

2020年4月28日

「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）取組方針」 の改正について

株式会社 秋田銀行（頭取 新谷 明弘）は、このたび、お客さま本位の業務運営に関する取組みをさらに強化、徹底していくために、2017年6月に制定した「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）取組方針」を改正しましたのでお知らせいたします。

また、取組方針の改正にともない、お客さま本位の業務運営にかかる成果指標〔KPI^{（注）}〕を、より分かりやすいお客さまの安定的な資産形成に資する指標へと見直ししております。

当行は、この取組方針にもとづく具体的な行動計画となるアクションプランを実践することにより、お客さま本位の業務運営の確立を目指してまいります。

（注）KPI：Key Performance Indicator の略称で成果指標を表す。

（以 上）

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）取組方針

1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当行は、お客さま本位の業務運営の確立を目指し、「お客さま本位の業務運営取組方針」（以下、「取組方針」という。）および取組方針にもとづく具体的な行動計画となる「アクションプラン」を制定し、取り組んでまいります。

取組方針およびアクションプランについては、運営状況や環境変化に応じて見直しを行い、より良い業務運営の実現を目指します。

2 お客さまの最善の利益の追求

お客さまの立場に立った最良の提案を行うため、常に専門知識の研鑽に努めるとともに、誠実、公正に業務を行います。

【アクションプラン】

- お客さまの利益を最優先に考え、コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスを提案いたします。
- お客さまへ最適な提案をしていくため、職員に対する研修会の実施や資格取得に努め、高度な専門知識を有する人材を育成いたします。

3 利益相反の適切な管理

当行の利益を優先するような営業活動が行われ、お客さまの利益が損なわれることがないよう、適切な管理を行います。

【アクションプラン】

- 商品・サービスの選定、提案にあたっては、お客さまのニーズや利益に沿うものを適切に選定し、提案いたします。
- お客さまの意向に反して手数料の高い商品・サービスを販売することがないように、本部による取引モニタリング等を通じて適切な管理を行います。

4 手数料等の明確化

商品・サービスの提案、販売および解約にあたり、お客さまからご負担いただく手数料およびその他の費用について、ご理解いただけるように分かりやすくていねいに説明いたします。

【アクションプラン】

- お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用については、その対価となるサービスの内容も含め、分かりやすく説明いたします。
- 投資が初めてのお客さまやご高齢のお客さまにもご理解いただけるように、目論見書や商品概要書、タブレット端末等を活用し、分かりやすくていねいに説明いたします。

5 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまから十分ご理解いただいたうえで金融商品をお選びいただけるように、商品やサービスに関する情報を充実させるとともに、分かりやすくていねいに説明いたします。

【アクションプラン】

- お客さまから商品・サービスの内容を十分にご理解いただいたうえで適切に選択を行っていただくため、目論見書、商品概要書および各種レポートを活用して分かりやすくていねいに説明いたします。
- 市場動向やお客さまの運用状況等をふまえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施いたします。
- セミナーやマネー講座等の開催を通じて、資産形成に役立つ情報発信を積極的に行ってまいります。

6 お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを十分に把握し、お客さまにとって最適な商品・サービスを提案いたします。

【アクションプラン】

- お客さま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に、幅広い商品ラインナップを整備いたします。
- 投資が初めてのお客さまやご高齢のお客さまには、取引目的・ニーズを十分時間をかけて伺いしたうえで、適切な商品・サービスを提案いたします。
- 若年層に向けたマネー講座や当行が運営するシニア世代の学びの組織である「長活き学校」を通して、お客さまの金融知識向上に資する取組みを積極的に行ってまいります。

7 職員に対する適切な動機づけの態勢

お客さま本位の業務運営を定着させていくため、職員に対する適切な動機づけを行ってまいります。

【アクションプラン】

- 取組方針の考え方に則った営業活動を行えるよう、評価体系を構築してまいります。
- 職員へ取組方針を浸透させるため、研修等を充実させてまいります。

8 お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

当行における「お客さま本位の業務運営」の取組状況について、お客さまに定期的にご確認いただくとともに、より良い業務運営につなげていくため、次の指標について公表してまいります。

- 投資信託の販売上位商品・構成比
- 生命保険の販売上位商品・構成比
- 投資信託における長期・積立・分散投資の状況
 - ・投資信託保有顧客数、平均保有年数
 - ・NISA、iDeCo、積立投信の口座数