



おかげさまで85周年。  
感謝とともに。未来とともに。

# IWATE BANK NEWS LETTER



平成 29 年 6 月 12 日

株式会社 岩手銀行

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の公表について

株式会社岩手銀行（頭取 田口幸雄）では、「地域社会の発展に貢献する」「健全経営に徹する」という経営理念に基づき、お客さまから信頼され選ばれ続ける銀行となるために、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

当行は、これまで、お客さまのご意見やご要望を伺いながら、各種商品・サービスの充実と提供に努めてまいりましたが、平成 29 年 3 月に金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」（フィデューシャリー・デューティー）が公表されたことを踏まえまして、今般、本原則に対応した金融商品にかかる業務運営についての取組方針を定めたものです。詳細につきましては、別添資料をご参照願います。

当行では、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を遵守するとともに、より良い業務運営の実現のため、定期的に取り組状況を検証して改善に向けた見直しを行っていくことで、これまで以上に「お客さま本位」を徹底してまいります。

以 上

＜お問い合わせ先＞

岩手銀行 総合企画部 佐々木（019-624-7001）

岩手銀行

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社岩手銀行（以下「当行」といいます。）は、「地域社会の発展に貢献する」、「健全経営に徹する」という経営理念に基づき、お客さまから信頼され選ばれ続ける銀行となるために、金融商品にかかる業務運営について、以下の取組方針を定め、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。

この方針は、より良い業務運営を実現するために定期的に取組状況を検証したうえで改善に向けた見直しを行い、「お客さま本位の業務運営」の徹底を目指します。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、金融商品にかかる高度な専門性や職業倫理を身につけるよう努めるとともに、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行し、「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努めます。

また、以下の施策を通じてお客さまの最善の利益の追求に努めます。

- ・ お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップの構築および新たな金融商品・サービスの導入、見直しに努めます。
- ・ お客さまに最適な金融商品を提供するため、コンサルティング手法の高度化に努めます。
- ・ お客さまの利便性を追求するため、金融商品の販売チャネルの多様化や質の高いサービスの提供に努めます。
- ・ お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資のご提案に努めます。
- ・ 税制面から優遇される少額投資非課税制度（NISA）のご提案に努めます。

### 2. 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おそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理方法、管理体制、管理の対象となる会社の範囲を明確にしたうえで、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、適切な管理に努めます。

### 3. 手数料等の明確化

当行は、お客さまのご意向に沿った金融商品を適切なコストで提供する観点から、各種手数料の透明性向上を図るとともにお客さま目線で分かりやすい手数料体系の情報開示に努めます。

また、金融商品の頻繁な乗換え（解約と取得を併せて行うこと）は、お客さまが本来享受すべき運用成果が手数料負担により相殺される可能性があるため、乗換取引にかかる勧誘販売プロセスの適切性を検証するとともにお客さまのご意向や最善の利益にかなう勧誘販売態勢の構築に努めます。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、お客さまに最適な金融商品をご選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するとともにご提案する金融商品の特性に応じて、適切かつ十分な情報提供に努めます。

また、以下の施策を通じて重要な情報の分かりやすい提供に努めます。

- ・ 金融商品の勧誘販売を行うに際しては、基本的な商品の仕組み、リスクとリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。
- ・ お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況および投資目的などの情報を適時適切に把握し、お客さまのニーズやご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。
- ・ 複数の金融商品をパッケージにした商品（外貨建一時払保険等）の勧誘販売を行うに際しては、運用対象として比較可能な他の取扱金融商品について諸条件（商品性・リスクとリターン・手数料等）を含めてご提案することで、お客さまにとって最も有効な運用方法をご判断いただけるよう情報提供に努めます。
- ・ お客さまの金融知識や投資経験を踏まえ明確で分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- ・ 仕組みが複雑またはリスクの高い金融商品の勧誘販売を行うに際しては、リスクとリターンの関係など基本的な仕組みを含め、より丁寧な情報提供に努めます。
- ・ お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特にご留意していただけるよう丁寧

な説明に努めます。

- ・ 同種のアセットクラス（同じようなリスク・リターン特性を持つ資産の種類）を運用対象とする金融商品について、お客さまの比較が容易となるようご提案するほか、ご提示する参考資料等についてもより分かりやすい記載内容となるよう努めます。
- ・ 各種金融商品をご購入いただいた後もお客さまの運用状況や市場動向など投資判断に重要な影響を及ぼす情報を提供するなど、お客さまに寄り添った適時適切なアフターフォローの充実に努めます。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当行は、お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況および投資目的などの情報を適時適切に把握し、お客さまのニーズを踏まえ、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。

- ・ 仕組みが複雑またはリスクが高い金融商品については、その商品特性やお客さまの属性を踏まえ、お客さまにとってふさわしい金融商品・サービスをご提案するよう事前に勧誘販売の適切性を判断します。なお、当行の判断により、特定の金融商品・サービスのご提案を控えさせていただく場合があります。
- ・ 当行が想定するお客さまにとって、投資対象としてふさわしい金融商品であるか、期待リターンに比して商品特性、リスク、手数料水準等との兼ね合いから合理性を有する適正な内容であるか、事前検証を行ったうえで取扱金融商品・サービスを選定します。
- ・ ご高齢のお客さまには、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧で分かりやすく説明するほか、ご家族も含め十分にご理解ご納得いただけるよう努めます。
- ・ 金融知識や投資経験の少ないお客さまには、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧で分かりやすく説明するほか、お客さまのご意向を踏まえた金融商品・サービスを提供するよう努めます。
- ・ お客さま本位のコンサルティングに必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した行内教育・研修を実施します。
- ・ お客さまの金融リテラシー（金融に関する知識や情報を正しくご理解し主体的にご判断できる能力）の向上に資するため、各種セミナーの開催および運用情報やマーケット情報の提供に努めます。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

本方針を促進するように設計された報酬・業績評価体系を整備するとともに、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制の整備に努めます。

また、以下の施策を通じて本方針が当行の規範として浸透するよう努めます。

- ・ 常にお客さまの最善の利益を追求し、誠実・公正に業務を遂行するよう、行内教育・研修プログラムを整備します。
- ・ お客さまの中長期の資産形成とライフプランの実現に向け、預り資産残高の拡大と資産形成層の裾野拡大を重要な指標として位置付け、お客さま本位の業務運営を浸透させるとともに従業員の適切な動機づけとなる業績評価体系を整備します。
- ・ お客さまからのご意見やご要望を幅広く真摯に受け止め経営に生かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上を図ります。
- ・ お客さま目線による高品質な接遇の提供を目指し、営業店の接遇状況について外部機関によるモニター調査等を行い、その実践度合いを検証するとともに営業店の業績評価に反映させていきます。
- ・ ご高齢のお客さまや評価損を抱えているお客さまなど一定の条件に該当するお客さまに対するアフターフォローを推進し、その実施状況を検証するとともに営業店の業績評価に反映させていきます。

平成29年6月8日 制定