

コーポレートガバナンス／内部統制

当社は、業務の健全性および適切性を確保し企業価値を向上していくため、コーポレートガバナンス、内部統制の強化・充実を図っています。

➤ 取締役会

取締役会は、取締役5名(うち社外取締役1名)で構成し、経営方針の決定、経営上の重要な意思決定など、意思決定機関として会社の重要事項を決定するとともに取締役の職務執行の監督を行っています。取締役会は、原則、毎月開催しています。

➤ 監査役・監査役会

当社は、監査役制度を採用しており、監査役会は、監査役4名で構成しています。各監査役は、監査役会で決定された監査方針および監査計画に基づき、取締役会、経営会議をはじめとする重要な会議への出席や、業務および財産の状況の調査などを通じて、取締役の職務執行を監査しています。

➤ 経営会議

当社は、日常の業務執行に関する意思決定機関として、取締役会の下に経営会議を設置し、業務執行に係る決定事項のうち取締役会付議事項を除く重要事項などを決定し

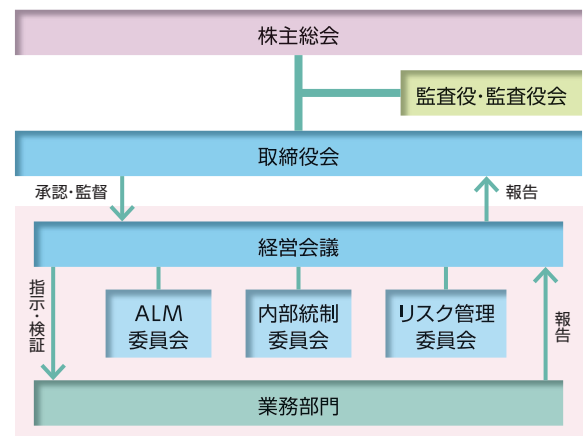
ています。経営会議は、原則、毎週開催しています。

そのほか、取締役会、経営会議の意思決定に資するための審議、報告、答申等を行う重要会議体として、ALM委員会、内部統制委員会、リスク管理委員会を設置しています。

➤ 内部統制

当社は、会社法および会社法施行規則に基づき取締役会が定めた「内部統制システム構築の基本方針」に従って、内部統制システムを適切に構築し、運用しています。

当社のコーポレートガバナンス



内部監査

銀行業務の健全かつ適切な運営を確保するため、内部監査によってリスク管理態勢を含む内部管理態勢などの適切性および有効性を検証します。

内部監査部は、代表取締役社長の直轄の組織として、業務執行ラインから分離された独立かつ客観的な立場から、内部管理プロセスの実効性を検証・評価し、必要に応じて改善のための助言・提案などを行います。また、法令などに抵触しない範囲において、親会社内部監査部門および子会

社内部監査部門との連携を行います。

内部監査計画は、よりリスクが高い業務や部門を把握・認識したうえで取締役会の承認を受けて策定します。内部監査部は、内部監査計画に基づき内部監査を実施し、その結果は、代表取締役社長および取締役会に報告します。また、内部監査部は、監査役および会計監査人と適宜連携を図ります。

法令等遵守の体制(コンプライアンス)

業務の運営を健全かつ適切に維持するためには、当社の企業理念と銀行法の期待を規範とし、関連するさまざまな法令・規則などを遵守しながら、役職員一人ひとりが高い倫理観をもって、透明性のある業務運営を遂行することが必要です。当社では、これをコンプライアンスと定義し、経営

の最重要課題の一つとして位置付けています。

コンプライアンスを実現するために、企業理念をはじめとして、日常の業務活動すべてに適用される行動指針や遵守すべき法令・規則などを「コンプライアンス・マニュアル」としてとりまとめ、すべての役職員に周知徹底するととも

に、コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を毎年策定し、コンプライアンスに関する研修や周知活動、情報の収集や継続的なコンプライアンス態勢の見直し、反社会的勢力との関係遮断や不正取引防止への取り組みなどを実施しています。

