

## 「フィデューシャリー・デューティー」への取組方針

—2024年度—

ほくほくフィナンシャルグループは、「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なご提案を実践してまいります。その考えおよび行動の徹底を図るため、当社グループ共通の『「フィデューシャリー・デューティー」への取組方針』を制定します。

この取組方針を実践するため、北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券は、お客さまに最適な金融サービスの提供に向けた取り組みを行い、お客さまの資産形成をサポートします。また、より良い金融サービスの提供を実現するため、実施事項を定期的に公表するとともに、本取組方針を適宜見直します。

<ほくほくFG共通の『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する取組方針>

1. 資産運用・資産形成へのご支援
2. 最適な金融サービスの提供
3. 情報提供の充実
4. 手数料のわかりやすい説明
5. ガバナンス体制の徹底



## 取組方針 1.資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なご提案を実践していくことで、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

### 実施事項

- (1) 倫理観をもってお客さまの最善の利益を図るために、「お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なご提案を実践」し、「コンサルティング機能強化によりお客さまの資産形成、ポートフォリオ構築に貢献」することで、お客さまの資産運用・資産形成を支援してまいります。
- (2) 経営陣を中心とする「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」が主体となって、グループ全体でお客さまに最善の利益を提供する体制づくりを行ってまいります。
- (3) お客さまアンケートや外部のご意見も参考にしながら、「フィデューシャリー・デューティー」への考え方や取組みが、グループ職員全員に定着しているか確認し、向上に努めてまいります。

## 取組方針 2. 最適な金融サービスの提供

1. 「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほく TT 証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組んでまいります。
2. お客さまのライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
3. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。

### 実施事項

- (1) ほくほくフィナンシャルグループ各社との連携を通して、お客さまの幅広い資産形成の目的にお応えできる情報提供・サービス態勢を整えてまいります。
- (2) お客さまのライフプランの実現のため、対話を通じてお客さまをよく知る（ニーズ、ライフステージ、資産形成に関する知識や経験など）を起点とした提案プロセスの品質向上を図ってまいります。
- (3) お客さまの資産背景、投資経験、リスクへの考え方といったお客さまのご意向に基づき、最適なご提案が行えるよう商品ラインナップの見直しを行ってまいります。
- (4) 銀行が取扱う保険商品については保障機能別のラインナップを取り揃えることにより、さまざまな将来の不測の事態へ備えるニーズへの提案が行えるようラインナップの見直しを行ってまいります。
- (5) 契約後の定期的なアフターフォローを、対面だけでなく非対面サービスも活用しながら、お客さまのご要望に応じて行ってまいります。
- (6) お客さまの生活様式に応じた金融サービスを提供できるよう、インターネットバンキング、銀行アプリ、各種非対面チャネル等の機能改善を行い、利便性を高めてまいります。

### 取組方針 3.情報提供の充実

お客様の投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

#### 実施事項

- (1) お客様との対話を通じ、ライフステージ・ライフプランをよく知るように努めることで、お客様のご意向に沿った提案を行います。パンフレットや各種ツールを活用した情報提供、お客様向けセミナーの開催等により、お客様のマネープランに応じた情報提供を行ってまいります。
- (2) 提供する金融商品の仕組みおよび想定するお客様について「重要情報シート」等を活用した情報提供を行ってまいります。
- (3) お客様の理解度に応じた情報提供ができるよう、パンフレットや各種ツールの改善および向上に努めてまいります。

### 取組方針 4.手数料のわかりやすい説明

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。

#### 実施事項

- (1) 金融サービス・商品に係る手数料の対価を明確にし、「重要情報シート」等を用いて商品をまたぐ手数料比較をわかりやすく説明する体制を整えます。
- (2) 複数の取引方法が選べる場合、お客様が納得してご選択いただけるよう、手数料の違いやそれぞれのメリット・デメリットを公平に比較したわかりやすい説明を行います。

## 取組方針 5.ガバナンス体制の徹底

1. 商品・サービスについて、お客さまへの最適な金融サービス提供の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人財を育成してまいります。
2. お客さまのライフステージ、ライフプランをよくお聞きし、最適なお提案・商品提供が実践されるよう、業績評価の見直しと改善を行ってまいります。
3. 商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく、また利益相反にも留意しつつ商品を選定してまいります。
4. 本取組方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築し、徹底してまいります。

### 実施事項

- (1) 継続的な行内外の研修を通じて、倫理観をもってお客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践するための価値観やノウハウの浸透を図ります。また、FP（ファイナンシャル・プランナー）等の外部資格の取得推奨により職員の知識・スキル向上を動機づけする人財育成に努めます。
- (2) 法令遵守の徹底およびお客さまの利益に資する適切な提案がなされるよう、業績評価体系の見直しを行ってまいります。
- (3) 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まいります。
- (4) 従業員アンケート、モニタリング、監査機能等を活用して、お客さまに最適なサービス提供が組織的に実践できているかグループ内で定期的に確認し、改善に努めてまいります。