

お客さま本位の業務運営に関する取組み方針

東京みどり農業協同組合

JA グループは、食と農を基軸とし地域に根ざした協同組合として、助け合い精神のもとに、持続可能な農業と豊かで暮らしやすい地域社会への実現を理念に掲げています。

当組合では「地域社会と一体となり組合員の事業と生活の向上に貢献いたします」という理念のもと、JA の総合力を発揮し、多様なニーズに役立つサービスの提供を行動基準としております。

この理念のもと、2017 年 3 月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者皆さまの生活と必要性に応じた商品の提案・サービスの提供を通じて豊かな生活づくりに貢献するため、以下の方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については定期的に公表するとともに、お客さま本位の業務運営を実現するため必要に応じ方針の見直しを図ってまいります。

注) 共済事業においては、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA 共済連）が、共同で事業運営しております。

JA 共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA 共済連のホームページをご参照ください。

1. 組合員・お客さまへの最適な商品・サービスの提供

(1) 金融商品

資産形成・資産運用のご相談をいただいたお客さまに提供する金融商品として、様々な「投資に関するご要望や好み」等、勤労世帯から高齢者までお客様の多様なニーズに合った商品を取り揃えるとともに、お客さまの選びやすさも考慮したうえで、一定の商品数に絞った「JA バンク セレクトファンド」をご用意しております。

「JA バンク セレクトファンド」は、主に以下の①~⑤の基準をもとに商品を選定しており、お客様のニーズに合った商品を取り入れ、パフォーマンスが芳しくない場合は取扱いを行わない等、定期的な商品ラインナップの見直しを行ないます。

- ① 将来の備えに向けて、「長期投資」を前提とした投資信託であること
- ② 長期投資の観点から投資効率が良い商品であるかを判断して、過去の運用実績が相対的に良好であること
- ③ 「過去の運用実績を今後も再現すると期待できるか」を踏まえて商品进行评估し、過去の運用実績の再現性が認められること
- ④ 商品内容に応じて手数料が割安・良心的な水準であること

⑤ これからの将来に向けて資産を築いていく資産形成層に向けた商品であり、過度に分配金を捻出する投資信託ではないこと、

また、都度意向確認を実施し、お客さまのリスク許容度を確認したうえで、そのリスク許容度に沿った商品をご案内いたします。

なお、当組合では、上記の金融商品の組成に携わっておりません。

【原則 2 本文および (注)、原則 3 (注)、原則 6 本文および (注 2、3)】

(2) 共済の仕組み・サービス

当組合は、組合員並びに利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう、最良・最適な共済の仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合では市場リスクを有する共済の仕組み (例：外貨建て共済) の提供は実施しておりません。

【原則 2 本文および (注)、原則 3 (注)、原則 6 本文および (注 2、3)】

2. お客さま本位のご提案と情報提供

(1) 信用事業の事業活動

① 投資信託商品をご提案するにあたり、特に、ご高齢の組合員・お客さまに対してはご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。

また、以下の対応を行うことで、お客様にあった商品をご提案いたします。

ア、「JA バンク資産運用スタイル診断シート」において、3つの観点 (1.投資目的、2.許容できるリターンの振れ幅、3.相場変動時の運用方針) からお客さまのリスク許容度を判定したうえで、お客様に相応しいと思われる投資信託商品をご提案いたします。

イ、意向確認および適合性チェックを実施し、お客様の知識・経験・財産状況・投資目的などを総合的に勘案して不相当と認められる勧誘は行いません。

意向確認および適合性のチェックにより、商品の特性・リスク等がお客様に「相応しいとはいえない可能性がある」と当組合で判断した場合には、ご提案を控えさせていただきます。

② お客様の投資判断に資するよう、商品のリスクの特性・手数料・費用等の重要な事項について、「JA バンク セレクトファンドマップ」や「重要情報シート」等を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

③ お客さまにご負担いただく手数料について、当組合ではお客さまの投資判断に資するよう、「JA バンク セレクトファンドマップ」や「重要情報シート」等を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明に努めます。