また、社内通報制度ではグループ内外に窓口を設け、コンプライアンス関連情報を適時にかつ効率的に収集し、法

令等違反行為の未然防止、再発防止を含む法令等遵守態勢の改善に役立てることができるよう態勢を整備しています。

取締役会は、上記のコンプライアンス・マニュアルおよびコンプライアンス・プログラムの策定・承認などを通じてその運用を監督し、コンプライアンスを確保するための体制を構築しています。

当社が契約している指定紛争解決機関

当社は、銀行法上の指定紛争解決機関（指定ADR機関）である「一般社団法人全国銀行協会」と契約をしています。

➤ 全国銀行協会相談室について

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓

口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。ご相談・ご照会などは無料です。

- 電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772
- 受付日：月～金（祝日および銀行の休業日を除く）
- 受付時間：午前9:00～午後5:00

金融円滑化の実施に関する方針

当社では、住宅ローンをご契約のお客さまから、ご返済に関するご相談やご返済条件の変更などに関するお申し込みをいただいた場合には、当社の健全かつ適切な運営の確保に留意のうえ、お客さまのご事情、収入・支出などに関する将来の見通し、財産その他の状況などを総合的に勘案し、ご返済条件の変更などの負担軽減に向けた対応に真摯に努めております。

この姿勢は、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」期限到来後においても、変わりはありません。

当社は、住宅ローン返済でお困りのお客さまからのご返済条件変更などのご相談・お申し込みについてきめ細かく対応していくため、金融円滑化の実施に関する方針を公表いたします。

1. 取り組み方針

(1) 当社は、業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、当社住宅ローンご利用のお客さまに対する金融の円滑化を図るために、当社住宅ローンご利用のお客さまが、ご返済に支障を生じており、または、生ずるおそれがあり、ご返済に関する負担の軽減のお申し込みがあった場合には、お客さまの財産および収入の状況を

勘案し、できる限り、ご返済条件の変更、その他の住宅ローンのご返済に関する負担の軽減の措置をとるよう努めます。

<1> お客さまからのご返済条件の変更などのお申し込みに対して、お客さまの実態を十分に踏まえた上で迅速かつ適切な審査を行います。

<2> お客さまより、ご返済条件の変更などのご相談・お申し込みを受けた場合、迅速な検討・回答に努めるとともに、お申し込みに対してお断りをする場合、可能な限りお客さまのご理解と納得を得ることを目的とした説明に努めます。

<3> お客さまからのご返済条件の変更などのご相談・お申し込みに関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情に対しては、お客さまの実態を十分踏まえた上で迅速かつ適切に対応します。

(2) 当社は、当社住宅ローンご利用のお客さまに対する金融円滑化を図る場合において、当社住宅ローンのご返済に関する負担の軽減のお申し込みのあったお客さまが他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構などお取引先がある場合は、その金融機関などと緊密な連携を図るよう努めます。

2. 態勢の整備

(1) 金融円滑化管理責任者の設置

当社取締役会は、金融円滑化管理全般を統括する責任者として、審査部担当役員を金融円滑化管理責任者として任命し、金融円滑化管理態勢を整備・確立するとともに、金融円滑化に関し以下の態勢を確保します。

- ＜1＞新規融資や貸付条件の変更などのお申し込みに対する適切な審査の実施。
- ＜2＞新規融資や貸付条件の変更などのご相談・お申し込みに対する適切かつ十分なお客さまへのご説明（お断りする場合の対応の適切性・十分性を含みます）。
- ＜3＞新規融資や貸付条件の変更などのご相談・お申し込みに関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情への適切かつ十分な対応。
- ＜4＞金融円滑化管理の必要性が存在する外部委託先における金融円滑化管理の実効性。
- ＜5＞その他金融円滑化実施のために必要な事項の実施。

(2) 金融円滑化管理の所管部署

金融円滑化管理の所管部署は審査部とし、金融円滑化に関わる関連部署と連携を取りつつ、金融円滑化関連情報の収集、モニタリング、管理、分析および検討を行い、適切な金融円滑化管理を立案・遂行します。

