

平成 29 年 12 月 22 日
農 林 中 央 金 庫

お客様本位の業務運営に関する基本方針

1 理念

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。その特性をいかし、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、お客様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、お客様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様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。

具体的には、お客様の大切な資産を付託いただくにあたり、金融を巡るリスクの多様化・複雑化を念頭に置き、協同組織の特性をいかしてお客様の真のニーズや利益を考え、それに見合った商品・サービスを提供し、その内容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、お客様本位の業務運営に一層取り組んでまいります。

2 理念を実現するための態勢

このような理念を実現するため、当金庫は、当金庫および子会社の共通の指針として、この「お客様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、より良いお客様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、その取組み状況について公表いたします。

【本項に基づく取組事項】

- 当金庫および資産運用業務を担う各子会社が、本方針に掲げる理念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。
- 各子会社においても、本方針に掲げる理念に沿った各子会社の方針等を策定のうえ公表いたします。
- 当金庫および各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におけるお客様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。

3 お客様のニーズをふまえた金融商品・サービスの提供

当金庫および子会社は、お客様の資産運用の状況、お取引経験、お取引の目的等を把握し、お客様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りましては、社会経済情勢やニーズ等をふまえたお客様の資産形成に資するよう開発・運用に努めるとともに、お客様像を想定の上、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。複雑またはリスクの大きい金融商品・サービスのご提案等を行う場合には、また、お客様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には、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様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】

- 資産運用業務を担う各子会社において、お客様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。
- 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のお客様のニーズにあつた金融商品・サービスが提供できるよう、JAにおいて販売する商品の企画・開発を行ってまいります。

4 重要な情報や手数料のわかりやすい提供

当金庫および子会社は、金融機関がご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様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情報提供に努めてまいります。

また、当金庫および子会社において、お客さまがご負担される手数料その他の費用につきまして、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含めまして、サービス内容に合致した合理的な手数料を設定し、お客様のご理解をいただけます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】

- 資産運用業務を担う各子会社において、お客様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、JAバンクの中央機関として、投資信託を販売する各JAのお客様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、JAに対する支援を行ってまいります。

5 利益相反の適切な管理

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、当金庫および子会社は、当金庫が定める「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれのある取引の種類やその特定の方法、管理に関する事項などを定めること等により、お客様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】

- 当金庫および資産運用業務を担う各子会社において「利益相反管理方針」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します。
- 利益相反のおそれのある取引につきまし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ます。
- 当金庫は、JAバンクの中央機関として、各JA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。

6 企業文化としての定着に向けた取組

複雑化する金融システムや金融商品にかかる高度の専門性はもとより、お客様に対する誠実・公正を旨とする職業倫理を職員ひとりひとりが有し、企業文化として定着させてまいります。お客様と職員ひとりひとりの信頼関係がより高まり、その総体として、当金庫および子会社におけるお客様本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

かかる企業文化の定着を確実にするため、当金庫および子会社においてお客様本位の業務運営にかかる取組について、教育研修等を通じて理念を共有・促進し、お客様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】

- 当金庫および資産運用を担う各子会社において、理念をふまえた規定の整備や研修の実施を継続いたします。
- お客様本位の業務運営が一層定着するための、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ことにより、当金庫および子会社におけるお客様本位の業務運営が確固となる企業文化の定着を図ります。
- 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においてお客様本位の業務運営が企業文化として定着するよう、その支援を行ってまいります。

以 上