

平成 29 年 6 月 29 日

各 位

株式会社 宮 崎 銀 行

「お客さま本位の業務運営に係る方針」の公表について

株式会社宮崎銀行(頭取 平野 亘也)は、平成 29 年 4 月からスタートした中期経営計画「お客さま成長力 No.1 銀行」の基本戦略である「金融サービス力の強化」への取り組みの一環として、「お客さま本位の業務運営に係る方針」を策定しましたのでお知らせいたします。なお、本方針は平成 29 年 3 月に金融庁より公表されました「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて策定したものです。

本方針のもと、全役職員がお客さまのニーズに合わせた最善のご提案や、わかりやすい情報提供等に努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ先
マネーコンサルティング部 河山 TEL 0985-32-8350

お客さま本位の業務運営に係る方針

1. 資産形成についてお客さまとの信頼関係を築きます

(1) お客さまの最善の利益を追求いたします。

- ・資産形成におけるお客さまの最善の利益を「信頼して相談できる銀行と取引できること」と考え、資産形成についてお客さまとの信頼関係を築いてまいります。
- ・金融商品の提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引目的に照らして、「このお客さまにはどの商品をお勧めすればニーズに合っているか、どの商品を勧誘してはいけないか」という点の確認を徹底してまいります。
- ・金融商品の販売後につきましては、商品の運用状況や今後の見通し等について、定期的および継続的に、分かりやすいアフターフォローを行ってまいります。また、「お客さまセミナー」も定期的を開催し、タイムリーな情報提供を行ってまいります。
- ・お客さまのニーズに合った適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ質の高い商品ラインアップを維持するため、商品の導入や見直しを行ってまいります。

(2) お客さまにふさわしいサービスを提供いたします。

- ・お客さまの知識、経験、財産の状況および取引目的やニーズ等を確認の上で、お客さまのご意向に適した金融商品を提案してまいります。
- ・ご高齢のお客さまには、原則としてご家族等の同席をお願いし、金融商品の理解度をより十分に確認しながら説明を進めてまいります。
- ・お客さまの安定的な資産形成の実現に向けて、長期・積立・分散投資の提案を行ってまいります。税制面の優遇がある少額投資非課税制度(NISA)や個人型確定拠出年金(iDeCo)等の制度につきましては分かりやすい情報提供やご提案を行ってまいります。
- ・定期的を開催させていただいております「お客さまセミナー」に加えまして、お子さまや女性、投資初心者の方々向けのセミナーも開催し、様々なお客さまに金融リテラシー向上のお手伝いをさせていただきます。

(3) 金融商品の取り扱いやご案内について適切な管理を行います。

- ・金融商品の取り扱いにあたっては、複数の投信会社や保険会社の商品と比較検討の上、リスクリターン、および、お客さまが負担する手数料その他の費用が合理的であるか等を勘案の上で決定してまいります。
- ・お客さまのニーズにお応えした最適な商品をご案内するため、投資信託の提供会社から当行が支払を受ける信託報酬につきましては、役職員の評価につなげておりません。なお、当行の同一グループ会社内に金融商品の提供会社はございません。

(4) 役職員に対する適切な動機づけを整備いたします。

- ・お客さまの最善の利益を図ることこそが、当行の健全性や収益の確保につながるという考え方のもとで、お客さま本位の対応を促す業績評価体系を構築してまいります。

- ・業績評価体系については、資産運用コンサルティングの強化を目的として、安定的な資産形成に有効な「積立投信」や、将来の保障への備えや大切な資産を守ることにもつながら「平準払保険」等の提案に対する評価を厚くしております。なお、近視眼的な視点にとらわれない適切な資産運用コンサルティングを実践するため、平成 29 年度から業績評価期間を半期から年度に長期化しております。

2.お客さまに正確で分かりやすい情報を提供いたします

(1)金融商品にかかる手数料を明確化いたします。

- ・お客さまの投資判断に資するため、投資信託ラインアップのパンフレットには、販売手数料や信託報酬等のお客さまが負担する手数料その他の費用について、分かりやすく太字で掲載しております。また、ファンド・オブ・ファンズ方式(*)の場合は、実質的に負担する手数料を掲載しております。

(*)ファンド・オブ・ファンズ ~ 複数の投資信託を組み入れる投資信託のことです。一般的な投資信託は複数の債券や株式を買い付けますが、ファンド・オブ・ファンズは複数の投資信託を買い付けております。

- ・お客さまが負担する手数料その他の費用がどのようなサービスの対価であるのかを、より分かりやすく明示するため、投資信託ラインアップのパンフレットを改定いたします。
- ・当行が保険会社から受け取る生命保険（特定保険契約）の代理店手数料につきましては、平成 28 年 11 月より開示しております。代理店手数料は保険会社から募集代理店である当行に支払われるものであり、お客さまから直接いただく費用ではありませんが、お客さまが商品選択を行ううえで、より多くの判断材料をお持ちいただくため開示しております。

(2)金融商品にかかる重要な情報を分かりやすく提供いたします。

- ・金融商品のご提案にあたっては、重要な事項が分かりやすく太字で記載してある販売用資料や、図表やグラフ等を掲載した見やすいパンフレット等を使用し、商品の基本的なリスクやリターン、取引条件等をお客さまの理解度に応じて説明してまいります。
- ・お客さまの金融商品取引状況を一元化したシステムを利用することで、お客さまごとに保有している金融資産を確認し、ニーズや意向を十分確認の上で金融商品を選定しながら、適切なポートフォリオ提案を行ってまいります。
- ・金融商品の説明については、お客さまの経験や理解度に応じて分かりやすく行ってまいります。また、シンプルな構造の商品の説明は簡潔にまとめ、複雑またはリスクの高い商品については、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含めて説明に時間をかけるなど、メリハリをつけてまいります。

3.お客さまの様々なニーズに即応できる人財を育成します

- ・当行の人財育成制度である「マネーコンサルタント制度」に則し、適切なコンプライアンス、および商品知識等を兼ねそろえ、お客さまに対して適切なポートフォリオ提案が行える「マネーコンサルタント」の育成を継続してまいります。また、役職員別に様々な研修を実施し、商品や投資環境に関する知識・スキルを強化してまいります。

以上