

各 位



「お客さま本位の業務運営基本方針」の改定について

株式会社池田泉州ホールディングス（社長 藤田 博久）は、本日、「お客さま第一主義」を今後より一層実践し、高度化していくため、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、平成 28 年 10 月に当社が制定した「フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の基本方針」を「お客さま本位の業務運営基本方針」として改定いたしました。

また、当社グループ会社（株式会社池田泉州銀行・池田泉州 T T 証券株式会社・池田泉州投資顧問株式会社）においても、当社の「お客さま本位の業務運営基本方針」に基づき、各社ごとの「お客さま本位の業務運営基本方針」、「具体的な取組」を新たに制定しましたのでお知らせいたします。

当社グループ会社は、「お客さま本位の業務運営基本方針」に則り、常にお客さま本位で考え、創意と工夫を活かし、質の高い金融商品・サービスの提供に努め、お客さまの安定的な資産形成のお役に立ってまいります。

各社の方針、具体的な取組は、別添資料をご覧ください。

池田泉州ホールディングス 「お客さま本位の業務運営基本方針」

池田泉州ホールディングスグループ（※1）は、経営理念（※2）に基づき、グループの総合力を用いてお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、金融商品の販売において以下の基本方針を定め、役職員一同これを遵守することで「お客さま第一主義」を実践してまいります。

（※1）本方針の対象となるグループ会社：池田泉州銀行・池田泉州ＴＴ証券・池田泉州投資顧問

（※2）当社グループの経営理念：『幅広いご縁』と『進取の精神』を大切に、お客さまのニーズに合ったサービスを提供し、地域の皆さまに『愛される』金融グループを目指すこと。

1. お客さまのニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客さまの様々なニーズに的確にお応えできるよう、金融商品を幅広くラインアップします。

2. お客さまへのコンサルティングを通じた商品のご提案

お客さまの金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いし、商品提供会社から当社グループに支払われる手数料にとらわれることなく、中長期的な資産形成・運用に資する商品をご提案致します。

3. お客さまへの丁寧な商品説明

お客さまに金融商品をご提案する際には、各商品のリスクの所在やお客さまにご負担いただく費用など、投資判断に必要な情報をお客さまに十分ご理解いただけるまで丁寧に説明するとともに、その説明資料については、適宜改善に努めます。

4. お客さまの投資判断に必要な情報提供の充実

金融や投資に関するお客さま向けセミナーや、ご購入頂いた後のアフターフォローにより、市場動向やお客さまの運用状況をお伝えするなど、お客さまに必要な情報提供の充実に努めます。

5. お客さま第一主義の態勢整備

「お客さま第一主義」の理念のもと、お客さまのニーズや利益に真に適う取組みをより一層実践し、「地域の皆さまからのご支持 No1」を目指して、担当者の人材育成や社内の評価制度の改善等、適切な態勢を整備します。

6. お客さまにとって便利で安心できるサービスのご提供

店頭、コールセンター、インターネット等多様なチャネルにおいて、お客さまのニーズにお応えするとともに便利で安心できるサービスの提供に努めます。

池田泉州銀行「お客さま本位の業務運営基本方針」及び「具体的な取組」

池田泉州銀行は、経営理念（※1）に基づき、グループの総合力を用いてお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、金融商品の販売において以下の基本方針を定め、役職員一同これを遵守することで「お客さま第一主義」を実践してまいります。

（※1）当行の経営理念：『幅広いご縁』と『進取の精神』を大切に、お客さまのニーズに合ったサービスを提供し、地域の皆さまに『愛される』銀行を目指すこと。

1. お客さまのニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客さまの様々なニーズに的確にお応えできるよう、金融商品を幅広くラインアップします。

