

2023年3月14日

『フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針』改定のお知らせ

株式会社島根銀行

当行では、かねてより、お客さまの資産運用・資産形成の業務において、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）に関する取組方針を制定・公表しておりました。

このたび、同方針を下記のとおり改定いたしましたので、お知らせいたします。

記

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針

株式会社島根銀行は、経営理念において「常に魅力あるサービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に対応する」旨を掲げ、常にお客さまの側に立って、魅力的なサービスを追求することに努めております。

お客さまの資産運用・資産形成に関する業務（※）におきましては、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）に関する取組方針を制定のうえ、お客さま本位の業務運営をさらに向上し続けるために、以下に掲げる取組みを実施し、お客さまの最善の利益の追求に資する支援に努めます。

今後もその取組みや成果をモニタリングし、適宜、見直してまいります。

（※）当行の投資信託等の窓口販売業務は、2020年5月28日に株式会社SBI証券に事業譲渡を行い、お客さまの預り資産につきましては、株式会社SBI証券の口座へ移管されましたが、当行は、金融商品仲介業務により、引き続きお客さまへのサービスを行っております。なお、保険に係る業務は、この事業譲渡の対象ではございません。

島根銀行 「経営理念」

1. 地域社会の発展に貢献し、信頼され、愛される銀行となる

- (1) 地域社会との連帯を深め、豊かな発展に貢献する
- (2) 健全経営に徹し、収益力の高い銀行となる
- (3) お客さまとの温かい心のふれあいを大切にする

2. 常に魅力あるサービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に対応する

- (1) 常にお客さまの側に立って、魅力的なサービスを追求する
- (2) 時代の変化を適確にとらえ、総合金融サービスの充実に努める
- (3) 正確で真心のこもったスピーディーな事務処理を行う

3. 創造力豊かで、活力にみちた、明るい人間集団をつくる

- (1) 失敗を恐れず、新しい課題に積極的に挑戦し続ける
- (2) 常に視野をひろげ、知的行動力を高め、効果的に対応する
- (3) お互いの理解を深め、明るい働きがいのある職場をつくる

【基本方針1 お客様の最善の利益の追求】

➤ 当行は、顧客中心主義を基本として組織全体の意識改革を図っております。(お客様のお考えなどを正しく知り、「良き理解者・パートナー」として応援できる行員になりたいという思いで、「お客様と価値観の共有」、「お客様と当行の利益を両立」、「TPO を意識したうえでお客様のために行動する」ことを方針としております。)

お客様との関係・つながりに重点をおき、お客様一人ひとりのニーズに応じて考動する営業活動を展開することで、お客様と役職員の双方が満足度を高め、ひいては、お客様に末永くお付き合いをしていただける銀行を目指してまいります。

より多角的な金融サービスを提供するため、自治体や支援機関等との連携強化や、資本業務提携を通じて得た新たなネットワークを活用します。お客様へのご支援、課題解決を通じて、地域経済の活性化を目指します。

〈行動計画1〉

- (1) 顧客中心主義の意識を役職員一同が共有するための態勢を整備いたします。
- (2) 資産運用のご相談やアフターフォローの際に、お客様一人ひとりの状況・課題・ニーズにあった商品やサービスをご提案することで、お客様ごとの最善の利益を追求してまいります。
- (3) 質の高いサービスを提供するため、また、誠実・公正に業務を行うため、研修などを通じ、金融機関の職員として高度な専門性と職業倫理を保持した人材育成を行います。
- (4) 経営理念に則り、SBIグループ各社その他の提携先との連携などにより、「地域社会の発展への貢献」に資する取組を積極的に行い、また、日々の営業活動の中で、「お客様の側に立った対応」を積み重ねていくことで、地域の皆さまから信頼される銀行となり、お客様の資産運用についても信頼してご相談いただけるよう努めます。

【基本方針2 利益相反の適切な管理】

➤ 「利益相反管理規程」に基づき、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に対応いたします。

＜行動計画 2＞

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、法令等及び内部ルールの遵守に努めるとともに、適法な取引行為においても利益相反が生じる可能性を踏まえて管理を行い、お客様保護に努めてまいります。
- (2) 利益相反管理を適切に行うため、行内において研修・教育を実施し、周知・徹底いたします。
- (3) お客様又は販売する商品の提供会社から受領する手数料等の有無や多寡にとらわれることなく、お客様に適したご提案を行います。

【基本方針 3 手数料等の明確化】

- 手数料やその他の費用について、透明性向上に努め、お客様へ分かりやすく丁寧にご説明いたします。

＜行動計画 3＞

- (1) 手数料等にはお客様に直接ご負担いただく手数料と間接的にご負担いただく諸費用等がございます。それぞれについて、どのようなサービス等の対価であるかも含め、目論見書や商品概要書などの資料を用いて説明いたします。
- (2) 投資信託等のお取引を、仲介により受け付ける際には、株式会社SBI証券の商品やサービスの手数料等を目論見書や重要情報シート等により、類似の商品との比較も含め分かりやすく説明いたします。
- (3) 株式会社SBI証券の証券口座の開設を仲介する際には、申込時等に選択される取引コースにより同商品であってもその後に適用となる手数料等が異なるため、適切に説明いたします。
- (4) 保険商品を販売する際は、お客様にご負担いただく費用等を分かりやすく説明するとともに、透明性を高めることでお客様に適切な商品選択をしていただけるよう、当行が保険会社から受け取る特定保険契約の代理店手数料も説明いたします。

