

お客さま本位の業務運営方針

株式会社 東和銀行

- 東和銀行は、パーパス「私たちは、地域のお客さまに寄り添い、ともに豊かな未来を創造します。」及び経営理念「役に立つ銀行」・「信頼される銀行」・「発展する銀行」に基づき、お客さまの利益に適ったお客さまにふさわしい商品やサービスの提供を目的として、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さまの最善の利益の実現に向けた取り組みを行ってまいります。
- 取組状況について成果指標を含め定期的に公表するとともに、本方針を定期的に見直すことにより、より良い業務運営に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み

- 東和銀行は、パーパス及び経営理念に基づき、お客さまの立場に立って、お客さまにふさわしい金融商品やサービスを提供し、お客さまの長期的・安定的な資産形成を支援することにより、お客さまの最善の利益の実現を図ってまいります。

アクションプラン

- お客さまの現況やニーズをお伺いし、お客さまに最適なアドバイスを行える体制を確立させ、預り資産残高の増加を図ってまいります。
- 商品の選定にあたっては、お客さま本位の観点に立ち、お客さまの利益・多様なニーズにお応えするため、継続的に商品ラインナップを見直してまいります。
- お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向け、長期・積立・分散投資の普及を図ってまいります。

ふ れ あ い バ ン ク

2. 利益相反の適切な管理

- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、「利益相反管理方針」に則って、適切な管理に努めます。
- 金融商品の選定に際しては、特定の企業グループに偏ることなく、当行で受取る手数料等の多寡にとらわれることなく、お客さまの利益・ニーズとの整合性について、合理的に判断してまいります。

アクションプラン

- お客さまへの提案・販売等について本部によるモニタリングを実施し、適切な管理・検証に努めます。
 - 商品導入時において、利益相反を含めたリスクチェックを十分に行うとともに、商品導入後も取扱商品に関する適切な検証を行ってまいります。
- ※ 公表日時点において、当行では利益相反の可能性について注意を要する、商品組成・商品運用会社(部門)は有しておりません。

3. 手数料等の内容の明確化

- お客さまが投資判断を行うにあたって、お客さまにご負担いただく手数料・費用等について、わかりやすく表示するとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行ってまいります。

アクションプラン

- お客さまにご負担いただく手数料や費用等については、重要情報シートや契約締結前交付書面等に手数料の種類、料率、計算方法等をわかりやすく表示し、ご理解いただけるよう丁寧に説明してまいります。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

- お客さまの金融知識・経験・理解力等に合わせて、商品の仕組みや特性、リスク、リターン、手数料等について、お客さまが誤解することのないようわかりやすく説明いたします。
- 経済環境やマーケット動向等については、各種ツールや資料によりわかりやすく情報を提供してまいります。

アクションプラン

- お客さまへ提案する金融商品・サービスのリターン、リスク、取引条件、想定するお客さまの層などについて、重要情報シートや各種資料等を活用し、類似した商品・サービスの比較が容易に行えるよう、わかりやすい情報を提供してまいります。
- 複数の金融商品をパッケージ化した商品については、個別で購入する場合との違いなどについて、重要情報シート等により、わかりやすく説明してまいります。
- タブレット等の資産運用提案ツールを活用し、明確にわかりやすい情報を提供してまいります。

5. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- お客様のご意向や金融知識・経験・財産の状況などをお伺いしたうえで、取引の目的やニーズに合わせて、お客様に適した金融商品を提供してまいります。
- お客様の金融リテラシー向上に向け、金融・経済・マーケット等に関する情報提供を行うとともに、お客様の投資判断に必要な情報を提供し、適切なアフターフォローに努めます。

アクションプラン

- お客様の状況（知識、投資経験、財産の内容）および投資に対する考え方などをお伺いし、お客様に適した金融商品・サービスの提案をしてまいります。また、ライフプランや目標資産額、類似した金融商品・サービスとの比較等を踏まえ、わかりやすい情報を提供してまいります。
- 商品販売後も定期的にお客様のご意向を確認するとともに、提供する金融商品や投資環境の理解の向上に努め、お客様に対してマーケット環境や保有する金融商品の運用状況に関する情報提供を行い、適切なアフターフォローを実施してまいります。
- ご高齢のお客様や投資経験の浅いお客様には、複数回でのご面談やご家族の同席をお願いするなど、お客様のニーズや状況等を慎重に確認させていただきながら、商品の提案を行ってまいります。

6. 人材の育成や評価

- お客さまのお役に立てる金融サービスを提供するため、研修等の実施や資格試験の合格支援等により、専門的な知識とスキルを身につけた人材の育成と評価に努めてまいります。