具体的な取組

- （1）お客さまの投資経験やライフプランに応じた商品をご提案するため、様々な投資運用会社や保険会社の中から、タイプの違う商品を幅広く取り揃えてまいります。
- （2）商品の特性やリスクを十分把握した上で、お客さまの中長期的な資産形成に適した取扱い商品を決めます。
- （3）お客さまにご負担いただく手数料に見合う商品、サービスの提供に努めます。

【図1】投資信託ラインアップ ※1
(29年5月末)

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	3	4.8%
国内株式	10	16.1%
海外債券	15	24.2%
先進国	9	14.5%
ハイイールド	4	6.5%
新興国	2	3.2%
海外株式	13	21.0%
先進国	11	17.7%
新興国	2	3.2%
REIT	4	6.5%
バランス型	16	25.8%
その他	1	1.6%
合計	62	100.0%

※1 店頭取扱い商品のみ

【図2】保険ラインアップ
(29年5月末)

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
円建て	17	65.4%
変額個人年金	3	11.5%
定額個人年金	1	3.8%
終身保険	12	46.2%
医療・がん保険	1	3.8%
外貨建て	9	34.6%
変額個人年金	2	7.7%
定額個人年金	1	3.8%
終身保険	6	23.1%
合計	26	100.0%
うち手数料開示商品 ※2	19	73.1%

※2 外貨建て保険、変額保険、市場価格調整機能を備えた保険など、市場リスクを有する商品(28年10月より開示)

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
個人年金保険	1	4.5%
終身保険	4	18.2%
医療・がん保険	10	45.5%
学資保険	1	4.5%
介護・収入保障保険	4	18.2%
定期保険	2	9.1%
合計	22	100.0%
うち手数料開示商品 ※2	1	3.8%

2. お客さまへのコンサルティングを通じた商品のご提案

お客さまの金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いし、商品提供会社から当社グループに支払われる手数料にとらわれることなく、中長期的な資産形成・運用に資する商品をご提案致します。

具体的な取組

- （1）商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの金融知識・投資経験・財産の状況・投資目的をお伺いします。
- （2）お客さまのご意向を金融情勢や相場動向に関する情報に照らし、お客さまにふさわしい複数の商品をご提案するよう努めます。
- （3）お客さまのリスク許容度やご資金の性質に応じた商品提案を徹底し、お客さま本位の商品のご提供に努めます。

【図3】28年下期 投資信託 販売上位10商品

順位	投信会社名	商品名	投資対象
1	大和投資信託	ダイワ日本国債ファンド	国内債券
2	フィデリティ投信	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	海外債券
3	アセットマネジメントOne	ゼウス	REIT
4	東京海上アセットマネジメント	東京海上・ニッポン世界債券ファンド	海外債券
5	アセットマネジメントOne	世界のかけ橋	海外株式
6	アセットマネジメントOne	物件満彩	REIT
7	JPMオルガン・アセット・マネジメント	JPMグローバル高利回りCBファンド	その他資産
8	アセットマネジメントOne	新光ブラジル債券ファンド	海外債券
9	アセットマネジメントOne	みずほ USハイイールドオープンAコース	海外債券
10	フィデリティ投信	フィデリティ・USリート・ファンドB	REIT

【図4】28年下期 保険 販売上位10商品

順位	保険会社名	商品名	種類
1	三井住友海上プライマリー生命	しあわせ、ずっと	外貨・終身
2	三井住友海上プライマリー生命	たのしみ、ずっと	外貨・終身
3	メットライフ生命	ビーウィズユープラス	外貨・終身
4	三井住友海上プライマリー生命	やさしさ、つなぐ	外貨・終身
5	三井住友海上プライマリー生命	えがお、ひろがる	外貨・終身
6	第一フロンティア生命	プレミアカレンシープラス	外貨・定額
7	アフラック	ちゃんと応える医療保険EVER	円貨・医療
8	日本生命	ロングドリームGOLD	外貨・終身
9	明治安田生命	エブリバディ	円貨・終身
10	T&Dフィナンシャル生命	生涯プレミアムワールド3	円貨・終身

