「お客さま本位の業務運営の基本方針」の取組状況 (2021年度)

はじめに【原則2】

- ◆当行は、経営理念のひとつとして掲げている「お客様に親しまれ、喜ばれ役にたつ銀行をつくる」に基づき、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命を認識し、役職員1人ひとりが高い倫理観を持ち、誠実に業務に取り組んでおります。
 - 今後もより良い業務運営の実現に向けて以下の基本方針を制定するとともに、取組状況の 集約・検証・公表を行い、基本方針や取組施策の見直しを行うことで、より一層お客さま本位 の業務運営となるよう改善を続けてまいります。
- ◆金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の主旨を踏まえ、 2017年6月28日に策定した「お客さま本位の業務運営の基本方針」(2021年6月30日改定)に 基づく、2021年度における当行の取組状況について公表いたします。

当行の「お客さま本位の業務運営の基本方針」	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
1. お客さまの最善の利益の追求	原則2(注)、原則3、原則3(注)、原則6(注1)(注4)
2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	原則4、原則5、原則5(注1)~(注5)、原則6(注1)(注2)
3. お客さまへの最適なサービスの提供	原則4、原則6、原則6(注1)(注4)(注5)
4. 評価体系の整備	原則7
5. 人材の育成と教育体制の整備	原則6(注5)、原則7(注)

基本方針1. お客さまの最善の利益の追求(1) 【原則2(注)】

- ◆「お客さまの最善の利益」はお客さまの運用ニーズの中にあり、お客さまごとに最善の利益は異なると考えております。販売担当者は、お客さまとの対話を通じて意向を確認しニーズを把握しつつ、お客さまの知識や経験に合わせた情報提供を通じ、資産形成のサポートをすることがお客さまの最善の利益につながるものと考えます。
- ◆当行は、お客さまの申込書記入の負担軽減や保険証券お届けまでの期間短縮等の効率化のため、2021年度より保険契約の電子申込を開始いたしました。





基本方針1. お客さまの最善の利益の追求(2)

【原則2(注)・原則6(注1)(注4)】

◆当行は、お客さまのニーズに幅広くお応えできるよう、継続的に商品ラインナップの充実を 図っております。2021年度は投資信託2商品を新たに導入いたしました。

≪投資信託ラインナップ(2022年3月末)≫

カテゴリー	取扱い数	比率
国内债券型	3	2.9%
国内株式型	9	8.7%
国内リート型	4	3.9%
海外債券型	33	32.0%
海外株式型	26	25.3%
海外リート型	7	6.8%
バランス型	21	20.4%
その他	0	0%
合計	103	100.0%

(※うち、6商品はつみたてNISA専用商品です)

≪保険商品ラインナップ(2022年3月末)≫

カテゴリー	取扱い数	比率
定額個人年金保険(円建)	1	2.6%
定額個人年金保険(外貨建)	5	12.8%
変額個人年金保険(円建)	0	0%
変額個人年金保険(外貨建)	8	20.5%
一時払い終身保険(円建)	6	15.4%
一時払い終身保険(外貨建)	12	30.8%
個人年金保険(平準払)	2	5.1%
終身保険(平準払)	1	2.6%
がん保険	2	5.1%
医療保険	2	5.1%
その他	0	0%
合計	39	100.0%

[※] 当行では販売員の評価において、投資信託・保険・外貨定期・公共債の販売について一律の評価としており、手数料による提案商品への影響はありません。

≪2021年度 投資信託販売上位5銘柄≫

順位	投信会社名	商品名	投資対象	分配周期
1	フィデリティ投信	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替へッジなし)	海外REIT	毎月
2	野村アセットマネジメント	のむラップ・ファンド(普通型)	内外資産複合	年1回
3	フィデリティ投信	フィデリティ・米国株式ファンドDコース (分配重視型)(為替ヘッジなし)	海外株式	年4回
4	ニッセイアセットマネジメント	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	海外資産複合	毎月
5	大和アセットマネジメント	クリーンテック株式ファンド(資産成長型)	海外株式	年2回

