

平成 29 年 6 月 30 日

## 「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」の一部改定について

めぶきフィナンシャルグループ（取締役社長 寺門 一義、以下「当社」という。）は、このたび、お客さま本位の取組みの一層の徹底、さらなる高度化を図るため、当社グループ内会社共通の「フィデューシャリー・デューティー※に関する基本方針（以下、「本基本方針」という。）」を一部改定いたしました。あわせて、当社グループ内会社において、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択いたしましたので、お知らせいたします。

※ 他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

### 記

#### 1. 背景

当社グループは、資産運用分野における金融コンシェルジュとして、お客さまの安定的な資産形成の実現を目指し、常にお客さま本位で考え行動することを徹底・実践するために、平成 28 年 10 月に本基本方針を制定・公表いたしました。

本基本方針制定後の当社グループ内会社における取組状況等を踏まえ、お客さま本位の取組みの一層の徹底、更なる高度化を図るため、本基本方針を一部改定するとともに、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択いたしました。

当社グループは、今後ともお客さま本位で考え行動し、本基本方針にかかわるグループ内会社の取組状況をより分かりやすく確認できる指標（K P I）を公表してまいります。

#### 2. 本基本方針に基づく取組みを実践し、取組状況を公表していく当社グループ内会社

常陽銀行、足利銀行、めぶき証券

以上

## めぶきフィナンシャルグループのフィデューシャリー・デューティーに関する基本方針

### 【基本方針】

「お客さまの安定的な資産形成の実現を目指して、常にお客さま本位で考え行動します。」

### 「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」の策定・公表

- めぶきフィナンシャルグループは、お客さま本位の取組みの徹底を図るため「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針（以下、「本方針」という。）を策定・公表します。
- 本方針に基づき、グループ各社がお客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスのさらなる向上に取り組み、その取組状況を定期的に公表します。また、その取組みをモニタリングするとともに、よりお客さま本位の業務運営を実現させるため本方針を定期的に見直します。
- 研修等の施策を通じて、全役職員がお客さま本位の姿勢を共有し、お客さまの最善の利益を図ることを実践する企業文化を定着させてまいります。
- 当社グループ各社における商品・サービスの提供に伴い、お客さまの利益が不当に損なわれないよう、お客さま本位の情報提供と販売態勢の整備に取り組んでまいります。

### 1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

- (1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実
- (2) さまざまな投資運用会社・保険会社・発行会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定

### 2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- (1) 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た適切な商品提案
- (2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
- (3) 重要な情報をわかりやすく提供するための適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた丁寧な説明
- (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
- (5) 手数料の透明性向上に向けた取組み
- (6) お客さまのライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング

### 3. お客さま本位の販売態勢の整備

- (1) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客さまの利便性向上
- (2) お客さま本位の取組みに適した業績評価体系の整備
- (3) 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成
- (4) 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

平成28年10月28日制定

平成29年6月30日改定

本基本方針の対象となるグループ内会社(常陽銀行、足利銀行、めぶき証券)の取組内容は以下のとおりです。

## 【常陽銀行および足利銀行における取組内容】

### 1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

|   |
|---|
| <b>(1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実</b>   |
| ○お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客さまに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まいります。  |
| <b>(2) さまざまな投資運用会社・保険会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定</b>   |
| ○初めて投資をするお客さまやリスクを抑えた投資を希望されるお客さまのニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充してまいります。また、比較的少額から始められる積立型商品も幅広く取り揃え、資産形成層のお客さまにも投資を始めていただきやすい環境づくりに取り組んでまいります。 |
| ○さまざまな投資運用会社・保険会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップを整備してまいります。   |

### 2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

|  |
|--|
| <b>(1) 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た適切な商品提案</b>  |
| ○商品のご提案にあたっては、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、適切な商品を選定し、お客さまのライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に取り組んでまいります。 |
| <b>(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実</b>   |
| ○ご提案する商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供を行ってまいります。                              |
| <b>(3) 重要な情報をわかりやすく提供するための適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた丁寧な説明</b>  |
| ○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料により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ご説明を行ってまいります。                          |
| <b>(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</b>  |
| ○商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め適切にアフターフォローを行ってまいります。                                     |

|  |
|--|
| <p><b>(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み</b></p> <p>○お客様の投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客様にご理解いただけるよう丁寧な説明を行ってまいります。</p>  |
| <p><b>(6) お客様のライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング</b></p> <p>○お客様ニーズを踏まえ、グループ会社の機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでまいります。</p> <p>○運用商品のご提案にとどまらず、お客様のライフサイクルやニーズに応じて、ローンのご提案や資産の継承・事業承継等総合金融サービスのご提供を行ってまいります。</p> |

