

フィデューシャリー・デューティー宣言の実践に向けた取組方針

コンコルディア・フィナンシャルグループは、経営理念に「お客様の豊かな人生」に貢献することを掲げ、長期的にめざす姿を「地域に根ざし、ともに歩む存在として選ばれるソリューション・カンパニー」としています。この経営理念と長期的にめざす姿に基づき、すべての役職員が共有すべき価値観・行動指針の一つに「お客様本位」を定めています。

当グループは、お客様本位の業務運営への取り組みとして、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定・公表しており、お客様の資産形成・運用にかかる業務について、真にお客様のために行動することを宣言しています。

「フィデューシャリー・デューティー宣言」はこちらをご覧ください。

東日本銀行では、当グループの経営理念や本宣言に基づいた取組方針を掲げ、お客様の真の利益の実現に向け、お客様本位の業務運営に取り組んでまいります。

<東日本銀行が考えるお客様の真の利益>

- お客様の真の利益とは、経済的な利益のみではなく、お客様一人ひとりが描く豊かな人生が実現することであり、お客様一人ひとりによって真の利益は異なるものと考えます。
- 東日本銀行では、「お客様の真の利益」を実現するために、お客様のお考え、資産・負債の状況やご収入、知識や経験、ご家族の構成、夢や目的、ライフプラン等を丁寧にお伺いし、お客様一人ひとりに合ったソリューション（夢や目的を叶えるための商品・サービス）を提供いたします。
- 提供する商品・サービスは、お客様の利益が不当に害されることがないよう透明性のある商品・サービスである必要があり、そのための最適な態勢を整備いたします。

また、「フィデューシャリー・デューティー宣言の実践に向けた取組方針」における具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ取組方針の見直しを行ってまいります。

「フィデューシャリー・デューティー宣言への取組状況」はこちらをご覧ください。

【1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援】 （原則2・5・6）

<方針1>

- お客様に寄りそい、お客様の真の利益の実現に向けた中長期的な資産形成・運用に資するポートフォリオをご提案してまいります。
- グループ会社である浜銀TT証券とも連携し、グループ全体で、お客様のニーズに応じた最適なポートフォリオ提案を実現してまいります。
- 資産形成・運用のご支援以外にも、お客様の大切なご資産を守り、また次世代に円滑に繋ぐために、保険商品のご提案をはじめとした幅広いソリューションをご提供してまいります。

(1) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のために

- ・お客様に寄りそい、お客様の真の利益の実現に向けた中長期的な資産形成・運用に資するポートフォリオをご提案するために、東日本銀行では、お客様の投資のご経験、知識、収入、資産・負債の状況、投資の目的、リスクの許容度、ライフプラン等を確認し、お客様がご運用について中長期でどのようにお考えか丁寧にお伺いします。
 - ・お客様へのご提案にあたっては、運用の目的を共有し、お客様に寄りそった資産形成・運用の支援をしています。
 - ・情報提供ツール「マネープランガイドブック」等を用いて、お客様との対話を重ねながら、お客様のニーズに的確に対応するための時間分散、資産分散等の最適な資産形成・運用の支援をおこなっています。
 - ・アフターフォロー時には、当初のお考えやライフプランに変更がないか確認し、変更があった場合、運用の目的を再確認し運用の支援を継続していきます。
 - ・お客様の真の利益にそぐわない行動（例えば、商品ありきの提案、短期間での商品見直し提案など）はいたしません。
 - ・グループ会社である浜銀 TT 証券（株）（※1）では、お客様の多様なニーズにお応えするため、国内外の株式、債券、投資信託など豊富な商品を提供しております。グループ全体で、お客様のニーズに応じた最適なポートフォリオ提案を実現してまいります。
- （※1）浜銀 TT 証券（株）は、コンコルディア・フィナンシャルグループの横浜銀行出資比率 60%の連結子会社となります。

(2) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のための取り組み

- ・お客様の真の利益を最優先する姿勢をお伝えし、ライフプラン等を踏まえた中長期的な投資利益に資するポートフォリオの形成支援、適時適切なアフターフォローを実施しています。

(3) お客様の大切なご資産を守り、次世代に円滑に繋ぐために

- ・資産形成・運用のご支援以外にも、お客様の大切なご資産を守り、また次世代に円滑に繋ぐために、保険商品のご提案をはじめとした幅広いソリューションをご提供してまいります。
- ・保険商品につきましては、保険商品の元来有する機能と特長を活用することによって、「運用」「年金」「遺す」「贈る」「備える」といったお客様のニーズに適切に応えられるよう、各種情報提供資料を活用して提案しております。

【2. 最適な投資型商品の提供】（原則 2・5・6）

<方針 2>

- お客様のニーズを的確にとらえるために、お客様のお考えを丁寧にお伺いするとともに、ライフプラン等を踏まえた中長期的な資産形成・運用に資する商品の提供をおこないます。
- 投資型商品導入後もモニタリングをおこなうとともに、外部評価機関も活用することで、取扱商品の品質の維持をはかってまいります。