(3) お客さま対応窓口の設置

住宅ローンご返済相談受け付け窓口

住宅ローンご返済相談に関する苦情受け付け窓口

3. 相談・苦情受け付け窓口

当社は、住宅ローンのご返済について、現在のご返済条件での返済でお困りのお客さまより、ご返済条件の見直しについてのご相談を受け付けております。

【住宅ローンご返済相談受け付け窓口】

☎ 0120-365-964（フリーダイヤル）

フリーダイヤルをご利用いただけない場合は
03-5805-7140（通話料有料）

＜受け付け時間＞

平日 9:00～20:00

土・日・祝日（12月31日～1月3日は休業）

9:00～17:00

住宅ローンご返済のご相談対応に関する苦情などは、以下の「苦情受け付け窓口」で承ります。

【住宅ローンご返済相談に関する苦情受け付け窓口】

☎ 0120-365-723（フリーダイヤル）

フリーダイヤルをご利用いただけない場合は
03-6730-2700（通話料有料）

（アナウンス開始後、「77#」を入力してください。）

＜受け付け時間＞

平日 9:00～17:00

※土・日・祝日および12月31日～1月3日は休業

中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組の状況

当社は、個人のお客さまを対象にインターネットを通じて金融商品・サービスを提供するという業態を主としており、中小企業の経営の改善のための取組は手掛けておりま

せん。また、地域経済の成長や活性化に資する取組としても特筆すべき事項はございません。

リスク管理

当社は、リスク管理を経営の最重要課題の一つとして位置付け、リスクを幅広く多面的に把握・管理するための手法や体制を整えています。

【リスク管理の基本方針】

業務の健全性および適切性を確保するため、当社では適

切なリスク管理に基づく健全なリスク・テイクを通じた収益性の向上を目指しています。そのためには、事業を推進するうえで当社が管理すべきリスクを認識・特定し、取締役会の監督のもとで統合的に管理することにより、各種のリスクを機動的に把握・管理し適切な資源配分と収益目標の設定を行える体制を確保することが必要と考えています。

当社では、リスク管理の実効性をさらに高めるため、取締役会において、管理すべきリスクの種類を「市場リスク」「信用リスク」「流動性リスク」「事務リスク」「システムリスク」「業務委託リスク」「法務リスク」「風評リスク」「人的リスク」の9つのリスクに特定し、その管理方針および管理体制を定めています。

また、すべてのリスクの統合的な把握・管理を確実に遂行するため、リスク管理委員会を設置しています。リスク管理委員会は、各リスク所管部からリスク管理状況の報告を受け、リスク管理に係る事項について審議し、経営会議に審議結果を具申、取締役会に定期的に報告を行います。

なお、新商品・新業務導入や内部・外部環境の変化などにより、管理を要するリスクが新たに生じる場合は、統合的リスク管理の所管部署である総合リスク管理部が、当該リスクの種類を管理すべきリスクとして追加することとしています。

➤ 市場リスク

「市場リスク」とは、金利・為替などのさまざまな市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスクと、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクです。

市場リスク管理においては、相互牽制を図るため、フロント・オフィス、ミドル・オフィス、バック・オフィスを設置したうえで、市場との金融取引（資金・為替・債券・デリバティブ）と顧客との預貸金取引を一体化して、取引損益および市場リスク量の算出を日次で行っています。当社全体の市場リスク量は、予想最大損失額（Value at Risk）を用いて一元的に管理しています。さらに、日次で金利感応度や為替感応度などの算出も行い、月次ではストレステストを実施しています。

➤ 信用リスク

当社における「信用リスク」には、個人への融資にかかる「個人与信リスク」と市場関連取引および法人への融資にかかる「コーポレート与信リスク」があります。

a) 個人与信リスク

「個人与信リスク」とは、個人与信先の財務状況の悪化などにより、与信にかかる資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクです。当社では、住宅ローン・カードローンなどについて、返済能力やキャッシュフローを重視して与信判断を行っています。加えて、住宅ローンについては不動産担保を取得することにより、資産の健全化およびリスクの低減を図っています。