### 3. お客様本位の販売態勢の整備

|   |
|---|
| <p><b>(1) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客様の利便性向上</b></p> <p>○店舗ネットワークの拡充やインターネット、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客様の利便性向上に努めてまいります。</p> <p>○タブレット端末の活用や申込手続の簡素化等によりお客様の利便性向上に努めてまいります。</p>                          |
| <p><b>(2) お客様本位の取組みに適した業績評価体系の整備</b></p> <p>○お客様ニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めてまいります。</p>   |
| <p><b>(3) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成</b></p> <p>○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様へのご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まいります。</p> <p>○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図ってまいります。</p> |
| <p><b>(4) お客様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</b></p> <p>○本方針の実践・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、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備してまいります。</p>   |

## 【めぶき証券における取組内容】

### 1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

|  |
|--|
| <b>(1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実</b>  |
| ○お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客さまに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まいります。       |
| <b>(2) さまざまな投資運用会社・発行会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定</b>                              |
| ○初めて投資をするお客さまやリスクを抑えた投資を希望されるお客さまのニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充してまいります。 |
| ○さまざまな投資運用会社・発行会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップを整備してまいります。          |

### 2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

|  |
|--|
| <b>(1) 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た適切な商品提案</b>  |
| ○商品のご提案にあたっては、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、適切な商品を選定し、お客さまのライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に取り組んでまいります。 |
| <b>(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実</b>   |
| ○ご提案する商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供を行ってまいります。                              |
| <b>(3) 重要な情報をわかりやすく提供するための適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた丁寧な説明</b>  |
| ○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料により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ご説明を行ってまいります。                          |
| <b>(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</b>  |
| ○商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め適切にアフターフォローを行ってまいります。                                     |
| <b>(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み</b>  |
| ○お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧にご説明を行ってまいります。                           |

**(6) お客様のライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング**

○お客様ニーズを踏まえ、グループ会社の機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでまいります。

**3. お客様本位の販売態勢の整備**

**(1) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客様の利便性向上**

○当社の店舗ネットワーク拡充、グループの銀行を通じた仲介店舗拡充、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客様の利便性向上に努めてまいります。

○タブレット端末の活用や、インターネットによる照会サービス等により、お客様の利便性向上に努めてまいります。

**(2) お客様本位の取組みに適した業績評価体系の整備**

○お客様ニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めてまいります。

**(3) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成**

○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様へのご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まいります。

○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図ってまいります。

**(4) お客様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**

○本方針の実践・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、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備してまいります。

