

めぶきフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する基本方針

【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。」

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」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「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（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。

1. お客さまの最善の利益の追求

(1) お客さまの最善の利益を図ることを実践する企業文化の定着

- 全役職員が、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。

(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・高度化するお客さま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、お客さま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「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まいります。

(3) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品・サービスの提供

- 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。
- お客さまの利益を最優先に考え、投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、適切な商品・サービス提供を行ってまいります。

2. 利益相反の適切な管理

(1) お客さまとの利益が相反する可能性の正確な把握と適切な管理

- 当社グループ各社における商品・サービス提供に伴い、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、お客さま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まいります。
- さまざまな投資運用会社・保険会社等から採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しもを行い、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まいります。

3. 手数料の明確化

(1) 手数料の透明性向上に向けた取組み

- 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ご説明を行ってまいります。

4. お客様本位の情報提供

(1) 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様の理解度に応じた丁寧な説明

- 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様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。

(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

- 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。
- ご提案する商品が、お客様にふさわしいと判断する理由などについて、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。
- お客様が同種の他の金融商品・サービスとの比較ができるよう十分な情報提供を行ってまいります。

5. お客様本位のコンサルティングの実践

(1) お客様の知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らした適切な商品提案

- 商品のご提案にあたっては、お客様の知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、適切な商品を選定し、お客様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。

(2) お客様のライフプラン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

- お客様のニーズを確認し、お客様のライフプラン等を踏まえ、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。
- 投資が初めてのお客様やご高齢のお客様等に対しては、ご提案する内容が適切であるか、より慎重な判断を行ってまいります。
- 運用商品のご提案にとどまらず、お客様のライフプランやニーズに応じて、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。

(3) 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

- 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。
- 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。

(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

○商品販売後もお客様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。

(5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組み

○お客様向けセミナー等を通じて、お客様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。

6. お客様本位の販売態勢の整備

(1) 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。

(2) 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。

2016年10月28日制定

2017年6月30日改定

2020年9月1日改定

2021年6月30日改定

以上