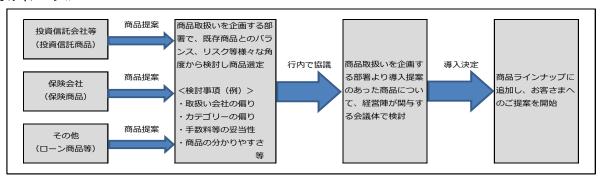
≪2021年度 一時払い保険販売上位5銘柄≫

順位	保険会社名	商品名	商品種類
1	T&Dフィナンシャル生命	生涯プレミアムワールド5	一時払終身保険
2	第一フロンティア生命	プレミアカレンシー3	個人年金保険
3	日本生命	ロングドリームGOLD3	一時払終身保険
4	住友生命	ふるはーと」ロードglobal II	一時払終身保険
5	第一フロンティア生命	プレミアストーリー4	一時払終身保険

基本方針1. お客さまの最善の利益の追求(3) 【原則2(注)・原則3・原則3(注)】

- ◆当行では、当行または当行のグループ会社(以下、「当行等」といいます)とお客さまの間、ならびに、 当行等のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、お客さまの利益が不当に 害されることのないよう、行内規則として「利益相反管理規則」を定め、利益相反管理体制を整備し、 適正な業務を遂行しております。また、「利益相反管理方針の概要」を、当行ホームページにて公表 しております。
- ◆当行は、当行が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係によってお客さまの利益が不当に損なわれることを防止するため、営業部門から独立した管理部門による、新たに取扱う投資信託や保険等の預かり資産の選定プロセスの検証および販売動向等のモニタリングを行い、内部管理態勢を強化しております。

≪商品導入までのイメージ≫



※お客さまにご提案する投資信託や保険等の預かり資産について、当行のグループ会社から提供を受けることはありません。



基本方針2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供(1)【原則5・原則5(注1)~(注5)】

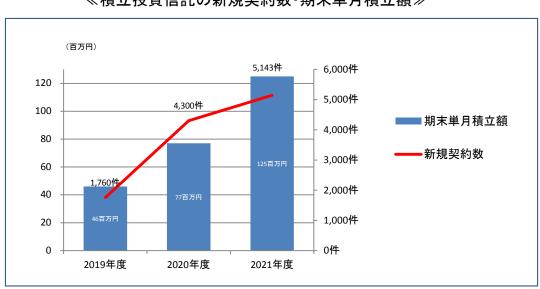
- ◆当行は、お客さまの知識や投資経験に合わせ、目論見書や商品概要書、タブレット等を活用し、リスク・リターン及び手数料等の費用について、丁寧なご説明と情報の提供を行っております。
- ◆当行は、ゴールベースの運用を分かりやすく説明するツールとして、モーニングスター社の提供する「Wealth Advisors」を導入し、同種の商品のリスク・リターンの比較や、既に保有している投資信託を含めたポートフォリオ提案を行っております。
- ◆当行は、1人ひとりのお客さまに十分ご理解いただける説明ができるよう、「重要情報シート」の活用 に向けて準備を進めてまいります。





基本方針2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供(2) 【原則5・原則5(注1)・原則6(注1)(注2)】

◆当行では、特に資産形成層や投資経験の少ないお客さまに対して、投資信託や保険等の預かり資産をご説明する際、長期的に安定した運用成果をご亨受いただけるよう「長期・積立・分散」による投資をご案内しております。



≪積立投資信託の新規契約数・期末単月積立額≫

◆複数の金融商品をパッケージとした商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化する場合としない場合のメリット・デメリットや、パッケージ化せずに個別に購入することができるかどうか等について、お客さまが比較することができるよう、情報提供に努めております。

基本方針2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供(3) 【原則4・原則5】

- ◆当行は、お客さまにご負担いただく手数料等について、分かりやすい丁寧なご説明に努めて おります。
- ◆投資信託については、ご説明時に「投資信託お申込み手数料一覧」をお渡しし、商品ごとの 手数料等を比較いただけるようにしております。また購入時においては、タブレット上で手数 料等を必ずご確認いただいた上でお申込みいただいております。
- ◆外貨建保険については「概要資料」にて当行が受け取る手数料についてご説明のうえ、タブレット上で募集に関する確認事項をご確認いただいた上でお申込みいただいております。



