2024 年 7 月

お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組内容

株式会社伊予銀行は、企業理念・ビジョンに基づきお客さま本位の業務運営を実践しております。また、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の内容にも取り組んでまいります。

【原則 1】顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

＜伊予銀行の取組み①＞

1．株式会社伊予銀行および四国アライアンス証券株式会社では、「お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針」に基づき、以下の取組内容を定め、定期的に見直すとともに、その実施状況を公表してまいります。

【原則 2】顧客の最善の利益の追求

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。

＜伊予銀行の取組み②＞

1．企業理念・ビジョンに基づき、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスと専門性の高いコンサルティングを行い、より一層お客さまの信頼に応えてまいります。

2．いよぎんグループの経営姿勢「最適のサービスで信頼に応える」を実践し、お客さまの最善の利益を図るよう努めております。お客さまのお求めになるものは一人ひとり異なるため、それぞれのお客さまのお気持ちや状況をよく把握し、最もお客さまのためになる、いよぎんグループならではの、地域 No．1 のサービスの提供に心がけております。

3．お客さまの利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売等が生じないよう、販売状況を検証することにより、適切に管理しております。

4．研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、商品や市況環境などについて、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図ってまいります。

5．金融商品やサービスの提供に関わる担当者が、コンサルティング能力の向上や専門資格の取得に取り組むよう、各種資格取得施策を展開し、人財育成を積極的に推進しております。

6．定期的にお客さまアンケートを行い日頃の取組みに関するモニタリングを実施しております。

【原則 3】利益相反の適切な管理

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。

＜伊予銀行の取組み③＞

1．お客さまの利益を不当に害することがないよう、「利益相反管理の方針」を制定し、適切な管理・利益相反の防止に努めております。

2．いよぎんグループの「利益相反管理の方針の概要」はホームページ上にて公表しております。（https://www.iyogin-hd.co.jp/coi.html）

3．なお当行は、商品提供会社から委託手数料等の支払を受けたり、いよぎんグループ内の別会社から商品提供を受けたりすることはありません。

【原則 4】手数料等の明確化

金融事業者は、名目問わず、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。

＜伊予銀行の取組み④＞

1．商品のご提案にあたっては、各種手数料の透明性を高め分かりやすく丁寧に説明いたします。

2．お客さまにご負担いただく費用・手数料等の種類や内容、留意点等については、パンフレットやタブレット端末等を用いて、分かりやすく説明いたします。

3．「重要情報シート(金融事業者編)」を活用し金融商品をコスト面からも比較し説明いたします。

4．特に投資信託については、「投資信託手数料等一覧兼目論見書補完書面」に手数料や費用のほか、「申込金額 100 万円に対する最大概算手数料額」や「店頭・ネットなどチャネルによって販売手数料が異なること」等お客さまに分かりやすく説明できるよう明記しております。

【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

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。

＜伊予銀行の取組み⑤＞

1．商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、重要な情報※を分かりやすく丁寧に説明いたします。

※重要な情報とは「お客さまが商品・サービス等を判断するのに必要な商品・サービス等のリターンやリスク、取引条件、想定しているお客さまの属性、選定理由等」を表しております。

2．重要な情報については、「契約締結前交付書面」や「交付目論見書」、「重要情報シート（金融事業者編・個別商品編)」等のツールを用いて、お客さまの投資経験や金融知識のほか、商品・サービス等の複雑さやリスクの高さにあわせた、明確で平易な表現等を用いて分かりやすく丁寧に説明いたします。

3．複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨する場合は、重要情報シート等でお示しするとともに、個別に購入することが可能であるか否かの判断、個別で購入した場合との比較等が出来るよう情報提供に努めてまいります。

【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供

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。

＜伊予銀行の取組み⑥＞

1．お客さまの金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的（ゴール）に照らし、グループ一体となって適切な商品・サービスのご提案に努めてまいります。

2．ライフプランガイドやライフプランシミュレーション等を用いてお客さま一人ひとりの人生に寄り添い、お客さまの目的（ゴール）の実現のために適切な商品・サービスを横断的に比較しながらご案内しております。

3．金融商品をご高齢のお客さまにご提案する場合は、各種ガイドライン等に基づき、管理者がお客さまの判断能力等を慎重に確認しております。

4．ご契約後の保有資産の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。

5．当行のアフターフォロールールに基づき、定期的に情報提供を行い、お客さまが保有する商品の運用状況や相場環境などの情報をわかりやすくお伝えいたします。市場動向が急変した場合には、お客さまの不安を解消するために、迅速にアフターフォローを行ってまいります。

6．お客さまに適した商品・サービスをご提供できるよう、コンサルティング能力の向上や専門資格の取得に取り組んでまいります。

7．お客さまの金融リテラシーの向上に資するよう、各種セミナー開催などを通じて、資産形成・資産運用に有益な情報を提供いたします。

8．お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ適切な商品をご選択いただけるよう、プロダクトガバナンスを整備しより良い商品ラインアップとなるよう努めてまいります。新しい金融商品・サービスを採用するときは、お客さまの中長期的な資産形成・資産運用に資することを多面的に検討してまいります。

9．複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨する場合は、真にお客さまにとって必要なパッケージなのかを検討してまいります。

10．いよぎんグループは、投資信託・保険商品・債券等の金融商品の組成に携わっておりません。

【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

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理すべきである。

＜伊予銀行の取組み⑦＞

1．お客さま本位の業務運営を実践するため、評価体系や研修、その他適切な動機づけの枠組みやガバナンス態勢を整備してまいります。

2．お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するため、随時評価のあり方を見直しております。当行では、お客さまの利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売などが生じないよう営業店表彰制度（業績評価）を廃止しており、お客さまのニーズに応えるための活動を評価できる体系を目指しております。

3．定期的な勉強会や研修を通じて役職員の意識醸成に取り組んでまいります。