

# お客さま本位の業務運営

## ◆ お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当行は、2017年6月にぐんぎん証券とともに制定した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」および「同方針に基づくアクションプラン」について、2024年9月の顧客本位の業務運営の原則の改訂を受け、2025年6月に見直しを行い、内容を変更しました。取組状況およびKPI（共通KPI・自主的KPI）とあわせ、当行ホームページにて公表しています。

### 取組方針

#### 1. はじめに

群馬銀行およびぐんぎん証券（以下、群馬銀行グループ）は、「企業理念」において、「地域社会の発展を常に考え行動すること」、「お客さまとの創造的な関係を深めること」を、パーパスにおいて「私たちは『つなぐ』力で地域の未来をつむぎます」を掲げています。こうした企業理念やパーパスを踏まえ、以下の方針に基づき、お客さまに最適な商品・サービスを提供し（社会的価値）、その結果として適正な利益を上げていく（経済的価値）ことで、持続的な金融サービスの向上に取組んでいます。

#### 2. お客さまの最善の利益の実現

- (1) 群馬銀行グループは、企業理念やパーパスに基づき、お客さまにとって何が最適な商品・サービスなのかを考え、お客さまの最善の利益実現を図ります。
- (2) お客さまの最善の利益の実現を図るため、群馬銀行は、お客さまのライフステージに応じて発生する様々なニーズに対する包括的なサポートを行う役割を担い、ぐんぎん証券は主に資産運用ニーズに対するサポートを行う役割を担います。

#### 3. お客さまのお役に立つ商品・サービスの選定

- (1) 新たに取扱う商品・サービスの選定や、お客さまへのご提案にあたっては、受け取る手数料等の多寡や商品・サービス提供会社との関係に捉われず、「お客さまに最もふさわしい商品・サービスは何か」を判断基準とします。
- (2) 商品の複雑さやリスク等の商品の特性等に応じて、商品・サービス提供会社と相互に情報連携を行います。また、連携した情報に基づき、想定するお客さまの属性と実際に購入されたお客さまの属性が合致しているか等検証を行い、必要に応じて商品・サービスの改善を図ります。

#### 4. 手数料等の透明性向上

お客さまが商品・サービスを選ぶ際の判断材料となるよう、商品・サービスごとの手数料等の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

#### 5. 重要な情報のわかりやすい提供

- (1) 商品・サービスに関する情報を提供する際には、ITツールなどを活用し、商品・サービスの基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等を含めわかりやすく説明します。
- (2) お客さまが、ご自身の判断でニーズに合った商品・サービスを選択していただけるよう、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

#### 6. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的やニーズに合わせて、グループ一体となって最適な商品・サービスを提案します。
- (2) 地域の皆さまの金融リテラシー向上のため、金融・経済に関する情報提供を積極的に行います。
- (3) マーケット環境やお客さまの運用状況等をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するなど、適時適切なフォローアップを行います。

#### 7. 人材育成・評価

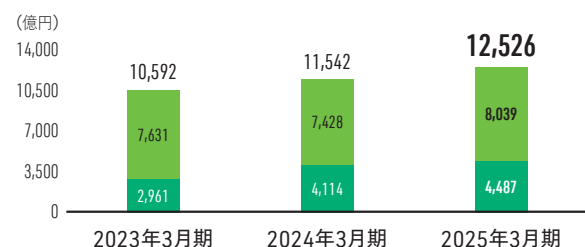
お客さまの多様なニーズに対し、最適なコンサルティングを提供するため、研修の充実や資格取得支援を通して、専門知識と高度な提案力を兼ね備えた人材の育成に努めるとともに、従業員の適切な評価を大切にします。

## ◆ 取組み状況

当行グループ全体では、「預かり金融資産の残高」および「相続関連業務成約件数」など各種指標ともに前年度比増加しています。

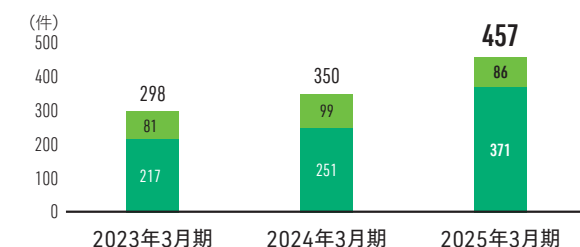
### 【預かり金融資産残高および投資信託残高の推移】

2社合計（群馬銀行・ぐんぎん証券） ■ 投資 ■ 投資を除く預かり金融資産残高



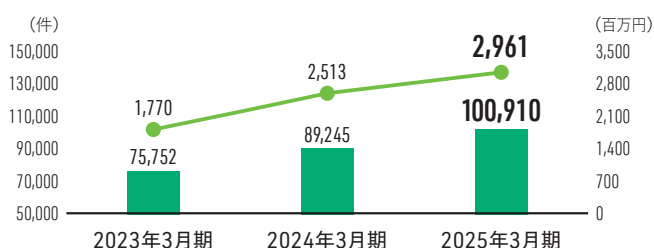
### 【相続関連業務成約件数の推移】

■ 遺言信託 ■ 遺産整理業務



### 【積立投信契約件数・契約金額の推移】

■ 件数 ■ 契約金額



### 【NISA口座開設・稼働・口座残高の推移】

■ NISA口座稼働 ■ NISA口座開設 ■ 口座残高