アクションプラン

- お客さまのお役に立てる専門的な知識とスキルの向上のため、各種研修の実施及びファイナンシャルプランナー（FP技能士）資格取得のサポートを行い人材を育成してまいります。
- お客さまの安定した資産形成の実現に向け、金融商品・サービスの適切な勧誘や行動を的確に評価する態勢を整備してまいります。

2017年 7月31日 制定
2021年 6月25日 改定
2024年 6月28日 改定

以上

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況

2024年6月

ふ れ あ い バ ン ク



1. お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み	P2～13
2. 利益相反の適切な管理	P14
3. 手数料等の内容の明確化	P15～16
4. 重要な情報のわかりやすい提供	P17～19
5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	P20～26
6. 人材の育成や評価	P27
➤ 共通KPI	
◆ 投資信託の運用損益別顧客比率	P8
◆ 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン&リスク・リターン	P9～10
◆ 外貨建保険の運用評価別顧客比率	P11
◆ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン	P12～13

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取り組み

- 東和銀行は、パーパス及び経営理念に基づき、お客様の立場に立って、お客様にふさわしい金融商品やサービスを提供し、お客様の長期的・安定的な資産形成を支援することにより、お客様の最善の利益の実現を図ってまいります。

<パーパス>

**私たちは、地域のお客様に寄り添い、
ともに豊かな未来を創造します。**

東和銀行は、地域社会の一員としてお客様に寄り添い、ニーズや課題を共有し最適な提案で、お客様の持続的な成長を応援します。

これからも私たちは、お客様が描く未来を確かなものにするために、事業を支え、地域経済を支える揺るぎない信念のもと、必要とされる金融機関として経済・社会・文化の発展に尽くしてまいります。

<経営理念>

役に立つ銀行

お客様の課題・ニーズを的確に捉え、本業支援、経営改善・事業再生支援、資産形成支援を通じて、最適なソリューションを提供するとともに、地域の経済・社会の発展と文化の向上に貢献していく役に立つ銀行を目指します。

信頼される銀行

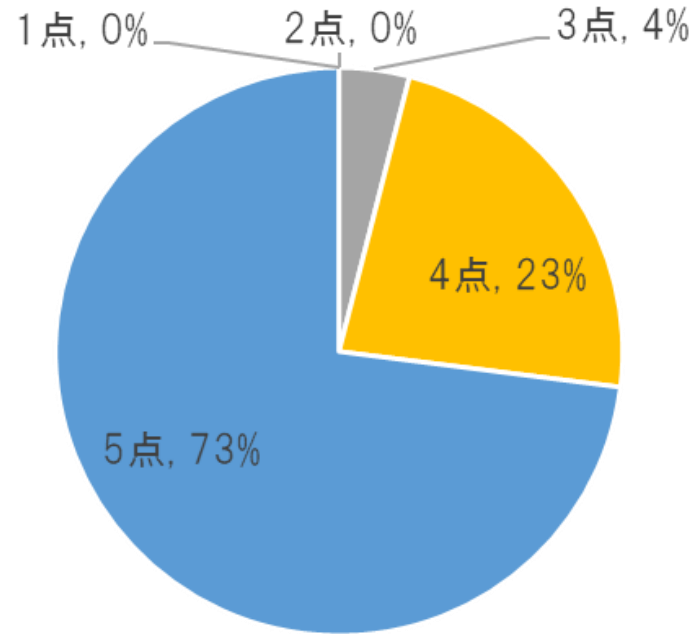
金融のプロとして、また責任ある地域社会の一員として、人と人との「和」を基本とした、誠実・迅速・的確な対応により、お客様満足を追求するとともに、強固な経営基盤の確立を図り、真に信頼される銀行を目指します。

発展する銀行

DX・デジタル化の進展や、脱炭素社会の実現など、様々な社会的課題の解決に取組み、ステークホルダーである地域社会・お客様・株主・従業員とともに、「共通価値の創造」を図り、持続的に発展する銀行を目指します。

