

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社豊和銀行（以下「当行」）は、『経営理念』において、「Customers：お客さま第一主義」を掲げ、お客さまに質の高い金融商品（以下「商品」）・サービスを提供する取組に努めております。

当行は、これからもお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現し続けるべく、以下に掲げる取組方針を宣言するとともに、その取組や成果を定期的に確認し、見直してまいります。

## 1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況および投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、適切な情報提供と商品説明を行うことにより、お客さまの最善の利益を追求いたします。

また、お客さまのニーズに適した商品・サービスを提供するため、安定的な資産形成・資産維持に資する商品の採用、および既存商品の見直しに努めてまいります。

《具体的な取組》

- ① 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の成果指標（KPI）のうち、投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコストリターン・リスクリターンの平均値が改善していくような品揃えに努めます。
- ② 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の成果指標（KPI）のうち、投資信託の運用損益別お客さま比率が改善していくような資産形成コンサルティングに努めます。
- ③ 金融商品販売手数料の積み上げを助長するような営業店や行員等の業績評価を行いません。

## 2. 利益相反の適切な管理

当行とお客さまの間、ならびにお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等に基づき、お客さまの利益を不当に害することのないように、利益相反の適切な管理を徹底いたします。

《具体的な取組》

- ① 「利益相反管理方針」を定めており、営業部門から独立した利益相反管理統括部署（コンプライアンス統括部）を設置し、管理対象取引の特定および管理を一元的に行います。また、金融商品窓販業務に関する法令遵守等の営業店指導・監督の統括部署（金融商品監理室）を設置し、合理的説明のつかない勧誘取引（乗換）がないか等の管理をいたします。
- ② 利益相反管理について、定められた法令および行内規則等を遵守するため、役職員等を対象に継続的に教育・研修等を行うとともに、利益相反管理態勢の適切性および有効性について、定期的に検証してまいります。

## 3. 手数料等の明確化

当行は、お客さまからいただく手数料に関わる情報を、適切な方法でお客さまに開示し、十分な説明を尽くしてまいります。

《具体的な取組》

- ① お客さまおよび運用会社以外の第三者から、手数料を受領するような金融商品は取り扱いいたしません。
- ② お客さまが負担する手数料の妥当性を金融商品のパフォーマンス等に照らして検証し、品揃えやコンサルティングに反映させます。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、手数料に関わる情報以外の重要な情報についても、お客さまが正確にご理解いただけるように、わかりやすく提供してまいります。

《具体的な取組》

- ① 金融商品のパフォーマンス評価はリスク量（\*1）を考慮した上でのリターン（\*2）（共通KPIのリスクリターン）で認識されることが、いかに説明を尽くしてもご理解いただけない場合には、預金による資産形成をお勧めすることとします。  
\*1：リスク量とは、過去の収益率のばらつきを意味しております。  
\*2：リターンとは、過去の収益率の平均値を意味しております。
- ② お客さまのニーズに沿って、当行の品揃えの中で相対的に複雑な金融商品や相対的に高いリスクの金融商品をお勧めせざるをえない場合は、本部の専門スタッフが主体となって詳細に説明いたします。
- ③ パッケージ化された金融商品については、複数の金融商品に分解できるかどうかを確認し、分解できる場合には個別に商品を購入した場合と手数料1%あたりのリスクリターンを比較する、などによりパッケージ化の妥当性を検証し、説明いたします。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

各金融商品については、その商品の特性を踏まえて、販売対象として想定するお客さまの属性が特定されており、その属性に合ったお客さまに対して提案を行ってまいります。また、当行が説明できない、または当行のお客さまにはふさわしくないと考えられる、商品の仕組みが複雑な金融商品およびリスクの高い金融商品の品揃えは回避してまいります。

《具体的な取組》

- ① リスクリターン等に合理性があり、かつ流動性の高い金融商品の品揃えを充実させるとともに、市場環境が急変した際には、速やかに情報提供を行うことを徹底し、お客さまの最善の利益の追求を阻害しないようにいたします。
- ② 資産形成層とは異なるニーズを持つ年金受給中の高齢者層のお客さま向け金融商品の品揃えを改善してまいります。
- ③ 年中無休（年末年始を除く）で、平日は午後7時まで、土日祝日は午後5時まで営業する「ほうわホルトホールプラザ」において、お客さまの資産運用に関するご相談・お申込みに対面でお応えできる態勢を整備し、銀行営業時間内での対応が難しい資産形成層のお客さまの利便性を高めてまいります。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当行は、行員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、お客さまの多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ確かなコンサルティングを提供するため、お客さまに寄り添うという意識に基づいた、行員等の教育の強化や業務運営の実現に努めてまいります。

《具体的な取組》

- ① 中長期的なスタンスに立ちお客さまのご意向に合う資産運用や資産形成に資するために、営業店や行員等の業績評価においては、金融商品販売手数料の積み上げを助長するような評価は行いません。
- ② 複雑な金融商品を理解するための能力を向上させること以上に、お客さまの多様なニーズに対し「お客さま本位の業務運営に関する方針」と共通KPI等が、わかりやすく説明できるような能力の向上を目指します。