

平成29年6月30日

各 位

株式会社 山口フィナンシャルグループ  
株式会社 山 口 銀 行  
株式会社 も み じ 銀 行  
株式会社 北 九 州 銀 行  
ワイエム証券 株式会社  
ワイエムアセットマネジメント 株式会社

## 「Y M F G お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー） に関する取組方針」の策定について

山口フィナンシャルグループ（社長 吉村 猛）および傘下の山口銀行（頭取 吉村 猛）、もみじ銀行（頭取 小田 宏史）、北九州銀行（頭取 藤田 光博）、ワイエム証券（社長 西原 克彦）、ワイエムアセットマネジメント（社長 廣中 享二）は、金融庁が平成29年3月に公表しました「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「Y M F Gお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」を策定・公表することとしましたのでお知らせします。

当社グループは、行動指針として「コンサルティング・ファースト」を実践し、グループ全体でお客さま本位に資する商品やサービスの充実・向上に取組み、よりよい業務運営の実現に向けて努めてまいります。

記

### 1. 公表日

平成29年6月30日（金）

### 2. 本方針に基づく取組を実践するグループ会社

株式会社 山口銀行

株式会社 もみじ銀行

株式会社 北九州銀行

ワイエム証券 株式会社

ワイエムアセットマネジメント 株式会社

※ 当社グループの株式会社 ワイエムライフプランニングおよび株式会社 保険ひろばにつきましては、業態を踏まえて別途取組方針を策定し、取組んでまいります。

### 3. 取組方針の内容

別紙をご参照ください。

以 上

#### 【本件に関するお問合せ先】

山口フィナンシャルグループ	コンプライアンス統括部	浅谷	TEL 083-223-7945
ワイエム証券	コンプライアンス・リスク統括部	畠山	TEL 083-223-0258
ワイエムアセットマネジメント	コンプライアンス部	畠山	TEL 083-223-5166

## 「YMFG お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」

株式会社山口フィナンシャルグループおよびグループ会社（以下、「当社グループ」といいます。）は、金融庁が平成 29 年 3 月に公表しました「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「YMFG お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」を策定・公表いたします。

本方針のもと、グループ全体でお客さま本位に資する商品やサービスの充実・向上に取り組み、その取組状況を定期的に公表いたします。また、よりよい業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直しいたします。

## 《お客さま本位の徹底》

- ・当社グループは、「地域を超えて未来のために」をスローガンとし、「最高のサービスと利便性の提供」というお客さまに対するミッションを共有することで、グループ一丸となり、日々の活動を行ってまいります。
- ・当社グループは、行動指針としている「コンサルティング・ファースト」の徹底とともに、グループ総合力を発揮することで、多様化するお客さまのニーズに応え、お客さま一人ひとりにあったプランニングの実践を行ってまいります。
- ・当社グループは、お客さまとの対話等を通じて、お客さまのニーズを的確に把握した上で、高度の専門性と職業倫理をもち、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。
- ・当社グループは、お客さま一人ひとりの生活設計にあわせたコンサルティングを通じて、地域のお客さまの生活品質の向上のサポートに取り組んでまいります。

## 《お客さま本位の情報提供》

- ・当社グループは、お客さまの状況（ニーズ・目的、金融知識・取引経験・財産の状況など）を踏まえて、適切な商品・サービスを提案してまいります。
- ・当社グループは、お客さまが適切に商品・サービスを選択できるよう、商品内容、特性、手数料等、お客さまの判断に資する重要な情報を分かりやすく提供してまいります。特に、高齢のお客さまや取引経験の浅いお客さまに販売・推奨等を行う場合には、より丁寧に説明してまいります。

## 《お客さま本位のラインナップ》

- ・当社グループは、多様なお客さまの状況に応えるため、商品・サービスを幅広く取り揃えてまいります。
- ・当社グループは、地域経済の持続可能な発展に寄与することを使命とし、お客さまの資産形成等に貢献する商品・サービスの開発・販売・推奨等を行ってまいります。
- ・当社グループは、お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、全社員が提供するサービスの質に磨きをかけてまいります。

## 《お客さま本位の管理態勢》

- ・当社グループは、お客さまへの商品・サービスの提供に際し、利益相反が起こりうる可能性を認識し、適切に管理してまいります。

《企業文化の定着》

- ・当社グループは、お客さま本位の業務運営に資する業績評価体系の整備に努めてまいります。
- ・当社グループは、人材育成のために研修体制の整備を行うとともに、社員教育を徹底していくことで、お客さま本位の業務運営が、企業文化として定着するよう取り組んでまいります。

【本方針に基づく取組を実践するグループ会社】

山口銀行、もみじ銀行、北九州銀行、  
ワイエム証券、ワイエムアセットマネジメント

- ※ 当社グループの(株)ワイエムライフプランニングおよび(株)保険ひろばにつきましては、業態を踏まえて別途取組方針を策定し、取り組んでまいります。

以 上

「YMFG お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）に関する取組方針」  
に基づく当社のアクションプランについて

株式会社山口フィナンシャルグループの「YMFG お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）に関する取組方針」に基づく、当社のアクションプランは以下の通りです。

《お客さま本位の情報提供》

- ・タブレット端末等を活用したわかりやすい情報提供とともに、お客さまの意向を確認しながら、商品提案を行います。
- ・手数料等の透明性向上を図り、お客さまの投資判断に資するよう、丁寧にご説明してまいります。
- ・お客さまの金融知識の向上に資する情報やサービスの提供を定期的実施すべく、適切なアフターフォローを行います。
- ・カスタマーサポートセンターによるアフターフォローのサポート態勢の整備を行います。

《お客さま本位のラインナップ》

- ・商品ラインナップの充実によるお客さまへの最適商品の提案と提供を行います。
- ・お客さまとの接点強化に向けたチャネルの整備により、利便性の向上を行います。
- ・専門性の高い人材育成により、顧客本位の営業体制を構築します。

《お客さま本位の管理態勢》

- ・販売商品の選定にあたっては、様々な投資運用会社等から提案を受け、社内協議を経てお客さまの利益に資する商品を選定してまいります。
- ・お客さまのニーズに反して、販売手数料の高い商品やグループ内の投資運用会社の商品を優先して推奨・販売することがないように、定期的にモニタリングを実施し、適切な販売態勢を堅持してまいります。

《企業文化の定着》

- ・お客さま本位の業務運営を踏まえた業績評価体系を構築します。
- ・最適な商品やサービスの提供を行うために、それぞれの業務に応じた適切な研修を行い能力の高度化を図るとともに、研修内容の改善に取り組みます。

以上