

「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表)		当行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針		取組状況	
【顧客の最善の利益の追求】					
原則 2	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。	基本方針	株式会社阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」の考え方を全役職員が共有し、お客さまにあわせた最善のサービスの提供により、「お客さま感動満足(CIS)」とお客さまの一生涯を通じた安定的な資産形成の実現をめざし、金融商品販売に関する業務において、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。	取組状況 1 - ③	高い専門性と倫理観を備えた人材育成への取組み <ul style="list-style-type: none"> ● FP資格取得者の増加にむけた取組み FP資格(AFP、FP2級以上)の資格取得を推奨し、行員の専門性向上に取り組んでおります。 ● 職員階層別の各種研修会を積極的に実施 お客さまの資産形成を支援できるような高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成のため、階層別に各種研修会を継続的に実施しております。
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	基本方針	株式会社阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」の考え方を全役職員が共有し、お客さまにあわせた最善のサービスの提供により、「お客さま感動満足(CIS)」とお客さまの一生涯を通じた安定的な資産形成の実現をめざし、金融商品販売に関する業務において、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。	取組状況 1 - ①	金融商品ラインアップの状況 <p>2021年4月より、野村証券との金融商品仲介業務に関する包括的提携をスタートしました。これにより、野村証券で取り扱いしているほぼすべての金融商品をお客さまにご提案できる体制となりました。生命保険では、昨年度あらたに4商品を追加しました。お客さまの多様なニーズやライフプランにお応えできるよう、引き続き、商品ラインアップの整備に努めてまいります。</p>
				取組状況 1 - ②	お客さまの声を業務運営に反映させる取組み <ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの声の収集 「お客さまご意見カード」、「お客さま満足度アンケート」等、様々な形態でお客さまのご意見やご要望を収集しております。また、お客さまの声を基にした表彰制度「CIS輝きグランプリ」も実施しております。 ● 提案制度の活用 「お客さまの声」をもとに改善を提案する全員参加型の提案制度を2003年度から実施しております。引き続きCIS向上につながる業務の見直しを実施してまいります。
【利益相反の適切な管理】					
原則 3	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。	取組方針	2 - (7) お客さまのご意向に適う目的で販売されているかどうか確認させていただき態勢を一層強化し、お客さまの利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。	取組状況 2 - ⑥	エリアコンプライアンスオフィサーの配置 <p>当行では、本部所属のエリアコンプライアンスオフィサーを13名配置し、販売時のお客さまの利益が不当に害されないよう、適切な管理態勢を構築しています。</p>
				取組状況 2 - ⑦	申込後のご意向確認の実施 <p>お客さまのご意向に適う目的で販売されているかどうかを確認させていただくため、お申込後のサンキューコールを実施させていただいております。</p>

「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表)		当行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針		取組状況	
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	取組方針 2-(7)	お客さまのご意向に合う目的で販売されているかどうか確認させていただき態勢を一層強化し、お客さまの利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。	取組状況 2-⑥	エリアコンプライアンスオフィサーの配置 当行では、本部所属のエリアコンプライアンスオフィサーを13名配置し、販売時のお客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築しています。
				取組状況 2-⑦	申込後のご意向確認の実施 お客さまのご意向に合う目的で販売されているかどうかを確認させていただくため、お申込後のサンキューコールを実施させていただいております。
【手数料等の明確化】					
原則4	金融事業者は、名目を問わず、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。	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
【重要な情報の分かりやすい提供】					
原則5	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。	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(2)	金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。		
		取組方針 2-(3)	お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。		
		取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。		
(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(2)	金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。		
		取組方針 2-(3)	お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。		
		取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。		

「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表)		当行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針		取組状況
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	当行は複数の金融商品・サービスを「パッケージ」とした販売・推奨等は行っていないことから、(注2)に該当する取組方針および取組み内容は定めておりません。		
(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-① 重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(2)	金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。	
		取組方針 2-(3)	お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。	
		取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	
(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-① 重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(2)	金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。	
		取組方針 2-(3)	お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。	
		取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	
(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	取組方針 2-(1)	金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。	取組状況 2-① 重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(2)	金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。	
		取組方針 2-(3)	お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。	
		取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	

「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表)		当行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針		取組状況	
【顧客にふさわしいサービスの提供】					
原則6	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。	取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	取組状況 2-②	ご家族の同席による情報提供の推進 お客さまの年齢、金融知識、取引経験および運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行うため、70歳以上のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いし、より丁寧な対応を行っております。
				取組状況 2-③	アフターフォローによる情報提供の推進 金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報提供させていただいております。
(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(5)	金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報を提供いたします。		
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	当行は複数の金融商品・サービスを「パッケージ」とした販売・推奨等は行っていないことから、(注2)に該当する取組方針および取組み内容は定めておりません。			
(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	当行は金融商品の組成に携わらないことから、(注3)に該当する取組方針および取組み内容は定めておりません。			
(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(5)	金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報を提供いたします。	取組状況 2-③	アフターフォローによる情報提供の推進 金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報提供させていただいております。
		取組方針 2-(7)	お客さまのご意向に合う目的で販売されているかどうか確認させていただき態勢を一層強化し、お客さまの利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。	取組状況 2-⑥	エリアコンプライアンスオフィサーの配置 当行では、本部所属のエリアコンプライアンスオフィサーを13名配置し、販売時のお客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築しています。

「顧客本位の業務運営に関する原則」 (金融庁公表)		当行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針		取組状況	
				取組状況 2-⑦	申込後のご意向確認の実施 お客さまのご意向に合う目的で販売されているかどうかを確認させていただくため、お申込後のサンキューコールを実施させていただいております。
(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	取組方針 2-(4)	お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。	取組状況 2-①	重要情報シートの作成・活用を推進 当行は、2021年6月に重要情報シート(金融事業者編)を作成し運用を開始いたしました。 今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート(個別商品編)を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。
		取組方針 2-(5)	金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報を提供いたします。	取組状況 2-③	アフターフォローによる情報提供の推進 金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報提供させていただいております。
		取組方針 2-(6)	お客さまの基本的な金融知識の向上のため、マーケット情報・相続セミナー、家計の見直し相談会等のさらなる充実を図ります。	取組状況 2-④	各種セミナー・相談会の積極的な実施 マーケット情報・相続・家族信託セミナー、職域でのNISA・iDeCoセミナー、家計の見直し相談会等の様々なお客さまニーズに対応するセミナーや相談会を積極的に開催しております。 引き続き、お客さまの金融知識の向上に貢献してまいります。
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】					
原則7	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備すべきである。	取組方針 3-(1)	営業に関する基準に本取組方針を加え、研修・教育等を通じ、全役職員が本方針を理解し実践いたします。	取組状況 3-①	C I S 指標 お客さまからの評価結果と評価向上のための改善活動や事務ミス等の増減を指標化した、「CIS指標」を2017年より制定し、2018年度から経営目標にも設定しています。
		取組方針 3-(2)	お客さま感動満足(CIS)の実現やお客さま本位の行動を促進する業績評価体系等の継続的な改善に取り組めます。		
(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	取組方針 3-(1)	営業に関する基準に本取組方針を加え、研修・教育等を通じ、全役職員が本方針を理解し実践いたします。	取組状況 3-①	C I S 指標 お客さまからの評価結果と評価向上のための改善活動や事務ミス等の増減を指標化した、「CIS指標」を2017年より制定し、2018年度から経営目標にも設定しています。
		取組方針 3-(2)	お客さま感動満足(CIS)の実現やお客さま本位の行動を促進する業績評価体系等の継続的な改善に取り組めます。		