b) コーポレート与信リスク

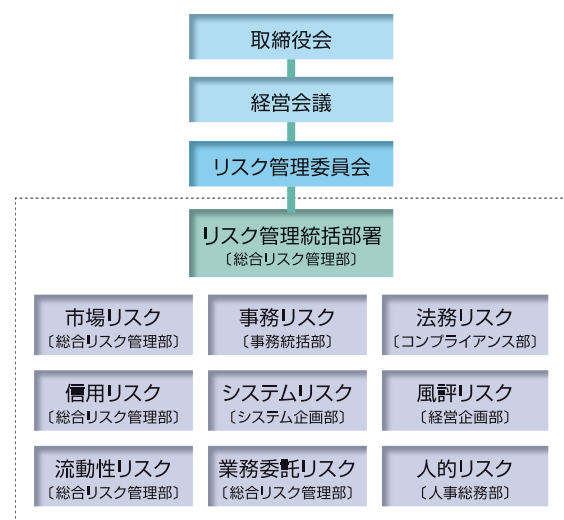
「コーポレート与信リスク」は、市場関連取引にかかる「市

場与信リスク」と法人への融資にかかる「法人与信リスク」で構成されています。

「市場与信リスク」は、当社の保有する有価証券の発行体の信用状況が変化することにより有価証券の時価が変動し損失を被るリスク、ならびに市場取引における契約相手の財務状況の悪化などで契約が不履行になることにより損失を被るリスクです。

「法人与信リスク」は、当社が貸出、支払承諾などの与信を提供する法人与信先の財務状況が悪化することなどにより、与信にかかる資産の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスクです。

リスク管理体制



当社では、有価証券保有・市場取引先や、法人融資取引先などについて、共通の債務者格付を付与し、与信先の信用度に応じた限度額管理を行っています。また、これらの与信先総体の信用リスク量については、予想最大損失（Value at Risk）により、リスク・リミットを設定して管理しています。

➤ 流動性リスク

「流動性リスク」には、「資金繰りリスク」と「市場流動性リスク」があります。

a) 資金繰りリスク

「資金繰りリスク」とは、決済日に必要な資金が確保できなくなり、資金決済が履行できなくなることや、資金の確保に通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスクです。当社では、資金繰りの状況をその資金繰りの逼迫度に応じてフェーズ分けし、各フェーズにおける管理手法、報告方法などを定めるとも

に、必要に応じて、ガイドラインなどの設定と見直しを行っています。

b) 市場流動性リスク

「市場流動性リスク」とは、市場の混乱などにより市場において取引ができなくなり、当社が保有するポジションを解消することが不可能となることや、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスクです。当社では、各種取り扱い商品に対する市場流動性の状況を把握し、必要に応じて、商品ごとのガイドラインなどの設定と見直しを行っています。

⇒ 事務リスク

「事務リスク」とは、事務管理上の不具合に関連して生じる過失・不正・トラブルなどによって、当社が有形無形の損失を被るリスクです。当社では、業務フローの見直しや関連データの分析により、事務リスクの所在や性質に応じたリスク管理手法を導入してリスク発生の最小化を図るとともに、日々の業務処理における事務リスクについては、迅速かつ一元的に把握して実効ある対策を立案・推進・フォローアップするよう努めています。

⇒ システムリスク

「システムリスク」とは、システムに関連して生じるトラブル・損壊・不正利用・情報流出などによって、当社が損失を被るリスクです。当社では、業務・取引などにおけるシステムにかかわる具体的なリスクの所在と性質を分析・評価し、業務手順およびシステム自体の見直しなどを含め適宜適切な措置をとることによりリスクの最小化を図るとともに、リスク管理手法の改善に努めています。

⇒ 業務委託リスク

「業務委託リスク」とは、業務委託先の業務管理や情報管理が不適切であること、委託契約の継続が困難になることなどにより、損失を被るリスクです。当社では、業務・取引などにおける具体的な当該リスクの所在と性質を分析・評価し、業務手順の見直しなどを含め適宜適切な措置をとることによりリスクの最小化を図るとともに、リスク管理手法の改善に努めています。

⇒ 法務リスク

「法務リスク」とは、法令など当社が業務を行う上で遵守すべき規範全般について、これを遵守しなかった結果として損失を被るリスクです。契約交渉や業務・取引・商品などについての法務リスクの検証や確認などを業務担当部署とコンプライアンス部が連携して行っています。また、反社会的勢力や不正取引に関するリスク管理を金融犯罪対策部が行っています。