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

■ アンケート「担当者の対応は、お客さま目線に基づいた対応だったと思いますか？」



	5点	4点	3点	2点	1点
2023年度	73%	23%	4%	0%	0%
2022年度	82%	15%	3%	0%	0%

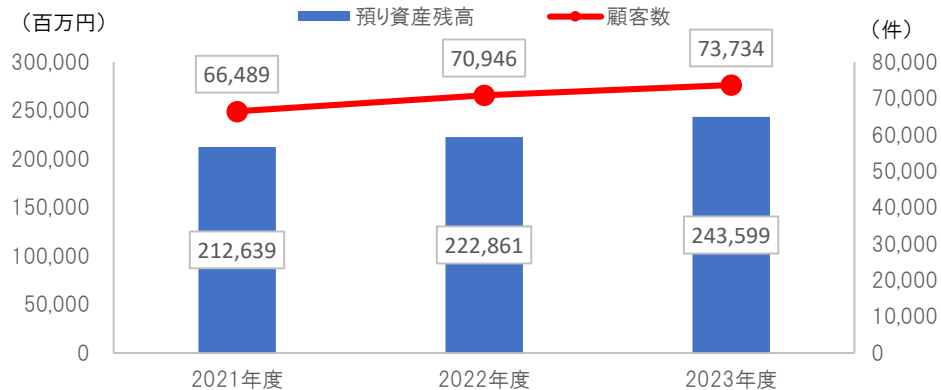
※対面で投資信託を購入いただいたお客さまや生命保険の契約をいただいたお客さまに対してアンケートを実施(5点評価)

※アンケート件数:2022年度 1,106件、2023年度 1,161件

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取り組み

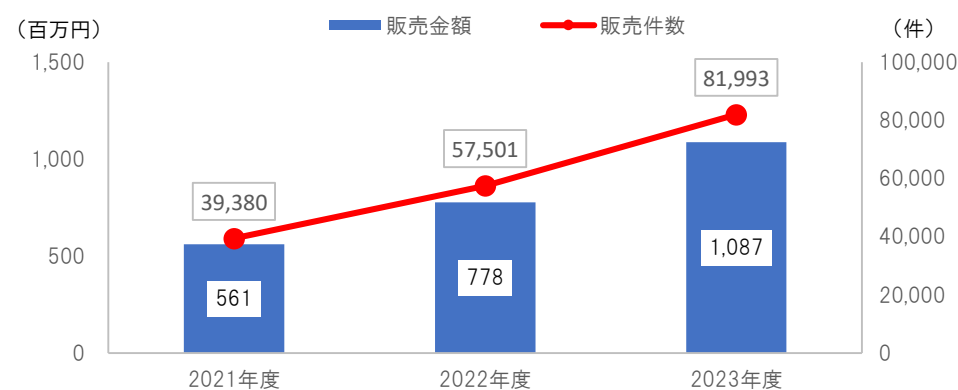
- お客様の現況やニーズをお伺いし、お客様に最適なアドバイスを行える体制を確立させ、預り資産残高の増加を図ってまいります。
 - お客様の長期的・安定的な資産形成の実現に向け、長期・積立・分散投資の普及を図ってまいります。
- 預り資産残高及び顧客数、積立商品販売金額及び販売件数、NISA残高及び口座数、NISAつみたて契約残高及び契約顧客数は増加基調となっています。

預り資産残高及び顧客数



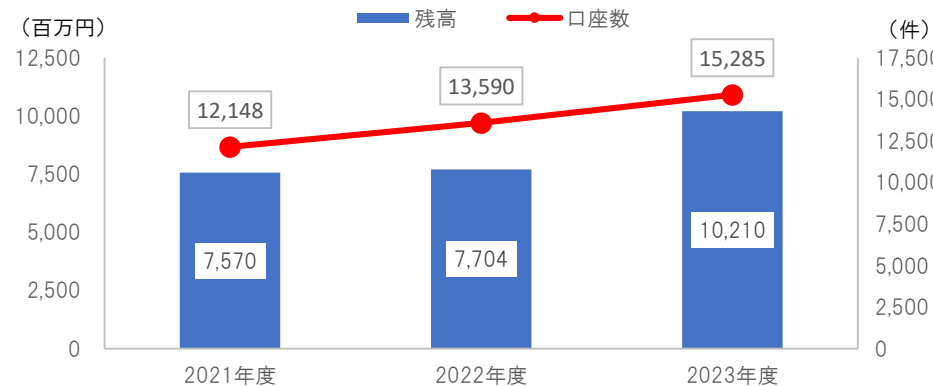
* 預り資産残高＝投資信託残高+生命保険累計販売金額
* 預り資産顧客数＝投資信託保有顧客数+生命保険累計契約件数

