

## ■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

●北洋銀行は「安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針」の策定にあたり、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、金融庁原則2～7に下記の通り対応しております。

金融庁原則2～7 ※(注)は概要を記載		対応する取組方針
<b>【顧客の最善の利益の追求】</b>		
原則2	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	【取組方針1】具体的取組4項目すべてで対応しています。
(注)	・顧客の最善の利益を図ることで、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことについて	【取組方針1】具体的取組4項目すべてで対応しています。
<b>【利益相反の適切な管理】</b>		
原則3	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	【取組方針2】具体的取組「お客さまに販売・推奨等する商品の選定時に、提供会社から申受ける手数料の水準等の取引条件について、商品選定・販売部門とは独立した「利益相反管理統括部門」(法務コンプライアンス部)が確認してまいります。」
(注)	・利益相反の可能性を判断するにあたっての、取引又は業務に及ぼす影響への考慮について	【取組方針2】具体的取組「お客さまの多様なニーズにお応えするため、当行で取扱いのない商品については、当行グループ会社等をご紹介する場合があります。そのような時には、お客さまからご紹介等にかかる同意を事前にいただきます。」
<b>【手数料の明確化】</b>		
原則4	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	【取組方針3】具体的取組2項目すべてで対応しています。
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>		
原則5	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	【取組方針3】具体的取組2項目すべてで対応しています。 【取組方針4】具体的取組4項目すべてで対応しています。
(注1)	・重要な情報に含まれる内容について	【取組方針4】行動計画「お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由、仕組み、基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件等の重要事項につきましては、分かりやすくご説明いたします。」
(注2)	・金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等における重要な情報の提供について	【取組方針4】行動計画「複数の機能を組合せた商品については、それぞれの特性を分かりやすくご説明してまいります。その際、それぞれの機能を単体で購入できる場合にはその旨もご説明いたします。」
(注3)	・顧客の取引経験や金融知識を考慮した情報提供について	【取組方針4】具体的取組「お客さまに金融商品をご提案する際には、販売対象として想定するお客さま層や商品のリスク・実績・費用といった重要な情報が記載され、同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料(重要情報シートを含む)を使用し、分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。」 【取組方針5】具体的取組「投資・金融知識の向上に役立つための、ライフステージに応じた「お客さまセミナー」の開催、パソコンやスマートフォン等インターネットを活用した情報提供の充実を図ってまいります。」
(注4)	・金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供について	【取組方針4】具体的取組1～3項目で対応しています。 【取組方針5】具体的取組「複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合、それが適当かの検証を事務管理部門にて定期的に行います。」
(注5)	・顧客に情報を提供する際の重要度に応じた提供について	【取組方針4】具体的取組「重要な情報について、お客さまが理解できるよう分かりやすく提供できているか、検証・評価する仕組みを作ります。」

金融庁原則2～7 ※(注)は概要を記載		対応する取組方針
<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>		
原則6	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	【取組方針4】行動計画「お客様のライフステージに応じたニーズをしっかりと捉えるとともに、投資に関する知識および経験、投資方針等に照らして、最適なポートフォリオをご提案してまいります。」 【取組方針5】行動計画「お客様の状況（年齢、職業、収入形態、保有金融資産、お取引の動機、投資経験の有無、ご投資方針・目的、リスク許容度等）をお伺いし、商品の特性を踏まえ、ご説明する商品・サービスのご理解の状況等を確認しながら、ご提案してまいります。また、販売後は定期的にお客様のご意向を確認し、適切なフォローアップに努めてまいります。」
(注1)	・金融商品・サービスの販売・推奨等に関する留意点について	【取組方針4】行動計画「お客様のライフステージに応じたニーズをしっかりと捉えるとともに、投資に関する知識および経験、投資方針等に照らして、最適なポートフォリオをご提案してまいります。」 【取組方針5】具体的取組「営業店によるフォローアップに加え、フォローアップを行う専門部署（資産運用サポートデスク）を設け、継続的なフォローアップを図ってまいります。また、お預かりしている資産に関して適切な近況報告を行うとともに、金融商品や取引に関する情報提供を継続的に行い、必要に応じて見直しのご提案を行います。」
(注2)	・金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する際の留意点について	【取組方針4】行動計画「複数の機能を組合せた商品については、それぞれの特性を分かりやすくご説明してまいります。その際、それぞれの機能を単体で購入できる場合にはその旨もご説明いたします。」 【取組方針5】行動計画「商品ラインアップの整備を行い、お客様のライフステージに応じた商品を選定し、お客様にふさわしい商品のご提案に努めてまいります。」
(注3)	・金融商品を組成する金融事業者への組成時の留意点について	【取組方針2】※印 当行は商品組成部門を有しておりません。
(注4)	・複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合の、商品や顧客属性に応じた審査について	【取組方針5】具体的取組「ご高齢のお客様には、ご家族の同席をお願いするなど、お客様のニーズや状況等に応じた商品提案を行います。また、リスクが高い商品に関しては、お客様にとってふさわしい商品であるか等を慎重に検討し、ご提案を控えさせていただく場合もございます。」
(注5)	・従業員への取り扱い金融商品の仕組み等の理解と、顧客への積極的な情報提供について	【取組方針1】具体的取組「職員に対して、金融に関する資格（FP技能士等）の取得を推奨する等、引続き高度の専門性と職業倫理を有する金融のプロとしての自覚・意識醸成を図り、「誠実・公正」を確保しつつお客様のご意向を無視した商品販売や手数料目的の商品販売等を行わないようにします。」 【取組方針5】具体的取組「投資・金融知識の向上に役立つための、ライフステージに応じた「お客様セミナー」の開催、パソコンやスマートフォン等インターネットを活用した情報提供の充実を図ってまいります。」「環境の変化に対応し、WEBを活用したお客様セミナーや資産運用相談を実施してまいります。」
<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>		
原則7	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	【取組方針6】行動計画「お客様の安定的な資産形成と、最善の利益の実現につながる取組等を評価体系に組み入れて、「お客様本位」を徹底してまいります。」及び、具体的取組「お客様アンケートや外部評価機関による評価取得等を通じて、取組方針の定着度合やお客さま満足度を把握しています。その結果に基づき、表彰制度や研修体系を整備すること等により、職員に「お客様本位」の業務運営を適切に動機づけてまいります。」
(注)	・各原則に関して実施する内容の従業員への周知及び業務支援・検証体制の整備について	【取組方針6】具体的取組「お客様本位」の業務運営の浸透に向け、職員に対し研修カリキュラムの充実を図ってまいります。」「取組方針の進捗状況を定期的に行内会議にて報告し、行内全体で共有を図ります。なお、その成果や進捗状況が不完全な場合には見直しを行い、体制について再構築します。」