⇒ 風評リスク

「風評リスク」とは、社会倫理性に反する行為、不公正な取引、不適切な情報開示などにより、市場やお客さまの間における当社の評判が悪化し損失を被るリスクです。業務・取引に加え、報道などにおける風評リスクの所在を把握・分析するとともに、市場やお客さまの信頼を確保できるよう、迅速・適切な情報開示に留意しています。

⇒ 人的リスク

「人的リスク」とは、社員などにおける人事運営上の不公平・不公正・差別行為から生じる損失・損害などにより、当社が損失を被るリスクです。業務担当部署と人事総務部が連携して、社員などへの教育指導、および就業規則などの社内規程の周知・整備を行い、人的リスクを未然に防ぐための態勢強化を図っています。

なお、親会社*の経営の悪化が当社の業績に波及するリスク、ならびに親会社の支配により当社の経営の独立性が損なわれるリスクについても、リスクの遮断に関する当社の基本方針を定め、銀行経営の独立性および業務の健全性を確保するための体制を整備しています。親会社の経営状況や親会社グループとの取引におけるアームズ・レングスの維持などについても留意しています。

また、災害などの発生により当社の事業活動が停止した場合に生じるお客さまとの取引および社会的経済活動への影響、当社が被る経済的損失などの重大性に鑑み、コンティンジェンシープランを整備しています。

このほか当社は、銀行として個人情報などの機密性の高い情報を取り扱い、かつ、インターネットなどのオープンネットワークを使用していることから、情報セキュリティ管理を重要なものと認識しています。2002年5月には、情報セキュリティ管理のグローバル・スタンダードとして認知されていたBS7799-Part2の認証を取得し、さらに同年8月には、ISMS認証基準も取得しました。2005年10月にBS7799-Part2がISO化されたこと、および2006年5月にISMS認証基準がJIS規格化されたことに伴い、当社では2006年4月にISO/IEC 27001:2005、2006年6月にJIS Q27001:2006、2015年4月にISO/IEC 27001:2013ならびにJIS Q27001:2014への移行を実施しました。

引き続き情報セキュリティレベルの維持・向上に努めていきます。

*当リスクにおける親会社とは、当社の事業親会社などにあたるソニー株式会社です。

利益相反管理の基本方針の概要

当社は、お客さま^(※1)と当社、当社グループ会社^(※2)もしくは当社を所属銀行とする銀行代理業者との間、お客さまと他のお客さまとの間、または、お客さまと当社グループ会社と金融取引を行う顧客（お客さまを除く）との間における利益相反（以下、「利益相反」といいます）となる取引に関し、利益相反管理の基本方針を定め、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理いたします。

(※1)「お客さま」とは、以下のお客さまをいいます。

- 当社が行う銀行業、登録金融機関業務、その他銀行として営むすべての業務に係るお客さま
- 当社を所属銀行とする銀行代理業者が当社の委託により行う銀行代理業務に係るお客さま

(※2)「当社グループ会社」とは、以下の会社をいいます。

- ソニー生命保険株式会社
- ソニー損害保険株式会社
- ソニーライフ・エイゴン生命保険株式会社
- SA Reinsurance Ltd.
- ソニーペイメントサービス株式会社

2. 管理対象取引の特定

当社は、利益相反のおそれのある取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれがある取引を、次項の類型に従って特定し、管理いたします（特定された取引を以下、「管理対象取引」といいます）。

3. 管理対象取引の類型

管理対象取引の類型は以下のとおりです。

- お客さまの利益を犠牲にして利得を得、または損失を回避するような取引
- お客さまとの取引の結果、お客さまの利益とは異なる利益を得るような取引

- お客さまの利益より別のお客さまの利益を優先させるような取引
- お客さまに提供されるサービスに関して、お客さま以外の者から、当該サービスのための標準的な手数料・費用以外の金銭、財貨もしくはサービスの形で誘因を得る取引、または将来得ることになる取引
- お客さまの非公開情報の利用により利益を得る取引
- 助言やアドバイスを通じてお客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く取引
- 前各号に準ずる場合、およびその他お客さまの利益が不当に害されるような取引

