幅広い年代に向けた資材を提供いたしました。 上記資材のほか、J A職員が使用する共用携帯用端末機に、提案支援ツール（リスク許容判定アプリ、ライフプランシミュレーション等）、商品説明動画を搭載する等、内容を拡充し、資材の提供を継続しております。 |

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 | 2021年度の取組状況 |
|--|---|
| <p>⑧ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 当金庫は、「利益相反管理規程」における、利益相反のおそれのある取引の個別類型に、「金庫グループが組成する投資信託等を、J Aバンクの販売商品として選定・推奨する場合」を記載のうえ、利益相反管理を継続しております。当金庫ホームページに上記趣旨を反映した「利益相反管理に関する基本方針」を掲載しております。 また、資産運用業務を担う各子会社においても、当金庫と同様に対応しております。 引き続きeラーニング等の実施により一層の理解浸透を図ってまいります。 |
| <p>⑨ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 同上。 |
| <p>⑩ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 利益相反管理の一環として、J Aバンク市場性金融商品検討会議等において、J Aバンクが取扱う新規・既往投信商品について、お客さま本位の業務運営の観点に基づくチェックを行うとともに、商品選定過程の透明化のため、選定理由を記録に残す運用を継続し、半期に一度の定期モニタリングを継続実施しております。 |

4 手数料の明確化【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 | 2021年度取組状況 |
|--|--|
| <p>⑪ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 2021年度は、J A 職員向けに各ファンドの商品性を一覧にした資料を更新したほか、J A のお客さま向けに、つみたてNISA対象ファンドをまとめた資料、手数料率等を一覧にした資料を更新のうえご提供しております。 各子会社において、新型コロナウイルス対策としてWeb会議を積極活用し、重要な情報の分かりやすい提供を目的とし、機関投資家向け・信連・J A 向け等説明会を開催いたしました。 今後も、お客さまの理解向上に資する説明会開催、ファンド運用状況のみならず市場情報の提供等、お客さまニーズに沿った情報提供の内容充実に不断に取り組んでまいります。 |
| <p>⑫ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ⑪のとおり。 2022年2月からは、J A 職員向けとして共用携帯用端末機の小窓機能および、J A STEM情報系システムに顧客投信情報を追加実装し、お客さまからの投信積立の照会に対して店舗窓口で確認が可能となり、迅速な対応が可能となりました。 当金庫がJ Aのお客さま向けに提供している「J Aバンクアプリ」について、2022年度下期以降、投信口座開設・投信取引（購入・解約・つみたて契約）機能の実装に向け、2023年度サービス提供を目指しております。 引き続き、J A 職員向け、顧客向け資料の追加・刷新や、共用携帯用端末機、J Aバンクアプリの機能拡充など、お客さま向けにわかりやすく情報提供するための仕組み・環境の充実に努めることで、J Aの取組みを支援してまいります。 |

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 | 2021年度の取組状況 |
|--|--|
| <p>⑬ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ⑪、⑫のとおり。 |
| <p>⑭ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 各子会社はそれぞれお客さま本位の業務運営ににかかる取組方針等を策定し、各子会社ホームページにて公表しております。 • 2021年度は、新型コロナウイルス対策としてWeb会議を積極活用し、機関投資家向け・信連・J A向け等説明会を開催いたしました。 • 今後も、お客さまの理解向上に資する説明会開催、ファンド運用状況のみならず市場情報の提供等、お客さまニーズに沿った情報提供の内容充実に不断に取り組んでまいります。 |
| <p>⑮ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ⑪、⑫の取組みのほか、お客さまの商品比較を容易にするため、J Aバンクとしては2022年4月から重要情報シートを導入しております。 |

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）】

| 本項に基づく取組事項 | 2021年度の取組状況 |
|--|--|
| <p>⑯ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • J Aにおける商品販売において、「適合性チェックシート」を整備し、お客さまから受領した意向確認書に基づき適合性判定を行い、商品提案について役席者の承認を得たうえで、商品提案を実施しております。また、お客さまへの提案経緯等について「面談記録」を作成するよう整備いたしました。 • 各ファンドの手数料等を一覧で明記し、投資対象ファンドを J A 組合員・利用者と相談するための推進資材として、「J Aバンクセレクトファンドマップ」、「J Aバンクファンドマップ」を更新のうえ提供いたしました。 • また、J Aバンクとしては2022年4月から重要情報シートを導入しており、同シートにより、組合員・利用者に対する情報提供を行っております。 |
| <p>⑰ 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するよう支援いたします。</p> | <ul style="list-style-type: none"> • J Aバンクとしては2022年4月から重要情報シートを導入しており、同シートにより、組合員・利用者に対する情報提供を行っております。 |

