

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」に基づく取組内容について

株式会社 青森銀行

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」に基づく具体的な取組内容を以下の通り定めるとともに、その取組状況を年1回公表いたします。

なお、お客さまの資産形成支援にあたっては、「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するべく、経営会議等で定期的に取り組状況を検証するとともに、必要に応じて業務運営方針や取組内容の見直しを行って参ります。

(方針 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・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・サービスをご提供するなど、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参ります。

【具体的な取組内容】

(1) 高度な専門性と職業倫理の保持に向けた取組み

- 金融商品の取扱担当者に対し、行内研修や臨店指導・モニタリング等の機会を通して「職業倫理」「資産形成支援等に必要な知識」「金融商品の仕組み・内容」「適切な事務処理」「お客さまの利益を不当に損なう禁止行為」その他「コンプライアンス」などを継続的に周知・徹底して参ります。
※ 金融商品とは、当行にて取扱う投資信託、生命保険、公共債などを指します。
- 新商品・サービスの取扱いを開始する前の研修を適切かつ確実に実施するなど、取扱担当者が金融商品の内容を確実に理解するための社内態勢を整備して参ります。
- 資産形成支援等に必要な知識・スキルを恒常的に高めるため、公的資格の取得支援や行外研修への派遣、行内資格(マネーカウンセラー)制度の充実などに努めて参ります。

(2) お客さまに対する誠実・公正な業務の実践に向けた取組み

- 金融商品情報やマーケット情報など、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、お客さま向けセミナーの開催等による情報提供機会の充実に努めて参ります。
- ご契約期間中に資産価値が変動する金融商品(投資信託や外貨建保険等)については、定期的な情報提供等を通して契約状況を適切に把握していただけるよう努めて参ります。

- 金融商品のご案内にあたり、例えば「ご高齢のお客さま」など、より丁寧なご説明や慎重な対応が必要なお客さまに対しては、申込手続き時にご家族の同席やご理解を求めするなど、お客さまの状況等に応じて適切に対応して参ります。

(方針2) お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスを提供して参ります。
また、金融商品やサービスをご利用いただくに際しては、商品の基本的な利益・損失、お客さまにご負担いただく手数料などの重要な情報を適切にわかり易くご説明いたします。

【具体的な取組内容】

(1) ご意向の把握と商品選定理由のご説明

- 金融商品のご案内・ご提案に際しては、予めお客さまのご意向を把握するとともに、お客さまのご意向に適する金融商品を当行が選定した理由について、適切に説明いたします。

(2) 各種金融商品を比較・検討する機会の確保

- 金融商品のご選択に際しては、様々な金融商品の基本的な利益、損失・その他のリスク、取引条件および手数料等の重要な情報を適切にわかり易くご説明するなど、お客さまご自身が各種金融商品の特性等を比較・検討できる機会を確保いたします。

(3) お客さまの状況等にふさわしい金融商品のご案内

- 金融商品を組成する会社（投信会社・保険会社など）が商品の組成にあたりご案内の対象として想定したお客さまの属性を踏まえつつ、お客さま一人ひとりの状況等にふさわしい金融商品のご案内を行って参ります。
- 「ご年齢が70歳以上のお客さま」や「これまで投資経験のないお客さま」など、金融取引被害を受けやすいと考えられるお客さまに対する金融商品のご案内に際しては、特に慎重な対応を行うこととし、原則として複雑またはリスクの高い金融商品のご案内は行わないこと、また、即日でのお申込みをお引き受けしないこととしています。また、申込手続き時にはご家族の同席やご理解を求めするなど、適切な対応を行って参ります。