- ・お客様のニーズを的確にとらえるために、お取引の都度、「資産運用お客さまカード兼ご相談シート」を活用し、お客さまのお考えを丁寧にお伺いするとともに、ライフプラン等を踏まえたお客さま一人ひとりに合ったソリューションの提供をおこないます。
- ・中長期の資産形成の実現に向け、お客さまの目的にあわせた幅広い積立型商品の取り扱いをしております。各積立型商品のメリット、デメリットをわかりやすく説明し、お客さまのお考えをヒアリングしながら比較提案をしております。
- ・商品のご提案にあたっては、リスクとリターンとの関係や投資信託の複利効果等の説明を丁寧におこない、分配金の受け取りよりも元本の増加を期待されるお客さまに対しては、毎月分配型以外の投資信託を中心にご案内しています。分配金の受け取りを希望されるお客さまに対しては、分配金支払いの仕組みや元本に対する影響などを十分にご理解いただくよう説明しています。
- ・商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向などを踏まえて、グループ会社の商品に関係なく、幅広い運用会社や保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズに沿った商品を取り揃えています。なお、当行は金融商品の組成には携わっておりません。
- ・商品導入時および導入後もモニタリングをおこないます。品質をチェックしつつ、年に1回、第三者評価機関（※2）を活用したパフォーマンスの分析をおこない、結果が十分でないものについては商品の売り止め等を検討します。

（※2）第三者評価機関の例：（株）QUICK

【3. お客さまへの情報提供】（原則4・5・6・7）

<方針3>

- 投資型商品のご提案にあたっては、「重要情報シート」を活用して、商品特性、リスク・リターン、各種手数料や同種の商品との比較などについて丁寧に説明してまいります。
- お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローをおこなってまいります。特に相場の急変時および、外貨建保険をお持ちのお客さまやご高齢のお客さまに対するアフターフォロー態勢を整備してまいります。
- 地域社会の金融リテラシー向上のため、教育機関と連携した金融教育の支援を推進してまいります。

（1）お一人おひとりにあわせたわかりやすい説明

- ・お客さまが保有する運用資産をリスク・リターンの状況も含めて可視化することで、運用状況の現状把握を容易にし、よりお客さまのご意向や目的に沿ったご提案をおこないます。
- ・複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建ての保険商品など）の販売にあたって、投資経験がないお客さまに対しては、複数日にわたるなど、より時間をかけて丁寧な説明をおこなっています。また、ご高齢のお客さまに対してはご家族等の同席をご依頼するなど、お客さまの投資経験やご認識状況にあわせてきめ細かな対応をおこなっています。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部関連部等で確認、検証をしています。

（2）重要情報シートの活用

- ・お客さまの中長期的な資産形成・運用にあたっての重要な情報をわかりやすく提供することを目的として、以下の項目についてそれぞれを容易に比較できる資料として、重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）を導入しています。
 - お客さまに対して販売・推奨等をおこなう金融商品・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
 - お客さまに対して販売・推奨等をおこな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

するお客様の属性

- お客様に対して販売・推奨等をおこなう金融商品・サービスの選定理由（お客様のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）
- お客様に販売・推奨等をおこなう金融商品・サービスについて、お客様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）およびこれが取引または業務に及ぼす影響

- ・重要情報シートでは、各商品の手数料の高低についてもわかりやすく比較することができます。また商品の仕組みや費用・リスクといった情報だけではなく、「どのようなお客様が購入することを想定した商品であるのか」「利益相反の可能性」などの情報に加え、「お客様が行員に確認すべきご質問例（例えば、「あなたの会社の提供商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か」等）などを記載しております。
- ・複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建ての保険商品など）のご提案にあたっては、ほかの運用商品を含めた提案をすることで、お客様にふさわしい商品選択を適切に支援してまいります。
- ・お客様のお考え、投資目的・商品の特性・リスク・リターン等を踏まえ、お客様にとってふさわしいとはいえない可能性がある場合は、ご提案を控えさせていただきます。
- ・重要情報シートを活用し、お客様のお考えをお伺いしながら、取り扱いの運用商品について、横断的にわかりやすい説明をおこないます。

（３）手数料に関する考え方

- ・金融商品の販売にあたり、金融商品の対価とは別に手数料をいただく場合があります。また、保険商品のように、お客様にご負担いただく費用とは別に、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- ・こうした手数料は、例えば金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の開発・選定、提案資料・各種報告書・相場情報資料等の作成・送付、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスのご提供、お取引の執行に係る事務、サービス品質の向上に向けた研修、お客様に安心してご利用いただけるシステムや店舗等のインフラ整備といった、物件費・人件費等を総合的に勘案して設定しています。
- ・合理化・効率化によるコスト抑制に努めつつ、ご負担いただく手数料に対して、お客様に満足いただけるよう、サービスの品質の向上に取り組んでまいります。
- ・お客様からいただく手数料やその他の費用に関しましては、重要情報シート、目論見書、契約締結前交付書面等でご確認いただけるように努めており、金融商品のご提供に際して具体的な概算金額を提示する等、手数料について正しく理解していただけるよう、わかりやすく説明しています。
- ・なお、営業担当者の評価はお客様からいただく手数料の影響は受けません。例えば、自らの評価のために手数料の高い商品をお客様のご意向に反して提案することはありません。

