

＜みちのく銀行＞お客さま本位の業務運営に関する取組みについて

2021年6月30日改定

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」「一人ひとりの成長と幸福のために」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。

当行は、このような取組みを通じて、「お客さまの最善の利益を図ること」が、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと信じて継続的に取り組んでまいります。そのためにも、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あり、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.お客さまの最善の利益の追求

当行は、地域経済の発展とお客さまの資産形成のお役に立てるよう、高度な専門性と高い倫理観を持ち、お客さまの立場に立って考え、お客さまの最善の利益を追求します。

＜具体的な取組み＞

- お客さまの信頼にしっかりと応えられるよう、誠実かつ公正な業務遂行を徹底します。
- 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、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.利益相反の適切な管理

当行は、利益相反の弊害を防止する観点から、販売状況を検証することにより適切に管理してまいります。

＜具体的な取組み＞

- 商品選定においては、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。
- 当行においては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から提供を受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。

3.手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、お客さまが具体的な負担額を理解できるよう、分かりやすい説明を行ってまいります。

＜具体的な取組み＞

- 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、どのようなサービスの対価としていただく手数料なのか等、タブレット端末や各種ツールを用いて丁寧に説明するよう取り組んでまいります。

4.重要な情報の分かりやすい提供

金融商品・サービスの販売・推奨等にかかる重要な事項については、お客さまに正しくご理解いただけるよう、明確、平易かつ誠実な情報提供に努めます。

<具体的な取り組み>

- 金融商品の提案にあたっては、商品概要・リスク・手数料等の重要な情報を、重要性に応じて強調するなどのうえ、ご理解の状況を確認させていただきながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすく説明いたします。
- なお、お客さまに提供すべき重要な情報のうち、商品の選定理由や利益相反の可能性のある場合の具体的内容および取引・業務に及ぼす影響等の重要な情報は、お客さまの状況により説明内容が異なりますので、都度、状況に応じて説明する事としています。
- 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、運用対象となる各金融商品の販売条件等（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。
- 投資初心者のお客さまに対しては、商品概要・リスク・手数料等の重要な情報をより一層分かりやすく丁寧に説明いたします。
- ご高齢のお客さまについては、商品概要・リスク・手数料等の重要な情報をご本人により一層分かりやすく丁寧に説明するとともに、可能な限りご家族の方にも金融商品の内容をご理解いただくように努めます。
- 商品概要・リスク・手数料等の重要な情報については、お客さまにとってより分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。

【重要情報シートの活用】

- お客さまへの金融商品ご提案の際に、簡潔な情報提供のほか、各業態の枠を超えた多様な商品の比較を容易にする効果が期待される「重要情報シート」の作成・活用を検討しています。
- 現時点では作成・活用には至っていませんが、投資信託運用会社・保険会社・証券会社等と、同シートの作成に向けて連携を進めています。

【分かりやすい情報提供のためのツールについて】

- 当行では、商品のご提案に際しては、金融商品の販売・サービスの提供等に係る重要な情報をお客さまが分かりやすくご理解いただけるよう、タブレット端末等を使用し、お客さまの投資のご意向に基づいた、より良いご提案を実施してまいります。そのために、タブレット端末の機能向上を図るなど、より分かりやすい説明に努めてまいります。特にタブレット端末では、情報の重要性に応じた見せ方の工夫を行います。

5.お客さまにふさわしいサービスの提供

金融商品の商品選定にあたっては、お客さまの資産状況、投資経験、金融知識およびご意向・ニーズを確認させていただき、お客さまにふさわしい金融商品をご提案、販売してまいります。

<具体的な取り組み>

- お客さまのライフプランをもとに、将来に向けて必要な資金額を踏まえ、その必要額を準備するための資産形成のご提案に努めます。

- 当行はお客さまへ投資目的やリスク許容度等に応じた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。
- お客さまのニーズに合致する商品が複数ある場合や、当該商品に類似する商品やサービスがある場合はそれらを横断的に比較しながら金融商品・サービスの提案を行います。
- 幅広い層のお客さまのライフステージおよびライフスタイルに応じた相談の受付体制を構築するため、非対面チャネルサービスや休日営業拠点(エブリデイプラザ)の拡充に努めます。
- 商品の導入にあたっては、当行が想定するお客さまにとってふさわしい商品であるか、商品特性、リスク、手数料等より投資対象として合理性を有する商品であるか事前検証を行います。
- 複雑又はリスクの高い金融商品の販売勧誘にあたっては、お客さまの属性に応じ、当該商品の販売・勧誘が適当であるか行内にて事前に審査を行います。また商品の仕組みおよびリスクに関するより丁寧な情報提供に努めます。
- お客さまが各種投資商品をご購入いただいた後も、運用状況や相場の見通しについてお客さまへタイムリーかつ丁寧に説明を行ってまいります。
- 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。

【ご高齢のお客さまに対する販売体制】

当行における、ご高齢のお客さまに対する販売体制は以下のとおりです。

- 高齢のお客さまや投資経験・知識が十分ではないお客さま向けには、投資リスクを抑えた商品を提案することとしています。
- 70歳以上のお客さまへの生命保険募集には以下の対応を行ってまいります。
 - ① 原則親族の方の同席を頂いたうえでお申し込みいただきます。
 - ② 商品のご提案後に、家族へのご相談などご自宅でゆっくりご検討いただくために日を改めた複数回の面談を必須といたします。

6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

「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、継続的に人財育成に努めてまいります。

<具体的な取り組み>

- お客さまの利益・ニーズに即した営業活動を評価するための業績評価体系を構築するとともに、従業員研修その他の適切な動機づけおよび適切なガバナンス体制を構築してまいります。
- 当行の「お客さま本位の業務運営」の考え方を業務フローに取り入れることにより、実効性を伴ったお客さま対応を実践してまいります。
- 階層別・業務別の研修や行員向けセミナー等の実施のほか、公的資格の取得支援や自主学習のための態勢を整備してまいります。
- 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。

以上