≪投資信託お申込み手数料一覧≫

#0.011	3646	RAFFEE DECIDED	2111424	E108 1810
10190-1111-000	THE REPORT OF THE PARTY.	2,300%	. 4.	NE1.115
Herborn Carps	753-61-7-5-9-938	6.10(%	9.	881.4149
er horse modelant	177日前日のたけらまたール/日内を発生)	E 100%	10,-	WE1-175%
New York Control	Perindenterrane - Collegen	6-000	4	881.050
MATERIAL PROPERTY.	H3-6-1-5-80888	0.300%	14.	WELLIAMS:
101-101-101-101-101-101-101-101-101-101	A SHOW THE PROPERTY.	31,300/9	- 4	W#1,476%
Harman I have made	20. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.	0.3029	9.1	BANKS 1120
	11/4/14 hors	6.000	4.	45 took
975-01	DEBEROOF.	0.0079	160	W\$1,0750
Witness Color Black	BE ING Care, ORBIT	1.300h	.4/	BARRY, 11115
record to the section.	MANUAL TOTAL	0.0000	96.	BANKS SAIN
TOTAL CONTRACTOR	HAMBOON STOCKER	0.3009	74.	880,000
	### 14 5 F - 5 - 7	E-10079	0.3000	880,70m
The state of the s	######################################	0.0009	is beauty	685 7100
TOTAL COMMENS	HAMPLE BY THE STREET	0.000	- %	MR1.070%
en establishmental	HERETER TO THE PROPERTY OF T	E.300h	9.	881.1305
Total Commence	ATTEMPT COMPANY	E-000%	- 10	A1151 000
re-months	0.00 (0.00) (0.0	1.2079	76	Acres son
re-resonant and the second	14 (10 A SECTE) - 1 (1	5.500	0.404	Action on the
	製造では多字数 ロースインの可能を含めることが無限を発生	0.000		
	CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF		E.3094	N#1,640%
Theres I for the Millery	TO - DATE OF THE REAL PROPERTY AND THE PARTY	2: 301/91	0.809	881,000
re-relation-metals	TO-TO-THIT-OWNEY-THIRDSER, NO	E-90N	- 4/	NEX more
record (consultation)	20-01-101-14-1-7-XIE (0.04-02)	6.700%	4.	640,000
months and		2,419	34.	447 /000
Photo A / All the Million	20 - 10 Total - 1 - 7 - 0 P-00 P RE- 20 - 10	1.909	W.	WES men
PERSONAL PROPERTY.	MARINE .	1.00/5	- 4.	NB1,6491
		4,000 the 3,000 to		
number of the second	harden S NORM Court	PROFESS TO SELECT	9.7	WW1 16575
		18000 1 1000		
		MARILL MARK		_
		1-1010MAY -0-300%		
To Print Assessment Street	Carlos GROSS TOLE	1.0000044 (1.0000)	561	981 mm
		18554 1.00%		
	to distance in the land of the	IMPRIL MARK		-
5-7-7-1009(64)	のかける。(人間で、)であり、(を食べ、)の人) ののからは、(人間で、)であり、(人間を食べ、)の人)	2,100	2 80/4	881,169
314731-000450S	THE RESERVE OF	2.90%	6.900/4	18 Pt. 4075
TOTAL PROPERTY.	CHARLES AND THE PERSON AND THE PERSO	6.80%		WE1-1014

基本方針2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供(4) 【原則5・原則6(注1)】

- ◆当行は、投資信託や保険等の預かり資産の販売後のアフターフォローが重要であると考えております。投資信託については、損失の出ているお客さまや、基準価額の大幅な下落時、分配金の引下げ時等の場面において、原則お客さまと対面のアフターフォローを行っております。
- ◆外貨建保険や変額保険をご契約されている高齢のお客さまに対しては、最低年1回、契約内容等を ご説明しております。

※投資信託販売後のアフターフォロー実施状況》 99.9% 100.0% 100.0% 99.1% 98.0% 97.0% 96.0% 95.0% 2019年度 2020年度 2021年度

≪外貨建保険販売後のアフターフォロー実施状況≫ (2021年11月~2022年3月)