④ 販売後においても、財産状況・投資目的・リスク許容度の変更有無を確認するとともに、各種情報提供により丁寧かつ継続的なアフターフォローを通じ、購入商品等について

ご理解いただけるよう取り組みます。

【原則2本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

(2) 共済事業の事業活動

- ① お客さまに対して、各種公的保険制度を始めとする生活や暮らしに役立つ情報やサービスの提供を行い、一人ひとりの加入目的・ライフプラン等に応じた、最適な保障・サービスをご提案します。
- ② 保障の加入にあたっては、お客さまのご意向に沿った最適な商品を選択いただけるよう、的確にニーズ把握・確認をしたうえで、十分に保障内容をご理解・ご納得いただけるよう、分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)を実施します。
- ③ ご高齢のお客さまについては、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、丁寧な説明や対応を行います。
- ④ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。
- ⑤ 各種手続きの実施にあたっては、お客さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、ご加入後もご契約内容等について、3Q訪問活動を通じた近況確認・あんしんチェック等による定期的・継続的なフォローアップを実施します。

【原則本文および(注)、原則4、原則5本文および(注1~5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

3. 利益相反の適切な管理

(1) 信用事業

お客さまへの商品選定や情報提供にあたりお客さまのリスク許容度にあった投資信託商品をご提案することとしており、状況や意向に反しお客さまの利益を不当に害することがないように、当組合で定める「利益相反管理方針」等に基づき適切に管理します。

【原則3 本文および(注)】

(2) 共済事業

お客さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供・契約等において、お客さまの利益を不当に害することがないように、当組合で定める「利益相反管理方針」等に基づき適切に管理します。

【原則3 本文および(注)】

4. お客さま本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

- ① 研修による指導や職員の資格取得を推奨することにより、販売担当者からお客さまへの提案力向上に努めます。
- ② 系統内研修および外部研修機関を利用した研修等を受講することにより、高度な専門性を有し誠実・公正に業務を行うことができる人材を育成します。

③ 金融商品取引法、その他の法令等の遵守状況および帳簿書類等の管理状況について、モニタリングする姿勢を組合内に構築し、法令・諸規則等違反の予防に努めます。

また、当組合は、お客さまの多様な資金運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅実な事務を行うため、資格取得の支援等に取り組んでおります。

〈〈内部研修・資格制度〉〉

- ・証券外務員資格再研修
- ・ライフアドバイザー認証要件研修
- ・共済契約税務研修
- ・FP2級技能士 等

〈〈取得を推奨する外部資格〉〉

- ・証券外務員1種
- ・内部管理責任者試験
- ・個人情報取扱主任者
- ・損害保険募集人一般試験 等

当組合はお客さまからお寄せいただく「声（お問い合わせ・ご相談・ご要望）」を真摯に受け止め、業務改善に取り組むとともに、お客さまに対して、最適な金融商品・共済の仕組み・サービスを提供できるよう、継続的に職員育成を行う姿勢を構築します。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）、原則7本文および（注）】

※ 上記の原則および注番号は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しています。

以上

顧客本位の業務運営に関する原則

2017年3月30日

(2021年1月15日改訂)

金融庁

経緯及び背景

2016年4月19日の金融審議会総会において、金融担当大臣より、「情報技術の進展その他の市場・取引所を取り巻く環境の変化を踏まえ、経済の持続的な成長及び国民の安定的な資産形成を支えるべく、日本の市場・取引所を巡る諸問題について、幅広く検討を行うこと」との諮問が行われた。この諮問を受けて、金融審議会に市場ワーキング・グループが設置され、国民の安定的な資産形成と顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー¹）等について審議が行われた。

市場ワーキング・グループでは、国民の安定的な資産形成を図るためには、金融商品の販売、助言、商品開発、資産管理、運用等を行う全ての金融機関等（以下「金融事業者」）が、インベストメント・チェーンにおけるそれぞれの役割を認識し、顧客本位の業務運営に努めることが重要との観点から審議が行われ、12月22日に報告書が公表された。その中で、以下のような内容が示された。