4. 管理の方法

管理対象取引は、その特性に応じ、以下の管理方法を選択または組み合わせることによって、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理を行います。

- 利益相反を発生させる可能性のある部署を分離する方法
- 利益相反のおそれがある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- 利益相反のおそれがある取引の一方の取引を中止する方法
- 利益相反のおそれがあることをお客さまに開示する方法
- その他当社が適切と判断する方法

5. 管理体制

営業部署から独立した部署において一元的に利益相反管理を行います。

反社会的勢力排除に関する基本方針

当社は、以下のソニーフィナンシャルグループ「反社会的勢力排除に関するグループ基本方針」に基づき、反社会的勢力排除に向けた取り組みを実施します。

【ソニーフィナンシャルグループ「反社会的勢力排除に関するグループ基本方針」】

当社グループは、反社会的勢力との関係を遮断することの社会的責任、コンプライアンスおよび企業防衛の観点からの重要性を十分認識し、グループ一体となって反社会的勢力排除にむけた取り組みを実施するためにこの基本方針を定め、各社役職員一同がこれを厳守することとします。

1. 組織としての対応

反社会的勢力に対しては、担当者や担当部署だけに任せず、経営トップ以下、組織全体として対応するとともに、対

応する役職員の安全を確保します。

2. 外部専門機関との連携

適切な助言、協力が得られるよう、平素から、警察、暴力追放運動促進センター、弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携強化を図ります。

3. 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて、一切の関係を遮断します。

4. 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求は断固として拒絶し、必要に応じて民事および刑事の両面から法的対応を行います。

5. 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力との裏取引や同勢力への資金提供は絶対に行いません。

お客さま本位の業務運営方針

当社は、「フェアである」を掲げた企業理念に則り、質の高い金融サービスを提供していくため、すべての役職員に適用される行動指針を定めておりますが、これまで以上にお客さま本位の業務運営を実現するため、行動指針を具体的に実践していくためのアクションプランについて定めるものとして「お客さま本位の業務運営方針」を制定しております。

1. お客さまの最善の利益の追求

行動指針：お客さま満足の追求

私たちは、お客さまにとって価値のある商品・サービスを創造するとともに、精度の高いオペレーションを通じて、お客さまに満足いただけるよう努めます。

アクションプラン

- 役職員一人ひとりが金融のプロとして自らのスキルを向上させる弛まぬ努力をするとともに、これをソニー銀行として組織的に結集できるよう人材育成に努めます。
- お客さまの大切な財産を預かる銀行として、日々のオペレーションを細部に十分な気配りと背景にいる個々のお客さまへの思いやりをもって、堅確に行います。
- これらの取り組みを通じ、当社が信頼のおける銀行としてお客さまから選ばれる銀行を目指すとともに、さらなる安定した経営基盤の確立とお客さま満足の追求を図って参ります。

行動指針：優越的地位の濫用の禁止

私たちは、お客さまに対して銀行としての優越的な地位を利用せず、常に公正な競争を行います。

アクションプラン

- お客さまの自由で自主的な判断に基づき取引が行われるよう、常に公正な競争に基づき商品・サービスの提供を行います。
- 無理な販売や不当な取引を決して行わず、常に公正な競争を行うことで、当社が信頼のおける銀行としてお客さまから選ばれる銀行を目指します。

行動指針：適切な苦情対応

私たちは、お客さまの苦情に対して、直ちに事実関係を確認し、迅速かつ誠意をもって対応します。

アクションプラン

- お客さまからいただいた苦情・要望に迅速かつ誠意をもって対応するとともに分析・検討することで商品・

サービスの品質向上に努めます。

- お客さまからいただいた苦情・要望は、組織的に対応策を検討するとともに、発生・対応状況は経営陣に対してすみやかに報告します。
- これらの取り組みを通じ、苦情・要望を一つひとつ真摯に受け止め、銀行としての公正性を保ち、適切に対応します。これによって、商品・サービスの改善やお客さまの信頼の獲得につなげることで、当社が信頼のおける銀行としてお客さまから選ばれる銀行を目指します。