(4) お客さまの資産形成等に資する情報提供の充実

- 投資を初めて行うお客さまや、これまでにご契約のない金融商品のご検討を行っているお客さまに対しては、金融商品に関する基本的な仕組みや特性などをわかり易く解説した「スタートブック」を活用するなど、お客さまの資産形成等に資する情報提供の充実に取り組んでおります。
- お客さまの金融リテラシー向上に資する「資産運用に関するセミナー」の開催や「ご契約後のフォロー活動」、当行のホームページへの「投資関連情報の掲載」など、お客さまが安心してご契約を継続できるよう、また、安心してお取引を始められるよう、様々なチャネルを通じた情報提供や取引環境の充実に努めて参ります。

(5) 明確、平易で、誤解を招かない、わかり易い情報提供

- お客さまの取引経験や金融知識を踏まえ、情報提供に際しては、その重要性に応じて区別し、お客さまに不利益となり得る重要な情報（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、平易で、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行って参ります。
- 金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を行うよう、単純でリスクの低い金融商品（個人向け国債等）は簡潔な情報提供に努める一方、複雑またはリスクの高い金融商品をご案内する際には、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より丁寧な情報提供を行います。
- 複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品のご案内にあたり、当該商品が有する機能と同等の機能を個別商品で対応することが可能である場合には、商品概要説明資料等による比較ができるよう情報提供を行って参ります。

(方針3) 商品・サービスの提供にあたっては、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理して参ります。

【具体的な取組内容】

(1) 当行が受け取る販売手数料等について

- 金融商品のご契約に際して、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、お客さま、または商品提供会社より当行が受け取る販売手数料や代理店手数料等について十分な説明を行うなど、適切な対応を行って参ります。

(2) 新商品・サービスの提供等について

- 透明性の高いお客さま本位の商品選定を行うとともに、特定の商品提供会社や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、社内基準を策定し、適切に運用して参ります。

(3) 業績評価制度について

- 資産形成等に資するお客さまへの情報提供等を充実し、過度に手数料の高い商品のみをご案内することがないように考慮された業績評価制度を導入するとともに、より良い業務運営の実践に向けた業績評価制度の見直し等を行って参ります。

(方針 4)「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するため、定期的に本方針を踏まえた具体的な取組状況を検証し、必要に応じた見直し、改善を図って参ります。

【具体的な取組内容】

(1) 具体的な取組状況の検証および対応の改善

- 経営会議等で半年ごとに「方針を踏まえた具体的な取組状況等」を検証し、必要に応じた見直し、改善を行います。

(2) 適切な業務運営の確保に向けた取組み

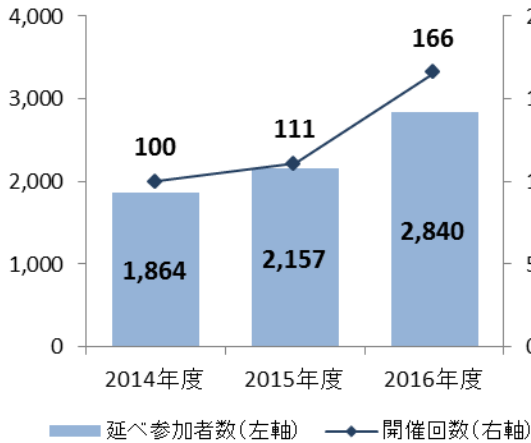
- 公正な取引機会を確保するとともに、お客さまの利益が不当に損なわれることを防止するため、金融商品のご案内・ご提案等を行う営業店やその業務を所管する本部組織に対し、監査部門による業務監査や新商品・サービスの導入等に係るリスク管理部門のリスクチェックなど、当行全体として業務運営が適切に行われるよう、管理・監督機能の維持・向上に努めて参ります。

