

「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

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) 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、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資産形成・資産運用、相続対策等のアドバイス、コンサルティングに必要な知識向上を目的に FP 資格取得を奨励しております。

(3) 各部店へのフィデューシャリー・デューティー担当者の任命

当行は、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、全店に「フィデューシャリー・デューティー担当者」を配置し、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。

(4) お客さまとの長期にわたる信頼関係構築

当行は、お客さまの利益を不当に害することのないよう努めるとともに、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を基本にお客さまの最善の利益の実現を図ることを通じて、お客さまとの長期にわたる信頼関係を構築し、経営理念である「健全経営」を堅持してまいります。

2. お客様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、新規の金融商品・サービスの取扱い等に際し、担当部署がリスクを特定のうえ規定された事項について新規商品等審査要領、新規商品等チェックシートを基に審査し、担当役員が当該審査結果をふまえて適切性を判断しております。加えて、担当部署は審査結果について、頭取を委員長とするリスク管理委員会へ報告しております。

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) ライフプランシミュレーション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、ライフプランニングを起点としたゴールベースアプローチによる資産運用の提案を実践し、お客さまのご意向の確認に取り組んでおります。

また、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る活動内容について担当者が記録すべき事項を定め、内部管理責任者が当該内容を確認し、担当者へアドバイス等を行っております。

(3) パッケージとして販売・推奨する金融商品・サービスの取扱い

当行はパッケージ化した金融商品・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、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、お客さまへの金融商品・サービスの販売・推奨に関する基準を定め、基準外または高齢のお客さまへ販売・推奨する場合は、その都度、事前承認を必要とする取扱いとしております。

特に高齢のお客さまへ金融商品をご提案する場合は次のルールを定めてお客さまの利益を不当に害することがないように、取り組んでおります。

イ. ご家族の同席をお願いするとともに、当行も複数の者で対応します。（ご家族の同席が困難な場合は、別途ご家族に面談させて頂くか、電話にて商品内容をご説明します）

ロ. 保険商品の契約の場合と満 80 歳以上のお客さまが銀行店舗外で投資信託を購入する場合は、ご提案初日の販売は原則として行いません。

（５）お客さまのニーズに適した金融商品・サービスの提供

当行は、金融商品・サービスの組成会社が販売対象として想定しているお客さま層を理解したうえで、お客さまの属性（年齢、職業、投資経験等）、ご意向やニーズ等を踏まえ、お客さまに適した金融商品・サービスの提供に努めてまいります。

（６）金融商品組成会社との連携による適切な金融商品・サービスの提供

当行は、金融商品・サービスの販売会社として「販売状況」や「お客さまの声」を商品組成会社と適切に共有し、多くのお客さまに満足いただける商品ラインナップの実現を販売会社・商品組成会社全体で目指します。

※当行では、金融商品の組成には携わっておりません。

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」を掲げております。その達成に向けて、情報の重要性やお客さまの投資等の取引経験や金融知識等を考慮しつつ重要情報シート、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。また、多様なお客さま向けセミナーの開催によりお客さまの検討機会や保有商品の再確認の機会を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

当行では、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、その内容を重要情報シート、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、金融商品をご購入・ご契約いただいたお客さまに対し、定められた期間内に、運用状況説明やお客さまからの照会事項への回答を行うほか、取引申込時の目的やリスク等に対する認知度を再度確認するなど、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。

また、高齢のお客さまには定期的なアフターフォローを実施し、基準価額の急落時や分配金が減少した場合には対象のお客さまにアフターフォローを実施するなど、丁寧な対応を行ってまいります。

(2) お客さま向けセミナーの継続的な開催

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」や、金融リテラシー向上を目的にお取引先企業の従業員を対象とした「職域セミナー」を開催しております。お客さまと長期にわたる信頼関係構築に向けて、今後もお客さま向けセミナーを継続して開催してまいります。

5. お客様の利益を守る利益相反の適切な管理

- 当行は、お客様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、お客様に対する金融商品・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、お客様に金融商品・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、お客様に対する金融商品・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

(1) 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、お客様の利益を不当に害することがないよう今後も取り組んでまいります。

また、当行が金融商品の提供会社から受けとる委託手数料につきましては重要情報シート等に記載し情報提供しております。

6. お客様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、お客様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、お客様のニーズ把握やお客様への情報提供など、お客様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、お客様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。

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、アンケートやお客さま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、お客さま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、定期的に役員へ報告し、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