２０２５年６月３０日

News Release

いい出会い ふくらむ未来
百十四銀行

お客さま本位の業務運営に関する方針の改定等について

百十四銀行（頭取 森 匡史）は、金融庁公表（2017年3月制定、2024年9月改訂）の「顧客本位の業務運営にかかる原則」に基づき、別紙のとおり、「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針及び取組方針」に「プロダクトガバナンスに関する基本方針」を盛り込む等の改定を行いましたので、お知らせします。

「お客さま・地域社会との共存共栄」をめざす経営理念のもと、金融商品の組成に携わる金融事業者と連携を図り、お客さまの最善の利益に適った商品の提供、また、安定的な資産運用及び資産形成の実現に向けて、より良い運営につとめてまいります。

以　上

別紙

「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」

百十四銀行は、金融庁が公表している国民の安定的な資産形成を図る為の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則といいます）を採択し、原則に基づき、「お客さまの資産運用・資産形成をご支援する業務の基本方針」を制定するとともに対応関係を公表しています。「お客さま・地域社会との共存共栄」を目指す経営理念のもと、お客さまの安定的な資産形成の実現に向けて、「お客さま本位」の取組みを実践してまいります。

（お客さま本位の業務運営に関する方針の制定・公表等）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・原則１

1. 「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」を制定してお客さま本位の業務運営の実践に努め、継続的な取組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着を図ります。

取組方針（アクションプラン）

① 「フィデューシャリー・デューティーの精神に則り、より具体的に行動するための取組方針（アクションプラン）を制定し実行することで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのライフプランの実現を目指します。また、方針等の見直しを定期的に行い、業務運営の改善を図ります。

（お客さまの最善の利益の追求）・・・原則２

2. お客さまの最善の利益のため、資産運用及び資産形成のご支援を公正に行うとともに、「フィデューシャリー・デューティー」の精神に則った業務運営を行います。また、こうした取組みの継続が将来の安定した顧客基盤と収益の確保につながり、企業文化として定着するよう努めます。

取組方針（アクションプラン）

① お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品ラインナップの整備に努めるとともに、商品導入・改廃プロセスを明確化します。また、資産形成を始めるお客さまに向けて、ご利用いただきやすい商品の充実を図ります。

② ゴールベース・アプローチの実践を通じて、お客さまのライフプランに応じた安定的な資産形成をご支援します。

【ご提案のポイント】

・コアサテライト戦略によるマーケットの影響を受けにくい資産配分

※コアサテライト戦略とは、運用資金を安定的に運用する「コア」部分と積極的に運用する「サテライト」部分に分けて考えるもの

・「長期・積立・分散投資」に資する積立型商品（積立投資信託、ｉＤｅＣｏ等）の活用

③ 市場動向にあわせて適時適切なアフターフォローを行うとともに、お客さまの投資判断に必要な税制改正などの情報についても迅速・丁寧な対応に努めます。

④ アンケートを通じてお客さまのご意見を顧客本位の業務運営の更なる改善につなげます。

（利益相反の適切な管理）……原則３

3. お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理する体制を整備し、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な対応に努めます。

取組方針（アクションプラン）

① 当行所定の利益相反管理を行うとともに、その適切性についての継続的な検証を行います。

② 金融商品・サービスの提供会社より手数料の支払いを受ける場合は、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な管理体制を整備します。

③ 金融商品・サービスの選定は、必要に応じて外部評価機関を活用することで、お客さま本位の商品ラインナップの整備に努めます。

（手数料等の明確化）……原則４

4. お客さまがご負担する手数料やその他の費用の詳細について、どのようなサービスの対価に関するものかを含めて、分かりやすくご説明するとともに情報の開示に努めます。

取組方針（アクションプラン）

① お客さまにご負担いただく手数料等については、交付目論見書等を用いて分かりやすくご説明します。

【手数料の対価について】

当行が受取る手数料は、取引時や継続的な情報提供等にかかる人件費、システム開発・維持管理等にかかるインフラ整備コスト、各種資料の作成・交付、取引の手続きにかかる事務コスト等を総合的に勘案した対価です。

