

平成 29 年 6 月 28 日
ぐんぎん証券株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の制定について

群馬銀行（頭取 齋藤 一雄）およびぐんぎん証券（社長 湯浅 幸男）は、【別紙 1】のとおり「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、取組方針）を、グループ一体となって制定しましたので、お知らせいたします。

群馬銀行およびぐんぎん証券は、「企業理念」および中期経営計画「Value for Tomorrow ～価値ある提案を明日に向けて～」のもと、様々な取組みを行ってまいりましたが、本年 3 月 30 日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、グループ一体となって「価値ある提案」の更なる深化を実践することで、より一層、お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供に取組んでまいります。

また、同時に【別紙 2】のとおり「アクションプラン」を公表することで、この取組みを着実に実践し、その取組状況も定期的にお知らせすることといたします。さらに、より良い業務運営を実現するため、取組方針の見直しも行ってまいります。

今後も、「地域とお客さまの明日をサポートし、ともに成長する地域金融グループ」をめざし、地域の皆さまの期待に応えるよう努めてまいります。

以上

本件に関するお問合せ先

事務コンプライアンス部 山出

TEL 027-289-3833

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

1. はじめに

当社は、群馬銀行と共有する「企業理念」において、「地域社会の発展を常に考え行動すること」、「お客さまとの創造的な関係を深めること」を掲げています。また、群馬銀行グループの現在の中期経営計画において、「地域とお客さまの明日をサポートし、ともに成長する地域金融グループ」をめざす企業像としており、群馬銀行グループの証券会社として、お客さまへの「価値ある提案」に更に磨きをかけることで、地域活性化に貢献していきたいと考えています。

金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」は、こうした企業理念や群馬銀行グループの中期経営計画に合致するものであり、以下の方針に基づき、金融サービスの向上に努めてまいります。

2. 「価値ある提案」の実践

当社は、企業理念や群馬銀行グループの中期経営計画に基づき、お客さまにとって何が最良なのかを考え、お客さまの安定的な資産形成に資する「価値ある提案」の実践に努めます。

3. お客さまのお役に立つ商品の選定

新たに取扱う商品の選定や、お客さまへのご提案にあたっては、当社が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係に捉われず、「お客さまの資産形成・資産運用にお役に立つか」を判断基準とします。

4. 手数料等の透明性向上

お客さまが商品を選ぶ際の判断材料となるよう、商品ごとの手数料等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な説明を行います。

5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 商品に関する情報を提供する際には、商品の基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等をわかりやすく説明します。
- (2) お客さまが、ご自身の判断で、ニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的やニーズに合わせて、グループ一体となって最適な商品・サービスのご提案に努めます。
- (2) 地域の皆さまの金融リテラシー向上のため、金融・経済に関する情報提供を積極的に行います。
- (3) マーケット環境やお客さまの運用状況等をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するなど、適時適切なアフターフォローに努めます。

7. 人材育成・評価

お客さまの多様なニーズに対し、最適なコンサルティングを提供するため、研修の充実や資格取得支援を通して、専門知識と高度な提案力を兼ね備えた人材の育成に努めるとともに、従業員の的確な評価を大切にします。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づくアクションプラン

1. お客さまのお役に立つ商品の選定
<ul style="list-style-type: none">○ 新たに取扱う商品の選定において、お客さま本位の観点に立った、透明性の高い選定プロセスを取り入れます。○ お客さまのニーズに合った最適な商品・サービスを提案するための体制を全社一体となって整備します。
2. 手数料等の透明性向上
<ul style="list-style-type: none">○ お客さまにご負担いただく手数料等については、手数料水準の基本的な考え方を明確にするなど、お客さまにわかりやすく表示します。
3. 重要な情報のわかりやすい提供
<ul style="list-style-type: none">○ 商品・サービスの重要な情報については、文字の大きさや色等で目立つように表示するなど、お客さまにわかりやすい資料を作成・提供します。○ お客さまが投資判断を行う際に必要な情報を提供するために、各種資料を整備します。○ 複雑な商品やリスクの高い商品については、リスクとリターンの関係などの基本的な仕組みを含め、メリット・デメリットをお客さまにわかりやすく説明します。
4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
<ul style="list-style-type: none">○ お客さまの投資目的やライフプランなどのお考えを丁寧にお伺いのうえ、群馬銀行とも連携しつつ、お客様のニーズに合った商品・サービスを提案します。○ お客さまの投資経験や保有資産の状況などを踏まえた幅広い商品ラインアップの整備に努めるとともに、お客さまに当該ラインアップの中から最適な商品を提案します。○ マーケット環境の変化を的確に把握し、速やかにお客さまへ情報提供するなど、アフターフォローを充実させます。
5. 人材育成・評価
<ul style="list-style-type: none">○ お客さまへの最適なコンサルティングに関する研修を実施するとともに、専門スキル保有者の増強・資格取得支援を行います。○ わかりやすい情報提供や、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの適切な勧誘や行動を的確に評価する仕組みを導入します。
6. 取組状況の公表
<ul style="list-style-type: none">○ アクションプランの取組状況について、群馬銀行グループの証券会社として、定期的に公表します。