

2021年6月29日

各位

山形市旅籠町三丁目2番3号
株式会社きらやか銀行

「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく
アクションプラン・KPIの2020年度実施状況
並びにアクションプランの変更について

株式会社きらやか銀行（本店 山形市 頭取 川越 浩司）は、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、お客さま本位のより良い業務運営を実現するため、2017年6月30日に「お客さま本位の業務運営宣言」を制定しております。こうしたなか、当行は「お客さま本位の業務運営宣言」が実質を伴う形で役職員に定着する管理態勢の構築を目指しております。

今般は、同宣言に基づく当行の具体的な取組み内容であるアクションプラン、成果指標（KPI）に基づき、2020年度の状況をお知らせいたします。

また、当行取扱いの投資信託におけるリスク・リターン等をお客さまに比較いただけるよう「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」を公表いたします。

なお、2021年度からは公表しておりますアクションプランを見直し、よりお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

当行は、本アクションプランの実践、KPIによる分析を通じ、お客さまの安定的な資産形成や資産運用にかかる業務において、より一層お客さまに最適な商品、サービスの提供を行うよう努めてまいります。

以上

お問い合わせ先
経営企画部 布施
電話番号 023-628-3896

「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIの 2020年度の状況について

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIについて、2020年度の対応状況や成果指標（KPI）を公表いたします。

＜アクションプラン＞

| 項目 | アクションプラン |
|---|--|
| 1. ガバナンス | ○統括管理 「お客さま本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行います。経営会議は、年度ごとに定着に向けた取組状況等を統括管理し、その遵守状況を取締役会へ報告することといたします。 |
| | ○統括部署 「お客さま本位の業務運営」の統括部署は、経営企画部経営企画課とします。経営企画部長は年度ごとに施策の取組状況等について、関係各部と連携し、経営会議に報告することといたします。 |
| 2020年度対応状況 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・2017年7月に策定した「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン・KPIについて、2020年度における取組状況を2021年6月に公表いたしました。また2019年度より「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の更新に合わせ半期ごとから年度ごとへの公表に変更しております。 ・遵守状況の検証、具体的な評価を行い、経営会議・取締役会に報告いたしました。 | |

| 項目 | アクションプラン |
|--|--|
| 2. 企業文化の醸成 | ○企業文化への定着 当行役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の経営理念である「お客さまベストの実践」に基づき、心の通うベストコンサルティングバンクを目指し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、基本方針の定着に向けた企業文化の醸成を図ります。 |
| | 2020年度対応状況 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針の定着に向け、研修やコンプライアンス通信等で役職員の啓蒙に取り組んでおります。 ・集合研修だけではなくWEBや映像を活用しながら商品研修を行い、職員のレベル向上に努めております。 ・お客さまサービス課職員を窓口FA※とし、シリーズ化した研修を通して店頭での預かり資産全般の販売スキル向上を目指しております。 | |

※窓口FA（窓口ファイナンシャルアドバイザー）・窓口に来店したお客さまへ、預かり資産を中心とした最適提案の業務を行う。

| 項目 | アクションプラン |
|------------|---|
| 3. 最適商品の提案 | ○コンサルティング機能の実践 お客さまのライフステージやライフプラン、金融知識・投資経験・取引の目的・資産状況等を十分に把握理解した上で、最適な商品をご提案することができるよう、スキルの向上を図るとともに、外部機関とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図 |
| | |

| | |
|--|--|
| | ります。 |
| | ○お客様のニーズに適した商品ラインアップの拡充 |
| | お客様の多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップの充実を図ります。また、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を図ってまいります。 |
| | ○お客様にふさわしいサービスの提供 |
| | お客様への十分な情報提供を徹底するとともに、商品性やリスクを十分に理解いただくために、より丁寧でわかりやすい説明を行い、お客様のご意向を踏まえた金融商品・サービスの提供を行います。 |

