

【常陽銀行における取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- 常陽銀行が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- 常陽銀行はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 従業員に定期的なアンケートを実施することで、お客様本位の業務運営の定着を確認しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当行およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社・保険会社に偏ることがないようにラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

- お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。
- 商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。
- お客さまが様々な運用商品を比較できるように、各商品の特徴を記載した資料にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

- お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

- 「お客さまの最善の利益の実現」をご支援するために、お客さま一人ひとりが描く目標や夢の実現に向けて、お客さまに応じたライフプランコンサルティングを実践します。
- 具体的には、お客さまの投資経験や知識、収入、財産の状況、投資目的などを踏まえた、さまざまな提案をすることで、お客さまの中長期的な資産形成をご支援します。
 - ・これから資産運用をはじめのお客さまや、投資経験が少ないお客さまには、主にNISAや積立商品の案内により中長期的な資産形成をご支援します。
 - ・多様な運用をご希望されるお客さまには、投資目的やリスクがライフプランに与える影響への考え方等を確認しながら、当行の豊富な商品ラインナップの中から提案をするとともに、グループの総合力を活かし、より専門性の高いめぶき証券の商品やサービスも案内します。
 - ・ご高齢のお客さまには、専門の担当者であるスマイルフルパートナー等が、ご家族の意向などを踏まえ、信託等の金融サービスのみならず、暮らしのご相談などを含め、金融・非金融の両面からお困りごとに対応します。
 - ・不動産の有効活用や承継のニーズがあるお客さまには、専門の担当者であるファイナンシャル・アドバイザー等が、幅広い解決策を案内します。
 - ・日中の来店が難しいお客さまには、ウェブを活用したセミナー、動画配信や職場での金融教室などを通じて、充実した情報提供を行うほか、安全・便利なウェブ取引の提供などに取り組んでいます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- 対話を通じて把握したお客さまの投資目的や知識、投資経験、財産の状況等を踏まえ、お客さまの目標や夢の実現に向けて適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えています。
- ・投資信託：「お客さまの安定的な資産形成をサポートする商品」と位置づけ、特に長期・分散・積立投資を起点とした提案をします。
- ・保険商品：「お客さまの資産と生活を守る商品」と位置づけた提案をします。
- 運用商品を初めてご購入されるお客さまには、資産運用にあたっての留意点やポイントについて十分に説明します。
- ご高齢のお客さまに対しては、複数日にわたる説明やご家族への案内を実施するなど、よりきめ細かに対応します。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部関連部等で確認、検証を実施しています。
- 運用商品の提案にとどまらず、お客さまのライフプランに応じて、ローンや、資産承継、事業承継等の総合金融サービスの提案、年金の相談や生活に関する専門業者の紹介等を行います。
- お客さまに商品内容をより深くご理解いただけるように、お客さま自身で様々な運用のシミュレーションが可能な「ロボアドバイザー」などの各種ツールを整備しています。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえた改善に努めます。

(3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

- お客さまの最善の利益の実現をサポートする「ライフプランアドバイザー」を各営業店に配置し、相談環境の充実に取り組んでいます。
- 休日においては、各マネー相談デスクにて資産運用のご相談を承っています。また、インターネットでの「来店予約」の受付によりお客さまがスムーズにご相談できるよう対応しています。
- お客さまの理解を深め、かつ申込手続きにかかる負担を軽減するため、タブレット端末を利用した申込や手続きの簡素化等を進めています。
- 非対面チャネルにおいては、一部商品の購入や売却など各種お取引をウェブ上で完結することができます。また、コールセンターでは、平日夜間や土曜日などもお問い合わせ等に対応できる体制を整備しています。
- ご高齢のお客さまに対しては、情報承継サービス「あんしんノート」、見守りや家事代行などの非金融サービスを含めた提案を分かりやすい形で案内するツール「スマイル・ナビゲーション」等を活用し、様々な解決策を提供します。

(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

○お客様の目標や夢の実現を長期的にご支援するため、商品販売後も運用状況や市場環境を踏まえ、定期的かつタイムリーな情報提供に努めます。

○経済環境や市場の変動に伴い、お客様の保有している資産が大きく下落した場合には、現状や今後の見通し等について十分な説明を行い、お客様が安心して当行およびグループ内会社とお取引いただけますよう体制を整備しています。

(5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

○お客様の金融に関する知識を深めていただくために、対面やWEBにてセミナーや金融教室を開催しています。

○お取引のある企業や行政と連携して、資産形成や資産承継に関するセミナーや動画配信（「社会人のための金融教室」）を実施しています。

○学校や教育機関との連携により生徒・学生等を対象とした出前授業の開催や動画配信（「高校生のための金融教室」）を実施しています。

6. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。

○お客様の最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。

(2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。

○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客様への提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。

○研修等を通じて「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。

(3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

○本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。

以 上