2. お客さまへのわかりやすい情報提供

行動指針：説明義務と不当表示の禁止

私たちは、すべてのお客さまに対して、お客さま自らの判断と責任において取引いただけるよう、商品・サービスの内容やリスクについて十分かつ適切な説明を行い、お客さまの誤解を招くような不当な表示や誇大広告を行いません。

アクションプラン

- インターネット・サービスという特性上ご利用いただくお客さまの金融知識や投資経験の水準は多様であるため、提供する商品・サービスの説明をする際は常に正確であるばかりでなく、わかりやすい情報提供に努めます。また、その複雑さやリスクの高さに応じて、簡潔さと丁寧さのバランスを考慮のうえ説明するよう努めます。
- 説明にあたっては、「基本的な利益やリターン」「損失その他のリスク」「取引条件」など情報の重要性に応じて、よりお客さまに理解いただけるよう、文字の大きさや色、情報の記載順序などコンテンツ構成を工夫します。
- 提供する商品・サービスの手数料などについては明確に表示するとともに、同種の商品・サービスとの比較が容易にできるよう努めます。
- 提供する商品・サービスについて、お客さまにご理解いただいたうえでご自身のニーズにあった選択ができるよう、金融・投資知識の向上に役立つコンテンツ・マーケット情報・セミナーなどの提供を拡充し、商品の理解や選択をサポートするツールの開発を推進します。

3. お客様の多様なニーズに最適な商品とサービスの提供

行動指針：お客様満足度の追求

私たちは、お客様にとって価値のある商品・サービスを創造するとともに、精度の高いオペレーションを通じて、お客様に満足いただけるよう努めます。

アクションプラン

- 適切なマーケティング活動を行うとともに、お客様からいただいた声を分析・検討することでお客様にとって価値のある商品・サービスの提供に努めます。

行動指針：適合性の原則

私たちは、商品・サービスの提供にあたっては、お客様の知識、経験、財産の状況および取引の目的に照らして不適當な勧誘は行いません。

アクションプラン

- お客様の知識・経験・財産の状況および多様な投資目的やライフイベントなどを考慮のうえ、お客様の立場に立った商品・サービスの提供に努めます。
- 複雑またはリスクの高い商品・サービスやローン商品の提供にあたっては、より慎重に適合性を考慮します。
- 役職員は提供する商品・サービスの仕組みなどの理解を深め、お客様の知識・経験・財産の状況および多様な投資目的やライフイベントなどに応じた情報提供に努めます。

4. お客様との利益相反の適切な管理

行動指針：お客様との利益相反の適切な管理

私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反を適切に管理します。

アクションプラン

- 常にお客様の立場に立った商品・サービスの提供が行われるよう、お客様の利益を不当に害するおそれがある取引を、類型に従って特定し、適切に管理します。
- 利益相反のおそれのある取引については、その内容をお客様が理解できるようわかりやすく情報提供することで、お客様の自由で自主的な判断に基づき取引が行われるよう努めます。
- 利益相反管理態勢の有効性を検証し、その検証結果を踏まえて継続的な改善に努めます。

5. お客様本位の業務運営を遂行するためのガバナンス体制の整備

行動指針：お客様本位の業務運営を遂行するためのガバナンス体制の整備

私たちは、お客様にとって価値のある商品・サービスを創造するために、適切な動機づけのための枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。

アクションプラン

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」に係る当社方針およびアクションプランの取り組み状況について、コンプライアンス部門は取締役会へ定期的に報告を行うとともに、公表を行います。また、お客様対応部門は、当社方針およびアクションプランの取り組み状況に係るお客様からの苦情・要望等の状況について、定期的に、役職員へ周知を図るとともに、取締役会へ報告を行います。
- 報酬・業績評価においては、預かり資産の増加や顧客満足度に関する項目を評価項目に取り入れるなど適切な動機づけの枠組みを引き続き取り入れて参ります。
- お客様本位の業務運営が当社においてより定着するように、引き続き役職員の教育研修にも努めて参ります。