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 | 2021年度の取組状況 |
|---|---|
| <p>⑱ 子会社において、お客さまのニーズにあつた金融商品・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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 子会社において、取組方針等を策定の上、各社ホームページにて公表済みです。（取組方針の内容、取組状況の詳細は各子会社ホームページをご参照ください） |
| <p>⑲ 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つた金融商品・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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 当金庫は、J Aバンクの組合員・利用者の長期安定的な資産形成・運用に資する最適な投資信託を提供することを目的として、2019年4月に商品ラインアップを抜本的に入替し、J Aバンクセレクトファンドを導入しました。 セレクトファンド選定にあたっては、「J Aバンク市場性金融商品開発・選定規則」に定めた商品性等のチェック項目や、外部評価機関による定性評価、類似ファンドと比較した投資効率や手数料水準等の定量的な評価を実施しており、選定後は半期ごとの定期モニタリングを実施して、ファンドの追加・入替等をおこなっております。 また、ファンドラップサービスの企画開発を進め、2022年4月よりサービスを開始しております。 |
| <p>⑳ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> お客さまへの提案に際しては、資産運用スタイル診断シートでの診断結果に応じて、投資対象ファンドを組合員・利用者のみなさまと相談するための推進資材として、「J Aバンクセレクトファンドマップ」、「J Aバンクファンドマップ」を信連、J Aに提供し、J Aバンクセレクトファンドの各商品が一覧で比較できる資材「J Aバンクセレクトファンド商品ポイント一覧」も展開しております。 また、J Aバンクとしては2022年4月から重要情報シートを導入しており、同シートにより、組合員・利用者に対する情報提供を行っております。 |

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）】

| 本項に基づく取組事項 | 2021年度を取組状況 |
|--|---|
| <p>① 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ①のとおり。 |
| <p>② 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 役職員を対象とする研修等を通じて支援いたします。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 投資信託を保有する J A のお客さまへの適切なアフターフォローにかかる考え方や取組方法等をまとめた資料として、「アフターフォローマニュアル」を提供し、資料活用を推進いたしました。 2021年4月より J Aバンクにおける自主点検のチェック項目に、平均保有期間の項目を設定し、短期解約・回転売買等により平均保有期間が短期化していないか等の確認を実施し、顧客本位の業務運営が行われていることを確認しております。 |
| <p>③ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> J Aにおける商品販売において、「適合性チェックシート」を整備し、お客さまから受領した意向確認書に基づき適合性判定を行い、商品提案について役席者の承認を得たうえで、商品提案を実施しております。また、お客さまへの提案経緯等について「面談記録」を作成するよう整備いたしました。 高齢者への取引については、事務手続に留意事項を明記したほか、2021年4月より自主点検のチェック項目に、高齢者取引比率の項目を設定し、高齢顧客に対する勧誘姿勢や説明義務、適切な対応実施について確認しております。 |

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 | 2021年度の取組状況 |
|---|--|
| <p>②④ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 当金庫ホームページの倫理憲章に「質の高いサービスの提供」の項目にお客さま本位の業務運営に取り組むことを定め、役職員に対して遵守を求めています。 また、当金庫は2021年度内部研修（eラーニング・受講率は95%）において、お客さま本位の業務運営を取り上げ、当金庫役職員の意識向上を図りました。 |
| <p>②⑤ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 職員への動機づけとして、個人業績評価における職責遂行の課題の一つとして項目を設定しております。 子会社においても、本取組方針に沿った業務遂行を個人業績評価項目として設定しております。 |
| <p>②⑥ 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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 当金庫は、投資信託を販売する J Aを対象に、資産形成・資産運用の提案にかかる J Aの取組体制レベルに応じた研修プログラムを用意しております。その柱となる「資産形成サポートプログラム」を受講した累計95 J Aに対し、取組みの継続性を担保すべく、Web会議システム等を活用した当金庫本店からのサポート・アフターフォローを通してプログラムの高度化・定着を図りました。 あわせて2021年度は、知識・スキルを向上させるための J A職員向け研修を開催いたしました。 今後も、J Aの取組態勢に合わせたステージ別の研修プログラム等を実施してまいります。 |