（重要な情報の分かりやすい提供）……原則５

5. お客さまの投資経験や金融知識を考慮の上、手数料の他、販売・推奨等に係る重要な情報について、誤解を招くことがないように丁寧かつ分かりやすい情報の提供に努めます。

取組方針（アクションプラン）

① 金融商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、交付目論見書等を用いて複雑さに見合った情報提供を分かりやすく行います。

② タブレット端末等を活用して同種の商品の内容と比較し、リスクとリターンの関係などを含めてお客さまに分かりやすい説明と情報提供を行います。

③ お客さまへの情報提供の際には、情報の重要性に応じて対応するとともに、より重要な情報については特に強調するなどして分かりやすい情報提供に努めます。

④ 重要な情報として以下の内容を明示します。

- 基本的なリターン、値動きの大きさ、変動要因、取引条件
- 組成会社が想定するお客さま層
- 選定理由（お客さまのニーズ及び意向を踏まえたものであるとする判断理由）
- 利益相反の可能性とその具体的内容
- 複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスの場合、単体で購入することの可否や組み合わせることによるメリット・デメリットの比較

＜補足事項＞

- 当行は、2020年8月5日公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ」からの提言に基づき、お客さまの最適な商品選びの一助となるよう、金融商品・サービスの重要な情報を記載した「重要情報シート」を導入しております。(原則5)

（お客さまにふさわしいサービスの提供）･････････････････････････････････････原則６

6. お客さまの資産状況やライフプランを丁寧にお伺いし、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。また、お客さまから末永い信頼をいただくため、金融商品の組成に携わる金融事業者とも連携し、サービス品質の向上に努めます。

取組方針（アクションプラン）

① お客さまの知識・経験・財産の状況や目的に照らし、ライフプラン等を踏まえた目標資産額や適切な投資割合を検討した上で最適な商品・サービスをご提案します。

② 商品カテゴリーの枠にとらわれず、類似商品・サービスや代替商品・サービスとの比較を費用面も含めてわかりやすくご説明します。

③ ご契約後も継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化するお客さまのご意向にお応えします。

④ 複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスについては、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかについて検討し、提供してまいります。

⑤ ご高齢のお客さまより金融商品・サービスのご相談をいただいた際は、ご家族にもご理解をいただいた上で、お客さまにふさわしい金融商品・サービスをご提案します。

⑥ リスクの高い金融商品・サービスについては、お客さまにふさわしいかを慎重に判断し、ご提案を控えさせていただく場合もございます。

⑦ 資産形成や資産運用のほか、住宅・教育資金等のローンのご相談や、医療保険・資産承継・遺言に至るまでのご要望を、幅広く継続的にお応えできる態勢整備に努めてまいります。

⑧ タブレット端末の活用による申込み手続きのペーパーレス化を進め、お客さまの利便性向上を図ります。また、休日相談拠点の運営やインターネット取引の利便性向上を図ります。

⑨ 販売担当者が取り扱う金融商品・サービスの仕組みを理解し、お客さまに分かりやすくご説明できるよう、研修等の充実を図るとともに、お客さまの金融リテラシー向上に資するセミナー、相談会等、情報提供機会の充実に努めます。

⑩ 当行が組成する金融商品・サービスについては、ご提案を行う対象として想定するお客さまについての情報を重要情報シートに記載し、それに沿ったご提案を行います。

⑪ お客さまの最善の利益の実現に向け金融商品の品質向上につなげるため、金融商品をご契約いただいたお客さまに関する属性情報や、いただいたご意見・ご要望を金融商品の組成に携わる金融事業者や当行の金融商品の組成部門に提供するなど、情報共有に努めます。

⑫ 金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定については、金融商品の組成に携わる金融事業者における、お客さまにより良い金融商品を提供するための取組みの把握に努め、活用してまいります。
当行の金融商品の組成部門における取組みについても行内で情報共有を行います。

