

「お客様本位の業務運営」に関する基本方針

I . 「お客様本位の業務運営」の徹底と企業文化の醸成

お客様と親密な関係を構築する中で真の金融ニーズを把握し、中長期的な資産形成・運用に資する商品を中心に幅広い金融商品を取り揃え適切な情報を提供することで、お客様にとって最適で自由な商品選定ができる環境を構築します。

(具体的な取組み)

- ・平成 29 年 7 月に新設された営業統括部内のリテール戦略室を中核として、本業務運営方針全体の着実な実行と確認、定期的な見直しを行うため PDCA サイクルを実践します。

II . お客様の最善の利益の追求

1. 商品ラインアップ

- ①お客様一人ひとりが持つ金融ニーズに対して、中長期的な資産形成・運用に資する商品を中心に幅広く取り揃えるとともに、お客様にとって最適で自由な商品選定ができるようにいたします。
- ②投資運用会社や保険会社から、バランスよく商品を取り揃え、多様な運用ニーズに応じた商品ラインアップの構築及び金融商品サービスの導入・見直しを行います。

(具体的な取組)

- ・中長期的な資産形成・運用に資する商品を中心に幅広い商品を取り揃えます。
- ・取扱商品については、商品の特性やリスクを十分に把握して選定いたします。選定にあたっては、金融商品専門委員会(仮称)を設置し、組織横断的な検討体制を整えます。

III . 利益相反の適切な管理

1. 商品販売

商品販売にともなう各種手数料等、お客様との間で利益相反が生じる可能性のある取引に対して、社内規定の「金融商品の販売に関する勧誘方針」及び「利益相反管理細則」による制限のほか、コンプライアンス委員会等を含む社内組織が主体となって継続的に管理を行います。

2. 商品説明

お客様に金融商品をご提案する際は、各商品のリスクやご負担いただく費用など、投資判断に必要な情報を十分ご理解いただけるまで丁寧に説明いたします。

(具体的な取組)

- ・利益相反が生じる可能性を低減するため、渉外等の対面営業から web 等を活用した非対面営業化を志向していきます。
- ・各種手数料の説明資料は、web・ITツールのデジタルコンテンツの充実・活用を図ることで

わかり易い表示内容とし、お客様がご理解いただけるまで丁寧に説明いたします。

- ・手数料の内容等について、お客様がご理解いただけたかどうか、商品を購入して頂いた後に行うアフターフォロー(訪問・コール)をする中でも確認させていただきます。

IV . 手数料の明確化

1. 手数料の説明

お客様から頂く手数料については、提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定し、投資判断に資するように丁寧に説明いたします。

(具体的な取組)

- ・お客様ご自身の資産形成目的とした場合、その手数料を前提に投資するかどうかという目線で手数料水準を吟味した上で、適切な手数料説明を心がけます。

V . 重要な情報の分かりやすい提供(お客様の意向等に基づく適切な商品提案の実施)

1. 商品のご提案

- ①お客様の金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いする中で、真の金融ニーズを把握し適切な情報を提供いたします。
- ②お客様の投資判断に資するよう、商品のリスク特性・手数料ならびに経済環境・市場動向等を解りやすく説明し必要な情報を十分に提供いたします。
- ③商品説明については web・ITツールのデジタルコンテンツを最大限活用するとともに、外部評価機関の評価も参考に説明いたします。この説明資料については適宜改善いたします。

2. アフターフォロー

購入頂いた後も、お客様の投資判断に資する情報を提供する中でご相談を承るなど、アフターフォローの充実を図ります。

(具体的な取組)

- ・金融商品をご購入頂いた後も、定期的に訪問することでお客様の疑問点や不安の解消へ対応します。また、ご高齢のお客様については、面談頻度を高めます。
- ・市場が大きく変動した場合には、お客様の投資判断に資する情報提供に努めるほか、大幅な評価損が生じているお客様には、専担部署を含めた全行協力での徹底サポートを行います。

Ⅵ．お客様にふさわしいサービスの提供

1. お客様にとって最適で自由な商品選定ができる環境整備

- ①商品をご提案する場合は、お客様の金融知識・財産・投資目的等をじっくりとお伺いし、真の金融ニーズを把握するとともに適切な情報を提供することで、お客様にとって最適で自由な商品選定ができるようにいたします。
- ②お客様のニーズや利益に適う適切な商品が提供できるように、担当者の人材育成に努めます。
- ③ご高齢のお客様には、ご家族へのご相談をお勧めすることで、ご家族も商品の概要をご納得いただけるよう心がけます。
- ④お客様のご意向に沿う商品が複数ある場合、それぞれの商品について比較させていただくとともに、推奨する理由を丁寧に説明しご納得いただいた上で、お客様ご自身で自由に商品を選択いただきます。

(具体的な取組)

- ・お客様への商品提案に際しては、財産全体の健全なバランスが取られていることに配慮し、お客様の運用予定期間・目標リターン等に合致する商品選択へのアドバイスを行います。
- ・商品購入のタイミング(一括・積立の別など)、分配金の取り扱い(再投資・受取の別)については、お客様のニーズに配慮することに加え、リスク管理上も適切な認識に基づいたお客様の意向であることを確認します。
- ・お客様からのお問い合わせ等についても、適切かつスピーディーに対応できるチャネルの構築を図ります。
- ・資産形成初心者のお客様に対して、適切な投資教育の機会と捉えていただけるようにファイナンシャルプランナーが有するレベルの投資知識などの提供にも努めます。

Ⅶ．従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

1. 人材育成・業績評価

- ①お客様のニーズや利益に真に適う取組みをより一層実践していくために、担当者の人材育成を図ります。
- ②業績評価をする場合、本方針の実践を動機づけるものとし、手数料収入、特定の商品販売に偏ることがないように考慮した評価とします。

(具体的な取組)

- ・本業務のモニタリング対象は、ミニマムスタンダードの遵守状況等にとどまらず、販売実績が特定の商品に偏在していないか、手数料の多寡に依存した販売実績となっていないかなども含めます。
- ・本業務へのモニタリング体制は、営業店(日常活動チェック)、営業統括部・事務統括部(業務活動の方向性チェック)、業務監査部(第三者的視点チェック)の三層構成とします。
- ・金融商品の販売知識やコンサルティング能力を一定以上有した職員を社内認定し、認定を受けた職員が金融商品の販売に従事します。
- ・金融商品知識向上に向けた研修体制の充実を図ります。