2020 年度対応状況

- ・定期的に研修を行って職員のスキルアップを図るとともに、外部機関講師を招くなど、内容の充実化にも注力いたしました。（研修実施回数 145 回、うち外部機関講義 62 回）
- ・コロナ禍において、毎月自主参加型オンラインによるセミナー等を奨励し、職員の自己啓発を図っております。（2020 年 9 月より毎月開催）
- ・お客様への資産形成、コンサルティングに適切に対応できるよう、専門知識やスキル向上を目的として資格取得に努めております。
- ・選択肢の充実と、質の高い商品ラインナップの維持を目的に、2020 年度新たに投資信託商品「デジタルトランスフォーメーション株式ファンド」「インデックスファンド NASDAQ100」「ワールド・リート・セクション(アジア)」、つみたて NISA 専用ファンド「たわらノーロード新興国株式」「年金積立 J グロース」、保険商品「たのしみ未来/たのしみ未来(学資積立プラン)」をラインアップに追加いたしました。
- ・コロナ禍における非対面チャネルによる商品・サービスを提供するため、DMI による介護保険「きらやか家族もあんしん介護プラン」の加入勧誘を実施しました。
- ・2019 年 10 月にオープンした SBI マネープラザについて、2021 年 1 月より 1 名増員し 5 名体制としました。SBI 証券の豊富なラインアップやアドバイスにより幅広いお客様のニーズに対応しております。

| 項目 | アクションプラン |
|-----------|---|
| 4. 利益相反管理 | ○利益相反の適切な管理 別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、その利益相反を適切に管理してまいります。 |

2020 年度対応状況

- ・利益相反については、研修の際に説明を行っております。また、利益相反が生じる可能性が高いところについては、特に留意して管理を行っていく必要があり、役職別に研修等を実施しております。

| 項目 | アクションプラン |
|------------|---|
| 5. 手数料の明確化 | ○手数料等の透明性確保 お客様に提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客様が負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の |

| | |
|--|--|
| | 判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。 |
| 2020年度対応状況 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 当行が取り扱う投資信託全ファンドをカテゴリー別に分類した一覧資料「投資信託ファンドラインナップ」を作成し、各種手数料も明示することで、より一層お客さまに分かりやすい説明を行えるよう体制を整備しております。 | |

| 項目 | アクションプラン |
|--|--|
| 6. 業績評価への反映 | ○実効性のある業績評価への反映 |
| | お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現につながる取組等を評価体系に組み入れて、「お客様ベストの実践」を徹底してまいります。 |
| | ○人材育成、教育・研修の実施 |
| | 「お客様ベストの実践」の業務運営の浸透に向け、適切な教育・研修を継続的に実施します。 |
| 2020年度対応状況 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 2020年度の営業店業績評価、個人業績評価において、積立長期投資推進の観点に加え、預り資産販売の法令順守に対する評価を導入した営業店業績評価制度を採用しております。 | |