- － これまで、金融商品の分かりやすさの向上や、利益相反管理体制の整備といった目的で法令改正等が行われ、投資者保護のための取組みが進められてきたが、一方で、これらが最低基準（ミニマム・スタンダード）となり、金融事業者による形式的・画一的な対応を助長してきた面も指摘できる。
- － 本来、金融事業者が自ら主体的に創意工夫を発揮し、ベスト・プラクティスを目指して顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合い、より良い取組みを行う金融事業者が顧客から選択されていくメカニズムの実現が望ましい。
- － そのためには、従来型のルールベースでの対応のみを重ねるのではなく、プリンシプルベースのアプローチを用いることが有効であると考えられる。具体的には、当局において、顧客本位の業務運営に関する原則を策定し、金融事業者に受け入れを呼びかけ、金融事業者が、原則を踏まえて何が顧客のためになるかを真剣に考え、横並びに陥ることなく、より良い金融商品・サービスの提供を競い合うよう促していくことが適当である。

また、報告書では、顧客本位の業務運営に関する原則（以下「本原則」）に盛り込むべき事項についても提言がなされた。この提言を受け、2017年3月30日、本原則が策定された。

¹ フィデューシャリー・デューティーの概念は、しばしば、信託契約等に基づく受託者が負うべき義務を指すものとして用いられてきたが、欧米等でも近時ではより広く、他者の信認に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称として用いる動きが広がっている。

本原則策定後、金融事業者の取組状況や本原則を取り巻く環境の変化を踏まえ、2019年10月から市場ワーキング・グループが再開され、顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策について検討が行われた。

同ワーキング・グループにおいては、本原則の具体的内容の充実や金融事業者の取組の「見える化」の促進などに関する議論があり、本原則の改訂案について提言が行われた。当該提言を受け、2021年1月15日、本原則の改訂を行った。

本原則の目的

本原則は、上記市場ワーキング・グループの提言を踏まえ、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則を定めるものである。

本原則の対象

本原則では、「金融事業者」という用語を特に定義していない。顧客本位の業務運営を目指す金融事業者において幅広く採択されることを期待する。

本原則の採用するアプローチ

本原則は、金融事業者がとるべき行動について詳細に規定する「ルールベース・アプローチ」ではなく、金融事業者が各々の置かれた状況に応じて、形式ではなく実質において顧客本位の業務運営を実現することができるよう、「プリンシプルベース・アプローチ」を採用している。金融事業者は、本原則を外形的に遵守することに腐心するのではなく、その趣旨・精神を自ら咀嚼した上で、それを実践していくためにはどのような行動をとるべきかを適切に判断していくことが求められる。

金融事業者が本原則を採択する場合には、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定し、当該方針に基づいて業務運営を行うことが求められる。自らの状況等に照らして実施することが適切でないと考えられる原則があれば、一部の原則を実施しないことも想定しているが、その際には、それを「実施しない理由」等を十分に説明することが求められる。

具体的には、本原則を採択する場合、下記原則1に従って、

- ・ 顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表した上で、

- ・ 当該方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、
 - ・ 当該方針を定期的に見直す
- ことが求められる。さらに、当該方針には、下記原則 2～7（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容毎に、
- ・ 実施する場合にはその対応方針を、
 - ・ 実施しない場合にはその理由や代替策を、
- 分かりやすい表現で盛り込むとともに、これに対応した形で取組状況を明確に示すことが求められる。

本原則に関する留意事項

本原則については、金融事業者の取組状況や、本原則を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しの検討を行うものとする。

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

(注) 金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。

【顧客の最善の利益の追求】

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。

【利益相反の適切な管理】

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。

- ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合
- ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合

【手数料等の明確化】

原則 4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、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、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則 5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

(注 1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。

- ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性
- ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）
- ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

(注 2) 金融事業者は、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顧客に示すとともに、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、それぞれの重要な情報について提供すべきである（(注 2)～(注 5) は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。

(注 3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であつて、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。

(注 4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。

(注 5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則 6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

(注 1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。

- ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと
- ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと
- ・ 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を行うこと

(注 2) 金融事業者は、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、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

(注 3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

(注 4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。

(注 5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則 7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

(注) 金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。