2026 年 6 月 15 日

リテール部門におけるお客さま本位の業務運営に関する取組方針

金融商品販売については、当行の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、以下の取組方針を定め、定期的に見直すとともにその取組状況を公表してまいります。

取組方針1　お客さまの最善の利益を追求いたします

(1)当行は「それぞれのお客さまが描くライフプランの実現」が「お客さまの最善の利益」であると考えます。これは当行の経営理念である、「限りなくクリア（透明）・サウンド（健全）・フェア（公平）」につながるものです。
(2)適合性の原則のうち、特に知識・投資経験や投資方針についての確認を十分に行い、お客さまのライフプランに基づき、リスク許容度に応じたふさわしい商品を提案いたします。
(3)商品導入時には、金融商品提供先の投資運用会社・保険会社等と連携しながら、リスク・リターンを十分に検証し、また導入後も販売実績等をもとに商品性を事後検証することで商品ラインナップを見直してまいります。
(4)商品やサービスの提案にあたっては、お客さまの利益や意向に沿うものを適切に選定したうえで提案してまいります。また、「お客さまの最善の利益」にふさわしくない行動を抑止するため、特定の商品に偏った販売や頻繁な乗り換え販売等について、本部による営業店モニタリングを随時実施するなど、適切に管理・検証する態勢を整備してまいります。
(5)お客さまの最善の利益の追求のために、商品の販売を見合わせる場合もあります。
(6)商品販売後はアフターフォローを通じ、ご意向等に変化がないかお客さまと共有し、必要に応じて商品やサービスの見直しを図ることで、お客さまのライフプランの実現に努めてまいります。
(7)適宜見直した基準に沿ってアフターフォローを行うとともに、状況に応じた対面でのきめ細やかな相談対応態勢を整えてまいります。

取組方針2　適切な利益相反管理のための取り組みを実施いたします

(1)当行では「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまとのお取引を適切に管理してまいります。
(2)さまざまな投資運用会社・保険会社等から幅広く採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、特定の投資運用会社・保険会社等に偏ることがないようラインナップを整備してまいります。
(3)お客さまの意向に反して、自らの評価のために手数料の高い商品を提案することはございません。
※金融商品の販売・推奨に伴って当該商品の提供会社から委託手数料等の支払いを受けることはございません。また、当行グループ会社からの金融商品の提供はございません。

取組方針3　金融商品にかかる手数料を明確化いたします

(1)お客さまの投資判断に資するため、投資信託ラインナップのパンフレットには、販売手数料や信託報酬等のお客さまが負担する手数料その他の費用について、分かりやすく掲載しております。また、一部の非対面でのお取引においては、お客さまに事務手続きを行っていただくことから販売手数料の割引をしております。
(2)同一あるいは類似商品で手数料率が異なる場合等において、商品性、手数料等の費用については、重要情報シート（個別商品編）・目論見書や目論見書補完書面を使用し特に丁寧に説明しております。

取組方針４　金融商品にかかる重要な情報を分かりやすく提供いたします

(1) 商品のリスクや手数料等の情報を、お客さまに簡潔に分かりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、マネーガイドや重要情報シート（個別商品編）を使用し、提案いたします。
(2) 重要情報シート（個別商品編）を使用することで、複数の投資運用会社や保険会社等の商品比較が可能となり、リスクやリターンおよび、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用が合理的であるか等を分かりやすくご確認いただけます。
(3) 金融商品のご提案にあたっては、マネーガイドや重要情報シート（個別商品編）および、目論見書や目論見書補完書面による説明の他、販売用資料やタブレット等の図表・グラフを使用し、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。
(4) 非対面でのお取引については、ホームページおよびインターネットバンキングを通じて、利便性向上と分かりやすい情報提供に努めてまいります。
(5) お客さまに正確で分かりやすく大切な情報をお届けすることを最優先の目的とし、引き続きパンフレットやデジタルツールの見直しや追加などに取り組んでまいります。

取組方針５　お客さまにふさわしいサービスを提供いたします

(1) お客さまの投資に関する知識・経験・財産の状況、投資目的、リスク許容度等を聴き取り、ライフプランに基づく提案を行ってまいります。また、お客さまの多様なニーズに合った最適な商品を選択いただけるよう、商品ラインナップ(パッケージ化した商品を含む)の充実に努めてまいります。
(2) 資産形成層のお客さまに対しては、長期・積立・分散投資の提案を行ってまいります。また、税制面の優遇がある少額投資非課税制度(NISA)を中心に、中長期的な視点で提案してまいります。
(3) ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同意を前提にお客さまの知識・経験等にもとづき商品内容や仕組み・リスクを十分にご理解いただけているかを確認のうえ販売いたします。また、投資経験の浅いお客さまにはリスクを抑えた商品をご案内する等お客さまの属性に合った商品提案に努めてまいります。
(4) 「お客さまの最善の利益」にふさわしくない行動を抑止するため、特定の商品に偏った販売や頻繁な乗り換え販売等について、本部による営業店モニタリングを随時実施するなど、適切に管理・検証する態勢を整備してまいります。
(5) インターネット等様々なチャネルの活用拡大により利便性向上を図るとともに、お客さまの金融・投資知識の向上に役立つサービスや情報等の提供に努めてまいります。
(6) 投資運用会社・保険会社等と連携しながら、対面・オンラインなどのチャネルを活用した「お客さま向けセミナー」を、引き続き提供してまいります。
(7) 商品販売後のアフターフォローは、継続的にきめ細やかな情報提供に努めるとともに、市場動向が大きく変化した際は、相場見通しや商品の運用状況等お客さまの投資判断に必要な情報を提供いたします。また、お客さまのライフプランや資産状況・ニーズ等の変化を踏まえ、必要に応じて的確に見直しの提案を行ってまいります。
(8) 提供する金融サービスや商品ラインナップの見直しについて、積極的に経営陣も関与してまいります。
(9) お客さまにとって必要な情報を提供することにより、お客さまのニーズに合った金融商品を選択していただけるように、「リテール部門におけるお客さま本位の業務運営に関する取組状況」をホームページにおいて公表してまいります。
(10) 当行の取扱い金融商品の組成に携わる投資運用会社・保険会社等に対し、金融商品を実際に購入されたお客さまの属性に関する情報や、金融商品にかかるお客さまの反応や販売状況に関する情報を分析・交換することで、さらに「顧客の最善の利益の実現」に向け連携を図ってまいります。
※ここでいう情報は、住所・氏名・生年月日等の個人が特定されるものではありません。
なお、当行は販売会社であり金融商品の組成は行っておりません。

取組方針6　従業員に対する適切な動機づけの枠組みを構築いたします

(1)「それぞれのお客さまが描くライフプランの実現」による「お客さまの最善の利益」を図る行動や取り組みを評価するなど、お客さま本位の業務運営を反映した業績評価・人事評価体系を構築してまいります。
(2) 従業員向けの研修において「お客さま本位」についての考え方や、日々の営業活動のあり方を周知し、お客さまの最善の利益を追求する営業を実践いたします。
(3) お客さまにより良い商品・サービスが提供できるよう、企業倫理の醸成や専門知識の習得など、コンサルティング強化のための人材育成に取り組んでまいります。

※本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」【原則 1】～【原則 7】および補充原則【3・4・5】に対応しています。