

## 「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく具体的な取組み

●株式会社青森銀行は「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づき、下記のとおり取り組んでまいります。

### <具体的な取組み>

#### 【方針1】お客さまの最善の利益の追求

- 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」等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

- 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

- 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。

## <具体的な取組み>

### 【方針4】重要情報のわかりやすい提供

- 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たうえで、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、また申込み手続き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仕組み等

- 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。