

# お客さま本位の業務運営に関する取組項目

## 1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

- ① 経営理念に、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革やお客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上を明記し、その実現に向けて取り組めます。

### <経営理念>

お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

「信頼」 法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします

「変革」 お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます

「効率」 お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます

「専門性」 お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります

- ② 当行の役員・社員一人ひとりがお客さまを最優先に考え、責任ある行動を徹底するための「ゆうちょ銀行行動指針」を制定の上、当該指針を規範として、日々の業務に取り組んでおります。

### <ゆうちょ銀行行動指針> (一部抜粋)

#### 2. お客さまへの責任

##### (1) 適合性原則の遵守と説明義務の徹底

お客さまのニーズや投資経験等に応じて適切と考えられる商品・サービスを提供します。

また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご納得いただいた上で取引します。

##### (2) 意思確認の徹底

お客さまと契約を締結する場合には、契約内容をよく理解されているか、ご本人の意思に基づいた契約であるかを確認します。

##### (3) お客さまの利益の保護

自社やグループ会社の利益のために、不当にお客さまの利益を損なうことのないよう行動します。業務上知り得た情報をもとに自己の利益を図る行為をしません。

- ③ 商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘するための「勧誘方針」を制定の上、取り組んでおります。

### <勧誘方針>

私たちは、金融商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘を行います。

1 お客さまご自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品内容やリスク内容などの重要事項について適切な説明を行います。

2 お客さまの金融商品に対する知識、経験、財産の状況及び商品購入の目的に照らして、お客さまに理解されるような説明に努めます。

3 不確定な事項について、断定的な判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げることは行いません。

4 お客さまの意思に反する不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。

- ④ お客さまからお寄せいただいた声を一元的に取りまとめ横断的に分析・社内共有し、迅速に必要な対応を策定・推進し、全社員がお客さま本位の良質な金融サービスの提供ができるように

お客さまとの様々な接点を通じて取り組みます。

- ⑤ 全社員がお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供できるように商品・サービスの在り方について協議するため、経営層を構成員とするサービス向上委員会を設置し、お客さま本位の業務運営の一層の推進・実践に向けて取り組んでまいります。

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

### (1) お客さまへの良質な金融サービスの提供

- ① 全国約 24,000 の郵便局を中心としたネットワークを通じて、お客さまのライフサイクルやライフイベントに応じた商品の提案に努めるとともに、利用者が利用しやすいATM環境の提供など、お客さまの幅広いニーズに対応できるよう取り組みます。
- ② ご高齢やお身体の不自由なお客さまに当行を安心、便利にご利用いただけるよう、施設のバリアフリー化や視覚障がい者点字ブロックの敷設、貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお届けするサービス等を提供します。
- ③ 当行の商品・サービス、手数料、各種お手続き方法などに関するお客さまからのお問い合わせに対して、適切な情報提供を行うために、「ゆうちょコールセンター」、「投資信託コールセンター」等を設置しております。

### (2) お客さまの多様なニーズを踏まえた商品・サービスの開発

- ① 資産運用商品について、投資経験が少ないお客さまにも安心してご利用いただけるよう、運用会社等と連携するとともに、お客さまの声にも耳を傾け、簡単で分かりやすく、リスクを抑えた商品を中心に取揃えます。  
また、投資信託をご利用のお客さまのライフスタイルの多様な変化に対応するため、商品・サービスを一層、充実させます。
- ② 当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価（パフォーマンス）・定性評価（商品性等）、運用会社の定性評価（サポート体制等）を行い、適切な商品選定に努めます。  
また、当行は、お客さま目線で運用会社等へ積極的に意見・提案します。
- ③ お客さまニーズや社会情勢の変化に対応した、デジタル技術を活用した商品の開発を推進するとともに、お客さまに安心・便利にご利用いただける貯金・送金決済サービス等の提供に取り組み、お客さまの利便性向上に努めます。