以上

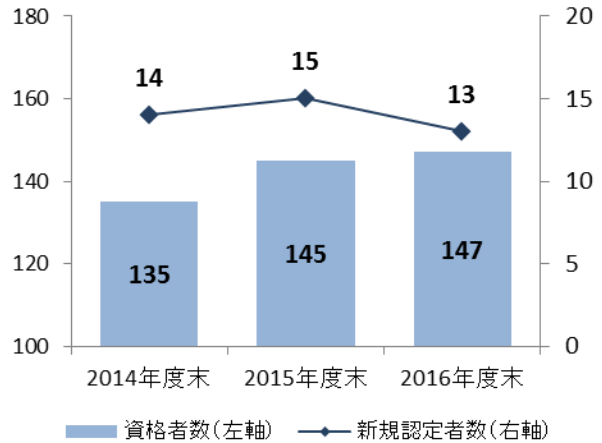
【取組状況 1】お客さまへの情報提供機会の充実および職員における専門性の確保

- 資産形成等に資する情報をお客さまに広くお伝えするため、お客さま向けセミナーを開催するなどの情報提供機会の充実に努めております。
- また、当行の金融商品取扱担当者のうち、高度な専門性を有する者として認定している行内資格者「マネーカウンセラー」の育成にも努めております

【表 1】お客さま向けセミナー等の開催状況



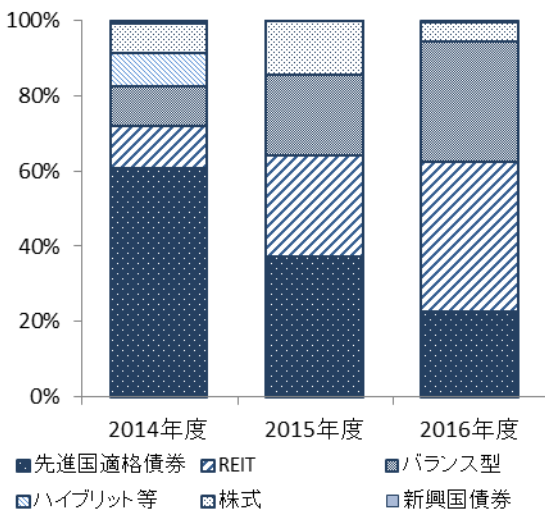
【表 2】行内資格者「マネーカウンセラー」の推移



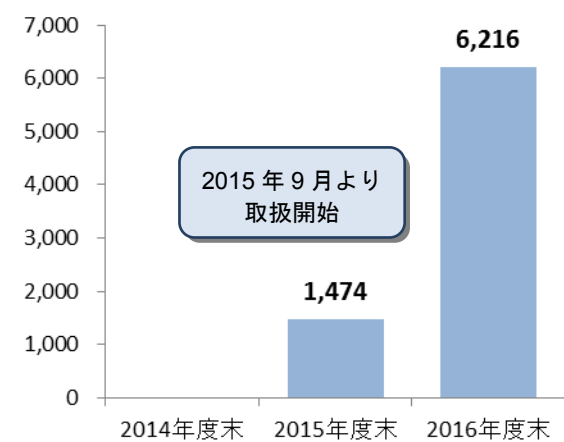
【取組状況 2】お客さまの金融商品ご契約状況

- 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」による運用手法をご紹介する提案活動を行っております。
- その結果、複数の資産に分散して投資を行う「バランス型の投資信託」や、中長期的な資産形成手段である「積立投信」をご利用されるお客さまが増加しております。

