

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社豊和銀行（以下「当行」）は、『経営理念』において、「Customers:お客さま第一主義」を掲げ、お客さまに質の高い金融商品（以下「商品」）・サービスを提供する取組に努めております。

当行は、これからもお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現し続けるべく、以下に掲げる取組方針を宣言するとともに、その取組や成果を定期的に確認し、見直してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況及び投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、適切な情報提供と商品説明を行うことにより、お客さまの最善の利益を追求いたします。

また、お客さまのニーズに適した商品・サービスを提供するため、安定的な資産形成に資する商品の採用、および既存商品の見直しに努めてまいります。

《具体的な取組》

- 商品のリスクや手数料等も含め、商品特性等に関するお客さまの理解向上に資する適切かつ質の高い情報に基づくコンサルティングを提供いたします。
- ①リスクをとってリターンを追求する資産運用なのか ②予め決まっている予定利率を受け入れて、将来に備える保障なのかなど、お客さまの目的に応じて最善の利益が期待できる商品を提供します。
- 当行における「商品導入に関する専門部会」において、内在するリスク及びコンプライアンス上の問題点を把握し、商品及び業務の妥当性・適法性に関する情報の集約により問題点の改善を図ったうえで、新規商品または新規サービスの取扱いを行います。

2. 利益相反の適切な管理

当行とお客さまの間、ならびにお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等に基づき、お客さまの利益を不当に害することのないように、利益相反の適切な管理を徹底いたします。

《具体的な取組》

- 「利益相反管理方針」を定めており、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、管理対象取引の特定および管理を一元的に行います。また、金融商品窓販業務に関する法令遵守等の営業店指導・監督の統括部署を設置し、合理的説明のつかない勧誘取引（乗換）がないか等の管理をいたします。
- 利益相反管理について、定められた法令および行内規則等を遵守するため、役職員等を対象に継続的に教育・研修等を行うとともに、利益相反管理態勢の適切性および有効性について、定期的に検証してまいります。

3. 手数料等の明確化

当行がお客さまからいただく手数料には投資信託委託会社や保険会社の運用銘柄選択に係る調査費用や市場での取引コストや事務コスト以外に販売会社である当行での事務コストも含まれます。

商品によってお客さまからいただく手数料も異なり、お客さまの許容できるリスクやご希望のリターンに応じて、ご負担いただくコストも異なるため、手数料についても十分な情報開示と説明を尽くしてまいります。

《具体的な取組》

- 手数料に関しましては、当該商品を販売する際にお渡しする以下の書面等にてご説明いたします。

①投資信託 …… 交付目論見書（目論見書補完書面）、投資信託ファンドラインナップ

②生命保険 …… 保険商品概要書（特定保険契約※1）

※1) 変額保険、外貨建保険、市場価格調整機能付保険等、市場リスクを有する生命保険商品

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況及び投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、重要な情報を分かりやすく提供してまいります。

《具体的な取組》

- お客さまの理解度と商品性に応じて、明確・平易であり、分かりやすい情報の提供に努めます。
- 高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めしたり、充分にご検討いただく時間をとっていただくようご案内いたします。
- 将来の不確実な事項に対する断定的判断や、事実と異なる情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘はいたしません。
- 常に商品・サービスに係る知識の習得に努め、お客さまの身になって適切な確かな情報提供をすることを心がけます。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

商品のリスクや手数料等も含め、商品特性等に関するお客さまの理解向上に資する適切かつ質の高い情報に基づくコンサルティングを行います。また、休日等の資産運用・保険・相続等のご相談、お申込みにもお応えできる態勢を整備し、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めてまいります。

《具体的な取組》

- 行員のコンサルティング能力の強化に努めるほか、商品に関する専門的な知識や技能を有する「資産運用渉外（上級マネーアドバイザー）」の配置を行い、お客さまに情報提供をいたします。
- 年中無休（年末年始を除く）で、平日は午後7時まで、土日祝日は午後5時まで営業する「ほうわホルトホールプラザ」において、お客さまの資産運用・保険・相続等のご相談・お申込みにお応えできる態勢を整備し、お客さまの利便性を高めてまいります。
- 多様な資産運用ニーズに応じた金融・投資知識の向上や市場情報の把握に役立つセミナー等を開催いたします。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当行は、行員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、お客さまの多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、行員等の教育の強化や業績評価の充実にも努めてまいります。

《具体的な取組》

- 営業店や行員等の業績評価において、中長期的なスタンスに立ちお客さまのご意向に合う資産運用や資産形成に資するために、「預り資産残高の拡大」を重要な指標として位置付けています。
- 行内研修、表彰制度や業績評価体系を通じて、お客さま満足度の向上を重視する姿勢を徹底し、お客さまの最善の利益を追求することに向けた動機づけに努めてまいります。



いちばんに、あなたのこと。

豊和銀行