以上

<KPI>

| 視点 | KPI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|-----------|---------|--------|--------|------------------------|---------|---------|---------|-------------|--------|--------|--------|---------|------------|-----------|--------|---------------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|-------|-------|
| 1. 人材育成 | 研修の実施（2020年度） ○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス ・実施回数：44回 ・参加者数：647人 ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数：101回 ・参加者数：1,295人 【研修の実施】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> <th style="width: 20%;">2020年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #D9EAD3;">《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>116</td> <td>85</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>1,095</td> <td>995</td> <td>647</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #D9EAD3;">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>300</td> <td>67</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>1,889</td> <td>1,287</td> <td>1,295</td> </tr> </tbody> </table> <p>※2019年度より商品のWEB研修実施。</p> | | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》 | | | | 実施回数(回) | 116 | 85 | 44 | 参加者数(人) | 1,095 | 995 | 647 | 《保険商品・投資信託商品》 | | | | 実施回数(回) | 300 | 67 | 101 | 参加者数(人) | 1,889 | 1,287 |
| | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数(回) | 116 | 85 | 44 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数(人) | 1,095 | 995 | 647 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 《保険商品・投資信託商品》 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数(回) | 300 | 67 | 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数(人) | 1,889 | 1,287 | 1,295 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. お取引状況 | 資産形成の支援実績（2020年度） ○預かり資産・投資信託残高 ・預かり資産残高：106,782百万円 ・投資信託残高：22,911百万円 【預かり資産・投資信託残高】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> <th style="width: 20%;">2020年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高（百万円）</td> <td>117,503</td> <td>115,422</td> <td>106,782</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高（百万円）</td> <td>24,286</td> <td>19,774</td> <td>22,911</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（単位：百万円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>預かり資産残高(左)</th> <th>投資信託残高(右)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018年度</td> <td>117,503</td> <td>24,286</td> </tr> <tr> <td>2019年度</td> <td>115,422</td> <td>19,774</td> </tr> <tr> <td>2020年度</td> <td>106,782</td> <td>22,911</td> </tr> </tbody> </table> | | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 預かり資産残高（百万円） | 117,503 | 115,422 | 106,782 | 投資信託残高（百万円） | 24,286 | 19,774 | 22,911 | 年度 | 預かり資産残高(左) | 投資信託残高(右) | 2018年度 | 117,503 | 24,286 | 2019年度 | 115,422 | 19,774 | 2020年度 | 106,782 | 22,911 | | | |
| | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 預かり資産残高（百万円） | 117,503 | 115,422 | 106,782 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 投資信託残高（百万円） | 24,286 | 19,774 | 22,911 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 預かり資産残高(左) | 投資信託残高(右) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018年度 | 117,503 | 24,286 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019年度 | 115,422 | 19,774 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2020年度 | 106,782 | 22,911 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

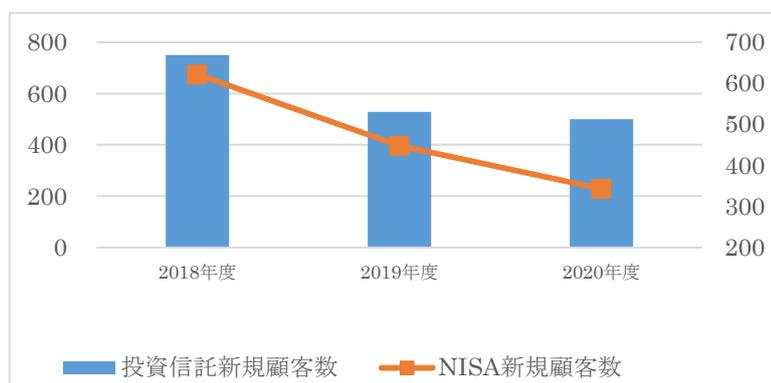
○投資信託・NISA新規顧客数

- ・投資信託新規顧客数：500人
- ・NISA新規顧客数：343人

【投資信託】

| | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 投資信託新規顧客数(人) | 750 | 529 | 500 |
| NISA新規顧客数(人) | 621 | 448 | 343 |

(単位：先)



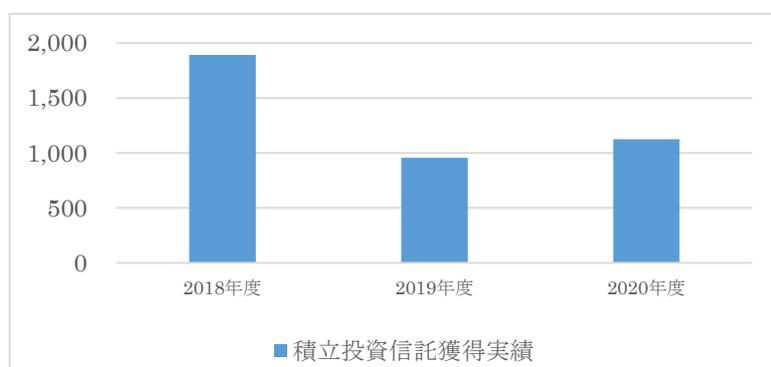
○積立投資信託契約件数

- ・契約件数：1,125件

【積立投資信託契約件数】

| | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|-------------|--------|--------|--------|
| 積立投資信託契約(件) | 1,891 | 957 | 1,125 |