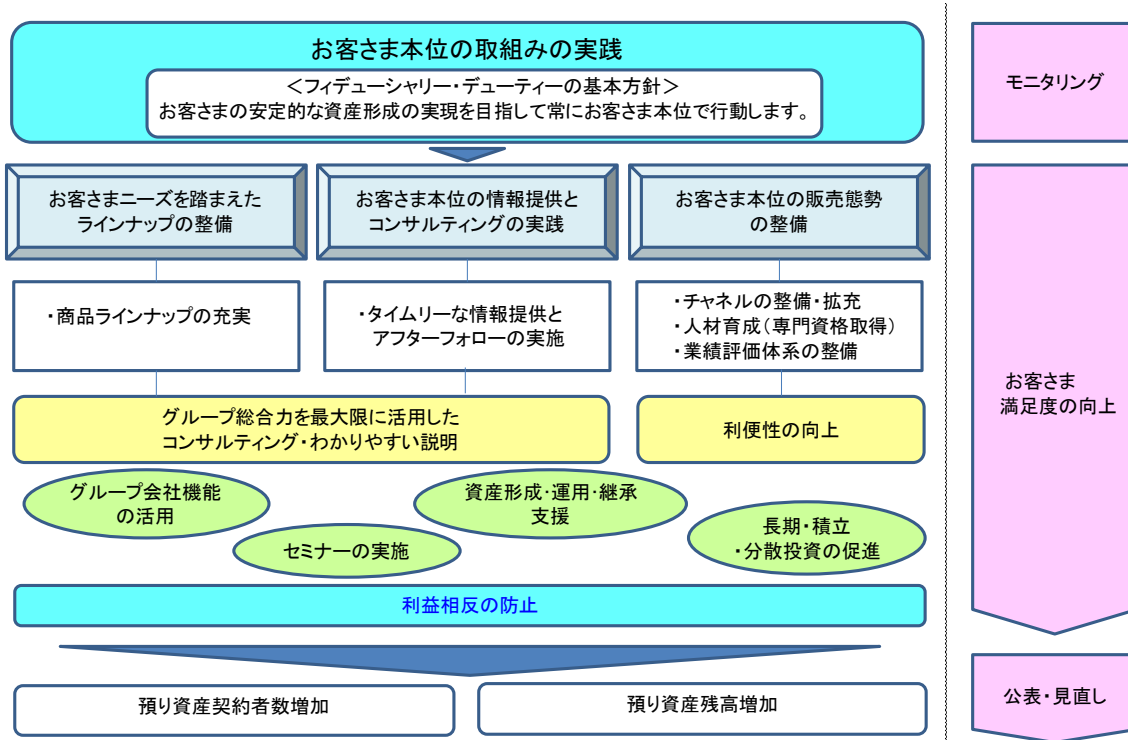
以 上

## フィデューシャリー・デューティーに関する取組状況

めぶきフィナンシャルグループは、商品・サービスのさらなる向上に向けた取組みをはじめ、お客さま本位の取組状況を定期的に公表するとともに随時見直ししてまいります。

### <お客さま本位の取組みの実践を客観的に確認・評価する指標（KPI）の設定プロセス>

めぶきフィナンシャルグループは、フィデューシャリー・デューティーの基本方針を踏まえ、次のプロセスに従い、お客さま本位の取組みの実践を客観的に確認・評価する指標（KPI）を設定いたしました。

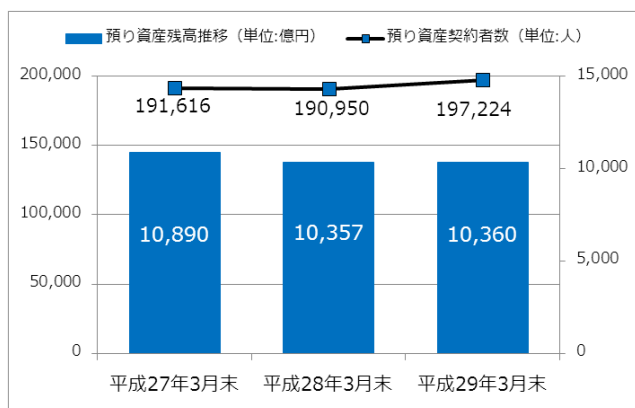


## 【常陽銀行における取組状況】

### お客さま本位の取組みの実践

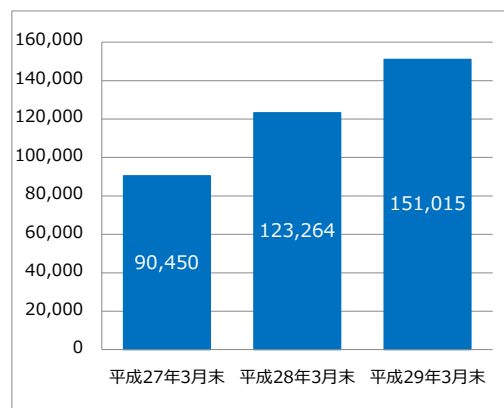
- 預り資産契約者数は、緩やかに増加しております。
- 預り資産残高は、マーケットの影響等ありましたが前年水準を維持しております。
- 積立投信の契約件数は順調に増加しており、前年対比で22.5%増加しております。

#### ●預り資産残高および預り資産契約者数の推移



※預り資産残高=投資信託+保険+外貨預金+公共債

#### ●積立商品の契約件数推移 (単位: 件)



※積立商品=積立投信+平準払保険+外貨積立

### お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、投資信託・保険商品のラインナップの充実に努めております。

#### ●投資信託取扱商品数 (平成29年3月末)

| カテゴリー | 取扱商品数 | 取扱商品比率 |
|-------|-------|--------|
| 国内債券  | 4     | 5.1%   |
| 国内株式  | 10    | 12.8%  |
| 国内リート | 3     | 3.8%   |
| 海外債券  | 24    | 30.8%  |
| 海外株式  | 11    | 14.1%  |
| 海外リート | 8     | 10.3%  |
| バランス型 | 16    | 20.5%  |
| ラップ型  | 2     | 2.6%   |
| その他   | 0     | 0.0%   |
| 合計    | 78    | 100.0% |