3. お客さまへの丁寧な商品説明

お客さまに金融商品をご提案する際には、各商品のリスクの所在やお客さまにご負担いただく費用など、投資判断に必要な情報をお客さまに十分ご理解いただけるまで丁寧に説明するとともに、その説明資料については、適宜改善に努めます。

具体的な取組

- (1) お客さまに金融商品をご提案する際には、商品、サービスのリスク、手数料等、お客さまの投資判断に必要な情報の提供に努めます。
- (2) ご説明にあたっては、パンフレットや目論見書などの説明資料や、タブレット端末などITツールを活用し、商品、サービスについてわかりやすく説明するよう努めます。
- (3) ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めし、ご検討頂く時間をとって頂くようご案内します。

4. お客さまの投資判断に必要な情報提供の充実

金融や投資に関するお客さま向けセミナーや、ご購入頂いた後のアフターフォローにより、市場動向やお客さまの運用状況をお伝えするなど、お客さまに必要な情報提供の充実に努めます。

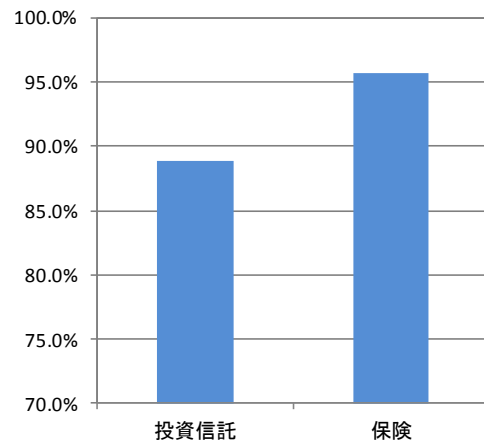
具体的な取組

- (1) 金融や投資に関するお客さま向けセミナー等を随時開催し、お客さまへの情報提供に努めます。
- (2) ご購入頂いた後も、資産運用に必要な情報の提供やご相談を承るなど、アフターフォローの充実に努めます。
- (3) お客さまからのお問い合わせに対して、適切にお応えできる態勢の整備に努めます。

【図5】平成28年度 本部主催
大規模資産運用セミナー実施状況

セミナー名	開催月	内容	主な対象のお客さま	参加人数
ゼウス運用報告セミナー	7月	新光US-REIT(ゼウス)の運用状況	投資経験者	164名
大人のための夏期講習	8月	世界経済・為替動向等の見通し	投資初心者 投資経験者	344名
上手なお金の働かせ方講座	11月	資産運用の必要性 マーケットの基礎知識	投資初心者 投資未経験者	211名
ゼウス運用報告セミナー	12月	新光US-REIT(ゼウス)の運用状況	投資経験者	203名
大人のための冬期講習	1月	世界経済・為替動向等の見通し	投資初心者 投資経験者	377名

【図6】29年3月 アフターフォローの実施状況 ※3



※3 一定の条件のもと、1回/年以上の
アフターフォローを実施

5. お客さま第一主義の態勢整備

「お客さま第一主義」の理念のもと、お客さまのニーズや利益に真に適う取組みをより一層実施し、「地域の皆さまからのご支持 No1」を目指して、担当者の人材育成や社内の評価制度の改善等、適切な態勢を整備します。

具体的な取組

- (1) 金融商品の販売知識やコンサルティング能力を一定以上有した職員を社内認定し、認定を受けた職員が金融商品の販売に従事します。
- (2) お客さま第一主義の浸透と金融商品知識向上に向け、職員の研修制度の充実に努めます。
- (3) お客さまにふさわしい商品、サービスの提供状況を評価する制度を目指して態勢整備に努めます。

