

KITAGIN NEWS RELEASE 2017



平成 29 年 11 月 29 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」に基づく取組内容及び取組状況について

株式会社北日本銀行（頭取：柴田克洋）は、平成 29 年 6 月 23 日に制定・公表いたしました「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の各項目に対応した具体的な取組内容及びその取組状況について、別添資料の通り公表いたします。

取組状況につきましては、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。

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」に基づく取組内容及び取組状況について

北日本銀行（以下「当行」といいます。）は、平成 29 年 6 月 23 日制定・公表致しました「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」といいます。）に基づき、以下の通り具体的に取組んでまいります。

また、取組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。

【取組内容】

①社会貢献と顧客保護

当行は、コンプライアンス基本方針において、経営理念である「地域密着」並びに「顧客保護等管理方針」を基本に、地域密着に徹し、地域の繁栄と豊かな発展に貢献するための金融サービスを提供するとともに、お客さまの利益の適切な保護に十分配慮することを掲げ、その達成に向けて今後も取り組んでまいります。

②目指す職員像

当行は、営業活動基準において、当行の目指す職員像を、「お客さまとの接点を大切にし、お客さまのことを第一に考え、ニーズを汲み取り、成果はお客さまの満足と考えられる職員」、と定め、その達成に向けて営業活動に今後も取り組んでまいります。

③高度な専門性と職業倫理の醸成

当行は、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスを提供するために、職員の高度な専門性と職業倫理を養うことが重要であるとの考えのもと、本部集合研修（職能別研修、コンプライアンス研修等）や投資環境勉強会などの研修プログラムを実施するほか、職員に対しお客さまのニーズに応じた貯蓄・投資等のプランの立案・相談に必要な技能向上を目的に FP 資格取得を奨励しております。

④各部・店へのフィデューシャリー・デューティー責任者・担当者の任命

当行は、各部・店内の取組方針に関する意識の啓蒙、活動の実践及び問題解決等を担うものとして、部・店長を「フィデューシャリー・デューティー責任者」、部・店長より推薦を受けた営業推進担当者を「フィデューシャリー・デューティー担当者」に任命し、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう取り組んでまいります。

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。

【取組内容】

①金融商品・サービスのラインナップの充実

当行は、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの販売・推奨等を行うため、ラインナップの充実に今後も取り組んでまいります。

②ライフプランアンケート等によるご意向の確認

当行は、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの販売・推奨等を行うため、ライフプランアンケートや資産運用ご相談シート等によるお客さまのご意向の確認に取り組んでまいります。

③パッケージした金融商品・サービスの取扱い

当行は、パッケージした金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合、複数の金融商品・サービスが組み合わされていること、及びメリットとデメリット、個別に提供することの可否等について情報を提供し、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。

④高齢のお客さまや投資等の取引経験の少ないお客さまへの対応

当行は、高齢のお客さまには、原則としてご家族の同席をお願いし、当行も複数の者で対応することとし、また、投資等の取引経験が少ない方は説明の機会を複数回設けるなど丁寧な対応を心掛け、お客さまの利益を不当に害することのないよう、今後も取り組んでまいります。

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。

【取組内容】

①情報の分かりやすい提供及び誤解を招く情報提供の排除

当行は、金融商品勧誘方針において、お客さまご自身の判断でお取引いただくために、金融商品の内容やリスクなど重要な情報について、十分ご理解いただけるよう説明に努めること、お客さまへ誠実、公正な勧誘に努め、断定的判断の提供や、事実と異なる情報の提供など、誤解を招くような勧誘はしないことを掲げ、その達成に向けて、多様なお客さま向けセミナーの開催や商品パンフレット等により今後もお客さまへ情報提供してまいります。

②手数料等の分かりやすく丁寧な説明

当行は、金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合、お客さまにご負担いただく費用や当行が金融商品提供会社から受け取る手数料等について、その内容を商品パンフレット、目論見書及びその他資料等によりお客さまに分かりやすく丁寧に説明するとともに、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についても説明し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、今後も取り組んでまいります。

