

お客様本位の業務運営に関する取組状況について

農中信託銀行株式会社（以下「当社」）は、お客様の最善の利益を図るため、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を定め、それを実現するための態勢を構築いたしました。本方針がよりお客様のために資するよう、その取組状況について公表することとしております。

お客様本位の業務運営に関する取組方針に対応する主な取組状況は以下のとおりです。

方針1 お客様のニーズをふまえた金融商品・サービスの提供

当社は、お客様の資産運用の状況、取引経験、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がみあったご提案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】

- (1) お客様の投資経験・目的等を踏まえ、商品・サービスに関する十分なお理解を得て、お客様の投資ニーズに合致した商品等のご提案を行うことに努めます。
- (2) お客様から受託等した商品・サービスについては、堅確性のある事務を遂行し、また、商品・サービスの運用状況等にかかる定期的な報告やタイムリーな情報提供など、高品質のアフターサービスを提供いたします。
- (3) 研修受講や外部資格取得の積極的な奨励等を通じて、職員のさらなる専門性向上に努めます。

主な取組状況

- (1) 国内・海外ともに厳しい運用環境が継続しているなか、お客様の投資ニーズに応えるべく、海外アセットについては、クレジット、オルタナティブ資産を中心に、お客様への運用機会の提供に取り組むと同時に、国内アセットについては、シンジケートローン、不動産情報の紹介ビジネス、ABLのアレンジメント、J-REIT ファンドや不動産私募 REIT ファンド等、農林中央金庫グループの運用ノウハウを活用し、お客様のニーズに応じた運用商品ラインナップの拡充やソリューションの提供に努めました。
- (2) お客様から受託等した商品・サービスについて堅確性のある事務を遂行するため、堅固な業務基盤、インフラの強化および改善に取り組んでおります。また、サイバー攻撃への予防・検知態勢の整備などの高度化を進めております。遺言信託代理店に対しては適切な事務遂行を指導しております。
- (3) お客様のニーズに合致した商品・サービスを提供できるよう、社内の人材育成プログラムを通じて、全職員の専門性向上に努めております。

方針2 信託報酬等を含む重要な情報のわかりやすい提供

当社は、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・サービスの内容にかかる情報提供に努めてまいります。

また、当社において、お客さまがご負担される信託報酬その他の費用につきまして、当該報酬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報酬等を設定し、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。

なお、お客様からいただく信託報酬等は、たとえば以下のサービスの対価となっております。

- ・お客様の目的に応じた資金の運用および財産の管理
- ・お客様の資金運用に関するコンサルティング
- ・投資環境、商品のリスク等に関する情報提供
- ・お客様の知識・経験等を踏まえた商品・サービスのご提案
- ・商品・サービス提供に関連する事務処理

【本項に基づく取組事項】

- (1) お客様に商品・サービスのご提案等を行うにあたり、商品等のリスク・リターン、お取引の条件、選定理由、利益相反の可能性などの重要な情報について、お客様の十分なお理解が得られるように、わかりやすく誠実にご提供いたします。
- (2) 情報のご提供にあたっては、お客様への直接のご説明のほか、各種研究会・勉強会を開催するなど、商品等についてお客様が十分ご理解いただけるように努めます。

【成果指標 (KPI)】

- (1) お客様のニーズにお応えし、商品等に関する十分なお理解をいただくための、各種研究会・勉強会の開催件数

主な取組状況

- (1) オルタナティブ資産等の複雑な商品については、商品別にお客様へ、丁寧かつ分かりやすい資料提供・説明を実践いたしました。
- (2) 金融市場の著変時において、お客様へ、商品への影響等について迅速かつ丁寧に資料提供・説明を実践いたしました。
- (3) 各種研究会、勉強会について、定期開催を行うとともに、お客様のニーズに応えた個別開催を通じて、お客様に十分ご理解いただけるよう努めております。

成果指標 (K P I)

お客様向けの各種研究会・勉強会の開催件数は次のとおりでございます。

・定期開催の各種研究会、勉強会の開催件数	6 件
・個別に開催した研究会、勉強会の開催件数	56 件
・お客様との情報共有のために開催した連絡会の開催件数	12 件
計	74 件

方針3 利益相反の適切な管理

当社は、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、農林中央金庫が定める「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】

- (1) 農林中央金庫グループの一員として、農林中央金庫が定める「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を適切に把握し管理いたします。
- (2) 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、当社における利益相反管理態勢の高度化に努めます。
- (3) 責任ある機関投資家として、適切に受託者責任を果たすため、「責任ある機関投資家」の諸原則である「日本版スチュワードシップ・コード」を受け入れ、各原則への取組方針を策定・公表いたします。

主な取組状況

- (1) (2) 農林中央金庫が定める利益相反管理方針等に基づき、利益相反の発生防止に向けて、受託案件等を適切に管理する態勢を運営しております。
- (3) 「議決権行使結果の開示およびスチュワードシップ・コード活動に関する自己評価について」を策定し、当社ホームページに掲載しました。

方針4 企業文化としての定着に向けた取組み

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。

かかる企業文化としての定着化を確実にするため、当社におけるお客様本位の業務運営について、教育・研修等を通じて理念を共有・促進するとともに、業績評価においても当該運営に資する取組みを適切に評価することにより、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】

- (1) 理念をふまえた規定の整備や教育・研修の実施により職員への意識浸透を継続いたします。
- (2) お客様本位の業務運営が一層定着するための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、当社におけるお客様本位の業務運営が確固となるように企業文化の定着を図ります。

主な取組状況

- (1)(2) 企業文化としての定着のため、社内研修、各職員の業務目標の設定等を通じて、全職員にお客様本位の動機づけや意識浸透を行っております。

注 記載内容は、特段の記載がない限り 2020 年 3 月現在の状況を記載しております。

以 上

<本件に関するお問い合わせ>

農中信託銀行株式会社 企画総務部 総務班

TEL : 03 (5281) 1311 (代表) FAX : 03 (5281) 1262