(単位：件)



| | | | | |
|---------|---|--------|--------|--------|
| 3. 情報提供 | お客さま向けセミナーの開催（2020年度） | | | |
| | ○お客さま向けセミナーの開催 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数：52回 ・参加者数：253人 | | | |
| | 【お客さま向けセミナーの開催】 | | | |
| | | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
| 実施回数（回） | | 98 | 120 | 52 |
| 参加者数（人） | | 964 | 1,321 | 253 |

以 上

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」について

きらやか銀行はこれまで、株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく取組状況について公表してまいりましたが、今般、これまでの取組状況の公表に加え、2018年6月に金融庁より公表された、お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）を新たに公表いたします。

当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

●当行で投資信託を保有するすべてのお客さまについて、基準日時点の累積の運用損益を算出し、運用損益別の比率を示した指標です。

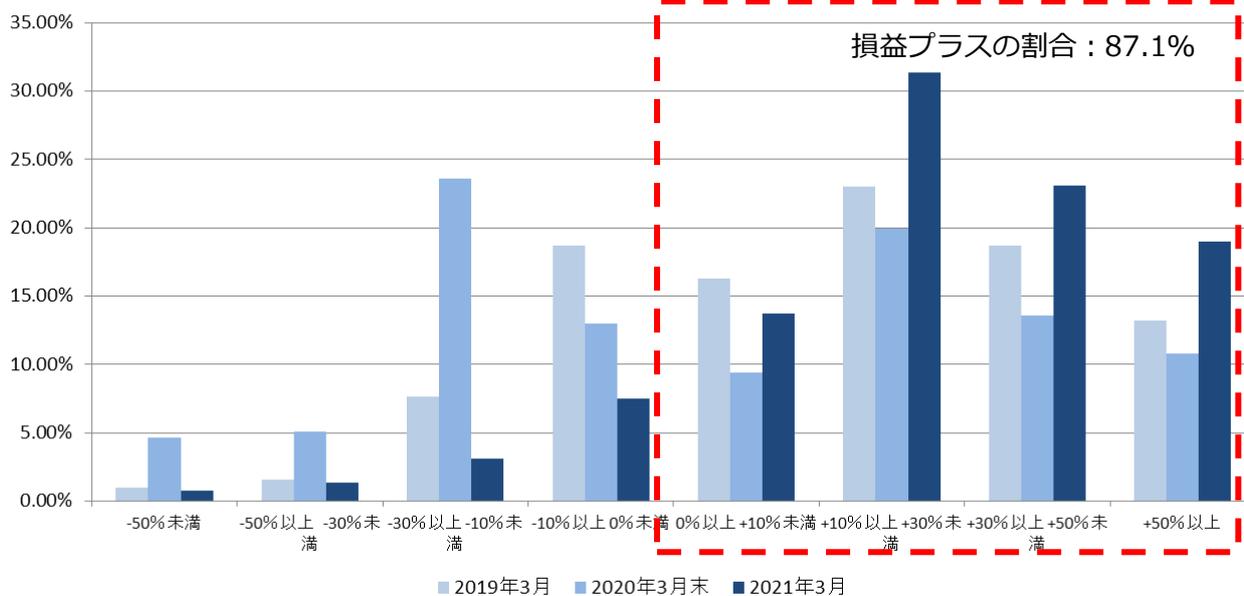
| 運用損益率別顧客比率 | | | 2019年3月末 | | | 運用損益率別顧客比率 | | | 2020年3月末 | | |
|---------------|--------|---------|---------------|--------|---------|---------------|--------|---------|---------------|--------|---------|
| 運用損益率 | 顧客数(人) | 顧客比率(%) |
| -50%未満 | 119 | 0.98 | -50%未満 | 547 | 4.66 | -50%未満 | 547 | 4.66 | -50%未満 | 547 | 4.66 |
| -50%以上 -30%未満 | 189 | 1.55 | -50%以上 -30%未満 | 601 | 5.12 | -50%以上 -30%未満 | 601 | 5.12 | -50%以上 -30%未満 | 601 | 5.12 |
| -30%以上 -10%未満 | 931 | 7.65 | -30%以上 -10%未満 | 2,773 | 23.60 | -30%以上 -10%未満 | 2,773 | 23.60 | -30%以上 -10%未満 | 2,773 | 23.60 |
| -10%以上 0%未満 | 2,272 | 18.67 | -10%以上 0%未満 | 1,525 | 12.98 | -10%以上 0%未満 | 1,525 | 12.98 | -10%以上 0%未満 | 1,525 | 12.98 |
| 0%以上 +10%未満 | 1,979 | 16.26 | 0%以上 +10%未満 | 1,103 | 9.39 | 0%以上 +10%未満 | 1,103 | 9.39 | 0%以上 +10%未満 | 1,103 | 9.39 |
| +10%以上 +30%未満 | 2,798 | 22.99 | +10%以上 +30%未満 | 2,339 | 19.91 | +10%以上 +30%未満 | 2,339 | 19.91 | +10%以上 +30%未満 | 2,339 | 19.91 |
| +30%以上 +50%未満 | 2,273 | 18.68 | +30%以上 +50%未満 | 1,594 | 13.57 | +30%以上 +50%未満 | 1,594 | 13.57 | +30%以上 +50%未満 | 1,594 | 13.57 |
| +50%以上 | 1,609 | 13.22 | +50%以上 | 1,266 | 10.78 | +50%以上 | 1,266 | 10.78 | +50%以上 | 1,266 | 10.78 |
| 総計 | 12,170 | - | 総計 | 11,748 | - | 総計 | 11,748 | - | 総計 | 11,748 | - |

