

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

### ■ お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針の策定・公表等

- 当行は、経営ビジョンである「地域に根差した中小小規模事業者さまと個人のお客さまのための銀行」の実現に向けて、「さすが西京」の商品・サービスの提供を通じ、さらに地域シェア拡大を進め、存在感を増すことで、地域のお役に立つ銀行を目指します。
- お客さま本位の業務運営においては、お客さま利益の実現を最優先に考え、お客さまニーズに合致する、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に努めます。特に、高齢者率の高い山口県では相続や年金などライフプラン、ライフステージに関わる事項のご相談が多いという地域特性を踏まえ、ライフプランに寄り添った、専門性の高いコンサルティングを、十分時間を掛けて行ったうえで、お客さまにふさわしいソリューションの一つとしての商品・サービスの提供に取り組んでいます。
- また、2023年11月22日より、アイザワ証券との間で、お客さまの資産背景やニーズに合わせた最適な商品・サービスを幅広く、永続的に提供し続けるために、金融商品仲介業務における新たな協業体制をスタートさせました。アイザワ証券とは山口県内6店舗において銀証共同店舗を展開しており、金融商品取引業務に関する豊富なノウハウや商品ラインアップを有するアイザワ証券の強みを活かしながら、お客さまの資産背景や具体的なニーズ等に応じて、当行およびアイザワ証券の双方で資産運用サービスを提供しています。
- このような取組みが、結果として当行の中長期的な企業価値の増大につながるとの認識のもと、当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表し、実践してまいります。

#### 1. お客さまの多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供

- (1) お客さまのライフプランを十分に伺い、検討したうえで、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、当行の商品・サービスの充実を図るとともに、協業するアイザワ証券との連携強化に努めます。
- (2) お客さまへ金融商品・サービスをご提供する場合には、当行の「利益相反管理方針」に則り、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう適切な管理を行います。

#### アクションプラン

- ① お客さまのライフプランを踏まえて、多様かつ高度化する資産運用ニーズに最適な商品を提供できるよう、変化する社会情勢等も踏まえ、商品ラインアップの整備やサービスの充実を図るとともに、金融商品取引業務に関する豊富なノウハウや商品ラインアップを有す

るアイザワ証券の強みを活かしながら、お客さまの資産背景や具体的なニーズ等に応じた資産運用サービスに努めます。

- ② 商品・サービスの導入にあたっては、特定の商品提供会社に偏ることやお客さまの利益を不当に害することのないよう、当行が定める検討事項（商品性等の評価、リスク評価、利益相反にかかる評価等）について専門委員会で協議のうえ、お客さまの多様なニーズにお応えできる金融商品・サービスを選定します。商品導入後も、特定の金融商品において合理的理由のない販売が行われていないか、外貨建て一時払保険等においては、目標（ターゲット）到達型保険の目標到達後の取組みにおいて不適切な取組みが行われていないか等、取扱商品の適切性について定期的な検証を行います。
- ③ お客さまに商品・サービスをご提案する場合は、お客さまとの対話を通じて、お客さまの資産状況、取引経験、運用の目的、金融知識、ライフプラン、ポートフォリオ等をはじめ、商品の複雑さやリスクの高さ等も考慮したうえで行います。
- ④ 商品説明に際しては、重要情報シート等の類似商品の比較が容易となるよう配慮した資料を用いて、分かりやすい丁寧な説明を行います。複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合には、お客さまのポートフォリオ全体を考慮し、運用対象として比較可能な他の金融商品も含めて提案するなど、お客さまにとって有効な運用方法を判断いただけるための情報提供に努めます。特に外貨建て商品での運用を希望されるお客さまは、複数の外貨建て商品のリスク・リターンおよびコスト等を比較するための専用ツールを使用し、お客さまのニーズに合った適切な商品をご提案します。
- ⑤ 当行では、外貨建て一時払い保険は、長期にわたり運用しながら、保障を準備したいお客さま向けの商品と位置付け、目標達成後に運用や保障を途絶させる可能性のあるターゲット機能の付加をお客さまに推奨しません。
- ⑥ 高齢のお客さまや投資経験の浅いお客さまに販売・推奨等を行う場合には、ご家族の同席の依頼や商品内容を理解していただくための十分な時間の確保等、より慎重な対応を行います。