積立商品販売金額及び販売件数

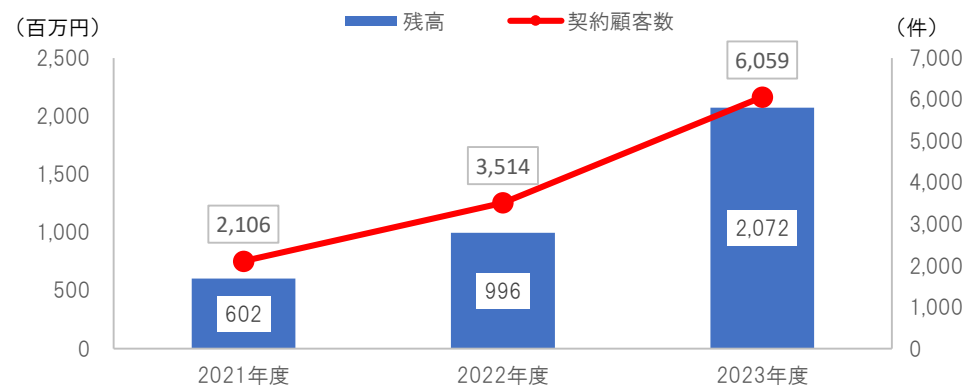


* 積立商品販売金額＝積立投資信託販売金額+平準払い保険販売金額
* 積立商品販売件数＝積立投資信託販売件数+平準払い保険契約件数

NISA残高及び口座数



NISAつみたて契約残高及び契約顧客数

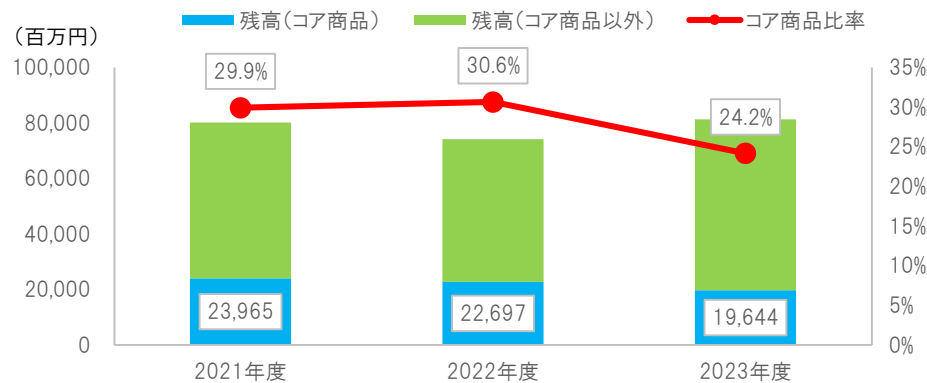


* NISAつみたて契約：つみたてNISA及びNISAつみたて投資枠

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

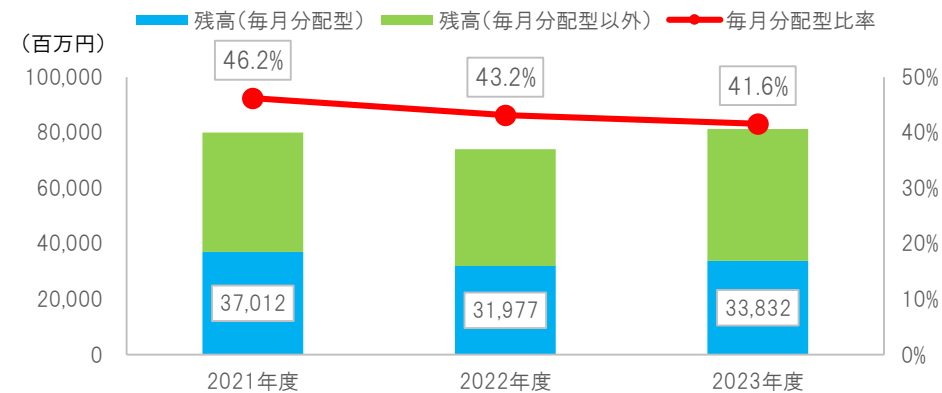
- お客様の現況やニーズをお伺いし、お客様に最適なアドバイスを行える体制を確立させ、預り資産残高の増加を図ってまいります。
- お客様の長期的・安定的な資産形成の実現に向け、長期・積立・分散投資の普及を図ってまいります。
- 良好な市場環境を背景に株式型ファンドへ資金が流入し、コア商品・毎月分配型投資信託の残高比率は低下しました。
- 基準価額上昇により解約が増加し、平均保有年数は低下（解約率は上昇）しました。