運用損益率別顧客比率

2021年3月末

| 運用損益率 | 顧客数(人) | 顧客比率(%) |
|---------------|--------|---------|
| -50%未満 | 91 | 0.81 |
| -50%以上 -30%未満 | 154 | 1.36 |
| -30%以上 -10%未満 | 354 | 3.13 |
| -10%以上 0%未満 | 852 | 7.54 |
| 0%以上 +10%未満 | 1,551 | 13.73 |
| +10%以上 +30%未満 | 3,542 | 31.35 |
| +30%以上 +50%未満 | 2,607 | 23.07 |
| +50%以上 | 2,149 | 19.02 |
| 総計 | 11,300 | - |

運用損益率別顧客比率(%)



※運用損益率は(評価金額+累計受取分配金+累計売却金額-累計買付金額)÷評価金額で算出してあります。基準日時時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます

- ・2020年3月末でプラスリターン(運用損益がプラスとなっている)のお客さまの割合は全体の53.6%、2021年3月末でプラスリターンのお客さまの割合は全体の87.1%となっております。(前年比+33.5%)
- ・昨年同時期のコロナ禍による相場環境の悪化から市況が好転したことが大きな要因となっております。

2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

●当行で取扱う投資信託の残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧(2021年3月末時点)

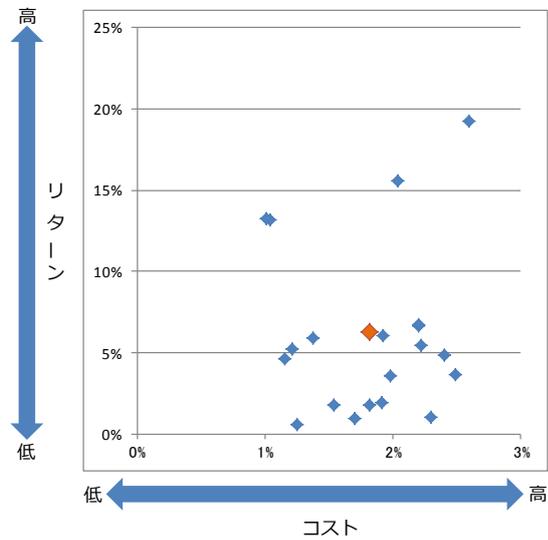
| No | 銘柄名 | コスト | リスク | リターン |
|----|---|------|-------|-------|
| 1 | 野村インド債券ファンド(毎月分配型) | 2.40 | 10.32 | 4.86 |
| 2 | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(財産3分法) | 1.38 | 8.66 | 5.95 |
| 3 | MHAM株式インデックスファンド225 | 1.05 | 16.57 | 13.21 |
| 4 | ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)(杏の実) | 1.82 | 9.03 | 1.79 |
| 5 | ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ(ミルフィーユ)(奇数月分配型)成長重視ポートフ | 1.93 | 12.18 | 6.09 |