6. お客さまにとって便利で安心できるサービスのご提供

店頭、コールセンター、インターネット等多様なチャネルにおいて、お客さまのニーズにお応えするとともに便利で安心できるサービスの提供に努めます。

具体的な取組

- (1) タブレット端末を活用したペーパーレス化等手続きの簡素化や迅速化により、お客さまのご負担軽減に努めます。
- (2) インターネットやスマートフォン等、お客さまの生活スタイルに合わせたツールを活用した新たなサービスを提供し、お客さまの利便性向上に努めます。

池田泉州ＴＴ証券「お客さま本位の業務運営基本方針」及び「具体的な取組」

池田泉州ＴＴ証券は、経営理念（※１）に基づき、グループの総合力を用いてお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、金融商品の販売において以下の基本方針を定め、役職員一同これを遵守することで「お客さま第一主義」を実践してまいります。

（※１）当社の経営理念：『幅広いご縁』と『進取の精神』を大切に、お客さまのニーズに合ったサービスを提供し、地域の皆さまに『愛される』証券会社を目指すこと。

1. お客さまのニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客さまの様々なニーズに的確にお応えできるよう、金融商品を幅広くラインアップします。

具体的な取組

- （１）お客さまの投資経験やライフプランに応じた商品をご提案するため、タイプの違う商品を幅広く取り揃えてまいります。
- （２）商品の特性やリスクを十分把握した上で、お客さまの中長期的な資産形成に適した取扱い商品を決めます。
- （３）お客さまにご負担いただく手数料に見合う商品、サービスの提供に努めます。

【図 1】投資信託ラインアップ ※1
(29年5月末)

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	1	2.4%
国内株式	12	28.6%
内外債券	1	2.4%
内外株式	4	9.5%
海外債券	7	16.7%
海外株式	5	11.9%
REIT	4	9.5%
バランス型	7	16.7%
その他	1	2.4%
合計	42	100.0%

※1 一部店舗の店頭のみ取扱い商品除く

2. お客さまへのコンサルティングを通じた商品のご提案

お客さまの金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いし、商品提供会社から当社に支払われる手数料や系列関係にとらわれることなく、中長期的な資産形成・運用に資する商品をご提案致します。

具体的な取組

- （１）商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの金融知識・投資経験・財産の状況・投資目的をお伺いします。
- （２）お客さまのご意向を金融情勢や相場動向に関する情報に照らし、お客さまにふさわしい複数の商品をご提案するよう努めます。
- （３）お客さまのリスク許容度やご資金の性質に応じた商品提案を徹底し、お客さま本位の商品のご提供に努めます。

【図2】28年下期 投資信託 販売上位10商品 ※2

順位	投信会社名	商品名	投資対象
1	ニッセイアセットマネジメント	ニッセイグローバル好配当株式プラス	内外株式
2	アセットマネジメントOne	通貨選択型Jリート・ファンド	REIT
3	大和住銀投信投資顧問	米国小型株ツインα	海外株式
4	大和住銀投信投資顧問	日本株厳選ファンド	国内株式
5	アセットマネジメントOne	新光Wバア・日本株オープンⅢ	国内株式
6	大和住銀投信投資顧問	日本成長テーマフォーカス	国内株式
7	アセットマネジメントOne	新光Wプル・日本株オープンⅢ	国内株式
8	野村アセットマネジメント	野村米国ブランド株投資	海外株式
9	アセットマネジメントOne	世界好配当アドバンス・インフラ株式F	内外株式
10	T&Dアセットマネジメント	T&D JPX日経400投信	国内株式

※2 一部店舗の店頭のみ取扱い商品除く

3. お客さまへの丁寧な商品説明

お客さまに金融商品をご提案する際には、各商品のリスクの所在やお客さまにご負担いただく費用など、投資判断に必要な情報をお客さまに十分ご理解いただけるまで丁寧に説明するとともに、その説明資料については、適宜改善に努めます。

