

【足利銀行における取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- 足利銀行が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- 足利銀行はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 定期的実施しているお客様アンケートの結果を、お客様の最善の利益の実現に向けた取り組みに活用しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当行およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないよう、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社・保険会社に偏ることがないようラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

- お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。
- 商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。
- お客さまが様々な運用商品を比較できるように、「おかねの参考書(各商品の特徴を記載した資料)」にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

- お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さまの最善の利益に適う商品・サービス提供（プロダクトガバナンスの確保）

(1) 金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を行い、自らの責任でお客さまの適合性を判断し、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスをご案内してまいります。

- 金融商品の組成会社（投資信託委託会社、生命保険会社等）が考える勧誘・販売にふさわしいと想定するお客さま像をふまえ、自らの責任でお客さまの資産状況や投資経験・知識等を十分確認し、適切にご案内を行います。
- 組成会社と商品購入に関する情報（統計データ）やお客さま本位の業務運営の取組状況等の情報を連携し、組成会社の商品・サービスの改善に役立てていただくとともに、組成会社より提供を受けた情報を当行でも分析する等の方法で、適切な商品・サービスの整備を行います。
- 商品選定にあたっては、組成会社のプロダクトガバナンスへの取組状況も踏まえ検討してまいります。

(2) 金融商品やサービスの提供を通じて、お客さまに付加価値をもたらすと同時に経営を持続可能なものとすることを目指し、組成会社（常陽銀行および足利銀行）の立場として以下の通りお客さまの最善の利益を追求する商品・サービスの提供を行ってまいります。

- ア. 金融商品の組成・提供・管理を徹底し、各プロセスにおける品質管理と、その実効性を確保するための体制整備に努めてまいります。
- イ. 金融商品の組成前後で、商品性の検証や想定されるお客さまの属性の特定等に関して、組成部門と販売部門が連携し、商品・サービス提供の改善を図っていくとともに、お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めてまいります。

- 金融商品の組成にあたっては、組成部門とリスク管理部門とが連携してリスクを評価し、経営陣による意思決定を経たうえで、組成する体制としております。
- 金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおいては、組成商品の合理性についての検証等を組成部門とリスク管理部門が連携のうえ定期的実施するとともに経営陣への報告を実施し、品質管理

とその実効性の確保に努めます。

- 金融商品の組成前後においては、リスク・リターン・コスト等の観点から合理性を検証するとともに、金融商品の組成部門と販売部門が連携し、金融商品の特徴等に応じて想定されるお客さまを定める等、販売方法にも留意します。
- 金融商品の組成部門と販売部門およびリスク管理部門が連携し、販売に関する統計データの分析などを通じて金融商品の改善や販売方法の見直し等を行うとともに経営陣に報告します。
- 重要情報シートを活用し、商品の特性やリスクの内容、関連費用等の商品内容に関する詳細な情報のほか、金融商品の組成にかかる運用体制等の情報を提供し、お客さまが適切に商品を選択できるようサポートします。

6. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

- お客さま一人ひとりのライフプランやライフステージに基づきアドバイスを行う「ライフプランコンサルティング」により、地域社会のすべてのお客さまの豊かさの創造に寄与する行動を実践します。
- お客さまの利益と、お客さまの描く目標や夢の実現を最優先に考え、知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に応じて、適切な商品・サービスの提供を通じ、お客さまの中長期的な資産形成をご支援します。
 - ・これから資産運用をはじめのお客さまや、投資経験が少ないお客さまには、主にNISAや積立商品の案内により中長期的な資産形成をご支援します。
 - ・多様な運用をご希望されるお客さまには、投資目的やリスクがライフプランに与える影響への考え方等を確認しながら、当行の豊富な商品ラインナップの中から提案をするとともに、グループの総合力を活かし、より専門性の高いめぶき証券の商品やサービスも案内します。
 - ・空き家等の不動産管理、家事の代行、見守りサービス等の生活面における多様なお困りごとに対し、パートナー企業等と連携し、金融・非金融の両面からお客さまの人生に寄り添った対応を実践します。
 - ・日中の来店が難しいお客さまには、オンラインセミナーや職場での資産形成のご相談等を通じて、充実した情報提供を行うほか、安全・便利なウェブ取引の提供などに取り組んでいます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- お客さまの目標や夢の実現に向けて適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えています。
 - ・投資信託：「お客さまの安定的な資産形成をサポートする商品」と位置づけ、特に長期・分散・積立投資を起点とした提案を実践します。
 - ・保険商品：「お客さまの資産と生活を守る商品」と位置づけ、意向に沿った提案を実践します。
- お客さまとのご相談に際しては、「ライフプランシミュレーション」や「ロボアド&シミュレーション」等を活用し、お客さまの人生において想定される支出や資産ポートフォリオ等について、分かりやすい説明を行います。
- お客さまの大切なご資産に関し、より円滑に次世代につなぐため、お客さまやそのご家族さまの意向に沿った、資産承継関連サービスの提案を行います。
- 運用商品を初めてご購入されるお客さまには、資産運用にあたっての留意点やポイントについて十

分な説明を行ってまいります。

- ご高齢のお客さまに対しては、複数日にわたるご説明やご家族へのご案内を実施するなど、よりきめ細かな対応を行っております。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部関連部等で確認、検証を実施しております。
- 運用商品のご提案にとどまらず、お客さまのライフプランに応じて、ローンのご提案、年金のご相談や生活に関する専門業者の紹介等、総合金融サービスのご提供を行ってまいります。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえ、最善の利益の実現のための商品・サービスラインナップを整えます。

(3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

- お客さまの安定的な資産形成をサポートする「ライフプラン・アドバイザー」を、ご資産全般に関するご相談を承る専門店舗「ブロック個人営業部」に配置し、お客さまの資産と生活を支援していく体制を整えています。
- 本部のプライベートバンキング室に「財産コンサルタント」を配置しており、土・日を含めお客さまのニーズに沿った提案を行っております。
- 生活環境が大きく変化する年代のお客さまに対しては、ブロック個人営業部と本部の「ライフデザインチーム」が連携し、お客さまの豊かなセカンドライフを実現するための提案を行っております。
- インターネットバンキングやコールセンター等の来店不要でご相談やお取引ができる体制を拡充し、お客さまの生活環境やライフサイクルに合わせた対応ができるよう、体制を整えております。
- 「あしぎんマネーデザイン(インターネットによる金融商品仲介専門子会社)」では豊富な金融商品ラインナップと、リアルタイム入金による利便性を完備しております。

(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

- お客さまの目標や夢の実現を長期的にご支援するため、商品販売後も運用状況や市場環境を踏まえ、定期的かつタイムリーな情報提供に努めます。
- 経済環境や市場の変動に伴い、お客さまの保有している資産が大きく下落した場合などには、現状や今後の見通し等について十分な説明を行い、お客さまが安心して当行およびグループ内会社とお取引いただけますよう体制を整備しております。

(5) お客さまの金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

- お客さまの金融に関する知識を深めていただくために、対面や WEB にてセミナーや金融教室等を開催しています。
- お取引のある企業や行政と連携して資産形成や資産承継に関するセミナーを実施しています。
- 学校や教育機関との連携により生徒・学生等を対象とした金融教室を開催しています。

7. お客さま本位の販売態勢の整備

(1) お客さま本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。

- お客さまの最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。

(2) 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。

- 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客さまへの提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。
- 研修等を通じて「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。

(3) お客さま本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

- 本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客さま本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。

以 上