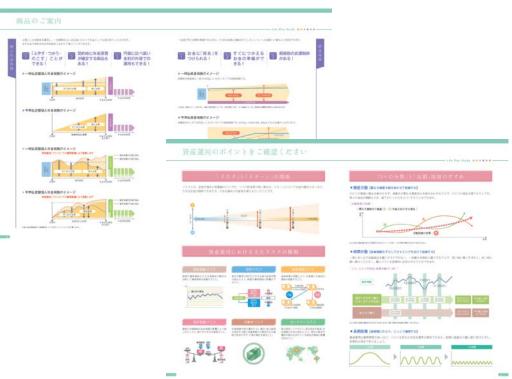
対象件数:2.559件 完了率:81.8%



基本方針3. お客さまへの最適なサービスの提供 (1) 【原則6・原則6(注1)(注4)】

◆投資信託や保険等の預かり資産を販売するにあたっては、ご提案の都度ヒアリングシートを使用し、投資の知識・経験、金融資産の保有状況、取引目的等の適合性を確認させていただいた上で、お客さまのニーズに沿ったご提案をしております。





基本方針3. お客さまへの最適なサービスの提供(2) 【原則4·原則6·原則6(注5)】

- ◆当行では満70歳以上のお客さまが投資信託や保険等の預かり資産の提案をご希望された場合、原則ご家族さまの同席をお願いしております。ご家族さまが同席できない場合には、当行側の担当者と役席者の複数名で面談し、お客さまに十分ご理解いただけるよう努めるとともに、アフターフォローの際に、ご家族さまに同席をお願いする等、お客さまを含め、ご家族さまにもご理解をいただけるよう努めております。
- ◆また、ご来店いただくお客さまに積立投資信託について知っていただくため、店頭における動画にて、 ドルコスト平均法等を分かりやすくご案内しております。

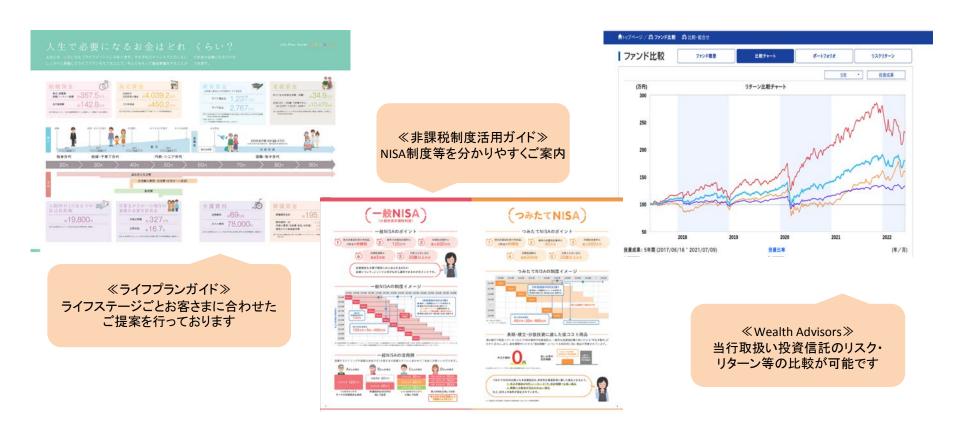




基本方針3. お客さまへの最適なサービスの提供(3)

【原則6・原則6(注1)】

◆当行では、「ライフプランガイド」「非課税制度活用ガイド」「Wealth Advisors」等を用いて、お客さまのライフステージごとに必要なお金を確認し、資産の色分けを一緒に考えながらご提案を行っております。



基本方針4. 評価体系の整備(1) 【原則7】

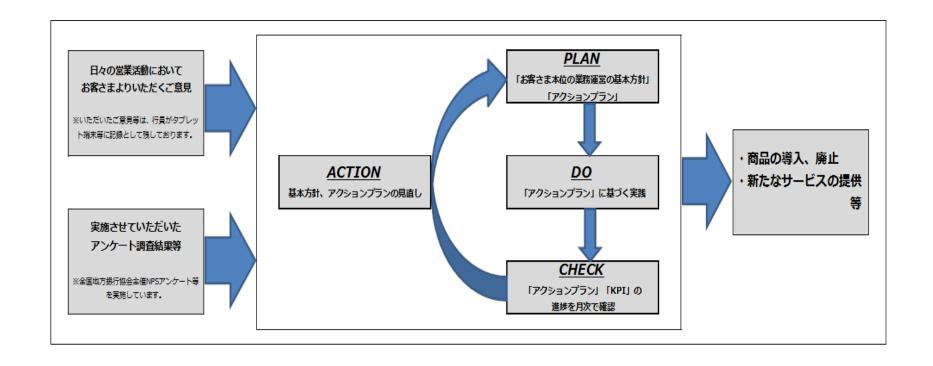
- ◆ 当行は、お客さまの最善の利益を追求するため、またお客さまに心から満足いただき行員がやりがいを得られることを目指して、当行の評価体系について以下の見直しを行っております。
 - ・「長期・積立・分散」の定着を促すため、預かり資産残高と積立投資信託サービスに重点を置く評価体系と しております。
 - ・個人役務手数料の評価目標に対し、項目ごと(投資信託、金融商品仲介等)の目標は設けておりません。
 - ・当行は、営業担当者の評価がお客さまからいただく手数料の多寡に影響されない評価体系としております。





