

2026年 7月 9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（以下、「当金庫」といいます。）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およびこれらを構成する者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、お客さまの資産の運用業務を担う当金庫の子会社（以下、「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、農業協同組合・信用農業協同組合連合会（以下、「ＪＡ」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、ＪＡバンクの中央機関として、投資信託を販売する各ＪＡ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ナ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・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な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・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が複数の金融商品や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 1～7）】

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。

当金庫は、J Aバンクの中央機関として、プロダクトガバナンスの実効性を確保するため、資産運用事業者の取組みを把握し、適切な事業者や商品を選定します。また、お客さまの最善の利益を実現するため、各 J Aを通じて金融商品を購入されたお客さまの属性や販売状況に関する情報を提供し、当該事業者と連携してまいります。

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みあったご提案・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、お客さまの属性・適合性を判断したうえで販売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役職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。
- 当金庫は、製販全体としてお客さまの最善の利益を実現するため、資産運用事業者に対し、各 J Aを通じて、金融商品を購入したお客さまの属性および販売状況に関する情報等を提供し、当該事業者と連携してまいります。
- 当金庫は、J Aバンクの中央機関として、金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために資産運用事業者の取組みを把握し、適切な事業者や商品を選定いたします。

## 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よう、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。

## 8 金融商品の組成における基本理念【補充原則 1】

子会社において、受託者責任を重視した「経営理念」の実現に向けて、お客さま本位の業務運営に関する方針を定めています。その中で、お客さまの最善の利益に適った商品提供を目的としたプロダクトガバナンス方針を策定し、商品の組成・提供・管理を通じて、お客さまにとってふさわしい商品提供と品質向上に努めてまいります。

### 【本項に基づく子会社の取組事項】

- 金融商品やサービスの提供を通じ、お客さまにより良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスを構築のうえ実践してまいります。

## 9 金融商品の組成における体制整備【補充原則 2 本文および（注 1～2）】

子会社において、プロダクトガバナンスの実効性を確保するため、組成、販売、管理に関する取組みを経営会議や運用リスク管理会議で審議し、プロダクトガバナンス会議等を設置して商品性の検証を行います。これにより、商品やそのラインナップの品質向上とプロダクトガバナンス体制の強化に努めます。また、当該会議の結果は子会社の取締役会および当金庫に報告するガバナンス体制を構築いたします。

### 【本項に基づく子会社の取組事項】

- 金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、検証の枠組みを整備しております。
- プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すPDCAサイクルを構築しております。

## 10 金融商品の組成時の対応【補充原則 3 本文および（注 1～3）】

子会社において、商品の組成時にお客さまとの対話や販売事業者との情報連携を通じて真のニーズの把握に努めてまいります。また、運用手法やリスク管理などについて、そのニーズに商品が適切であるかを十分に検証します。複雑またはリスクの高い金融商品については、対象とするお客さまの属性を特定し、販売事業者への情報提供に努めてまいります。

### 【本項に基づく子会社の取組事項】

- お客さまのニーズに合った金融商品の持続可能性や合理性を検証しております。また、お客さまの最善の利益を考え、属性を特定したうえで販売事業者と情報を共有してまいります。
- 組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証しております。
- お客さまの属性を特定するにあたっては、資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズ等を基本として具体的に定め、想定される販売方法にも留意しております。
- 製販全体として最適な金融商品をお客さまに提供するため、金融商品の特性等に応じて、販売事業者との情報連携を行います。

### 1 1 金融商品の組成後の対応【補充原則4本文および（注1～3）】

子会社において、商品の組成後に想定した商品性が確保されているか検証し、結果を商品やそのラインナップの品質向上に活かします。また、お客さまのニーズに適った商品を提供するために、お客さまとの対話や販売事業者との情報連携に努めてまいります。

#### 【本項に基づく子会社の取組事項】

- 金融商品の組成時に想定された商品性を継続的に検証し、その結果を基に商品の改善やプロダクトガバナンスの見直しを行ってまいります。また、販売事業者と情報を連携し、想定するお客さまの属性と実際の属性が一致しているかを確認し、運用や商品提供の改善に活かします。
- 商品性の検証にあたっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証しております。
- 金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報を販売事業者から提供を受け、当該情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元いたします。
- 運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、金融商品の改善や見直しを行います。

### 1 2 金融商品の組成におけるお客さまへの分かりやすい情報提供【補充原則5本文および（注1～2）】

子会社において、お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、商品の運用体制やプロダクトガバナンス全般の体制等について、分かりやすい情報提供に努めてまいります。

#### 【本項に基づく子会社の取組事項】

- お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行います。
- 金融商品の商品性に関する情報を販売事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行います。

以 上