| 6 | インデックスファンド225 | 1.01 | 16.58 | 13.25 |
| 7 | みずほUSハイイールドオープンBコース(為替ヘッジなし) | 2.20 | 11.21 | 6.62 |
| 8 | ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし) | 2.22 | 16.06 | 5.50 |
| 9 | グローバル不動産投信(隔月決算型)(家主生活) | 2.30 | 19.60 | 1.06 |
| 10 | きらやかグローバル好配当株式オープン | 2.20 | 15.10 | 6.75 |
| 11 | 三菱UFJ純金ファンド(ファインゴールド) | 1.21 | 9.75 | 5.21 |
| 12 | ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)(ラッキー・カンントリー) | 2.49 | 22.25 | 3.63 |
| 13 | グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型) | 2.60 | 18.82 | 19.22 |
| 14 | 女性活躍応援ファンド(権) | 2.04 | 20.20 | 15.60 |
| 15 | グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型) | 1.71 | 4.86 | 0.97 |
| 16 | MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)(ビルオーナー) | 1.16 | 13.98 | 4.60 |
| 17 | DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)(ハッピークローバー) | 1.54 | 7.14 | 1.76 |
| 18 | ファイ・フレンド(資産成長型) | 1.91 | 4.14 | 1.90 |
| 19 | グローバル3資産ファンド(ワンプレートランチ) | 1.98 | 12.03 | 3.57 |
| 20 | 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)(円奏会) | 1.25 | 3.45 | 0.58 |

- ・当行を通じて保有いただいている投資信託の残高上位20銘柄について、2021年3月末におけるコストに対するリターンは20銘柄中15銘柄においてリターンがコストを上回っています。(前年比+11銘柄)

- 増加の要因としては、相場環境の好転によりファンドの基準価格が上昇したことによるものです。各運用会社から情報を取得し、当行で投資信託を保有しているお客さまに対してアフターフォローを徹底してまいります。

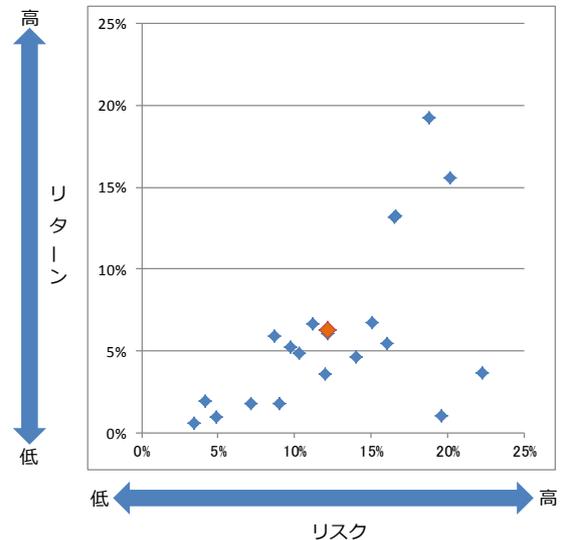
(2021年3月末)