（従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥原則７

7. お客さまの最善の利益を第一に考えた、適切な行動や管理のできる人材の育成を図るため、業績評価体系や研修等、従業員に対する適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。また、本方針及び取組状況は、各会議体や研修等にて役職員への浸透を図ります。

取組方針（アクションプラン）
①　お客さまとのお取引の継続的な拡大や、安定的な資産形成・資産成長に適う取組み等を評価する業績評価体系の構築に取組みます。 ②　研修・教育体系の整備とともに、通信講座の受講やＦＰなど外部専門資格の取得を支援することで、自らのスキル向上を目指す役職員の育成に取組みます。

「プロダクトガバナンスに関する基本方針」

（基本理念）・・・補充原則１

1. 当行はお客さまの安定的な資産形成に向け、お客さまのニーズにとって最適な商品を組成し、ご提供することを通じて、「お客さま・地域社会との共存共栄」を実現することを理念とし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行います。

取組方針（アクションプラン）
①　組成する金融商品の継続した検証により品質向上に努め、お客さまにより良い金融商品を提供します。

（体制整備）・・・補充原則２

2. お客さまの最善の利益の追求の実現に向け、金融商品の組成部門において金融商品の販売から償還までのモニタリング体制を構築します。
モニタリングを通じて、組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理とそのための管理体制を構築します。

取組方針（アクションプラン）
①　金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を行い、金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性を検証する体制を整備します。 ②　プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等をふまえ、プロダクトガバナンス確保に関する体制を適時見直します。

（金融商品の組成時の対応）・・補充原則３

3. 金融商品の組成にあたってお客さまの真のニーズに対する合理性の検証を行います。また、ご提案を行う対象として想定するお客さまの属性を特定し、ご提案に携わる役職員が十分理解できるよう情報連携を行います。

取組方針（アクションプラン）
①　金融商品の組成にあたって預入期間毎にリスク・リターン・コストの合理性を検証し、中長期的に持続可能な商品組成を行います。 ②　組成する金融商品において想定するお客さまの属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を基本として具体的に定めます。 ③　お客さまのニーズの把握や、ご提案を行う対象として想定するお客さまの属性の特定に活用し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスを継続的にご提供するため、組成した金融商品について、実際にご購入いただいたお客さまの情報やいただいたご意見・ご要望等を行内で連携します。

（金融商品の組成後の対応）･･･補充原則４

4. 組成した金融商品について組成時に想定していた商品性が確保されているか、また、ご提案を行う対象として想定するお客さまと実際に金融商品をご購入いただいたお客さまの属性が合致しているかの観点から継続的に検証を行い、運用やその後の金融商品の組成の改善や、必要に応じてプロダクトガバナンス体制の見直しに活用します。
また、金融商品組成部門と販売に携わる役職員の情報連携を行い、商品性や組成の改善に活用します。

取組方針（アクションプラン）
①　リスク・リターン・コストのバランスを継続検証し、お客さまへの付加価値の提供に努めます。また、検証結果はその後の金融商品の組成に活用し、必要に応じてプロダクトガバナンス体制の見直しを行います。 ②　ご購入いただいたお客さまの情報やいただいたご意見・ご要望等を行内で連携し、組成した金融商品の検証に活用します。 また、検証結果を踏まえ、販売に携わる役職員のスキル向上につなげます。

＜補足事項＞

・当行は、運用の外部委託は行いません。（補充原則 4（注 3））

（顧客に対する分かりやすい情報提供）･･･補充原則５

5. お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、プロダクトガバナンス体制について分かりやすい情報提供に努めます。

取組方針（アクションプラン）
①　当行が組成する金融商品の販売においては、商品性に応じて、ホームページに商品特性等の情報提供を行います。 ②　金融商品の商品性に関する情報については、販売に携わる役職員が分かりやすい情報提供を行います。