

## フィデューシャリー・デューティー宣言の実践に向けた取組方針

コンコルディア・フィナンシャルグループは、経営理念に「お客さまの豊かな人生」に貢献することを掲げ、「地域に根ざし、ともに歩む存在として選ばれるソリューション・カンパニー」を長期的にめざす姿としています。この経営理念と長期的にめざす姿に基づき、すべての役職員が共有すべき価値観・行動指針の一つに「お客さま本位」を定めています。

当グループは、お客さま本位の業務運営への取り組みとして、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定・公表しており、お客さまの資産形成・運用にかかる業務について、真にお客さまのために行動することを宣言しています。

神奈川銀行では、当グループの経営理念や本宣言に基づいた取組方針を掲げ、お客さまの真の利益の実現に向け、お客さま本位の資産運用提案に取り組んでまいります。

[「フィデューシャリー・デューティー宣言」はこちらをご覧ください。](#)

お客さま本位の資産運用提案の成果に関する指標について、「フィデューシャリー・デューティー宣言への取組状況」において、定期的に公表してまいります。

### 【1. お客さまに寄り添った資産形成・運用の支援】（原則2・5・6）

#### ＜方針1＞

- 「フィデューシャリー・デューティー宣言」に則り、お客さまに寄りそい、真にお客さまのために行動いたします。
- お客さまの真の利益の実現に向けたポートフォリオをご提案してまいります。
- お客さまのライフプラン等を踏まえた中長期的な資産形成に向け、お客さまのニーズに沿った商品のご提案をしてまいります。

#### （1）お客さまに寄り添った資産形成・運用のために

- ・コンコルディア・フィナンシャルグループは、お客さま本位の業務運営への取り組みとして、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定・公表しており、お客さまの真の利益を最優先し、高度の専門性と職業倫理を持つ金融のプロフェッショナルとして、中長期的な投資利益に資するポートフォリオの形成を支援することによりお客さまの負託に応えることを宣言しています。

#### （2）お客さまに寄り添った資産形成・運用のための取り組み

- ・神奈川銀行では、お客さまのお考えを丁寧にお伺いすることなどにより、お客さまと運用の目的を共有し、お客さまに寄りそい、お客さまのライフプラン等を踏まえ、資産形成・運用の支援をしています。
- ・お客さまとの対話を重ねながら、お客さまにとって最適な資産形成・運用の支援をおこなっています。

## 【2. 最適な投資型商品の提供】（原則2・5・6）

### ＜方針2＞

- お客さまの多様化するニーズに的確に対応できるよう、投資型商品のラインアップの整備に努め、お客さまの中長期的な資産形成・運用に資する商品の提供をおこなってまいります。
- 投資型商品の商品選定にあたっては、経済環境や市場動向を踏まえて、お客さまのニーズに沿った商品を取り揃えてまいります。

- ・お客さまの投資目的やリスクに対するお考えに合わせ豊富な商品を取り扱っております。
- ・商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向を踏まえて、グループ会社の商品に関係なく、幅広い運用会社保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズに沿った商品を取り揃えています。なお、当行は金融商品の組成には携わっておりません。

## 【3. お客さまへの情報提供】（原則2・4・5・6・7）

### ＜方針3＞

- お客さまへの情報提供にあたっては、ITツールを活用し、ご案内資料等を用いながら、各種手数料を含めわかりやすく説明してまいります。
- お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローをおこなってまいります。特に相場の急変時および、外貨建保険をお持ちのお客さまやご高齢のお客さまに対するアフターフォローを引き続き丁寧におこなってまいります。
- 地域社会の金融リテラシー向上のため、金融教育の支援を推進してまいります。