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



| | | |
|---------|------|------|
| 残高加重平均値 | コスト | リターン |
| | 1.82 | 6.27 |

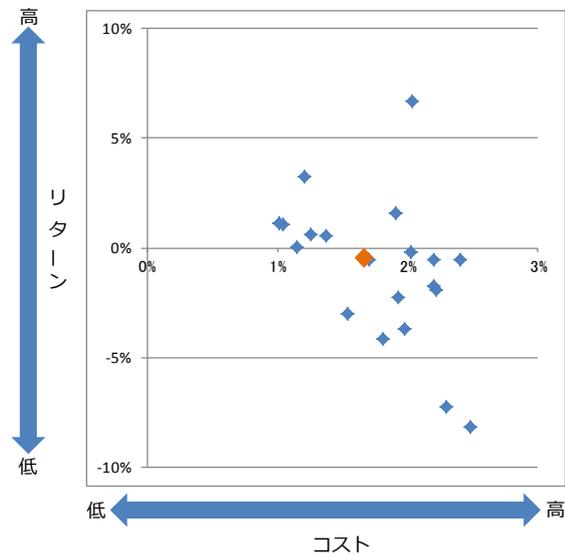
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



| | | |
|---------|-------|------|
| 残高加重平均値 | リスク | リターン |
| | 12.17 | 6.27 |

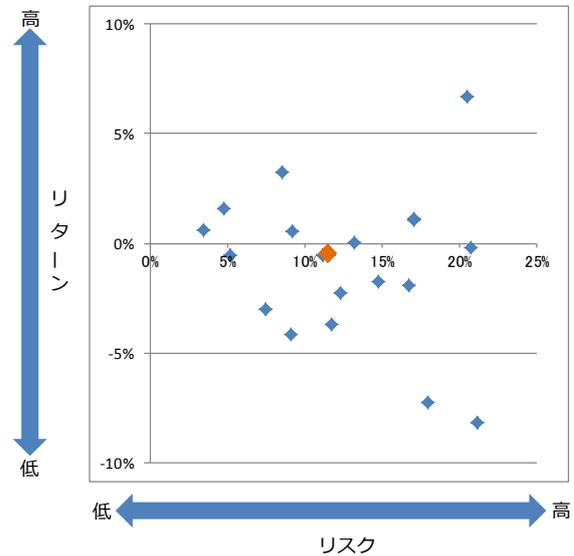
(2020年3月末)

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



| | | |
|---------|------|-------|
| 残高加重平均値 | コスト | リターン |
| | 1.79 | -0.85 |

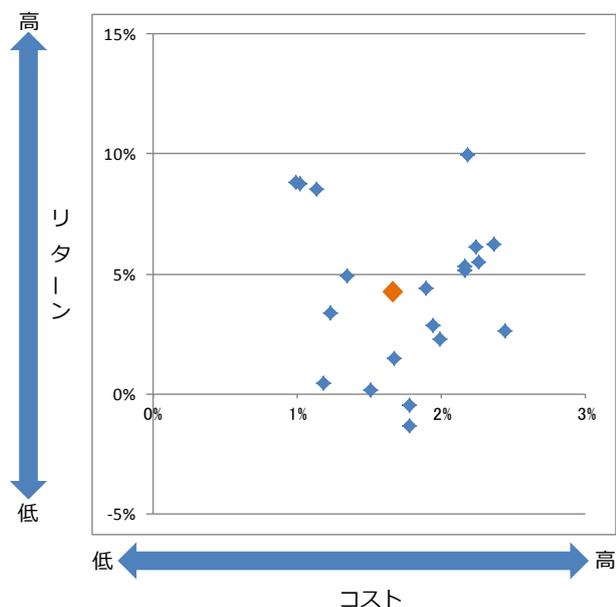
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



