

各位

株式会社 東北銀行

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」 の改訂について

株式会社東北銀行（取締役頭取 村上 尚登）は、このたび、お客様本位の業務運営の取り組みの一層の徹底、さらなる高度化を図るため、金融庁が 2021 年 1 月に改訂・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を別紙のとおり改訂いたしましたので、お知らせいたします。

当行は、これからもお客様の最善の利益を追求するために、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に則った取り組みを実践してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ】

資産運用コンサルティング部

（担当：佐々木（雄））

電話番号：019-651-6823

**東北銀行**

〒020-0023 盛岡市内丸 3 番 1 号

電話番号 019-651-6161

F A X 019-653-1291

ホームページ <https://www.tohoku-bank.co.jp/>

2021 年 9 月 24 日

お客様本位の業務運営に関する基本方針

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」を経営理念とし、創業から一貫してその経営理念を追求し、中小企業支援に力を注いでまいりました。

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経営理念を実践するため、2017 年 6 月 22 日に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「本基本方針」および「取組状況」の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。

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」に従って、お客様本位の業務運営を実践してまいります。

2017 年 6 月 22 日策定

2021 年 9 月 24 日改訂

■お客様の最善の利益の追求

- (1) 当行は、常にお客様にとって最善の利益を追求するために、お客様本位の金融商品やサービスを提供してまいります。そして、この取り組みが企業文化として定着するように取り組んでまいります。
- (2) 当行は、お客様からのご相談に親身になって対応してまいります。また、アフターフォローを通じて、適切な情報提供やアドバイスを行ってまいります。

■利益相反の適切な管理

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、法令等および当行の「利益相反管理方針」に従って、適切に業務を管理・遂行してまいります。
- (2) 当行は、お客様の利益を最優先に考え、金融商品の販売に係り受け取る手数料などの報酬を優先した商品の販売・提案は行いません。

※当行は、同一グループ内に商品を提供する証券子会社等を有しておりません。

■手数料等の明確化

- (1) 当行が取り扱う金融商品については、お客様にご負担いただく手数料・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、分かりやすく説明いたします。
- (2) お客様から頂戴する手数料の他に、保険会社などの第三者から受け取る手数料が別途ある場合は、商品説明時に具体的な内容を分かりやすく説明するよう努めてまいります。

■重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 当行は、金融商品の内容やリスク・取引条件などの情報について、お客様にご理解いただけるよう、丁寧に説明いたします。
 - (2) 金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客様の金融商品に関する知識・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各商品の組成会社などから提供される資料などを用いて、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。また情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして、お客様に注意を促す工夫を行ってまいります。
- ※当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージした商品は販売しておりません。

■お客様にふさわしいサービスの提供

- (1) 金融商品の選定にあたっては、お客様にとってふさわしい商品を提供するために、取り扱いを企画する部署と、営業部門から独立した管理部署の双方で確認して選定してまいります。また、商品ラインアップについても適宜見直しを図ってまいります。
 - (2) 金融商品やサービスの提案にあたっては、お客様としっかりと向き合い、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金融商品やサービスの提案を行ってまいります。
 - (3) 特に、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。
 - (4) 当行は、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、金融取引に関する基本的な知識を得られるようにするための情報提供の機会を設けてまいります。
- ※当行は、金融商品の組成に携わっておりません。

■従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- (1) お客様の最善の利益を追求するため、従業員に対してコンサルティング能力の強化に資する教育や研修などを通じて、従業員の業務を支援・検証を行い、お客様へ良質なサービスが提供できるよう取り組んでまいります。
- (2) 従業員に対しては、業績評価を通じて、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を行ってまいります。

■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」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」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」	金融庁公表の 「顧客本位の業務運営に関する原則」 (2021年1月15日改訂)
「本基本方針」の冒頭部分 ■お客様の最善の利益の追求	原則【2】 顧客の最善の利益の追求 当該原則の（注）含む
■利益相反の適切な管理 ※1	原則【3】 利益相反の適切な管理 当該原則の（注）含まない
■手数料等の明確化	原則【4】 手数料等の明確化
■重要な情報の分かりやすい提供 ※2・※3	原則【5】 重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1・3・4・5）含む、（注2）含まない 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・4・5）含む、（注2・3）含まない
■お客様にふさわしい サービスの提供 ※2・※3	原則【5】 重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1・3・4・5）含む、（注2）含まない 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・4・5）含む、（注2・3）含まない
■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

※1 当行は、同一グループ内に商品を提供する証券子会社等を有していません。

※2 当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージした商品は販売していません。

※3 当行は、金融商品の組成に携わっていません。

《参考》 金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則【2】～【7】

各原則	内容
【顧客の最善の利益の追求】	
原則【2】	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。
【利益相反の適切な管理】	
原則【3】	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合
【手数料等の明確化】	
原則【4】	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるように情報提供すべきである。
【重要な情報のわかりやすい提供】	
原則【5】	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。
(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズおよび意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）

(注 1)	・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について情報提供すべきである。（（注 2）～（注 5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。
(注 3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、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うべきである。
(注 4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。
(注 5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。
【顧客にふさわしいサービスの提供】	
原則 【6】	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。
(注 1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

(注 3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。
(注 4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。
(注 5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行なうべきである。
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	
原則 【7】	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。
(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替え策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。

以上