具体的な取組

- (1) お客さまに金融商品をご提案する際には、商品、サービスのリスク、手数料等、お客さまの投資判断に必要な情報の提供に努めます。
- (2) ご説明にあたっては、パンフレットや目論見書などの説明資料や、タブレット端末などITツールを活用し、商品、サービスについてわかりやすく説明するよう努めます。
- (3) ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めし、ご検討頂く時間をとって頂くようご案内します。

4. お客さまの投資判断に必要な情報提供の充実

金融や投資に関するお客さま向けセミナーや、ご購入頂いた後のアフターフォローにより、市場動向やお客さまの運用状況をお伝えするなど、お客さまに必要な情報提供の充実に努めます。

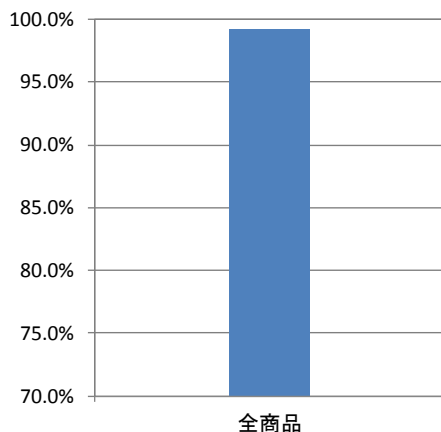
具体的な取組

- (1) 金融や投資に関するお客さま向けセミナー等を随時開催し、お客さまへの情報提供に努めます。
- (2) ご購入頂いた後も、資産運用に必要な情報の提供やご相談を承るなど、アフターフォローの充実に努めます。
- (3) お客さまからのお問い合わせに対して、適切にお応えできる態勢の整備に努めます。

【図3】平成28年度 資産運用セミナー実施状況

セミナー名	開催月	内容	主な対象のお客さま	参加人数
マーケットセミナー	4月	景気の現状と株式市場の動向	投資初心者・経験者	41名
マーケットセミナー	5月	2016年夏に向けた市況見通し	投資初心者・経験者	72名
マーケットセミナー	6月	米国株式市場の動向と見通し	投資初心者・経験者	41名
グローバル投資セミナー	7月	2016年後半のグローバル経済と投資戦略	投資初心者・経験者	238名
マーケットセミナー	8月	景気の現状と株式市場の動向	投資初心者・経験者	62名
3周年記念講演会	9月	2016年秋のグローバル経済と投資戦略	投資初心者・経験者	210名
投資の日記念マーケットセミナー	10月	景気の現状と株式市場の動向	投資初心者・経験者	44名
池田支店開設記念セミナー	11月	マイナス金利下での資産運用と市況見通し	投資初心者・経験者	80名
マーケットセミナー	12月	景気の現状と株式市場の動向	投資初心者・経験者	67名
新春グローバル投資セミナー	1月	2017年のグローバル経済と投資戦略	投資初心者・経験者	201名
春の投資セミナー	2月	株主優待王・桐谷さんが語る 楽しい株主優待のすすめ	投資初心者・経験者	253名
マーケットセミナー	3月	景気の現状と株式市場の動向	投資初心者・経験者	21名

【図4】29年3月 アフターフォローの実施状況 ※3



※3 年2回一定条件該当のお客さまに対し、アフターフォローを実施

5. お客さま第一主義の態勢整備

「お客さま第一主義」の理念のもと、お客さまのニーズや利益に真に適う取組みをより一層実践し、「地域の皆さまからのご支持 No1」を目指して、担当者の人材育成や社内の評価制度の改善等、適切な態勢を整備します。

具体的な取組

- (1) 金融商品の販売知識やコンサルティング能力を一定以上有した職員が金融商品の販売に従事します。
- (2) お客さま第一主義の浸透と金融商品知識向上に向け、職員の研修制度の充実に努めます。
- (3) お客さまにふさわしい商品、サービスの提供状況を評価する制度を目指して態勢整備に努めます。