基本方針5. 人材の育成と教育体制の整備(1) 【原則6(注5)・原則7(注)】

◆お客さまの資産形成支援にあたって、お客さまへのアンケート調査結果等を踏まえ、「お客さま本位の業務運営」を可能とするアクションプランを策定しております。アクションプランは管理部門が進捗管理を行い、経営会議等に報告する態勢としております。



- ◆ 当行取扱いの投資信託や保険等の預かり資産について、理解を深めること、最新情報にアップ デートすることを目的として、web勉強会に行員が積極的に参加し、お客さまに適切なご提案ができ るよう努めております。
- ◆また、2年目行員を対象に4ヶ月間の資産運用研修を実施しております。この研修は、モーニングスター社が提供するプログラムを用いて、行員自らが資産運用シミュレーションを行い、その状況をアウトプットすることにより、お客さまからのご質問に適切に対応できる行員の育成に努めております。
- ◆お客さまの資産形成のご支援のため、行員1人ひとりが高い専門性や倫理観をもつことができるよう、FP等の公的資格の取得支援や、階層別等に各種研修会や本部トレーニーを行っております。

(行員向け行内研修等の実施回数・延べ受講者数 2021年度 43回 1,668人)

<u>(FP 関連資格延べ取得者数 2021年度 503人)</u>

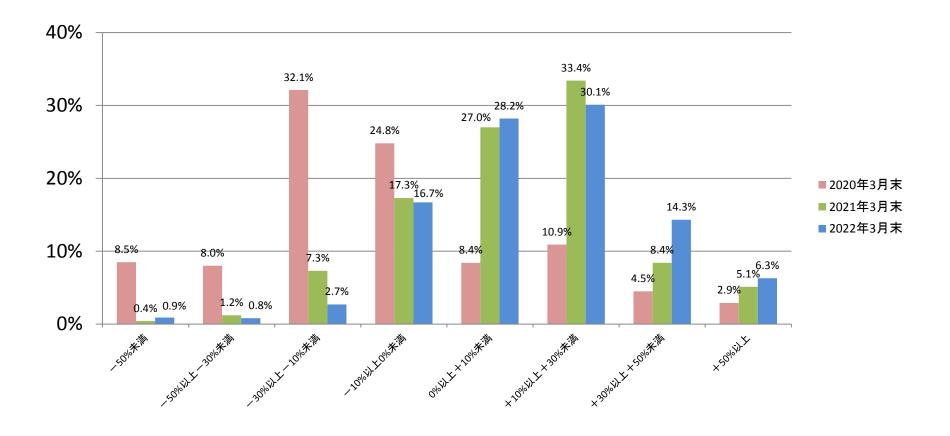






◆投資信託の運用損益別顧客比率

- ・2020年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は26.7%となりました。
- ・2021年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は73.8%となりました。
- -2022年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は78.9%となりました。

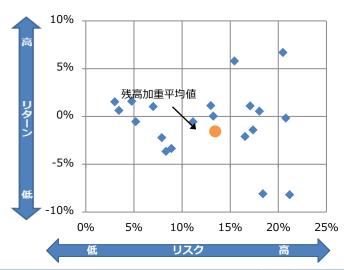


◆投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン(2020年3月末)