## 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

- (1) お客さまが負担する手数料やその他の費用については、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に努めます。
- (2) お客さまに金融商品に関する情報提供を行う場合には、お客さまが負担する手数料に加え、お客さまの投資判断に必要かつ重要な情報を分かりやすく説明します。

### アクションプラン

- ① お客さまが負担する手数料やその他の費用については、契約締結前交付書面や販売用資料、設計書、重要情報シート等を活用し、分かりやすく説明します。
- ② お客さまへの金融商品・サービスの説明にあたっては、リターン、リスク、取引条件、商品組成会社が想定する顧客属性、選定理由、利益相反の可能性の有無等を重要な情報と位置付

けて、お客さまの取引経験や金融知識等を考慮し、販売用資料や重要情報シート等の資料を用いて、分かりやすい情報提供を行います。なお、より重要な情報については、特に強調するなど、分かりやすく丁寧な説明を行い、重要情報シートにおいては、商品組成会社が想定する顧客属性も特定・公表し、お客さまの属性に合致した商品であることを明確にしたうえで、販売・推奨します。

- ③ 当行では、複数の金融商品・サービス等がパッケージ化された金融商品は、コストが高く、商品性が分かりにくくなる傾向等があり、高齢のお客さまの多い当行の顧客層等において、ふさわしい金融商品とは考えにくいこと等から販売・推奨を行いません。なお、当行の使用する重要情報シート（個別商品編）にはパッケージ化の無い旨やパッケージ化商品ではない理由等を記載しています。

### 3. お客さま本位のコンサルティングの実践

---

- 当行は、お客さまとの時間を掛けたコミュニケーションを通じて、お客さまの状況（資産状況、取引経験、運用の目的、金融知識、ニーズ、ライフプラン、ポートフォリオ、年齢、家族構成等）を十分に把握し、アイザワ証券とも協業のうえ、お客さまのライフプラン上のニーズに合致する、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。

#### アクションプラン

- ① 金融商品・サービスの販売後、定期的に保有商品の運用状況等の説明を行うとともに、お客さまのご意向や状況の変化等も確認しながら、ポートフォリオの見直し提案等、長期的な視点にも配慮したアフターフォローを行います。また、市場動向が大きく変化した場合には、保有商品の運用状況やマーケット見通し等、お客さまの投資判断に必要な情報を適時適切に提供します。
- ② 地域のお客さまの金融リテラシー向上に資する取組みとして、金融に関するセミナーや講義等を定期的に開催します。
- ③ 資産運用、相続、年金等、多岐にわたるお客さまのご相談事に対応するため、コンサル人員を増員するとともに、店舗レイアウトについても、カウンターを無くし、個別相談スペースを拡充させるなど、お客さまのご相談にきめ細かく応対するとともに、積極的な情報提供を行います。

### 4. お客さま本位の営業活動に向けた態勢整備

---

- 当行は、お客さま本位の業務運営を実践するため、業績評価や行員の研修等、適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

## アクションプラン

- ① お客さま本位の業務運営の浸透・徹底を図るため、業績評価項目に本方針の内容を反映させます。
- ② お客さまの多様かつ高度化する資産運用ニーズ、特にライフプラン上のニーズに対応するため、行員向けの研修や勉強会、FP 資格の取得の推奨等を通じて、専門性のある高度なコンサルティング力と倫理観を有する人材を育成します。
- ③ お客さま本位の業務運営について、これが企業文化として定着するよう、階層別や預かり資産担当者向けの研修やセミナー等を通じて、継続的に周知徹底を図ってまいります。
- ④ お客さま本位の業務運営の取組状況については、「お客さま本位の業務運営委員会」等を通じて、その取組状況・結果等を定期的に取り締役会へ報告します。