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。

【取組内容】

①担当職員によるアフターフォロー

当行は、お客さまのライフストーリー等に応じた適切な情報を継続して提供してまいります。また、投資信託を購入された高齢のお客さまを対象として6ヵ月毎にアフターフォローを実施し、金融商品・サービスの内容確認や適切な情報提供に今後も取り組んでまいります。

②継続したお客さま向けセミナーの開催

当行は、投資環境の現状や金融商品の運用状況等お客さまに有効な情報を得ていただくことを目的とした投資環境セミナーなど、お客さまと長期にわたる信頼関係構築に向けて、今後も継続して開催してまいります。

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。

【取組内容】

○利益相反取引の管理について

当行は、利益相反管理方針において、利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）について類型化し、一元管理する統括部署を設置し利益相反に係る情報を集約するとともに対象取引の特定および管理を行うことを掲げ、お客さまの利益を不当に害することがないように今後も取り組んでまいります。

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。

【取組内容】

①取組方針に沿った業績評価体系の整備

当行は、職員の業績評価を行うにあたり、従来の評価に加え、お客さまのニーズ把握やお客さまへの情報提供など、お客さまの安定した資産形成の実現に向けた行動を促進するよう、取組方針の内容に沿った業績評価体系を整備してまいります。

②取組方針に沿った職員を育成するための研修の実施

当行は、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、取組方針に沿った対応を適切に行うことができる職員を育成するため、研修プログラムを継続して実施してまいります。

7. お客様の声を業務運営に活かす取り組みの確保

当行は、お客様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、お客様満足の向上に努めてまいります。

【取組内容】

①お客様の声をふまえた業務運営の改善

当行は、アンケートやお客様との接点等を通じて頂いたご意見・ご要望等を、担当部署において一元的に管理し、関係部署へ速やかに情報提供するとともに、必要に応じて対応策を講じるなど、お客様本位の業務運営の改善に取り組んでまいります。

②取組状況の検証及び改善

当行は、取組方針をふまえた取組状況について、定期的に常務会等へ報告し、必要に応じて取組方針又は取組内容の見直し等改善を図ってまいります。

以 上

【取組状況について】

【取組状況 1】 金融商品・サービスのラインナップの充実

表 1①：投資信託ラインナップ

種類	2015年3月末		2016年3月末		2017年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
国内債券型	3	7.1%	3	6.5%	3	6.1%
海外債券型	14	33.3%	14	30.4%	16	32.7%
国内株式型	8	19.0%	8	17.4%	8	16.4%
海外株式型	7	16.7%	10	21.7%	10	20.4%
国内REIT型	1	2.4%	1	2.2%	1	2.0%
海外REIT型	2	4.8%	3	6.5%	3	6.1%
その他	1	2.4%	1	2.2%	1	2.0%
バランス型	6	14.3%	6	13.1%	7	14.3%
合計	42	100.0%	46	100.0%	49	100.0%
うち毎月分配型	20	47.6%	22	47.8%	24	49.0%

※商品別の月間販売金額ランキング（上位 5 銘柄）につきましては、当行ホームページ（<http://www.kitagin.co.jp/savings/fund/>）に掲載しておりますので、ご参照ください。

