

2021年3月31日

『フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針』改定のお知らせ

株式会社島根銀行

当行では、かねてより、お客さまの資産運用・資産形成の業務において、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）に関する取組方針を制定・公表しておりました。

このたび、同方針を下記のとおり改定いたしましたので、お知らせいたします。

記

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針

株式会社島根銀行は、経営理念において「常に魅力あるサービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に対応する」旨を掲げ、常にお客さまの側に立って、魅力的なサービスを追求することに努めております。

お客さまの資産運用・資産形成に関する業務（※）におきましては、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）に関する取組方針を制定のうえ、お客さま本位の業務運営をさらに向上し続けるために、以下に掲げる取組みを実施し、お客さまの最善の利益の追求に資する支援に努めます。

今後もその取組みや成果をモニタリングし、適宜、見直してまいります。

（※）当行の投資信託等の窓口販売業務は、2020年5月28日に株式会社SBI証券に事業譲渡を行い、お客さまの預り資産につきましては、株式会社SBI証券の口座へ移管されましたが、当行は、金融商品仲介業務により、引き続きお客さまへのサービスを行っております。なお、保険に係る業務は、この事業譲渡の対象ではございません。

島根銀行 「経営理念」

1. 地域社会の発展に貢献し、信頼され、愛される銀行となる

- (1) 地域社会との連帯を深め、豊かな発展に貢献する
- (2) 健全経営に徹し、収益力の高い銀行となる
- (3) お客さまとの温かい心のふれあいを大切にする

2. 常に魅力あるサービスを提供し、お客さまのニーズに積極的に対応する

- (1) 常にお客さまの側に立って、魅力的なサービスを追求する
- (2) 時代の変化を適確にとらえ、総合金融サービスの充実に努める
- (3) 正確で真心のこもったスピーディーな事務処理を行う

3. 創造力豊かで、活力にみちた、明るい人間集団をつくる

- (1) 失敗を恐れず、新しい課題に積極的に挑戦し続ける
- (2) 常に視野をひろげ、知的行動力を高め、効果的に対応する
- (3) お互いの理解を深め、明るい働きがいのある職場をつくる

【利益相反の適切な管理】

- 「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に対応いたします。

〈取組事項〉

- ・利益相反管理を適切に行うため、行内において研修・教育を実施し、周知・徹底いたします。

【手数料等の明確化】

- 手数料やその他の費用について、透明性向上に努め、お客さまへ分かりやすく丁寧にご説明いたします。

〈取組事項〉

- ・投資信託等のお取引を、仲介により受け付ける際には、株式会社SBI証券の商品やサービスの手数料等を分かりやすく説明いたします。また、証券口座開設申込時等には、お客さまが選択される取引コースによりその後に適用となる手数料等が異なるため、適切に説明いたします。
- ・保険商品を販売する際は、お客さまにご負担いただく費用等を分かりやすく説明するとともに、透明性を高めることでお客さまに適切な商品選択をしていただけるよう、当行が保険会社から受け取る特定保険契約の代理店手数料も説明いたします。

【重要な情報の分かりやすい提供】

- お客さまの知識・経験等に照らし、適正な情報の提供、商品内容やリスク内容等のご説明に関し、書面の交付その他の適切な方法により、十分にご理解をいただくように努めます。

〈取組事項〉

- ・商品のご提案にあたっては、より平易かつ簡潔な表現を用いて説明するとともに、タブレット端末等も活用して、商品の比較やマーケット情報などお客さまの投資判断に必要な情報を分かりやすく提供いたします。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

- お客さまの金融商品に関する知識、経験、財産の状況及び購入目的を踏まえて適当と考えられる商品をお勧めいたします。
- お客さまの金融知識の向上に努めます。
- お客さまの投資目的やリスク許容度に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの充実を図ります。
- 商品販売後においても、保有資産の状況や市場動向等について、適時適切かつ丁寧に情報提供いたします。

＜取組事項＞

- ・ライフプランに応じたコンサルティング営業の実践、高度化に努めます。
- ・お客さまの資産・負債状況、属性等にかかるヒアリングを十分に行い、お客さまのリスク許容度に応じた商品を提案いたします。
- ・お客さまの金融・投資・商品知識の向上等を目的に資産運用セミナー等を開催します。
- ・「複数商品への分散投資」や「長期投資」の有用性を説明し、お客さまの資産形成に寄与する取組みに努めます。
- ・株式会社SBI証券に移管いたしました投資信託等について、対面のほかに、手続きが迅速なインターネット取引やコールセンター取引も利用可能となりましたので、お客さまのニーズにあったお取引方法をご紹介しますとともに、利便性の向上に努めます。
- ・SBIマネープラザ株式会社との共同店舗をご利用のお客さまには、対面のお取引を中心に、豊富な商品ラインアップとマネープラザ職員による専門的なコンサルティング・サービスを提供しており、より一層のサービス充実に努めます。
- ・販売後のアフターフォローは、投資信託等を保有のお客さまへの相場急変時の情報提供をはじめとして、お客さまのご意向に基づき、投資判断に必要な情報の提供やご相談時のアドバイスなどを適切に行ってまいります。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、職員の評価体系を随時見直しいたします。

➤お客さまに対する適切な勧誘を行うよう、内部管理体制の強化、研修体制の充実に努めております。また、お客さまの信頼と期待を裏切らないよう、常に商品知識の習得に努めます。

➤研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し、実践するよう努めます。

〈取組事項〉

- ・職員がお客さまのニーズや状況等を踏まえた、お客さま本位のご提案が行えるよう、個別商品の手数料率の高低によらない業績評価体系とし、今後も業績評価体系を継続的に改善してまいります。
- ・各種研修への派遣、外部講師を招いたロールプレイング実施等により、コンサルティング営業のさらなる向上に努めます。
- ・各種研修、会議等を通じてお客さま本位の姿勢を徹底するとともに、その実践に向けた取組みを強化いたします。

(2017年6月13日制定)

(2021年3月31日改定)

以 上

〈お問い合わせ先〉
営業推進グループ 内田
TEL : 0852 - 24 - 1241