【表 3】投資信託のカテゴリ別販売構成

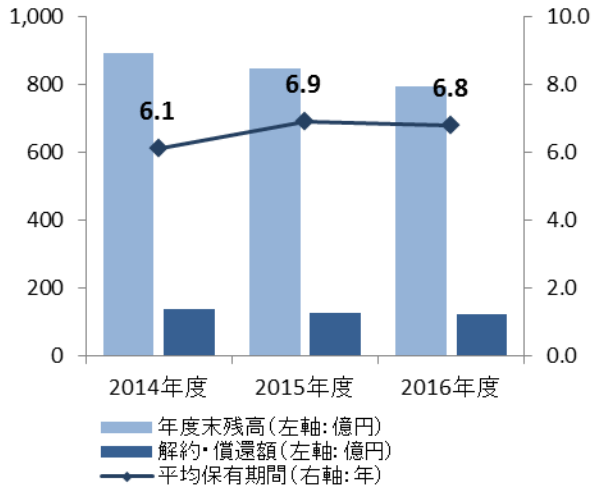


【表 4】積立投信ご利用先数（人）

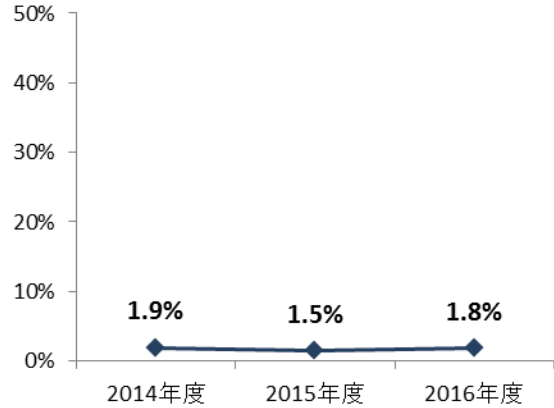


- また、当行でご契約いただいた金融商品におきましては、短期間で解約となる割合は低く、お客さまの保有の期間は長い傾向にあります。

【表 5】 投資信託の平均保有期間^{*1}（年）



【表 6】 保険商品 早期解約・クーリングオフ発生率^{*2}



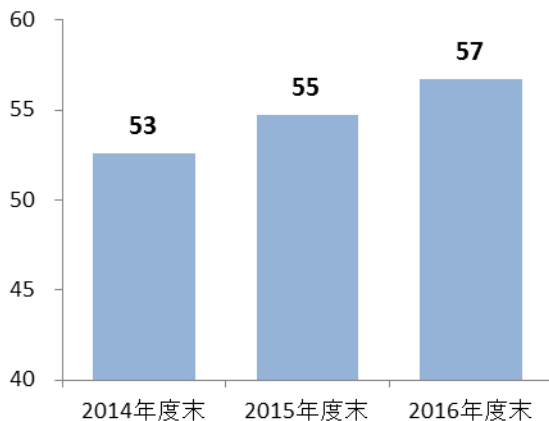
^{*1} 「平均保有期間」は、当年度末残高と前年度末残高の平均を年度中の解約・償還額で除して算出

^{*2} 「早期解約・クーリングオフ発生率」は件数ベースで算出

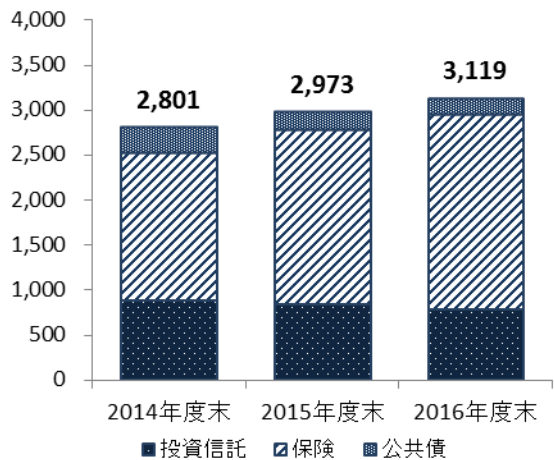
【取組状況 3】 当行における資産形成ご支援実績

- お客さまへ対する情報提供の充実をはじめとする、資産形成支援に向けた取組みの結果、金融商品を保有するお客さまは拡大基調となっております。
- また、投資信託、保険および公共債残高を合計した預かり資産残高につきましても、順調に増加しております。

【表 7】 金融商品保有者数^{*3}の推移（千人）



【表 8】 預かり資産残高^{*4}の推移（億円）



^{*3} 「金融商品保有者数」には個人のほか、法人のお客さまを含む

^{*4} 「保険残高」は収入保険料の累計額にて算出

以上