

《お客様本位の金融サービスを実現するための方針》 に基づくアクションプラン

1

お客様本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

具体的 取組

- 当行は「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」を踏まえ、お客様本位の取組み状況について客観的に確認・評価する指標(KPI)を設定し、毎年3月末を基準として、6月に当行のホームページに公表いたします。

2

お客様の最善の利益の追求のために

具体的 取組

- お客様をよく理解し、お客様が思い描く中長期の目標(夢や想い)や課題に寄り添い、それらの実現・課題解決に向けて、それぞれのライフプランや意向に最も適した商品やサービスをご提供してまいります。
- お客様の中長期の安定的な資産形成に向けては、長期・積立・分散投資のご提案に努めてまいります。
- 金融商品やサービスのご契約後のお客様に対しては、意向等に変化がないかお客様と共有し、必要に応じて見直しを図ることで目標の実現に努めてまいります。
- お客様の多様なニーズにあった適切なコンサルティングを提供するため、高い専門性と倫理観を備えた人材育成に取り組んでまいります。
- お客様の目標の実現に向け、お客様の資産を形成していくことで、お客様との信頼関係を構築し、取引の継続につなげてまいります。

お客様の最善の利益を実現するために、以下の取組みを実施して参ります

3

利益相反の適切な管理体制について

具体的 取組

- お客様に当行のグループ会社をご紹介する際には、事前にお客様のご同意をいただくとともに、利益相反管理方針に基づき、お客様の利益が不当に損なわれることがないようにいたします。

4

お客様にご負担いただく手数料等について

具体的 取組

- 手数料等は、お客様が金融商品を選定する際の重要な判断材料の一つであることから、当行は、当該金融商品を販売する際には、契約締結前交付書面(目論見書等)・設計書・パンフレット等(重要情報シートを含む)を活用し、お客様に分かりやすく丁寧にご説明いたします。

5

重要な情報の分かりやすい提供について

具体的 取組

- 当行は、お客様に金融商品をご提案する際に、商品のリスクや運用実績・取引条件・販売対象として想定するお客様層などの重要な情報を、同種の商品と比較することが容易となるよう、重要情報シート及び販売用資料等を活用して、分かりやすく丁寧にご説明いたします。
- 仕組みが複雑またはリスクの高い商品の販売を行う場合は、重要情報シート等の資料を用いて、商品性やリスク・手数料など、より分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。
- 当行は、重要な情報をお客様に分かりやすく提供するため、パンフレットの充実やタブレット端末を活用した提案ツールの拡充を図ってまいります。
- お客様との利益相反の可能性がある場合、その具体的な内容(第三者から受取る手数料含む)及び取引等に及ぼす影響について重要情報シート等の資料を用いてご説明いたします。

6 お客様にふさわしい商品・サービスの提供について

具体的 取組

- お客様のライフプランやご意向ならびに適合性などの情報を適切に把握し、目標とする資産額やリスク性資産の適切な割合などに配慮し、お客様にとって最適な商品・サービスの提供を行ってまいります。
- お客様のライフプランやニーズに合った商品を比較検討できるよう、当行が取扱う金融商品やサービスについて、パンフレットや重要情報シート等を用い、丁寧にご説明いたします。
- 金融商品やサービスのご契約後においても、お客様のライフプランやご意向に変化がないか定期的にアフターフォローを実施し、継続的な情報提供に努めてまいります。
- 金融商品の仕組等について、お客様のご年齢や投資経験等に合わせ、分かりやすく情報提供できるよう、商品パンフレット等の充実や従業員の研修・教育を実施してまいります。
- 新たな商品・サービスを導入する際には、商品性・運用状況・リスク等を検証のうえ行内規程に基づき取扱商品を選定いたします。
- お客様の金融知識向上に資するため資産運用セミナーを通じて情報提供に努めてまいります。

7 従業員に対する適切な動機づけの枠組みについて

具体的 取組

- 当行は、お客様本位の金融サービスを実現するため、従業員への研修・教育による人材育成に努めFP等専門資格の取得奨励により、従業員の専門的なスキル向上に努めてまいります。
- お客様満足度の向上を目指し、お客様向けアンケートの実施と効果検証を定期的に行うことにより、従業員にお客様本位の業務運営を適切に動機づけてまいります。
- お客様の安定的な資産形成と最善の利益に繋がる提案や取組みを評価体系に組み入れ、お客様本位の業務運営の浸透と定着を図ってまいります。

公表する成果指標(KPI)について

当行の 自主的KPI

- 投資信託ラインアップの状況
- 保険商品ラインアップの状況
- 投資信託の預り残高と顧客数
- 投資信託自動積立契約の状況
- 販売額に対する投資信託積立比率
- 投資信託平均保有期間
- NISA・つみたてNISAの口座数・利用金額
- 適切な情報提供のための取組み(主な取組内容)
- お客様向けセミナーの取組み(主なセミナーの内容等)
- 資格取得率(ファイナンシャルプランニング技能士)
- 資格取得率(金融窓口サービス技能士)
- 資産運用の専門知識習得を目的とした研修の実施回数 など

比較可能な 共通KPI

- 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率(令和4年9月1日ファンドラップ導入)
- 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
- 外貨建保険の運用評価別顧客比率
- 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

※「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」に関する取組状況については、当行ホームページに公表しております。