

## ＜みちのく銀行＞お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社みちのく銀行は、企業理念に基づき策定されている「お客さまの満足度向上のために」「信頼される銀行であるために」「一人ひとりが成長するために」という行動指針を鑑み、お客さまに喜ばれる提案とサービスの提供を実践するため、金融商品の提案にかかる「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を作成いたしました。この方針については業務運営の取組状況を定期的に検証し、見直し改善を図っていくものです。

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。

### 1. お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

#### (1) お客さま本位の良質な商品・サービスの提供

お客さまに対する金融商品の提案にあたっては、知識・経験・財産の状況や将来に向けたライフプラン、資金の目的に照らして良質な商品を選定しております。特に高齢のお客さまや投資経験、知識が十分では無いお客さまに対して金融商品を購入する目的や商品性を十分理解いただき、リスクを抑えた商品を提案する等、お客さま一人ひとりのニーズに沿った商品を提案してまいります。

#### (2) アフターフォローの充実

投資商品に係るアフターフォローについては今後も継続的に行ってまいります。また市場動向が大きく変化した場合などについては、お客さまの運用状況や相場の見通しについての説明をタイムリーかつ丁寧に行ってまいります。

#### (3) お客さま向け提案商品を選定した理由の明確化

金融商品の商品選定にあたっては、お客さまのご意向・ニーズを把握したうえで提案をしておりますが、今後はこれまで以上にリスク許容度・運用期間等に関するお考えや投資スタンスの把握に努め、より良い提案に繋げてまいります。

### 2. 適切な投資判断をしていただくための体制構築

#### (1) 多様なニーズにお応えする商品ラインナップ・サービスの提供

お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品を選択いただけるよう、幅広くまた良質な商品ラインナップを提供してまいります。またお客さまの利便性の向上を目的として非対面チャネルにおける投資ツールの導入や、タブレットを利用した約定システムの導入に向けた対応を進めてまいります。

また投資経験が少ないお客さまについても安定的な資産形成に資する商品の提供のため、リスクを抑えた商品や手数料の低い商品など、より多くのお客さまのニーズにお応えできるラインナップを構築してまいります。

#### (2) お客さまの将来を見据えたコンサルティングスキルの向上

お客さまのライフプランに沿った総合提案を実践するための職員教育を充実させ、「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てまいります。

なお、みちのく銀行では金融商品を販売するにあたって「金融商品販売担当者資格（証券外務員・生保専門・変額資格取得者）」を付与された者が幅広い商品群の中から提案活動を行っておりますが、よりお客さまの将来設計のお手伝いを実践するためにコンサルティング技能の習得を目的とした研修等を実施してまいります。

### (3) わかりやすい情報提供資料の作成

金融商品の提案にあたっては、「資産運用ガイド」等の提案ツールを使用し商品概要・リスク・手数料等の説明を行っておりますが、お客さまにとってよりわかりやすい情報を提供するために情報提供資料の改善に取り組んでまいります。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまの適切な商品選定（投資判断）のために商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、いかなる目的でいただく手数料なのかを含め、丁寧に説明するよう取り組んでまいります。

### 4. 商品導入プロセスの明確化

お客さまの多様なニーズにお応えするため、商品選定においては、投信会社・保険会社等商品提供会社からの情報提供や外部情報機関等の情報を基に、お客さまの最善の利益に資する商品選定を行ってまいります。

なお、当行においてグループ会社による商品の提供はありませんが、当行の株主である商品提供会社および、そのグループ会社における商品の取扱いについては、管理部門による選定プロセスの検証および販売動向等のモニタリングを行い当該商品提供会社の商品を優先して販売することのないよう内部管理体制を強化してまいります。

### 5. お客さまの資産形成に資する金融リテラシーの向上

お客さまの資産形成に資する金融リテラシー向上のため、資産運用、相続等に係るセミナーの開催や運用報告会等を継続して行ってまいります。特に、「貯蓄から資産形成」にむけた運用手法（長期・積立・分散投資）等についての情報提供を積極的に行ってまいります。

### 6. お客さま本位の取組みに適合した業績評価体系の整備

業績の評価においては、お客さまとの関係構築・課題解決に向けたプロセスを評価する体系を導入しております。さらに、金融商品の提案にあたっては、お客さまの利益・ニーズに資する総合的な営業活動を評価するための業績評価体系を採用しておりますが、今後もお客さまの最善の利益に資する報酬評価体系を整備し、適切なガバナンス体制を構築してまいります。

以上