

NEWS RELEASE



(総合企画グループ)

〒690-0003 松江市朝日町 484 番地 19

TEL (0852) 24-1234 代表

平成 29 年 6 月 13 日

「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」 の制定について

島根銀行（頭取 青山 泰之）は、お客さま本位の業務運営のさらなる向上に努めるため、別紙のとおり、「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」を制定いたしましたので、お知らせします。

当行は、本方針のもと、常にお客さまの側に立って、魅力ある金融商品・サービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に応えてまいります。

記

1. 制定日

平成 29 年 6 月 13 日（火）

2. 取組方針

「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」（別紙のとおり）

【参考】

フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）とは、他者の信託に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称のことをいいます。

以上

本件に関するお問い合わせ先
島根銀行 業務企画グループ
担当：藤本 TEL (0852) 24-1240

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、お客様のニーズに積極的に応える」旨を掲げ、常におお客様の側に立って、魅力的なサービスを追及することに努めてまいりましたが、この度、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことも踏まえ、お客様本位の業務運営（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いたしました。

当行は、お客様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、お客様の最善の利益の追求に資する支援に努めます。

今後もお客様本位の業務運営を向上し続けるために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。

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) お客様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、お客様のニーズに積極的に応える

- (1) 常におお客様の側に立って、魅力的なサービスを追及する
- (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

【利益相反の適切な管理】

- お客さまの資産形成を支援するため、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が害されることのないよう、適切に対応いたします。

〈取組事項〉

- ・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。

【手数料等の明確化】

- 手数料の透明性向上に努め、お客さまへ分かりやすく丁寧にご説明いたします。

〈取組事項〉

- ・お客さまに適切な商品選択をしていただくよう、特定保険契約の販売手数料を開示しております。引き続き、手数料等の透明性向上に努めます。

【重要な情報の分かりやすい提供】

- お客さまの知識・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。
- 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。

〈取組事項〉

- ・お客さまの資産・負債状況、属性等にかかるヒアリングを十分に行い、お客さまのリスク許容度に応じた商品を提供いたします。
- ・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、ITツールを活用してお客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーに提供いたします。
- ・定例アフターフォローを半期毎に対象先を選定し実施するとともに、相場急変時には適宜、臨時アフターフォローを実施し、お客さまの投資判断に資する情報提供とアドバイスをいたします。

【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。
- お客さまの金融知識の向上に努めます。
- 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。

〈取組事項〉

- ・ライフプランに応じたコンサルティング営業の実践、高度化に努めます。
- ・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。
- ・「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。
- ・投資初心者やリスク、コストを抑えたいニーズにお応えするために、手数料率の低い商品、低リスク商品、積立商品の拡充を図ります。

【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。

〈取組事項〉

- ・お客さまのニーズを踏まえた適切なお提案が行えるよう、手数料目標を廃止し、リスク性商品販売額の一律評価に業績評価体系を見直しております。
- ・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。
- ・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。

以 上