| | | |
|---------|-------|-------|
| 残高加重平均値 | リスク | リターン |
| | 12.11 | -0.85 |

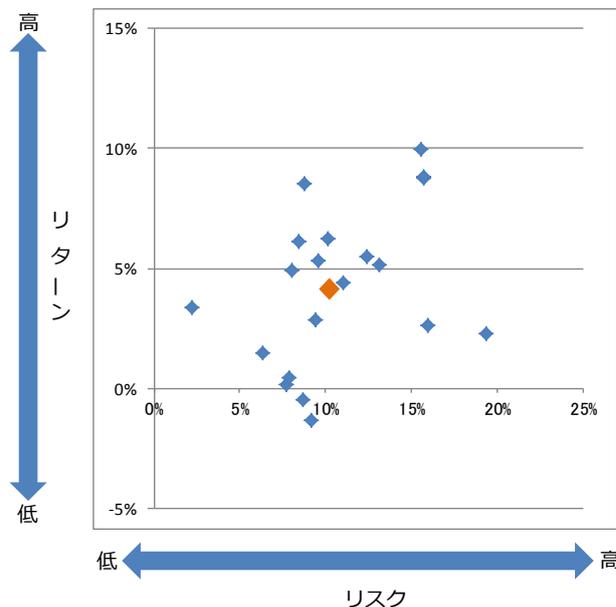
(2019年3月末)

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



| | | |
|---------|------|------|
| 残高加重平均値 | コスト | リターン |
| | 1.76 | 4.57 |

投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



| | | |
|---------|-------|------|
| 残高加重平均値 | リスク | リターン |
| | 10.49 | 4.57 |

| | | |
|------|-----------------------|--------------------|
| コスト | 全体 | 販売手数料率の1/5 + 信託報酬率 |
| | 販売手数料率 | 取扱い時の最低販売金額での料率 |
| | 信託報酬率 | 実質的な信託報酬率の上限 |
| リターン | 過去5年間のトータルリターン (年率換算) | |

| | |
|------|--------------------------|
| リスク | 過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算) |
| リターン | 過去5年間のトータルリターン (年率換算) |

以上

「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプラン

株式会社 きらやか銀行

株式会社じもとホールディングスの「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）基本方針」（以下、「本方針」といいます。）に基づき、きらやか銀行は、「お客さま本位の業務運営」実践のため以下のアクションプランを実施します。

1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、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、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の施策に取り組めます。

【取組み事項】

- 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構築に努めます。
- 企業文化への定着のため、研修等により役職員の啓蒙に継続的に取り組んでまいります。
- お客さまに対し金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

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について正確に把握し、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、これに基づき適切な管理に努めます。また、利益相反の可能性を判断するに当たっては、例えば当行運用部門が、資産の運用先に当行法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶなどといった場合の影響についても考慮いたします。

3. 手数料等の明確化

お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案に当たって重要な情報をお客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するとともに、以下の施策を通じて適切かつ十分な情報提供に努めます。

【取組み事項】

- 金融商品等の提案に当たっては、基本的な商品の仕組み、リスク及びリターン、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。
- お客さまの金融商品の知識、投資経験、財産の状況及びお取引の目的等の情報を適切に把握し、お客さまのニーズ・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。
- お客さまの金融知識や投資経験等を踏まえ、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。
- 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、特に注意していただけるよう丁寧な説明に努めます。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当行は、お客さまの財産の状況、金融商品取引の経験、知識及びお取引の目的・ご意向等の情報を適切に把握し、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品等の提供に努めます。

【取組み事項】

- お客さまのご意向・ニーズを適切に把握したうえでお客さまのライフプランを踏まえた資産形成について検討し、これに基づいた金融商品等の提案に努めます。
- お客さまに金融商品等の提案を行う際には、類似商品や代替商品等の内容と比較することで最適な運用方法をご判断いただけるような説明に努めます。
- 商品ご購入後も運用状況や市場動向などの情報をお客さまに提供し、適切なアフターフォローの実施してまいります。
- お客さまにとって投資対象としてふさわしい金融商品等であるかについて、当該商品におけるリスク・リターンや手数料等の基本的な仕組み、特性について十分に事前に適切性を確認したうえで提案を行います。
- お客さまへ最適なご提案をするために必要な知識・スキル習得のため、職員向けに充実した教育・研修を実施します。またお客さまに対しても金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 当行は、本方針への取組みを促進するような業績評価体系や職員への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。

※当行では、以下の金融商品等については販売・推奨を行っておりません。

- 複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品
- 複雑またはリスクの高い商品
- 当行が組成に携わる金融商品

以上