

お客様本位の業務運営に関する取組状況について（2021年度）

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しております。また、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。

本方針に対応する2021年度の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、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査いたします。

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、当社が取り扱う商品・サービスを広くご説明し、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) お客様の最善の利益を図り、また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、また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。また、お客様の資産運用の状況や取引経験等に加え、商品の複雑性も考慮した審査等へ強化・高度化を図るために社内規定を見直し、それらを踏まえた各種提案を実施いたしました。
- (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。またサイバー攻撃に対しては、外部機関評価を踏まえつつ、社内規定の見直しや社内外訓練の実施など、予防・検知態勢の整備を実施しております。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必須・推奨資格を定め、全職員に取得を推進するなど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、お客様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、お客様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。
- (3) 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様に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合をお客様が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供を行います。
- (4) お客様の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。
- (5) お客様に販売・推奨等を行う金融商品の複雑さやリスクに見合った情報提供を心掛け、同種の商品があれば内容の比較が容易となる資料を用いる等によりわかりやすい説明に努めます。また、重要な情報については特に強調するなどしてお客様への注意喚起を行います。

### 【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)、(3)、(5)

・お客様への資料提供やご説明にあたっては、当社内審査等を踏まえつつ、リスク・リターンや信託報酬等を含む重要な情報についてお客様の投資経験や投資ニーズ等に加え商品の複雑性も考慮するとともに、商品横断的に資料項目の平仄化等について随時取組むなど、お客様の十分なご理解が得られるような対応を実践いたしました。特に、オルタナティブ資産等の複雑な商品につきましては、お客様へご提供する資料作成にあたり、通常の審査等に加え、投資商品の契約書等の各種文書との整合性等を別途確認するプロセスを新たに設けることにより、正確で分かりやすい内容となるように努めております。

(2)、(4)

・金融市場の著変時においては、お客様の投資商品への影響等を分析のうえ、お客様へ迅速かつ丁寧な資料提供・説明を実践いたしました。

・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）

お客様に向けての各種研究会・勉強会の開催件数は次のとおりでございます。

・協同組織金融機関向け定期開催の各種研究会・勉強会の開催件数	6 件
・遺言信託にかかる J A 組合員等向けセミナー・研修会の開催件数	14 件
・ <u>お客様との情報共有等のため個別に開催した勉強会等の開催件数</u>	<u>104 件</u>
計	124 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)

・当社は、「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しており、それに基づく活動状況および自己評価について、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職員の業務を支援・検証するための体制整備に努め、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、ならびに全役職員へのお客様本位の動機づけや意識浸透のため、以下取組みを実施しております。今後ともこれら取組みを充実的かつ継続的に実施していくことにより、顧客本位の企業文化の一層の定着を図ってまいります。

- ・各職員の業務目標にて、「顧客本位の業務運営」に関する課題設定を必須としております。
- ・取締役から役職員に対し、「顧客本位の業務運営」をテーマとしたメッセージ発信や勉強会を行うとともに、その内容を踏まえたe-ラーニングを実施しております。
- ・「当社の過失如何を問わず、お客様に損失・影響が想定される場合」は速やかな社内報告ならびにお客様への説明等の対応が必要である点について、当社規定への明文化および役職員向け周知徹底を実施しております。

注 主な取組状況にかかる記載内容は、特段の記載がない限り 2022 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) 1260

