

平成 28 年 10 月 28 日

「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」の制定について

めぶきフィナンシャルグループ（取締役社長 寺門 一義）は、このたび、グループ内各社を通じた総合金融サービスの提供にあたり、資産運用商品の販売業務において、お客さま本位の取組みを実践する「フィデューシャリー・デューティー※に関する基本方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

※他者の信任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

記

1. 背景

めぶきフィナンシャルグループは、「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます」を経営理念に掲げ、新グループ力を結集し、多様化するお客さまのニーズに対して、より付加価値の高いワンストップサービスを提供する取組みを行っています。

資産運用分野においては、金融コンシェルジュとしての高度なサービス提供と資産形成・運用・承継をサポートしてまいります。この取組みにあたり、投資信託・貯蓄性保険商品等の「販売」に携わる金融機関の役割・責任として、グループ全体でお客さまの安定的な資産形成の実現を目指し、常にお客さま本位で考え行動することを徹底・実践するために「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」を制定しました。

2. 「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」の概要

めぶきフィナンシャルグループ内各社は、お客さまの安定的な資産形成の実現を目指して、常にお客さま本位で考え行動することを基本方針とし、「お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備」、「お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践」、「お客さま本位の販売態勢の整備」に取り組めます。

【本基本方針に基づく取組みを実践するグループ内会社：常陽銀行、足利銀行、常陽証券】

めぶきフィナンシャルグループのフィデューシャリー・デューティーに関する基本方針

株式会社めぶきフィナンシャルグループ(取締役社長 寺門 一義)は、グループ内会社を通じた総合金融サービスの提供にあたり、資産運用商品の販売業務において、お客さまの多様なニーズにお応えするべく、「お客さま本位」の取組みを実践するよう努めてまいります。

【基本方針】

「お客さまの安定的な資産形成の実現を目指して、常にお客さま本位で考え行動します」

1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

- (1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実
- (2) さまざまな投資運用会社・保険会社・発行会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定

2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- (1) 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た適切な商品提案
- (2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
- (3) 適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた、わかりやすく丁寧な説明
- (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
- (5) 手数料の透明性向上に向けた取組み
- (6) お客さまのライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング

3. お客さま本位の販売態勢の整備

- (1) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客さまの利便性向上
- (2) お客さま本位の取組みに適した業績評価体系の整備
- (3) 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成

めぶきフィナンシャルグループ内各社は、この基本方針を踏まえ、グループ一体となって「お客さま本位」の取組みを実践し、お客さまの安定的な資産形成に貢献してまいります。

本基本方針の対象となるグループ会社(常陽銀行、足利銀行、常陽証券)の取組内容は以下のとおりです。

【常陽銀行および足利銀行における取組内容】

1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

(1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実
○お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客さまに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おります。
(2) さまざまな投資運用会社・保険会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定
○初めて投資をするお客さまやリスクを抑えた投資を希望されるお客さまのニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充しています。また、比較的少額から始められる積立型商品も幅広く取り揃え、資産形成層のお客さまにも投資を始めていただきやすい環境づくりに取り組んでおります。
○さまざまな投資運用会社・保険会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップの整備に努めております。

2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

(1) 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た適切な商品提案
○商品のご提案にあたっては、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、適切な商品を選定しています。また、お客さまのライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に努めております。
(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
○ご提案する商品特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供に努めております。
(3) 適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた、わかりやすく丁寧な説明
○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料により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ご説明するよう努めております。
(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
○商品販売後も、お客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め、適切にアフターフォローを行っております。
(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み
○お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧なご説明に努めております。
(6) お客さまのライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング
○お客さまニーズを踏まえ、グループ会社の機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでおります。
○運用商品のご提案にとどまらず、お客さまのライフサイクルやニーズに応じて、ローンのご提案や資産の継承・事業承継支援等、総合金融サービスのご提供に努めております。

3. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客様の利便性向上
○店舗ネットワークの拡充や、インターネット、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客様の利便性向上に努めております。 ○タブレット端末の活用や、申込手続の簡素化等により、お客様の利便性向上に努めております。
(2) お客様本位の取組みに適した業績評価体系の整備
○お客様ニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めております。
(3) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成
○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様へのご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おります。 ○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っております。

【常陽証券における取組内容】

1. お客様ニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

(1) 多様化するお客様ニーズにお応えするための商品提供体制の充実
○お客様の投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客様に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おります。
(2) さまざまな投資運用会社・発行会社からお客様の安定的な資産形成に資する商品選定
○初めて投資をするお客様やリスクを抑えた投資を希望されるお客様のニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充しています。 ○さまざまな投資運用会社・発行会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップの整備に努めております。

2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

(1) お客様の知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らした適切な商品提案
○商品のご提案にあたっては、お客様の知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、適切な商品を選定しています。また、お客様のライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に努めております。
(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
○ご提案する商品特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供に努めております。
(3) 適切な説明資料によるお客様の理解度に応じた、わかりやすく丁寧な説明
○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料によりお客様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ご説明するよう努めております。

	<p>(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</p> <p>○商品販売後も、お客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め、適切にアフターフォローを行っております。</p>
	<p>(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み</p> <p>○お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧なご説明に努めております。</p>
	<p>(6) お客さまのライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング</p> <p>○お客さまニーズを踏まえ、グループの銀行機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでおります。</p>

3. お客さま本位の販売態勢の整備

	<p>(1) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客さまの利便性向上</p> <p>○当社の店舗ネットワーク拡充、グループの銀行を通じた仲介店舗拡充、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客さまの利便性向上に努めております。</p> <p>○タブレット端末の活用や、インターネットによる照会サービス等により、お客さまの利便性向上に努めております。</p>
	<p>(2) お客さま本位の取組みに適した業績評価体系の整備</p> <p>○お客さまニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めております。</p>
	<p>(3) 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成</p> <p>○多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするため、研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客さまへのご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おります。</p> <p>○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っております。</p>

以上