#### ●保険商品取扱商品数 (平成29年3月末)

| カテゴリー      | 取扱商品数 | 取扱商品比率   |
|------------|-------|----------|
| 定額 個人年金    | 円建    | 2 3.8%   |
|            | 外貨建   | 1 1.9%   |
| 変額 個人年金    | 円建    | 1 1.9%   |
|            | 外貨建   | 2 3.8%   |
| 一時払 終身     | 円建    | 10 18.9% |
|            | 外貨建   | 8 15.1%  |
| 個人年金 (平準払) | 3     | 5.7%     |
| 終身 (平準払)   | 6     | 11.3%    |
| 収入保険       | 3     | 5.7%     |
| 定期保険       | 0     | 0.0%     |
| 学資保険       | 2     | 3.8%     |
| がん保険       | 4     | 7.5%     |
| 医療保険       | 9     | 17.0%    |
| 養老保険       | 2     | 3.8%     |
| 合計         | 53    | 100.0%   |



### お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

○お客さま向けのセミナーを通じ、各種情報提供に努めております。

●お客さま向けセミナーの実施状況（平成28年10月1日～平成29年3月31日）

| セミナー内容         | 回数（回） | 参加人数（人） |
|----------------|-------|---------|
| 資産運用セミナー（本部主催） | 25    | 1,532   |
| 資産運用セミナー（支店主催） | 171   | 1,825   |
| 職域セミナー         | 131   | 2,564   |
| マネー相談デスクセミナー   | 36    | 344     |

### お客さま本位の販売態勢の整備

○FP資格の取得奨励を通じ、プロフェッショナルとしての専門性を高めております。

●FP資格保有者数（平成29年3月末）

|      |        |
|------|--------|
| FP1級 | 152名   |
| FP2級 | 2,832名 |

## 【足利銀行における取組状況】

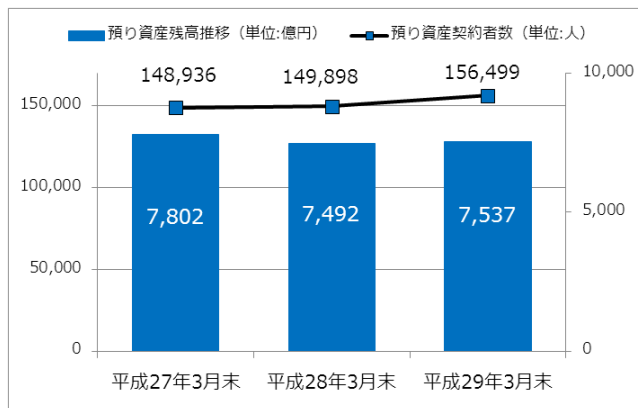
### お客さま本位の取組みの実践

○預り資産契約者数は、緩やかに増加しております。

○預り資産残高は、マーケットの影響等ありましたが前年比増加しております。

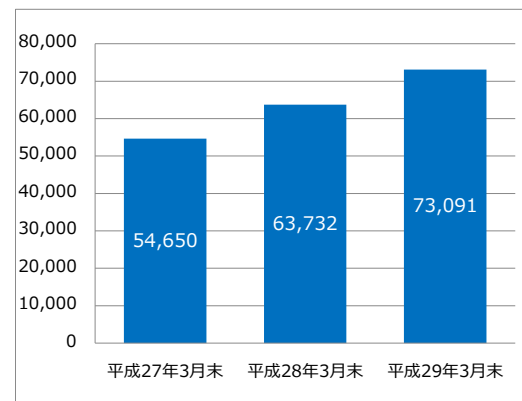
○積立投信の契約件数は順調に増加しており、前年対比で14.6%増加しております。

●預り資産残高および預り資産契約者数の推移



※預り資産残高＝投資信託＋保険＋外貨預金＋公共債

●積立商品の契約件数推移（単位：件）



※積立商品＝積立投信＋平準払保険＋外貨積立

### お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

○お客さまの多様なニーズにお応えするため、投資信託・保険商品のラインナップの充実に努めております。

#### ●投資信託取扱商品数（平成 29 年 3 月末）

| カテゴリー | 取扱商品数 | 取扱商品比率 |
|-------|-------|--------|
| 国内債券  | 1     | 1.0%   |
| 国内株式  | 9     | 9.0%   |
| 国内リート | 1     | 1.0%   |
| 海外債券  | 38    | 38.0%  |
| 海外株式  | 16    | 16.0%  |
| 海外リート | 4     | 4.0%   |
| バランス型 | 26    | 26.0%  |
| ラップ型  | 3     | 3.0%   |
| その他   | 2     | 2.0%   |
| 合計    | 100   | 100.0% |

