

お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針

株式会社 東北銀行

株式会社東北銀行は、「地域金融機関として地域社会の発展に尽くし共に栄える」をコアバリュー(経営理念)とし、創業から一貫してこのコアバリューを追求してまいりました。

こうしたなか、当行は、金融商品の販売業務においてもこのコアバリューを実践するため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および「本基本方針」の具体的な取り組みとして「取組方針」を策定するとともに、内容について定期的に見直し、お客様に分かりやすく確認いただけるよう公表を行っております。

また、当行は、お客様の最善の利益を追求し、お客様の安定的な資産形成を通じて地域社会の発展に資することが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと考え、「本基本方針および取組方針」に従って、お客様本位の業務運営を実践し、「取組状況」の公表も行ってまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

お客様の最善の利益の追求に向けて、お客様の視点に立った提案を徹底してまいります。そして、この取り組みが当行の企業文化として定着するよう取り組んでまいります。

<取組方針>

- 当行は、お客様との対話を通じてお客様一人ひとりのライフプラン、目的やニーズを把握したうえで、資産運用に関する知識、経験、財産の状況等をお聞きし、お客様にふさわしいサービスを提供してまいります。
- お客様の多様な目的やニーズにお応えする方法として、NISA や iDeCo 等の税制優遇制度や「長期・積立・分散」の投資方法・効果等を提案してまいります。

2. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理してまいります。

<取組方針>

- お客様とのお取引にあたっては、法令等および当行の「利益相反管理方針」に従って適正に業務を行ってまいります。
- 金融商品の提案・販売にあたっては、お客様の利益を最優先に考え、お客様の意向に沿った商品を当行が受取る手数料の多寡に関わらずご案内してまいります。

3. 手数料等の明確化

お客様にご負担いただく手数料やその他費用等について、十分にご理解いただけるよう、その詳細を分かりやすく説明してまいります。

<取組方針>

- お客様にご負担いただく手数料やその他の費用が、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、説明資料等を活用してお客様にとって分かりやすい説明を行ってまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品の内容やリスク、取引条件等の投資判断に関わる重要な情報につきましては、お客様の投資経験や金融知識を考慮のうえ、お客様にご理解いただけるよう分かりやすく丁寧に説明してまいります。

<取組方針>

- 金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客様の知識・経験・財産の状況・金融商品を購入される目的をお聞きしたうえで、一人ひとりに合った、分かりやすい説明を当行で作成するオリジナル資料や重要情報シートなどを活用して、明確、平易であって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。重要性の高い情報については特に強調するなどして、お客様が適切にご判断いただけるようサポートを行ってまいります。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

- (1) お客様に最適な金融商品・サービスの提案・販売を行うため、金融商品ラインアップを検証かつ厳選してまいります。
- (2) ご契約後のアフターフォローを実施し、変化するお客様のライフプランにお応えしてまいります。

※当行は金融商品の組成に携わっておりません。

<取組方針>

- 当行の商品ラインアップの整備にあたっては、金融商品検証会議において、市場動向やお客様のライフプランの変化に適切に対応できる商品ラインアップとなるよう適宜見直しを図ってまいります。
- 金融商品やサービスの提案にあたっては、ライフプランやニーズ等をお聞きし、お客様にふさわしい提案を行ってまいります。金融知識や投資経験が少ないお客様には商品性やリスク等をご理解いただくため、より丁寧に分かりやすい説明に努めます。
- お客様が契約当初の目的を確認しながら、直近の運用状況等をご確認いただけるようアフターフォローを行ってまいります。
- ご高齢のお客様が、金融商品やサービスを希望される場合には、行内ルールに従って、ふさわしい商品やサービスの提供が適切に行われるよう対応いたします。
- お客様の安定的な資産形成の実現のため、お客様の属性に応じ、金融取引に関する知識を得られるよう、各種セミナーの開催等、情報提供の機会を設けてまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

従業員に対して、「本基本方針および取組方針」に基づく行動を徹底し、お客様へ良質なサービスが提供できるよう動機づけを行ってまいります。

<取組方針>

- 従業員に対して、お客様の公正な取扱い、利益相反の適切な管理を促進し、お客様の最善の利益を追求するための動機づけにつながるよう業績評価体系の検証・見直しを行ってまいります。
- お客様の資産形成支援に必要な知識・コンサルティング能力向上のため、従業員への教育や研修などを充実してまいります。

■採択状況

当行の「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」は、金融庁が2017年3月30日に公表、2021年1月15日改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」の全てについて採択し、本原則に基づき定めております。

「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」は、「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則【2】～【7】について、以下の通り対応しております。

当行の 「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」	金融庁公表の 「顧客本位の業務運営に関する原則」
「本基本方針および取組方針」の冒頭部分	原則【2】顧客の最善の利益の追求
1. お客様の最善の利益の追求	当該原則の（注）含む
2. 利益相反の適切な管理	原則【3】利益相反の適切な管理 当該原則の（注）含む
3. 手数料等の明確化	原則【4】手数料等の明確化
4. 重要な情報の分かりやすい提供 ※	原則【5】重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1～5）含む 原則【6】顧客にふさわしいサービスの提供 当該原則の（注1・2・4・5）含む、（注3）含まない
5. お客様にふさわしいサービスの提供 ※	原則【5】重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1～5）含む 原則【6】顧客にふさわしいサービスの提供 当該原則の（注1・2・4・5）含む、（注3）含まない
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則【7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当該原則の（注）含む

※ 当行は、金融商品の組成に携わっておりません。

2017年6月22日策定

2021年9月24日改定

2023年11月9日改定