

「お客さま本位の業務運営に関する方針」

株式会社宮崎太陽銀行（以下「当行」といいます。）は、創立以来、「日進月歩の伸展・地域社会の繁栄・生活文化の向上」という経営理念の下、地域に根ざした金融機関として歩みつづけ、今日の礎を築いてまいりました。

当行は、お客さま本位の業務運営を一層充実させるため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を見直し、内容の改定を行いました。また、この方針に基づく取組状況については定期的に公表してまいります。

【お客さまの最善の利益の追求】

当行は、お客さまの資産形成ニーズに的確にお応えしていくため、お客さまの最善の利益に適う良質な金融商品とサービスの提供を行ってまいります。お客さまに「お値打ち感のある投資機会を提供できる金融事業者」として選んでいただけることこそが当行の使命と捉え、当行の企業文化として定着するよう努めてまいります。

<具体的な取組み方針>

○資産形成ニーズ対応以外の業務に忙殺されることも多く、資産形成ニーズ対応への専門能力にも課題が残る営業店全店での金融商品の取扱実績評価を廃止しており、高度の専門性と職業倫理を保持できる限られた本部スタッフのみで金融商品を取り扱っております。

○お客さまの最善の利益を「同種のベンチマークを運用指標とする金融商品の中で、お値打ち感のある投資コストとなっている金融商品への中長期的投資によって得られる利益」と当行では定義しております。

○取扱金融商品の品揃え検討にあたっては、主管する委員会において、商品特性やリスク・コスト対比でのリターンの妥当性を検討し、お客さまの中長期的な資産形成に適した金融商品を選定します。

○商品特性等をご理解いただくことが難しく、リスク・コストが気になるお客さまには当行預金商品による資産形成をおすすめしています。

【利益相反の適切な管理】

当行は「利益相反管理規定」を定めており、お客さまへ販売・推奨等を行う金融商品について利益相反のおそれがある取引に関し、当該規定および法令等に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な体制整備を行ってまいります。

<具体的な取組み方針>

○当行は、金融商品の提供会社から支払われる手数料等の多寡で当行の短期的収益改善貢献を評価する仕組みを放棄しており、利益相反が生じようのない共通 KPI 等の改善に本部

担当部が努めるという体制になっております。

○当行は、グループ内に金融商品の提供を受ける運用会社はありませんが、利益相反のおそれがある取引については、「利益相反管理規定」に基づき適切な対応をしております。

【手数料等の明確化】

当行は、お客さまの投資判断に資するよう、お客さまが負担することとなる手数料その他の費用の詳細について、契約締結前交付書面および手数料に関する説明書等により丁寧にわかりやすく説明を行います。

当行がいただく手数料は、業務運営に係るやむをえない各種コストのみならず、他の販売会社以上にお客さまの運用損益の改善を実現するためのコストと位置付けております。

＜具体的な取組み方針＞

○お客さまが負担する販売手数料ならびに信託報酬の当行と運用会社間の配分や税金（手数料に関わる消費税以外の源泉徴収税やキャピタルゲイン課税）を明示した書面を交付します。

○同一ベンチマークの当行取扱ファンドならびに当行取扱ではなくても同一ベンチマークで純資産額の大きなインデックスファンドとのコスト対比リターンを比較可能とし、投資コストのリターン対比でお値打ち感があるかないかがお客さまでも判断できる情報を文書で提供します。

【重要な情報のわかりやすい提供】

運用会社以外の第三者から手数料を受け取るような金融商品やお客さま自身で個別に購入することが不可能な金融商品・サービスをパッケージ化した複雑な金融商品を品揃えから排除した上で、当行本部の専門スタッフでも説明可能な重要な情報をわかりやすく提供してまいります。

＜具体的な取組み方針＞

○運用会社が当該金融商品に想定したお客さま層であることを前提に、当行では別途お客さまの取引経験や理解度に照らし、明確・平易であり、わかりやすい情報の提供に努め、お客さまの誤解を招くような勧誘はいたしません。

○特に収益率の標準偏差としてのリスク認識に不安のあるお客さまに対しては、リーマンショック・東日本大震災・新型コロナ感染拡大などのストレス環境下での短期的損失率などを使ってリスク量を過小誤認することがないように努めます。

○販売・推奨を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件等の「重要な情報」をお客さまが理解できるようわかりやすく、かつ同種の商品の内容と比較することが容易となるよう、重要情報シートの導入を進め、2021 年度中の運

用開始を目指します。

○複数の金融商品がパッケージ化された商品については、個別に購入した場合とのコスト比較の説明を文書で行います。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

当行では、お客さまの知識、経験、資産の状況および投資目的等をお伺いし、お客さまにふさわしい最適な商品・サービスが提供できるよう努めます。

また、お預かりしている資産に関して適切に状況報告を行うとともに、投資信託の運用に関するお客さま向けのセミナー開催、投資コストのお値打ち感に関する資料や運用会社が作成した資産形成に役立つ資料を用いた情報提供を継続的に行ってまいります。

＜具体的な取組み方針＞

○お客さまの知識、経験、資産の状況および投資目的・ニーズ等のヒアリングを十分に行うとともに、お客さまのライフプラン等が意識されていなくてもライフプランが存在するお客さまの場合は、想定されるライフプラン案を踏まえた適切な商品提案となっているか確認してまいります。

○複数の金融商品がパッケージ化された商品の販売・推奨を行う場合は、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかについて留意し、類似商品や代替商品との比較を含めて、投資コストのお値打ち感に関する情報提供に努めてまいります。

○金融商品の組成に携わる金融事業者において商品毎に想定する顧客属性が特定・公表された商品については、2021年度から順次運用開始予定の重要情報シートを用いて、お客さまにご提案する金融商品の選定理由として、想定顧客属性に当てはまるかについても情報提供してまいります。

○ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めしたり、ご検討いただく時間を十分にとっていただくようご案内いたします。

【行員に対する適切な動機づけの枠組み】

当行は、行員一人ひとりがお客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動するよう行内教育などを通じて適切な動機づけを行うとともに、お客さまの視点に立った業務運営の実現に貢献する行員を育成してまいります。

＜具体的な取組み方針＞

○将来的に営業店でも本部専門スタッフ並の資産形成サービスを提供するようになる可能性を排除せずに、お客さまの最善の利益を追求する業務運営を浸透させるとともに、行員の適切な動機づけの枠組みを整備してまいります。

○行員の適切な動機づけのための研修体制を充実させるとともに、お客さまのニーズや利

益に真に適う金融商品とサービスが提供できる人材を育成するための研修体制を充実させてまいります。なお、研修については、当行の「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係を明確にするとともに、検証と見直しを行ってまいります。

以上