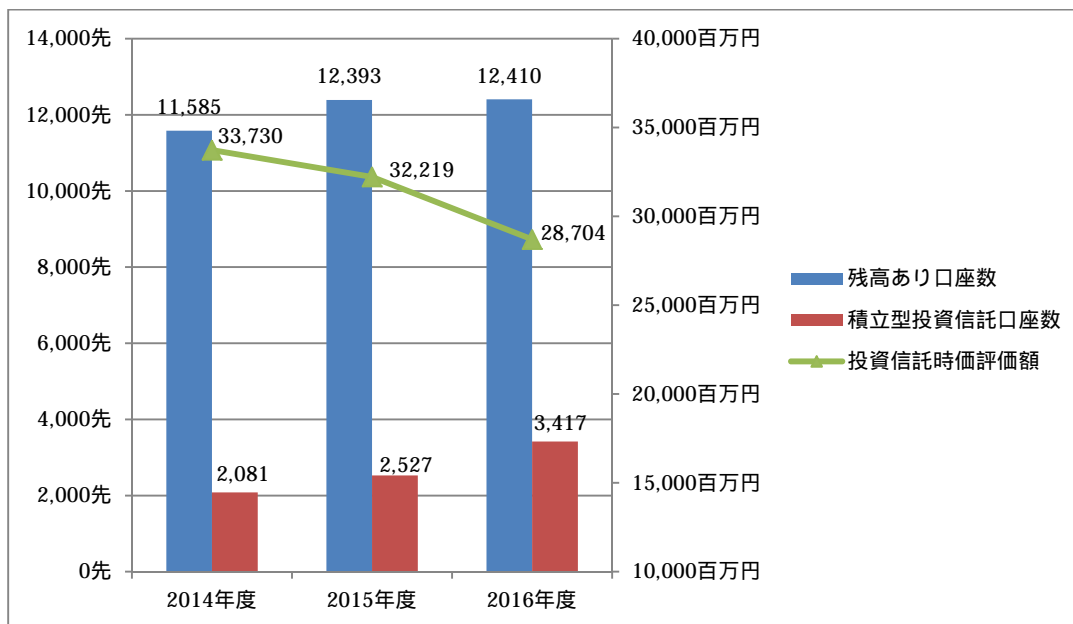
表 1②：保険ラインナップ

種類	2015年3月末		2016年3月末		2017年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
一時払型保険 計	16	50.0%	16	50.0%	17	44.7%
円建定額個人年金保険	2	6.3%	1	3.1%	1	2.6%
変額個人年金保険	1	3.1%	1	3.1%	1	2.6%
外貨建定額個人年金保険	4	12.5%	4	12.5%	4	10.5%
円建終身保険	5	15.6%	5	15.6%	6	13.2%
変額終身保険	1	3.1%	1	3.1%	1	5.3%
外貨建終身保険	2	6.3%	3	9.4%	4	10.5%
終身医療保険	1	3.1%	1	3.1%	-	-
平準型保険 計	16	50.0%	16	50.0%	21	55.3%
円建定額個人年金保険	3	9.4%	3	9.4%	3	7.9%
外貨建定額個人年金保険	1	3.1%	1	3.1%	2	5.3%
円建終身保険	2	6.3%	2	6.3%	3	7.9%
医療保険・がん保険	4	12.5%	4	12.5%	4	10.6%
学資保険	1	3.1%	1	3.1%	1	2.6%
ペット保険	1	3.1%	1	3.1%	1	2.6%
法人向け保険	4	12.5%	4	12.5%	7	18.4%
合計	32	100.0%	32	100.0%	38	100.0%