預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターン



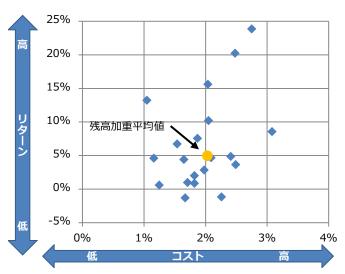
預かり資産残高上位20銘柄のリスク・リターン



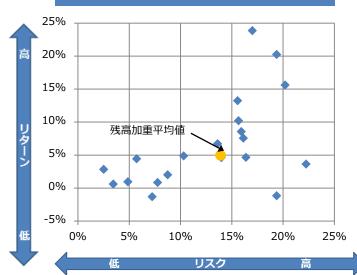
銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1.フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09%	17.37%	-1.43%	11.グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
2.野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	11.15%	-0.57%	12.J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.54%	12.98%	1.12%
3.ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.49%	21.19%	-8.20%	13.ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	8.34%	-3.66%
4.三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	1.65%	7.01%	1.02%	14.ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.13%	20.78%	-0.19%
5.MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.82%	8.90%	-3.37%	15.女性活躍応援ファンド	2.04%	20.49%	6.68%
6.ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.26%	18.40%	-8.10%	16.ニッセイ健康応援ファンド	2.05%	15.44%	5.79%
7.グローバル・ソブリン・オープン(3ヶ月決算型)	1.71%	5.19%	-0.56%	17.MHAM株式インデックスファンド225	1.05%	17.08%	1.08%
8.MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	13.24%	0.04%	18.投資のソムリエ	1.98%	3.02%	1.52%
9.東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.44%	0.62%	19.グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.87%	16.54%	-2.10%
10.トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	7.90%	-2.22%	20.ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.93%	4.77%	1.57%
			·	残高加重平均値	1.98%	13.43%	-1.55%

◆投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン(2021年3月末)

預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターン



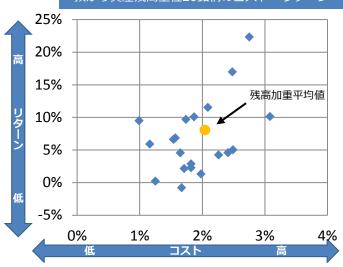
預かり資産残高上位20銘柄のリスク・リターン



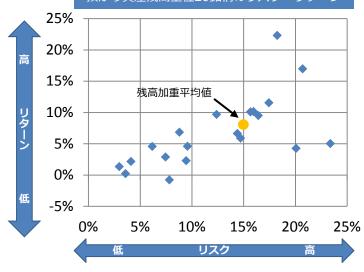
銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1.フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09%	16.38%	4.65%	11.J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.54%	13.63%	6.71%
2.ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.49%	22.25%	3.63%	12.トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	7.25%	-1.33%
3.野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	10.32%	4.86%	13.ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	19.38%	20.22%
4.MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.82%	8.76%	2.00%	14.グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	15.93%	8.55%
5.ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.26%	19.38%	-1.18%	15.MHAM株式インデックスファンド225	1.05%	16.57%	13.21%
6.MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	13.98%	4.60%	16.女性活躍応援ファンド	2.04%	20.20%	15.60%
7.三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	1.65%	5.74%	4.41%	17.ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	7.78%	0.84%
8.グローバル・ソブリン・オープン(3ヵ月決算型)	1.71%	4.87%	0.96%	18.グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.87%	16.13%	7.55%
9.投資のソムリエ	1.98%	2.52%	2.82%	19.ニッセイ健康応援ファンド	2.05%	15.67%	10.19%
10.東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.45%	0.58%	20.netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース(為替へッジなし)	2.57%	17.00%	23.83%
				残高加重平均值	2.03%	13.90%	4.97%

◆投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン(2022年3月末)





