

平成 29 年 6 月 30 日

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の制定について

株式会社広島銀行（頭取 池田 晃治）では、お客さまの資産形成・運用関連業務における、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*）の一層の徹底を図るため、「〈ひろぎん〉のお客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」を制定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

当行では、本方針のもと、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの視点に立って、高度な専門性を保持し、付加価値の高い商品・サービスを提供してまいります。

なお、当行は金融庁が平成 29 年 3 月 30 日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる 7 つの原則全てについて、採択をしております。

*他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行するものが負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

記

1. 取組方針の構成（詳細は、別紙をご参照下さい）

- （1）基本的な考え方
- （2）お客さま本位の商品ラインナップの整備
- （3）お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案（長期・積立・分散投資の促進）の実践
- （4）お客さま本位のアフターフォローの実践
- （5）お客さま本位の業務運営を追求するための従業員等に対する適切な動機づけの枠組みの整備
- （6）お客さま本位の業務運営に関する取組状況の報告

2. 制定日

平成 29 年 6 月 30 日（金）

3. その他

取組方針に基づく取組状況につきましては、定期的に公表いたします。

以 上

本件に関するお問い合わせ先
株式会社 広島銀行 アセットマネジメント部
TEL (082) 247-5151 (代表)

《1.基本的な考え方》

- (1)当行は、「地域社会との強い信頼関係で結ばれた、頼りがいのある〈ひろぎんグループ〉を構築する」を経営ビジョンとして掲げ、そのビジョンを実現するための行動規範として倫理規程(1-1)「広島銀行の行動憲章」において、『地域経済を支える金融機関としての自覚を持ち、お客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した最高品質の価値ある金融サービスの提供により、お客さまのご満足とご安心の向上を図るとともに、地域経済の発展に貢献する』ことを定め、全役職員が共有し、実践しております。
- (2)特に、金融商品販売においては、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)により、お客さまの利益の実現を最優先に考え、お客さまの視点に立って、高度な専門性を保持し、付加価値の高い商品・サービスを提供することが、結果として当行の中長期的な企業価値の増大につながるとの認識のもと、「〈ひろぎん〉のお客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」を策定・公表し、実践してまいります。

《2.お客さま本位の商品ラインナップの整備》

- (1)広島銀行、ひろぎん証券はグループ一体となって、お客さまの資産運用目的、知識・経験、資産・負債構成、リスク許容度等に応じた様々な資産形成ニーズにお応えできる、幅広い金融商品の品揃えを行います。
- (2)新たな金融商品を採用する場合には、営業店(コンサルティングアドバイザー)、コンプライアンス統括部、営業統括部、法人企画部、アセットマネジメント部、資金証券部で構成される「商品選定会議」で以下の「商品選定における検討事項」を中心に検討し、お客さま本位の商品選定を行います。

【商品選定における検討事項】

- 想定するお客さまのニーズに合致しているか
 - 想定するお客さまに理解しやすい(販売担当者が説明しやすい)商品か
 - 想定するお客さまのリスク許容度、期待リターンに合致した商品か
 - 手数料水準が利益相反管理において問題がないか
 - 類似商品と商品性を比較し、お客さまの利益に繋がる商品か
 - 過去の運用実績が運用方針に合致した商品か 等
- (3)また、商品選定会議では、既存商品のラインナップが上記検討事項に合致しているか定期的に検証します。
 - (4)商品採用時に投信会社等の信用力やサポート体制等についてチェックポイントをもとに検証します。

《3. お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案(長期・積立・分散投資の促進)の実践》

- (1)投資未経験者や投資初心者に対しては、ライフイベントに応じた資産運用の必要性、リスクとリターンの関係、運用方法等を資産運用ハンドブック「バスケットプラン」を活用して分かりやすく説明します。
- (2)お客さまの投資目的やリスク許容度、ニーズ、知識・経験・保有金融資産等を「ご相談シート」、「保険商品に関するアンケート」を活用して、正確に把握します。
- (3)把握したお客さまの投資目的やリスク許容度、ニーズ等に則った個別商品の提案にあたり、「投資信託ラインナップ」や「各種商品パンフレット」、「ポートフォリオ提案ツール」の活用等により、お客さまが負担する手数料を含め、お客さまの理解度に応じて、分かりやすい商品説明を行います。
- (4)お客さまの商品申込時の事務負担軽減のため、事務手続きの電子化による事務の効率化を進めます。
- (5)お客さまの資産運用に関する多様なニーズにお応えするため、ロボアドバイザーの導入等、FinTech分野の研究と積極的な活用を進めます。
- (6)お客さまの金融リテラシー(マーケット環境の把握や金融・投資知識)の向上にお役に立つセミナーを積極的に開催します。

《4.お客さま本位のアフターフォローの実践》

- (1)高齢者のお客さまに対しては、1年に最低1回は、商品内容の確認、保有商品の運用状況を説明するとともに、当初把握した投資目的やリスク許容度、ニーズ等、お客さまの意向の変化を確認し、ポートフォリオの見直し提案等、お客さまの理解度に応じて、分かりやすく情報提供します。
- (2)仕組債等、複雑な商品を保有されるお客さまに対しては、販売後3ヶ月以上経過したのちに、当初把握した投資目的やリスク許容度、ニーズを踏まえ、商品内容の再確認を、お客さまの理解度に応じて、分かりやすく情報提供します。
- (3)相場が急変した場合、商品性が変化した場合、発行体の格付けが格下げした場合等には、お客さまの不安解消に向け、お客さまのリスク許容度に応じて、適時適切な情報提供を行います。
- (4)お客さまが保有される商品について、関連するマーケットの動向、運用状況等、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するため、定期的にセミナーを開催します。

《5.お客さま本位の業務運営を追求するための従業員等に対する適切な動機づけの枠組みの整備》

- (1)お客さま本位の業務運営に資する業績評価制度を構築します。
- (2)お客さまの多様かつ高度化する資産運用ニーズに対し、高度な専門性を保持するため、行内での認定制度により販売員を任命するとともに、一層のコンサルティングレベルの高度化に向け、FP資格取得者の拡大、アセットマネジメントスキルアップ講座(eラーニング)等を通じた営業職員向け教育の強化や業績評価運営の高度化を進めます。
- (3)販売担当者によるお客さま本位のコンサルティング及び情報提供状況について、本部モニタリングにより検証し、販売担当者の教育に活用します。

《6.お客さま本位の業務運営に関する取組状況の報告》

- (1)「〈ひろぎん〉のお客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」の遵守状況について、半期毎に検証し、年度毎に公表します。