6. お客さまにとって便利で安心できるサービスのご提供

店頭、カスタマーサポートセンター、インターネット等多様なチャネルにおいて、お客さまのニーズにお応えするとともに便利で安心できるサービスの提供に努めます。

具体的な取組

- (1) インターネットやスマートフォン等、お客さまの生活スタイルに合わせたツールを活用した新たなサービスを提供し、お客さまの利便性向上に努めます。

池田泉州投資顧問「お客さま本位の業務運営基本方針」及び「具体的な取組」

池田泉州投資顧問は、池田泉州ホールディングスの経営理念（※1）に基づき、グループの総合力を用いてお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、金融商品・サービスのご提供において以下の基本方針を定め、役職員一同これを遵守することで「お客さま第一主義」を実践してまいります。

（※1）池田泉州ホールディングスの経営理念

『幅広いご縁』と『進取の精神』を大切に、お客さまのニーズに合ったサービスを提供し、地域の皆さまに『愛される』金融グループを目指すこと。

1. お客さまのニーズにお応えする商品・サービスのご提供

お客さまの様々なニーズに的確にお応えできるよう、金融商品・サービスを幅広くご提供致します。

具体的な取組

- （1）お客さまの投資経験やライフプランに応じた商品・サービスをご提案するため、様々な運用手法や外部運用機関の投資商品等を幅広くご提供してまいります。
- （2）運用特性やリスクを十分把握した上で、お客さまの中長期的な資産形成に適した商品・サービスを決定します。
- （3）お客さまにご負担いただく手数料は、ご契約内容（投資対象・投資手法・投資金額等）に応じて個別にご相談の上、設定させていただきます。

2. お客さまへのコンサルティングを通じた商品・サービスのご提案

お客さまの金融知識・投資経験・財産・投資目的をじっくりとお伺いし、中長期的な資産形成・運用に資する商品・サービスをご提案致します。

具体的な取組

- （1）商品・サービスのご提案にあたっては、事前にお客さまの金融知識・投資経験・財産の状況・投資目的をお伺いします。
- （2）お客さまのご意向を金融情勢や相場動向に関する情報に照らし、お客さまにふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めます。
- （3）お客さまのリスク許容度やご資金の性質に応じたご提案を徹底し、お客さま本位の商品・サービスのご提供に努めます。

3. お客様の投資成果向上のための運用の高度化

お客様の投資成果向上のため、運用力の強化、高度化に努めてまいります。

具体的な取組

- (1) お客様の投資成果向上に資するため、運用力の強化を図るとともに、既存の運用手法の改善や新たな投資機会の追求に努め、運用・管理体制の高度化を図ってまいります。
- (2) 受託者責任の観点から運用・管理部署双方によるモニタリングを通じて、運用を委託された資産について最良執行に努めます。
- (3) お客様の利益最大化を目指した運用機関としてのスチュワードシップ責任を果たすべく取り組んでまいります。

4. お客様の投資判断に必要な情報提供の充実

お客様の投資判断に必要な情報について、わかりやすく提供してまいります。

具体的な取組

- (1) ご契約に際しては、お客様の投資判断に資するよう商品・サービスの内容や運用手法に応じた手数料・リスク等の重要情報をわかりやすく提供してまいります。
- (2) ご契約後におきましては、運用状況・市場動向・取引等に関する情報提供を適宜行い、お客様との対話を重視したきめ細かいご説明を行ってまいります。

5. お客様第一主義の態勢整備

「お客様第一主義」の理念のもと、お客様のニーズや利益に真に適う取組みをより一層実践し、「地域の皆さまからのご支持 No1」を目指して、人材育成や社内の評価制度の改善等、適切な態勢を整備します。

具体的な取組

- (1) 誠実かつ公正にお客様本位の業務運営を実践するため人材の育成ならびに社内の評価制度の改善等、適切な態勢を整備します。
- (2) 投資運用業務における利益相反の防止ならびに適切な管理を実施することにより、運用機関としての独立性・透明性の確保に努めます。