

平成 29 年 6 月 29 日

『フィデューシャリー・デューティー』への取組み (平成 29 年度 取組方針・内容)

ほくほくフィナンシャルグループの北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券は、「地域共栄」という経営理念のもと、地域社会・お客さまとともに発展していくために、お客さまの資産運用・資産形成にかかわる業務について、『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針のもと、「お客さま本位」の業務運営を行ってまいります。

その活動について、平成 29 年度は、以下の取組方針・内容で取組みを進めておりますので、ご案内いたします。

1. お客さま本位の徹底

	取組方針・内容
北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	<ul style="list-style-type: none"> ● 役職員は「ほくほくフィナンシャルグループの行動規範」および『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針」に基づく考動を行ってまいります。

2. お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品ラインナップの充実

	取組方針・内容
北陸銀行 北海道銀行	<ol style="list-style-type: none"> ① お客さまの資金性格、投資目的、資力やリスク許容度等に応じ、お客さまに商品選択をしていただけるよう、商品ラインナップを見直していきます。 ② 中長期的な資産形成・運用に資する商品のラインナップを充実させていきます。 ③ リスクを抑えた運用を希望されるお客さまのニーズに対応するため、低リスク商品のラインナップを整備していきます。 ④ 少額から資産形成を始めるお客さまがご利用しやすいよう、積立て商品のラインナップを充実させていきます。 ⑤ 商品選択時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定していきます。

	取組方針・内容
ほくほく TT 証券	<p>① お客様の資金性格、投資目的、資力やリスク許容度等に応じ、お客様が商品選択をしていただけるよう、商品ラインナップを見直していきます。</p> <p>② 商品ラインナップには、株式等の市場環境に大きく影響を受けるリスク・リターンの高い商品だけでなく、リスクの低い商品や手数料の低い商品も数多く取り揃え、投資経験の少ないお客様、ご高齢のお客様などお客様が選択しやすいラインナップを整備していきます。</p> <p>③ 商品選定時には、外部評価機関の評価も参考にしながら、お客様にご満足いただける商品を選定していきます。</p> <p>④ グループ会社に当社の商品を提供する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ提供していきます。</p>

3. お客様への情報提供の充実

	取組方針・内容
北陸銀行 北海道銀行	<p>【商品内容に関する情報提供】</p> <p>① 商品の説明に際しては、お客様の理解度を確認しながら説明するよう努めていきます。</p> <p>② 商品の提案・販売に際しては、お客様の投資に関する知識や経験、財産の状況やお客様が受け入れ可能なリスク、投資の目的などを把握した上で、お客様に商品およびサービスを提案していきます。特にご高齢のお客様や投資に関する知識や経験が十分でないお客様に対しては、リスクを抑えた商品を案内するなど、お客様のニーズに沿った提案を行っていきます。</p> <p>【手数料に関する情報提供】</p> <p>③ お客様の投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客様にご理解いただけるように説明してまいります。</p> <p>【投資啓蒙パンフレット・各種セミナー】</p> <p>④ パンフレットなどを活用した情報提供や、お客様向けセミナーの開催などにより、お客様の投資判断に資する情報提供を行っていきます。</p> <p>【運用状況等に関する情報提供】</p> <p>⑤ お客様の運用状況や市場環境などを踏まえた情報提供に努めていきます。</p>

	取組方針・内容
	<p>【グループ全体での情報提供】</p> <p>⑥ お客様のニーズにお応えするため、ほくほくTT証券などグループ会社の機能も活用し、グループ総合力を活かしたコンサルティングに取り組んでいきます。</p>
ほくほくTT証券	<p>【商品内容に関する情報提供】</p> <p>① 商品の説明に際しては、お客様の理解度と商品性に応じて、分かりやすく情報提供を行っていきます。</p> <p>② 商品の提案・販売に際しては、お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・意向等の観点からニーズをお伺いした上で、お客様に商品およびサービスの提案を行っていきます。</p> <p>③ 複雑またはリスクの高い商品については、社内販売資格保有者のみが勧誘できる体制を構築し、お客様に説明を行っていきます。</p> <p>【手数料に関する情報提供】</p> <p>④ お客様の投資判断に資するため、商品毎の手数料等が何の対価であるかの情報をお客様にご理解いただけるように提供してまいります。</p> <p>【投資啓蒙パンフレット・各種セミナー】</p> <p>⑤ パンフレットなどを活用したお客様への案内や、お客様向けセミナーの開催などによる情報提供を行い、お客様へ投資知識の習得機会を提供します。</p> <p>【運用状況等に関する情報提供】</p> <p>⑥ お客様の運用状況や市場環境などを踏まえた情報提供に努めていきます。</p>

4. お客様本位の提案・販売を行うための組織体制の維持・向上

	取組方針・内容
北陸銀行 北海道銀行	<p>【研修体制・外部資格取得】</p> <p>① 行内外の研修やFP（ファイナンシャル・プランナー）等外部資格の取得推奨や行内資格制度の拡充を通じ、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、人材の育成に努めていきます。</p> <p>【チャンネル】</p> <p>② タブレット端末の活用やインターネットによる照会サービス等により、お客様の利便性向上に努めていきます。</p>

	取組方針・内容
	<p>【業績評価体制】</p> <p>③ お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるように、業績評価体系の見直しを行っていきます。</p>
<p>ほくほく TT 証券</p>	<p>【研修体制・外部資格取得】</p> <p>① 研修や外部専門資格の取得推奨等を通じ、商品や投資環境に関する知識やスキルの強化を図り、お客さまのニーズに応えられるプロフェッショナルな人材を育成していきます。</p> <p>【チャンネル】</p> <p>② 当社では、インターネット取引や対面取引が利用できます。お客さまのご意向に応じた取引形態を用意しており、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境を整備していきます。</p> <p>【業績評価体制】</p> <p>③ お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるように、顧客基盤の拡大や、預かり資産残高等の継続的な拡大を評価する業績評価体系を導入していきます。</p>

<参考> 取組参考指標

平成29年3月末現在

北陸銀行	
①積立型投資信託契約者数	6,195 先
②NISA利用者数	21,077 先
③ファイナンシャルプランナー(FP)資格取得者数	1,006 人
④行内資格制度MA認定者数	294 人

※FP資格範囲:FP技能士1級・2級、AFP

※MA認定制度

マネーアドバイザー(MA)として行員を育成するための北陸銀行独自の行内資格制度

平成29年3月末現在

北海道銀行	
①積立型投資信託契約者数	9,598 先
②NISA利用者数	34,157 先
③ファイナンシャルプランナー(FP)資格取得者数	1,030 人
④行内資格制度MA認定者数	323 人

※FP資格範囲:FP技能士1級・2級、AFP

※MA認定制度

マネーアドバイザー(MA)として行員を育成するための北海道銀行独自の行内資格制度

平成29年5月末現在

ほくほくTT証券	
①NISA利用者数	2,674 先
②NISA利用残高	1,478 百万円
③ファイナンシャルプランナー(FP)・証券アナリスト資格取得者数	FP技能士1・2級58名 CFP・AFP 40名 証券アナリスト 2名
④顧客向けセミナー開催数・参加者数【H29/1開業～H29/5(5か月間)】	13回 / 延べ278人参加

以上