## 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- ① 商品・サービスのご提供に際しては、お客さまが商品をご選択いただくうえで重要な情報について、手数料やリスク等を記載した資料を用いて、商品を比較しながらご説明する等、お客さまが最適な商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めます。  
特に、購入時手数料等については、どのようなサービスの対価なのかを明示し、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、投資信託及び変額年金保険の販売時には、できる限り具体的な手数料等金額をお示しする等、お客さまにご納得いただける説明に努めます。
- ② お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、随時見直しを行います。  
特に、資産運用商品について、投資経験の少ないお客さまが制度や商品の内容を十分ご存知なかったために不利益を被ることがないように、これらの内容やリスクなど、お客さまに特にご理解いただきたい事項をまとめた分かりやすい資料とします。
- ③ お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等ツールを用いる等して伺い、お客さ

まの利益に適う商品提案を行います。

また、資産形成層のお客さまには、ご意向等を踏まえた上で、長期・分散・積立投資に適した商品を積極的にご紹介します。

特に、資産形成層に多く含まれる投資経験の少ないお客さまには、投資の考え方や投資信託の仕組みをよくご理解いただくため、資産分散投資、長期投資、時間分散投資、コア・サテライト運用の考え方、分配金の仕組みを含め、分かりやすく丁寧に説明します。

- ④ ご高齢のお客さまとのお取引は、特に配慮が必要であり、契約内容を十分に納得いただき、ご意向に基づいてお取引いただけるよう、より丁寧に分かりやすい説明に努め、きめ細やかな対応を行います。

また、お客さまにとってふさわしい提案がされているか、上席者による確認を行います。そのうえで、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性があるかと判断した場合には、お客さまとご相談のうえ、ご提案を控えさせていただきます。

- ⑤ 資産運用商品をご購入いただいたお客さまに対して、ご提案した商品や販売・推奨等の方法がお客さまにとってふさわしいものであったかについて、アンケート等によりお客さまの評価を受け検証するとともに、運用環境が大きく変化した場合など適時に、訪問や電話などによりコミュニケーションをとることで、お客さまの疑問等の解消に努めます。

また、お客さまの購入商品の特色やリスク等を改めて確認いただき、適切な投資等の判断をいただけるよう、サポートを行います。

- ⑥ 将来のライフイベントでの必要資金をイメージした資産運用のお役に立てるよう、コンテンツやセミナー等を通じて情報提供を行います。

※ 当行の提供しているコンテンツやセミナー情報等は、以下の当行ウェブページでご確認いただけます。

「もっと知りたい！将来への備えとマネープランニング」

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/shisanunyou/toushin/kj\\_suy\\_ts\\_start\\_mp.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/shisanunyou/toushin/kj_suy_ts_start_mp.html)

「ご相談予約等」

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj\\_acs\\_seminar.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_seminar.html)

#### 4 利益相反管理態勢の整備

- ① 日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を制定・公表し、この方針に基づいて、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループ全体で利益相反取引を適切に管理しております。

当行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署を設置するなど、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備しております。

「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/csr/esg/governance/compliance/csr\\_esg\\_gns\\_cmp\\_conflicts.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/csr/esg/governance/compliance/csr_esg_gns_cmp_conflicts.html)

- ② 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案しております。また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与することは、行っておりません。

#### 5 人材育成・業績評価

- ① お客さま本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、社員意識の更なる向上、人材の育成、商品販売における顧客保護態勢の強化など、内部

管理態勢の充実に取り組みます。

- ② お客様の多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、商品・サービスや年金・相続等の知識研修、コンサルティング提案のロールプレイングや正規の事務を徹底する研修を行います。

また、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組みます。

加えて、コンサルティングの実践に必要なスキルの保有状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員毎の育成計画を作成のうえ指導を行います。作成した育成計画によるスキル習得状況に応じて、定期的なフォローアップを実施します。

- ③ 郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、当行が研修などの支援を実施しております。このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援を行います。

- ④ 社員の評価については、お客様本位の営業活動状況、コンプライアンスの観点を含むお客様サービス、事務品質と生産性の向上、人材育成などについて総合的に評価する仕組みとしております。

- ⑤ お客様本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底状況の検証として、内部管理部門において、お客様本位の観点の拡充・深化を図った資産運用商品に関するモニタリングを行います。

また、お客様本位の業務運営の取組状況を、委託した社外の専門家が定期的に調査し、調査結果は経営陣・社内各部門で共有し、業績評価にも反映します。