【基本方針 4 重要な情報の分かりやすい提供】

- お客様の知識・経験等に照らし、適正な情報の提供、商品内容やリスク内容等のご説明に関し、書面の交付その他の適切な方法により、十分にご理解をいただくように努めます。

＜行動計画 4＞

(1) 商品のご提案にあたっては、より平易かつ簡潔な表現を用いて説明するとともに、書面のほかタブレット端末等も活用して、商品の比較やマーケット情報などお客さまの投資判断に必要な情報を分かりやすく提供いたします。お客さまの知識、経験、ご年齢等に応じた分かりやすい説明に努めます。

(2) お客さまに金融機関や各種の商品の比較を容易に行っていただくことを目的に、以下の内容を記載した「重要情報シート」を導入しております。従来からの目論見書等に加え「重要情報シート」を交付しご説明いたしますが、商品ごとに、より重要な情報については、その他資料やタブレット等を用いて特にその重要性をお知らせいたします。

①重要情報シート[金融事業者編] 当行の基本情報、取扱商品、商品ラインアップの考え方、苦情相談窓口

②重要情報シート[個別商品編] 商品等の内容(想定するお客さまの属性を含む)、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性、租税の概要等

※「個別商品編」は、取扱商品のうち一時払外貨建保険、仕組債及び一部の投資信託で導入しております。投資信託については順次対象商品を拡充してまいります。

(3) ご提案する商品が複雑又はリスクの高い商品の場合は、お客さまのご理解を確認しながら特に丁寧な説明に努めます。

(4) 複数の商品を組み合わせたパッケージ化商品(ファンドオブファンズ形式の投資信託など)については、それぞれの商品内容のご説明とともに、個別に購入することが可能な場合はその旨もご説明いたします。

【基本方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供】

- お客さまの金融商品に関する知識、経験、財産の状況及び購入目的を踏まえて適当と考えられる商品をお勧めいたします。
- お客さまの投資目的やリスク許容度に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの充実を図ります。
- お客さまの金融知識の向上に努めます。
- 商品販売後においても、保有資産の状況や市場動向等について、適時適切かつ丁寧に情報提供いたします。

〈行動計画5〉

(1) お客さまの状況(金融商品に関する知識、経験、財産の状況等)やご投資目的などをお伺いし、ライフプランも踏まえたお客さまの目標とリスク許容度のバランスを一緒に検討し、商品の提案を行ってまいります。加えて、ご高齢のお客さまには、複数回の面談

や役席者による対応、ご家族様の同席をお願いするなどの対応を行い、ふさわしい商品の選定をより慎重にサポートいたします。リスクのより低い商品をご提案したり、ご提案自体を控えさせていただく場合もございます。

(2) 株式、債券、投資信託などは、株式会社 SBI 証券の幅広い商品ラインアップの中から、お客さまの投資ニーズに対応した商品をお選びいただけます。その他商品においても、今後の環境変化や多様なお客さまニーズに適切に対応するため、商品ラインアップの整備・拡充やサービスの充実を図ってまいります。

(3) 当行は、金融商品の組成は行っておりませんが、他社が組成し提供する商品の店頭での取扱い開始時には、当行のお客さまの投資対象として合理性がありふさわしい商品であるか審査のうえ取扱います。

(4) お客さまの金融・投資・商品知識の向上等を目的に資産運用セミナー等を開催します。

(5) 「複数商品への分散投資」や「長期投資」の有用性を説明し、お客さまの資産形成に寄与する取組みに努めます。

(6) 株式会社 SBI 証券に移管いたしました投資信託等について、対面のほかに、手続きが迅速なインターネット取引やコールセンター取引も利用可能となりましたので、お客さまのニーズにあったお取引方法をご紹介しますとともに、利便性の向上に努めます。

(7) SBI マネープラザ株式会社との共同店舗をご利用のお客さまには、対面のお取引を中心に、豊富な商品ラインアップとマネープラザ職員による専門的なコンサルティング・サービスを提供しており、より一層のサービス充実に努めます。

(8) 販売後のアフターフォローは、投資信託等を保有のお客さまへの相場急変時の情報提供など、保有されている商品の状況などに応じ行ってまいります。お客さまのライフイベントや変化していくニーズ・環境などを確認し、長期的な視点にも配慮して、投資判断に必要な情報の提供やアドバイスなどを適切に行ってまいります。

(9) 複数の商品を組み合わせたパッケージ化商品（ファンドオブファンズ形式の投資信託など）については、パッケージ全体としてお客さまにふさわしい商品であるかを確認し、ご提案いたします。

【基本方針 6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

➤お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、職員の評価体系を随時見直しいたします。

➤お客さまに対する適切な勧誘を行うよう、内部管理体制の強化、研修体制の充実に努めております。また、お客さまの信頼と期待を裏切らないよう、常に商品知識の習得に努めます。

➤研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し、実践するよう努めます。

<行動計画6>

(1) 職員がお客さまのニーズや状況等を踏まえた、お客さま本位のご提案が行えるよう、個別商品の手数料率の高低によらない業績評価体系とし、今後も業績評価体系を継続的に改善してまいります。

(2) 各種研修への派遣、外部講師を招いたロールプレイング実施等により、コンサルティング営業のさらなる向上に努めます。

(3) 各種研修、会議等を通じてお客さま本位の姿勢を徹底するとともに、その実践に向けた取組みを強化いたします。

(2017年6月13日制定)

(2021年3月31日改定)

(2022年3月16日改定)

(2023年3月14日改定)

以 上

<お問い合わせ先>

営業推進グループ 内田

TEL : 0852 - 24 - 1241