お客さまのご意向及びリスク許容度に沿った金融商品・サービスの提案を行うため、ラインナップの充実に今後とも取り組んでまいります。

【取組状況 2】 投資等の取引経験の少ないお客さまへの対応

表 2： 期末時点の投資信託残高（時価評価額）・残高あり口座数・積立型投資信託口座数の推移



中長期的な資産形成に適している「積立型投資信託」をご利用されるお客さまが着実に増加するなど、投資信託を保有するお客さまは増加傾向にあります。

【取組状況 3】 継続したお客さま向けセミナーの開催

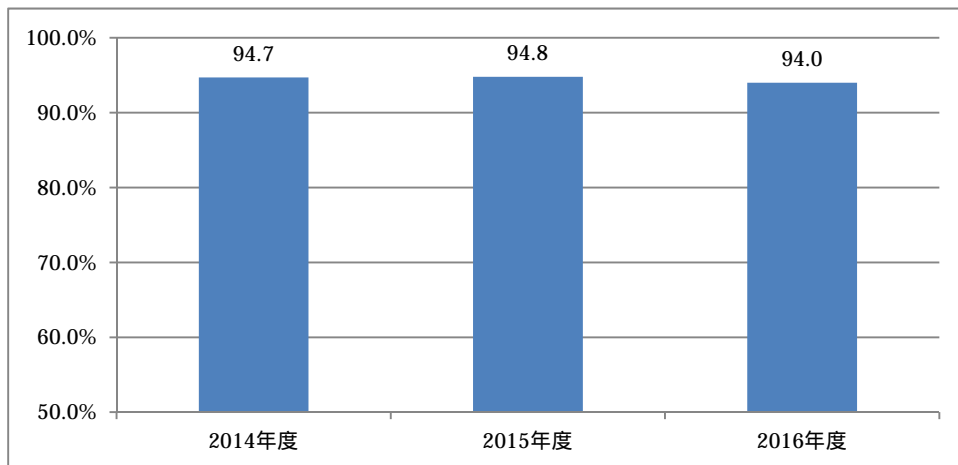
表 3： お客さま向けセミナー開催状況（内容・回数・参加人数）

内容	2014 年度		2015 年度		2016 年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
きたぎん投資環境セミナー	20 回	427 人	20 回	504 人	20 回	376 人
資産運用セミナー・外貨保有の意義セミナー	52 回	359 人	52 回	492 人	22 回	185 人
相続・贈与セミナー	12 回	246 人	6 回	34 人	35 回	243 人
セカンドライフセミナー	3 回	120 人	3 回	101 人	3 回	118 人
合計	87 回	1,152 人	81 回	1,131 人	80 回	922 人

お客さまとの長期にわたる信頼関係構築に向けて、多彩なお客さま向けセミナーを定期的で開催しております。

【取組状況 4】 担当職員によるアフターフォロー

表 4： 投資信託保有のお客さま（75 歳以上） へのアフターフォロー実施状況



※算出式：実施数÷75 歳以上の投資信託保有顧客数

当行では、投資信託を購入された 75 歳以上のお客さまを対象として、6 ヶ月毎に個別面談によるアフターフォローを実施しております。

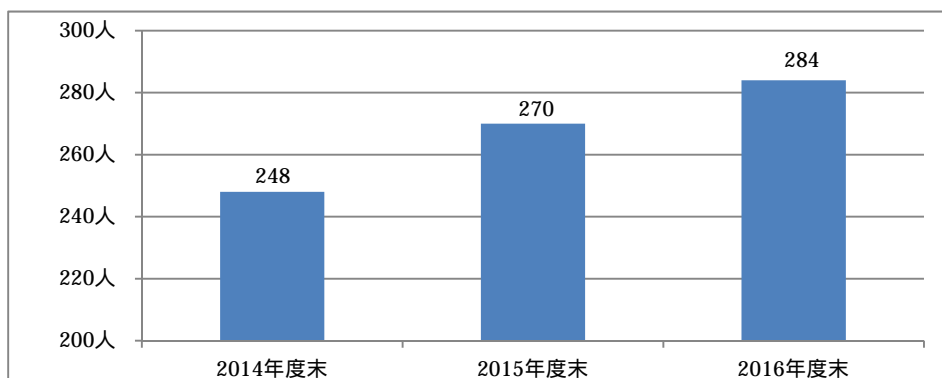
【取組状況 5】 高度な専門性と職業倫理の醸成

表 5①： 職員向け研修・勉強会等開催状況

内容	2014 年度		2015 年度		2016 年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
本部集合研修	37 回	543 人	32 回	657 人	27 回	523 人
投資環境勉強会（エリア単位）	20 回	659 人	20 回	697 人	20 回	710 人
合計	57 回	1,202 人	52 回	1,354 人	47 回	1,233 人

当行では、職員の高度な専門性と職業倫理を養うため、研修プログラムの充実を図り、計画的な人材育成に取り組んでおります。

表 5②： FP（1 級・2 級） 資格保有者数の状況



当行では、お客さまのニーズに応じた貯蓄・投資等のプランの立案・相談に必要な技能向上を目的に、職員に対し FP 資格取得を奨励しております。