### （1）お一人おひとりにあわせたわかりやすい説明

- ・ポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisor」や各種パンフレット等を活用して、投資経験がないお客さまや投資経験の浅いお客さまにもわかりやすく説明し、お客さまお一人おひとりのニーズやリスク許容度に応じたポートフォリオ提案をおこないます。
- ・複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建での保険商品など）の販売にあたって、投資未経験のお客さまに対しては、複数日にわたるなど、より時間をかけて丁寧な説明をおこない、また、ご高齢のお客さまに対してはご家族等の同席をお願いするなど、お客さまの投資経験やご認識状況に合わせてきめ細かな対応をおこなっています。
- ・当行では、複数のファンドや商品を1つの商品等としてパッケージ化しているものを取り扱っています。パッケージ化商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化された個別商品の中にお客さまにふさわしくない商品が含まれていないか、過度な手数料等をご負担いただくことにならないか等、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかどうかを確認しています。

### （2）手数料に関する考え方

- ・金融商品の販売にあたり、金融商品の対価とは別に手数料をいただく場合があります。また、保険商品のように、お客さまにご負担いただく費用とは別に、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- ・こうした手数料は、例えば金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の開発・選定、提案資料・

各種報告書・相場情報資料等の作成・送付、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスのご提供、お取引先の執行に係る事務、サービス品質の向上に向けた研修、お客さまに安心してご利用いただけるシステムや店舗等のインフラ整備といった、物件費・人件費等を総合的に勘案して設定しています。

- ・合理化・効率化によるコスト抑制に努めつつ、ご負担いただく手数料に対して、お客さまに満足いただけるよう、サービスの品質の向上に努めます。
- ・お客さまからいただく手数料やその他の費用に関しましては、契約締結前交付書面や目論見書等でご確認いただけるように努めており、金融商品のご提供に際して具体的な概算金額を提示する等、手数料について正しくご理解していただけるよう、わかりやすくご説明しています。

### （３）アフターフォローに関する考え方

- ・お客さまに安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターフォローをおこないます。
- ・投信信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客さまに対しては、定期的なアフターフォローにプラスして、政治イベントや地政学リスク等により市場動向が大きく変動した場合はお客さまの不安を解消するために、適時適切にきめ細かいアフターフォローをおこないます。

### （４）金融教育

- ・金融・経済に対する理解を深めていただくため、金融リテラシー向上を目的とした金融教室等を開催し地域社会との連携を深め、情報提供に努めてまいります。

## 【４．利益相反の適切な管理】 （原則３）

### ＜方針４＞

- 利益相反の観点からお客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。

神奈川銀行の「利益相反管理方針」の詳細は、こちらをご覧ください。

- ・「利益相反管理方針」に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適正に業務を遂行いたします。
- ・お客さまとの利益相反の可能性について検証・把握し、適切に管理してまいります。

## 【５．お客さまの満足度を優先する態勢の整備】 （原則６・７）

### ＜方針５＞

- お客さまの投資成果の向上に資する適切な販売態勢を整備し、お客さまの利便性向上に努めるとともに、安心してご相談いただける環境を整備してまいります。
- お客さまの満足度や信頼関係を踏まえた評価体系を整備してまいります。

- ・お客さま本位の業務運営に向けた体制維持向上のため、業績評価体系の見直しなどにより、従業員に対する意識づけをはかってまいります。
- ・アンケートの実施などによりお客さまの声を把握し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

**【6. 人材の育成・確保】 （原則6・7）**

**<方針6>**

- お客さまへの最適な金融サービスの提供を目指し、研修等を通じて専門知識の水準を向上させ、お客さまの負託に応える強い責任感を持つ人材を育成してまいります。

- ・従業員向け研修・セミナーや資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでいます。

神奈川銀行は、お客さま本位の業務運営を実践するため、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「本原則」という）を採択し、取組方針を定め、その方針に対する取組状況を定期的に公表してまいります。なお、当行の取組方針の項目と本原則の対応状況は以下のとおりとなります。

| 当行の取組方針の項目              | 本原則         |
|-------------------------|-------------|
| 1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援 | 原則2・5・6     |
| 2. 最適な投資型商品の提供          | 原則2・5・6     |
| 3. お客さまへの情報提供           | 原則2・4・5・6・7 |
| 4. 利益相反の適切な管理           | 原則3         |
| 5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備   | 原則6・7       |
| 6. 人材の育成・確保             | 原則6・7       |