#### ●保険商品取扱商品数（平成 29 年 3 月末）

| カテゴリー     | 取扱商品数 | 取扱商品比率 |        |
|-----------|-------|--------|--------|
| 定額        | 円建    | 2      | 4.8%   |
| 個人年金      | 外貨建   | 1      | 2.4%   |
| 変額        | 円建    | 2      | 4.8%   |
| 個人年金      | 外貨建   | 2      | 4.8%   |
| 一時払       | 円建    | 7      | 16.7%  |
| 終身        | 外貨建   | 5      | 11.9%  |
| 個人年金（平準払） |       | 2      | 4.8%   |
| 終身（平準払）   |       | 4      | 9.5%   |
| 収入保険      |       | 3      | 7.1%   |
| 定期保険      |       | 2      | 4.8%   |
| 学資保険      |       | 1      | 2.4%   |
| がん保険      |       | 5      | 11.9%  |
| 医療保険      |       | 6      | 14.3%  |
| 養老保険      |       | 0      | 0.0%   |
| 合計        |       | 42     | 100.0% |

### お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

○お客さま向けのセミナーを通じ、各種情報提供に努めております。

#### ●お客さま向けセミナーの実施状況（平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日）

| セミナー内容         | 回数（回） | 参加人数（人） |
|----------------|-------|---------|
| 資産運用セミナー（本部主催） | 60    | 2,565   |
| 資産運用セミナー（支店主催） | 16    | 350     |
| 職域セミナー         | 15    | 535     |
| 地方公共団体担当者向け    | 1     | 40      |

### お客さま本位の販売態勢の整備

○FP 資格の取得奨励を通じ、プロフェッショナルとしての専門性を高めております。

#### ●FP 資格保有者数（平成 29 年 3 月末）

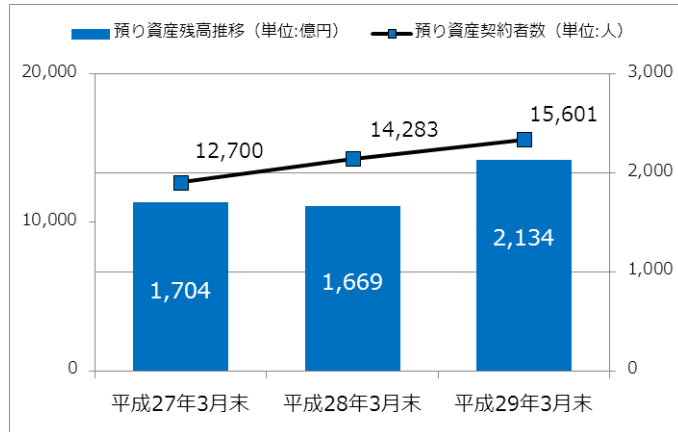
|       |         |
|-------|---------|
| FP1 級 | 104 名   |
| FP2 級 | 1,281 名 |

## 【めぶき証券における取組状況】

### お客さま本位の取組みの実践

- 預り資産契約者数は、緩やかに増加しております。
- 預り資産残高は、マーケットの影響等ありましたが前年比増加しております。

#### ●預り資産残高および預り資産契約者数の推移



### お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、投資信託のラインナップの充実に努めております。

#### ●投資信託取扱商品数 (平成 29 年 3 月末)

| カテゴリー | 取扱商品数 | 取扱商品比率 |
|-------|-------|--------|
| 国内債券  | 1     | 2.2%   |
| 国内株式  | 8     | 17.8%  |
| 国内リート | 1     | 2.2%   |
| 海外債券  | 10    | 22.2%  |
| 海外株式  | 11    | 24.2%  |

| カテゴリー | 取扱商品数 | 取扱商品比率 |
|-------|-------|--------|
| 海外リート | 1     | 2.2%   |
| バランス型 | 5     | 11.1%  |
| ラップ型  | 2     | 4.4%   |
| 公社債投信 | 1     | 2.2%   |
| その他   | 5     | 11.1%  |
| 合計    | 45    | 100.0% |

### お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- お客さま向けのセミナーを通じ、各種情報提供に努めております。

#### ●お客さま向けセミナーの実施状況 (平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日)

| セミナー内容          | 回数 (回) | 参加人数 (人) |
|-----------------|--------|----------|
| 資産運用セミナー (本部主催) | 2      | 43       |

### お客さま本位の販売態勢の整備

- FP 資格の取得奨励を通じ、プロフェッショナルとしての専門性を高めております。

#### ●FP 資格保有者数 (平成 29 年 3 月末)

|        |      |
|--------|------|
| FP 1 級 | 3 名  |
| FP 2 級 | 18 名 |

以上