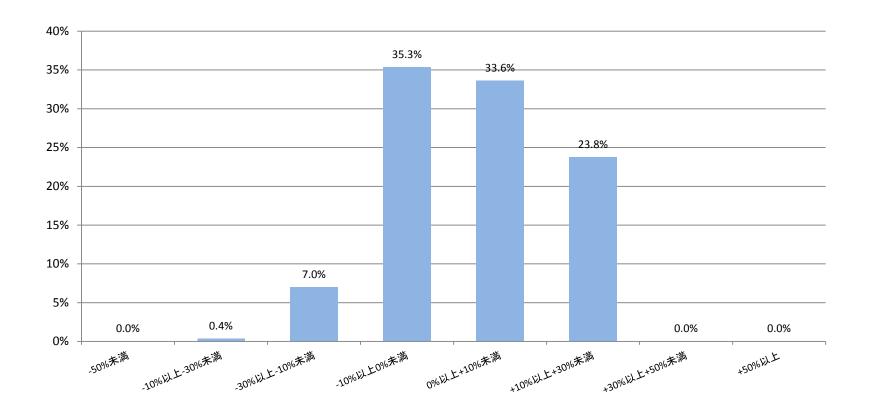




銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1.フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09%	17.45%	11.53%	11.ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	20.71%	16.96%
2.ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.49%	23.38%	5.02%	12. グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	15.96%	10.13%
3.野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	9.58%	4.57%	13. netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース(為替ヘッジなし)	2.75%	18.24%	22.31%
4.ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.26%	20.07%	4.24%	14. J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.54%	14.40%	6.62%
5.投資のソムリエ	1.98%	2.99%	1.32%	15. トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	7.83%	-0.80%
6.のむラップ・ファンド(普通型)	1.57%	8.80%	6.83%	16.東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.60%	0.21%
7. MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	14.70%	5.89%	17. MHAM株式インデックスファンド225	0.99%	16.42%	9.49%
8. MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.82%	9.45%	2.27%	18.のむラップ・ファンド(積極型)	1.74%	12.39%	9.68%
9.三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型).	1.65%	6.17%	4.55%	19. グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.87%	15.66%	10.08%
10. グローバル・ソブリン・オープン(3ヶ月決算型)	1.71%	4.12%	2.15%	20. ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	7.45%	2.87%
				残高加重平均值	2.04%	14.97%	8.07%

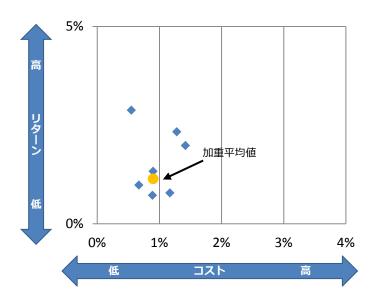
外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて ◆運用評価別顧客比率(2022年3月末)

・2022年3月末時点における運用評価率がプラスになったお客さまの比率は57.4%となりました。





外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて ◆銘柄別コスト・リターン(2022年3月末)



銘柄名	コスト	リターン
1. 生涯プレミアムワールド2	0.55%	2.88%
2. 生涯プレミアムワールド3	0.89%	0.72%
3. デュアルドリーム	1.42%	1.98%
4. プレミアカレンシー・プラス	0.67%	0.98%
5. プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.17%	0.78%
6. プレミアジャンプ2・年金(外貨建)	1.28%	2.33%
7. ロングドリームGOLD	0.90%	1.33%
加重平均值	0.90%	1.14%

- ✔ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返 戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に 受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
- ✔ 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

- ◆清水銀行では、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しており、当行の「お客さま本位の業務運営の基本方針」の取組 状況との対応関係(該当の基本方針)は下表の通りです。
- ※当行は「金融商品の組成に携わる事業者」ではないため、原則6(注3)に対応する箇所はございません。

「顧客本位の業務運営に関する原則」(金融庁)	取組状況
【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。	はじめに
(注)金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、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を目指すべきである。	1-(1) 1-(2) 1-(3)
【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。	1-(3)
(注)金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有 する企業を選ぶ場合	1-(3)
【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。	2-(3) 3-(2)
【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。	2-(1) 2-(2) 2-(3) 2-(4)
(注1)重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	2-(1) 2-(2)

「顧客本位の業務運営に関する原則」(金融庁)	取組状況
(注2)金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	2-(1)
(注3)金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	2-(1)
(注4)金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において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意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	2-(1)
(注5)金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注 意を促すべきである。	2-(1)
【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。	3-(1) 3-(2) 3-(3)
(注1)金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、 具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替 商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	1-(2) 2-(2) 2-(4) 3-(1) 3-(3)
(注2)金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについ て留意すべきである。	2-(2)
(注3)金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するととも に、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	
(注4)金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商 品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	1-(2) 3-(1)
(注5)金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に 関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	3-(2) 5-(1)
【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。	4-(1)
(注)金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	5-(1)

