

2017年6月29日
イオンフィナンシャルサービス株式会社
株式会社イオン銀行

イオンフィナンシャルサービスおよびイオン銀行における お客さま本位の業務運営基本方針の制定について

イオンフィナンシャルサービス株式会社(本店:東京都千代田区、代表取締役社長:河原健次、以下、当社)および株式会社イオン銀行(本店:東京都江東区、代表取締役社長:渡邊廣之、以下、イオン銀行)はイオングループの一員として、「全てはお客さまのために」という視点で、毎日の暮らしの中で「安心、便利、お得」にご利用いただける、「生活に密着した金融商品・サービス」の提供に努めております。

当社は本年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の受け入れを表明するとともに、さらなるお客さま満足度向上のため、資産運用・資産形成業務に係る顧客本位の業務運営実践に向けた基本方針を制定し、ここに公表します。本基本方針に基づく判断・行動を徹底し、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオンフィナンシャルサービスお客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの最善の利益を図るため取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

お客さまのライフステージなどを踏まえ、運用ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、手数料率の明確化を推進し、お客さまの最善の利益を図るために態勢を整備いたします。

利益相反の適切な管理

利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化し、具体的な管理方法を定めること等により、グループ内の適切な管理を行ってまいります。

お客さま基点の販売態勢の整備

研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、商品、投資環境等に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高め、「お客さま基点」の考え方を浸透させてまいります。

イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針

イオン銀行は資産運用・資産形成業務における「お客さま基点」の取組方針として、「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」を制定いたしました。イオングループの一員として、開業以来「お客さま第一」という視点で行動しております。今後も引き続き、お客さまに「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指してまいります。

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの利益を第一に考えて取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

- ① お客さまのライフステージなどを踏まえ、資産運用・資産形成ニーズに沿った商品 ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。
- ② 商品をご提案する際は、よりわかりやすい表現で商品毎の特色・リスク・手数料や市場動向等のご説明を行います。重要な情報は文字の大きさ、色等を変えて特に目立つように表示する等、必要な情報を正確にご提供することに努めます。また、お客さまが合理的に商品を選択し健全な資産形成ができるよう、ホームページのコンテンツの充実や各種セミナーの開催等を通じ幅広い年代のお客さまへ情報提供に取り組んでまいります。
- ③ 市場動向が大きく変化した場合等、商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するなど、丁寧なアフターケアを行ってまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

- ① お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、お客さまの利益を最優先に考えたサービスをご提供するよう取り組んでまいります。
- ② リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含め、より多くのお客さまにご利用いただきやすい商品ラインナップのご提供に努めてまいります。また、少額から投資が可能な商品ラインナップを充実させることで、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでまいります。
特に、お客さまの夢を実現するためのサポートのひとつである長期的な資産形成については少額から積立投資が可能な商品ラインナップのご提供に努めてまいります。
- ③ お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等を明確化するとともに、その内容について丁寧にご説明するように取り組んでまいります。

利益相反の適切な管理

当行の持株会社および当行は、運用会社を保有しておらず、運用会社の利益を優先して、お客さまに金融商品を提案・販売することは一切ありません。当行は、金融商品の供給会社から支払われる手数料にとらわれることなく、お客さまのニーズに合った商品提案・販売を行ってまいります。

お客さま基点となる適切な動機づけの枠組み等の整備

役職員に対し研修や資格の取得奨励等を通じ、IT 技術、商品、経済状況、利益相反等に関する知識・スキルの強化を図り、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」というお客さまの目線から、「お客さま基点」の考え方・行動を浸透させてまいります。併せて、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、質の高いソリューションを提供する取り組みを行う営業活動を評価するための業績評価体系を整備してまいります。

以上

