

平成 29 年 6 月 23 日

各 位

株式会社 北日本銀行

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の制定のお知らせ

株式会社北日本銀行（頭取：柴田克洋）は、中期経営計画「Focus2020」（計画期間：2017年4月～2020年3月）に掲げた基本方針「リテール金融への更なる深化」の実現とお客さま本位の業務運営の更なる向上を目指し、別紙の通り「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、「取組方針」という。）を制定いたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 取組方針の構成

本取組方針は、すべての役職員がフィデューシャリー・デューティー（ ）を理解し全うすべく、以下の7項目により構成しております。

1. お客さまのニーズに沿った利益の追求
2. お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの提供
3. お客さまに対する情報提供の充実
4. お客さまのニーズに沿ったアフターフォローの充実
5. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理
6. お客さまの利益を守る業績評価体系や研修体制の整備
7. お客さまの声を業務運営に活かす取組みの確保

取組方針の詳細につきましては、別添資料「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」をご参照願います。

2. 今後の取組みについて

取組方針の具体的な取組み状況について、定期的に検証し、その成果の概要を公表するとともに、継続して必要な改善に努めてまいります。

フィデューシャリー・デューティー

信認義務あるいは受託者責任などと訳され、他者の信認を得て、一定の任務を遂行すべき者が負っている幅広い様々な役割・責任の総称。

以 上

[本件に関するお問い合わせ先]

経営企画部（担当：鈴木）

TEL：019-626-6327

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

北日本銀行（以下「当行」といいます。）は、経営理念である「地域密着」「健全経営」「人間尊重」のもと、常にお客さま本位で考え、行動し、お客さまにご満足いただけるよう誠実・公正な業務運営に努めてまいりました。

また、中期経営計画「Focus 2020」（2017 年 4 月～2020 年 3 月）では、「リテール金融への更なる深化」を基本方針に掲げ、「お客さまのライフストーリーをよく理解し、最適な金融サービスを提供できる、切れ目のない営業体制を目指す」こととしました。

当行は、この基本方針の実現とお客さま本位の業務運営の更なる向上を目指し、以下の 7 項目を「取組方針」として定め、公表いたします。中長期的な視点からお客さまの安定的な資産形成に資する金融商品・サービスの提供を実践することで、お客さまのニーズに沿った最善の利益の実現を図ってまいります。

なお、本方針の具体的な取組み状況については、定期的に検証し、その成果の概要を公表するとともに、継続して必要な改善に努めてまいります。

1．お客さまのニーズに沿った利益の追求

当行は、お客さまとの接点を通じて、お客さまのニーズを正確に把握したうえで、高度な専門性と職業倫理をもって、お客さまのニーズに沿った最善の利益の実現を図ってまいります。

また、当行は、このような業務運営に取り組む姿勢が企業文化として定着するよう、努めてまいります。

2．お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの提供

当行は、お客さまとの接点を通じて、お客さまが考える利益を正確に把握したうえで、お客さまの資産状況、投資等の取引経験、金融知識や取引の目的等をふまえ、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。

また、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行う場合、そのパッケージがお客さまのニーズに沿ったものであることを確認してまいります。

さらに、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合や、高齢のお客さま、投資等の取引経験が少ないお客さまに金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合は、特に慎重に対応してまいります。

3．お客さまに対する情報提供の充実

当行は、金融商品・サービスの提供にあたっては、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスを選択していただけるよう、重要な情報を誠実に、分かりやすく提供してまいります。

重要な情報には、金融商品・サービスの概要、リスクとリターン、取引条件、金融商品・サービスの選定理由、お客さまとの利益相反の可能性がある場合にはその内容等を含むものとし、複数

の金融商品・サービスをパッケージとしてお客さまへ提供する場合には、個別に提供することの可否等も含むものといたします。

また、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の内容についても、お客さまが正しく理解できるよう資料等を活用し、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

4. お客さまのニーズに沿ったアフターフォローの充実

当行は、お客さまと長期にわたる信頼関係を構築するため、お客さまに対して金融商品・サービスを提供した以降についても、ライフストーリー等に応じたコンサルティングを通じて、お客さまのニーズに沿ったアフターフォローを行ってまいります。

5. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反管理方針を策定しております。当該方針に基づき、お客さまに対する金融商品・サービスの提供にあたり利益相反の可能性がある場合には、その内容等を説明したうえで、お客さまに金融商品・サービスの提供を受けるか否かを判断していただいたり、お客さまに対する金融商品・サービスの提供を控えたりする等の対応を行ってまいります。

6. お客さまの利益を守る業績評価体系や研修体制の整備

当行は、すべての職員が本方針に沿って誠実に行動し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、本方針に沿った業績評価体系を整備するとともに、浸透に向けた研修プログラムを実施してまいります。

7. お客さまの声を業務運営に活かす取組みの確保

当行は、お客さまのご意見やご要望を当行における業務運営の改善に活かし、お客さま満足の向上に努めてまいります。

以 上