

2021年度上期「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組状況の報告
 ～一人でも多くのお客さまに「さすが西京」のサービスを～

西京銀行は、お客さま本位の考え方のもと、地域のお客さまにより良い商品・サービスを提供するため、今後とも取組状況を定期的に公表するとともに必要に応じて見直しを行ってまいります。

1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- 当行は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表します。
- 本方針に沿ったお客さま本位の業務運営を実現するため、その取組状況についても定期的に公表します。
- 投資信託については、金融庁より公表された他行と比較可能な共通 KPI を定期的に公表します。

具体的取組
<ul style="list-style-type: none"> ● 2021年11月1日に2021年度上期の「お客さま本位の業務運営方針」に対する取組状況を公表しました。

2. お客さまの利益の追求

- 当行は、職業倫理と高度の専門性をもってお客さまのニーズに合った商品やサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求します。【金融庁原則2】

具体的取組
<ul style="list-style-type: none"> ● 職業倫理保持・醸成のため、行動規範や疑わしい取引、個人情報・顧客情報等々について全行員にコンプライアンス研修を3回実施しました。又、預かり資産担当者向けにコンプライアンスについての研修を毎月（6回）実施しました。【金融庁原則2】 ● 預かり資産担当者向けに外部機関により、コンサルティング能力の向上を目的に研修を11回実施しました。【金融庁原則2（注）】 ● 当行では、利益相反の可能性のあるグループ会社等はありません。【金融庁原則3、原則3（注）】

3. 手数料・その他費用等の重要情報の提供

- 当行は、手数料やその他の費用については、サービスの対価の内容等も含めて、お客さまにわかりやすく情報提供をします。【金融庁原則 4】
- お客さまにとってわかりやすさを重視した販売用資料の充実を図り、商品・サービスの提供の際には、販売用資料を活用し、わかりやすく情報提供します。【金融庁原則 5】

具体的取組

- ・ 手数料、費用について開示し、説明を行っています。【金融庁原則 4】
- ・ お客さまがご負担される手数料・その他の費用は、「新商品・新規業務等リスクチェック表」を用いて類似商品との比較等しながら専門委員会で協議のうえ、合理的な水準を設定しています。(2021 年度上期 3 商品導入)【金融庁原則 4】
- ・ 販売用資料は、「新商品・新規業務等リスクチェック表」に沿って事前評価を行い、専門委員会で協議のうえ採用しています。(2021 年度上期 3 商品導入)【金融庁原則 5、原則 5 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- ・ 新商品導入時に預かり資産担当者向けに新商品についての研修を実施しました。行員向けのロールプレイングについては 2021 年 11 月より実施を予定しています。【金融庁原則 4、原則 5、原則 5 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- ・ 預かり資産担当者はタブレット端末等を使用し、お客さまへわかり易さを重視した情報提供をおこなっています。【金融庁原則 5、原則 5 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】

4. お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

- 当行は、お客さまのニーズに合っているか、行員がわかりやすく説明ができるかを基準とし、商品の組成、導入を行います。【金融庁原則 6、原則 6 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- お客さまとのコミュニケーションを通じて、適切な商品・サービスを提供します。【金融庁原則 6】

具体的取組

- ・ 各エリアに複数の専門スタッフ（マネーアドバイザー、年金アドバイザー）を配置し、きめ細やかな対応ができる体制を取っています。【金融庁原則 6、原則 6 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- ・ 2021 年度上期においては外貨建て保険 155 先に対しフォローアップを実施し、保有商品の運用状況等の情報を提供しました。【金融相原則 6 (注 1)】
- ・ 商品導入時に「新商品・新規業務等リスクチェック表」に沿って、専門委員会で協議し導入しました (2021 年度上期 3 商品導入)。【金融庁原則 6、原則 6 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- ・ 第三者による覆面調査を 6 月から 7 月にかけて実施し、ニーズの聞き取り、ニーズに合った提案や対応で高評価を得ました。【金融庁原則 6、原則 6 (注 1) (注 3) (注 4) (注 5)】
- ・ お客さまへ積極的に情報提供をするために、外部機関を講師にセミナー等を 26 回実施しました。【金融庁原則 6、(注) 5】

- ・ 当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージ化して販売しておりません。【金融庁原則 5 (注 2)、原則 6 (注 2)】

5. お客様本位の体制整備

- 当行は、地域のお客様のお役に立つ商品・サービスの提供に向けた体制を整備します。【金融庁原則 7】

具体的取組

- ・ どの商品を販売しても同じ成果となるようにし、手数料に偏らない業績評価となっています。【金融庁原則 7】
- ・ より多くのお客様に多様な金融商品・サービスの機会を提供するため、提携証券会社との共同店舗を 1 店舗（本店営業部）増設しました。（2021 年 9 月末現在 3 店舗）【金融庁原則 6】
- ・ お客様本位の業務運営委員会を通じ、その状況・結果等について取締役会へ定期的に報告します。【金融庁原則 7 (注)】

◆ 本件に関するお問い合わせ
西京銀行総合企画部
TEL 0834-22-7670