

お客さま各位

お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針

株式会社 青森銀行

株式会社青森銀行は、「地域のために お客さまとともに 人を大切に」の企業理念のもと、役職員一同がお客さまの安定的な資産形成と、最善の利益の実現を図るべく、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」を定め取組んでまいります。

また、本方針に基づく具体的な取組みについては、定期的な検証や取組み結果の公表を通じてより良い「お客さま本位の業務運営」の実現に努めてまいります。

【方針 1】 お客さまの最善の利益の追求

- (1) 「お客さまの最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識の取得・スキルの向上に継続的に取り組み、お客さまのニーズに応じた良質な商品・サービスの提供等、お客さまの保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。
- (2) 「お客さま本位の業務運営」が当行の企業文化として定着するよう努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

- ① お客さまに最適な金融商品やサービスを提案し、お客さまの期待にお応えするために必要となる知識・スキルを高めるため、従業員への研修や勉強会、公的資格（FP 技能士等）の取得支援や行内資格制度の充実等に努めてまいります。
- ② お客さまの資産状況、投資経験、知識および取引目的・ニーズ等をお伺いしたうえで、お客さまの最善の利益の実現につながる金融商品・サービスを提供するため、ライフプランに寄り添った資産管理のアプローチ等によるコンサルティング提案に努めてまいります。
- ③ お客さまの資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法、および保有する資産を“守りと攻め”の部分に分けて運用する「コア・サテライト戦略」による資産分散を提案いたします。
- ④ お客さまの属性にそぐわない特定の金融商品等を、合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないように運用してまいります。また、お客さまに最適な提案や販売が行われているかについて、本部によるモニタリング等の適切な管理を実施いたします。

【方針 2】 利益相反の適切な管理

お客さまのお取引における利益相反の可能性を適切に把握し、管理する体制を整備いたします。

＜具体的な取組み＞

- ① 金融商品等のご契約に際して当行が受け取る販売手数料や代理店手数料等について、説明を適切に行ってまいります。
- ② 当行が定める「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう適切に対応してまいります。

※なお、当行グループでは公表日時点におきまして、利益相反の可能性を判断するにあたって注意を要する、「商品提供会社」を有しておりません。

【方針 3】手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要な情報について、適切にわかりやすく説明してまいります。

＜具体的な取組み＞

- ①手数料その他の費用の詳細につきましては、タブレット端末を用いた説明の他、商品パンフレットや、各商品の設計書、契約締結前交付書面（目論見書等）等により適切にわかりやすく説明してまいります。
- ②同一あるいは類似した商品について、手数料その他の費用の詳細および手数料率等が異なる場合は、お客さまが各金融商品を比較検討できるよう、重要情報シートや商品パンフレット・契約締結前交付書面等を用い、適切にわかりやすく説明してまいります。
- ③手数料その他の費用は、事務関連費用や人件費等の費用を総合的に勘案し設定しております。

【方針 4】重要な情報のわかりやすい提供

お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の基本的な利益、損失・その他のリスクや取引条件、お客さまにご負担いただく手数料、およびお客さまのニーズ・ご意向を踏まえたものと当行が判断した理由等の重要な情報を、適切にわかりやすく説明いたします。

＜具体的な取組み＞

- ①重要な情報が記載され、かつ各金融商品の特性を容易に比較・検討することができる資料（重要情報シートを含む）や、当行ホームページ、タブレット端末を用いたシミュレーションを使用する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ②複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、「商品概要説明書」等を活用することによりそれぞれの特性をわかりやすく説明するとともに、個別に購入できる場合にはその旨も併せて説明いたします。
- ③お客さまの投資経験や金融知識等を踏まえるとともに、提供する情報を重要性に応じて区別したうえで、お客さまの投資判断に重要な影響をおよぼす情報（損失・その他のリスク、手数料等）については、特に強調するなど、明確かつ平易で誤解を招くことのないよう情報提供を行ってまいります。
- ④お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の複雑さに見合った情報提供を行います。単純でリスクの低い金融商品は簡潔な情報提供に努める一方で、複雑またはリスクの高い金融商品は、リスクとリターンの関係といった基本的な構造の他、お客さまが同種の商品内容を比較することが容易となるよう、より丁寧な説明に努めてまいります。

【方針 5】お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を適切に把握し、お客さまのご意向を踏まえたうえで、一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めてまいります。
- (2) お客さまへの提案にあたっては、当行が取り扱う各金融商品・サービスについて横断的にその内容や特性、リスク等を十分比較する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- (3) ご契約後もお客さまが安心してご契約を継続できるよう、取引環境の整備・充実を図ってまいります。

<具体的な取組み>

- ①お客さまがご自身の投資目的やリスク許容度等に応じて適切な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインナップの整備と見直しを随時実施いたします。なお、商品選定時には、商品選定・販売部門とは別の各管理部門による審査プロセスを経て選定いたします。
 - ②特に、複雑またはリスクの高い金融商品、複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、商品特性およびお客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を踏まえ、お客さまにとってふさわしい商品であるか等について慎重に判断し、提案を控えさせていただく場合がございます。
 - ③ご高齢のお客さまに対しては、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨、および即日での申込み引受は原則行わず、また申込み手続の際にはご家族にご同席いただきご理解を求めるとともに、特に慎重かつ適切に対応してまいります。
 - ④販売開始前の事前研修を適切かつ確実に実施し、新商品・サービスの内容を取扱担当者が確実に理解したうえで、お客さまへの販売・推奨を行うための社内態勢を整備してまいります。
 - ⑤金融商品およびマーケット等に関する情報等、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、「ご契約後のフォロー活動」や「資産運用に関するセミナー」等を開催いたします。また、投資を初めて行うお客さまなどに対しては、金融商品・サービスに関する基本的な仕組みや特性等の情報提供を積極的に行ってまいります。
- ※なお、当行および当行グループでは公表日時点におきまして、「金融商品の組成に携わる会社・部門等」を有しておりません。

【方針 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」を浸透させ確実に実践するため、従業員への適切な動機づけに繋がるよう考慮された業績評価体系の整備、および取扱担当者に対する教育・研修の充実を図るとともに、実効性を高めるための適切なガバナンス体制の構築に努めてまいります。

<具体的な取組み>

- ①金融商品・サービスの取扱担当者に対しては、公的資格（FP 技能士等）の取得支援や、行内資格者の育成、行内研修等を通じてお客さまの資産形成支援に必要な知識・スキルの向上を図るとともに、臨店指導や本部モニタリング等を通じて理解状況の把握に努めてまいります。
- ②お客さまからいただいたご意見・ご要望等につきましては、その発生原因等とともに、外部評価等によりお客さまのニーズを的確に把握し、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう適宜検証いたします。
- ③本方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度ごとに実績をとりまとめ、行内全体で情報を共有するとともに各会議体にて改善策の検討を行う等、ガバナンス体制の整備を適切に行ってまいります。

以 上