（４）アフターフォローに関する考え方

- ・お客様に安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターフォローをおこないます。
- ・投資信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客様に対しては、定期的なアフターフォローに加え、政治イベントや地政学リスク等により市場動向が大きく変動した場合はお客様の不安を解消するために、適時適切にアフターフォローをおこないます。
- ・ご契約当初はご理解されていた商品内容も、時間の経過とともに記憶が薄れていくことがあります。そのため、複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建ての保険商品など）のご契約をいただいているご高齢のお客様に、定期的なご連絡をおこなう体制を整えております。

- ・ご契約後もお客さまに寄りそい、必要に応じて適宜適切な情報提供をおこなうことで、安心してご相談いただける環境づくりに取り組んでまいります。

(5) 金融教育の支援

- ・金融・経済に対する理解を深めていただくため、金融リテラシー向上を目的とした各種セミナーを開催し、地域社会との連携を強め、情報提供の充実に努めます。

【4. 利益相反の適切な管理】(原則3・7)

<方針4>

- 利益相反の観点からお客さまのお取引についてモニタリングをおこない、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。
- 商品提供会社からの委託手数料の多寡等でご提案する商品を選定したり、グループ会社の商品を優先することはせず、常にお客さまファーストの考えに基づき行動いたします。

東日本銀行の「利益相反管理方針」の詳細はこちらをご確認ください。

- ・当グループとお客さまの間、および当グループ内のお客さま相互間において、利害の対立や競合等により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適正に業務を遂行いたします。
- ・グループ内等で発生する利益相反の可能性がある取引等を特定・類型化し、本部によるモニタリング等を通じて適切な管理を実施しています。
- ・商品提供会社からの委託手数料が支払われる場合、その多寡等でお客さまに提案する商品を選定したり、グループ会社であるスカイオーシャン・アセットマネジメント(株)(※3)の商品を優先することはせず、お客さまのニーズにお応えできるように適切に管理しています。
- ・利益相反管理について役職員への周知徹底をはかるため、本部関連部署による指導・研修等を継続的に実施しています。
- ・すべての役職員が「お客さま本位」の考え方に則り、常にお客さまファーストに基づき行動いたします。

(※3) スカイオーシャン・アセットマネジメント(株)は、コンコルディア・フィナンシャルグループの横浜銀行出資比率34%の同行持分法適用会社です。

【5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備】(原則2・7)

<方針5>

- お客さまとの長期的なリレーション構築やお客さまの投資成果の向上に資する適切な販売態勢を整備し、その実効性を検証、管理する態勢を構築してまいります。
- 本部の預り資産カスタマーデスクがアフターフォローをおこなうなど、お客さまの利便性向上に努めるとともに、安心してご相談いただける環境を整備してまいります。
- お客さまの満足度やお客さまとの信頼関係を踏まえた評価体系を整備してまいります。

- ・お客さまの中長期の資産形成・運用支援の実現に向け、お客さまの真の利益にそぐわない取引がおこなわれていないかなど、本部関連部署においてモニタリングを実施しております。
- ・お客さまの利便性向上に向け、本部に預り資産カスタマーデスクを設置しております。高度な専門知識を有する金融のプロフェッショナルが、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ・お客さま本位の業務運営に対する取組状況に関しては、他者評価の結果を人事評価に反映しており、人事考課の面からもお客さま本位の業務運営の意識づけをはかっています。

【6. 人材の育成・確保】（原則7）

<方針6>

●お客さまへの最適な金融サービスの提供を目指し、研修や資格取得の推奨等を通じて高度な専門知識の水準向上とお客さま本位の意識や取り組みのさらなる浸透につとめ、お客さまの負託に応える強い責任感をもつ人材を育成してまいります。

- ・従業員向けの研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有し、お客さまファーストに基づき行動する人材の育成に取り組んでいます。
- ・特にFP（ファイナンシャルプランナー）資格の取得については、金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材育成の一環として積極的に取り組んでいます。

東日本銀行は、お客さま本位の業務運営を実践するため、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、本原則という）を採択し、取組方針を定め、その方針に対する取組状況を定期的に公表してまいります。なお、当行の取組方針の項目と本原則の対応状況は以下のとおりとなります。

当行の取組方針の項目	本原則
1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援	原則2・5・6
2. 最適な投資型商品の提供	原則2・5・6
3. お客さまへの情報提供	原則4・5・6・7
4. 利益相反の適切な管理	原則3・7
5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備	原則2・7
6. 人材の育成・確保	原則7

以 上