投資信託（コア商品）残高及び比率

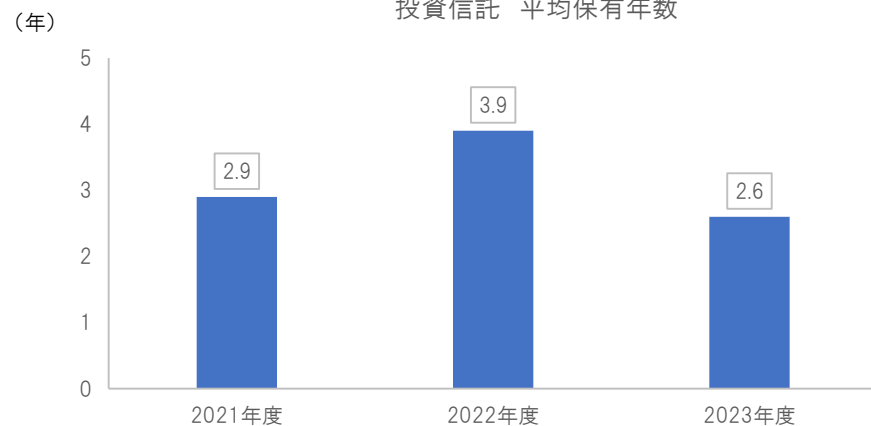


* 投資信託(コア商品): 毎月分配型を除くバランス型ファンド及び元本確保型ファンド

毎月分配型投資信託残高及び比率

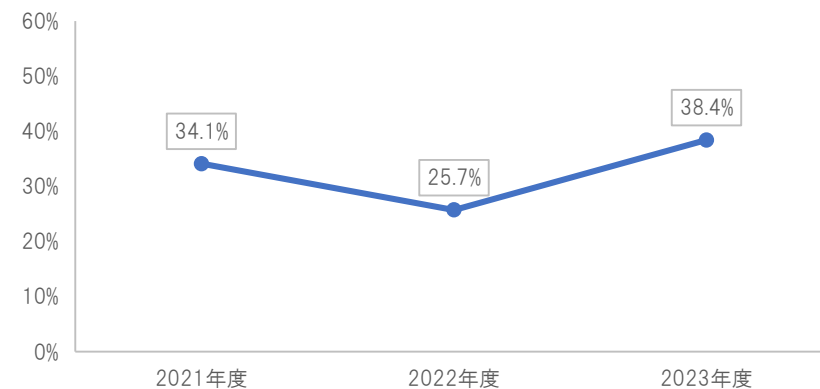


投資信託 平均保有年数



* 平均保有年数=(月末残高の平均値)÷(解約金額+償還金額)

投資信託 解約率



* 解約率=(解約金額+償還金額)÷(月末残高の平均値)

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

- 商品の選定にあたっては、お客さま本位の観点に立ち、お客さまの利益・多様なニーズにお応えするため、継続的に商品ラインナップを見直してまいります。
- 2023年度は投資信託13商品、生命保険3商品を新たに導入し、ラインナップの拡充を図りました。

◆ 2023年度 投資信託 導入商品

投資対象	ファンド名	備考
国内株式	つみたて日本株式(TOPIX)	NISAつみたて投資枠
海外株式	つみたて米国株式(S&P500)	NISAつみたて投資枠
海外株式	つみたて全世界株式	NISAつみたて投資枠
海外株式	つみたて先進国株式(為替ヘッジあり)	NISAつみたて投資枠
バランス	つみたて8資産均等バランス	NISAつみたて投資枠
バランス	のむラップ・ファンド(保守型)	NISA成長投資枠
バランス	のむラップ・ファンド(普通型)	NISA成長投資枠
バランス	のむラップ・ファンド(積極型)	NISA成長投資枠
海外株式	インデックスファンドS&P500(米国株式)	NISA成長投資枠
海外株式	ウォルター・スコット優良企業成長株ファンド(資産成長型)	NISA成長投資枠
バランス	あおぞら・新グローバル分散ファンド2023-04(愛称:ぜんぞう2304)	限定追加型
バランス	あおぞら・新グローバル分散ファンド2023-07(愛称:ぜんぞう2307)	限定追加型
バランス	あおぞら・新グローバル分散ファンド2024-01(愛称:ぜんぞう2401)	限定追加型

◆ 2023年度 生命保険 導入商品

保険種類	商品名	通貨
定額個人年金	プレミアジャーニー	円建・外貨建
定額終身保険	おおきな、まごころ2	円建・外貨建
定額終身保険	えらべる外貨建一時払終身	外貨建

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

■ 商品の選定にあたっては、お客さま本位の観点に立ち、お客さまの利益・多様なニーズにお応えするため、継続的に商品ラインナップを見直してまいります。

➤ 商品ラインナップを見直しを行い、取扱商品数は投資信託65商品（前年比▲3）、生命保険21商品（前年比+1）となりました。

◆ 投資信託ラインナップ

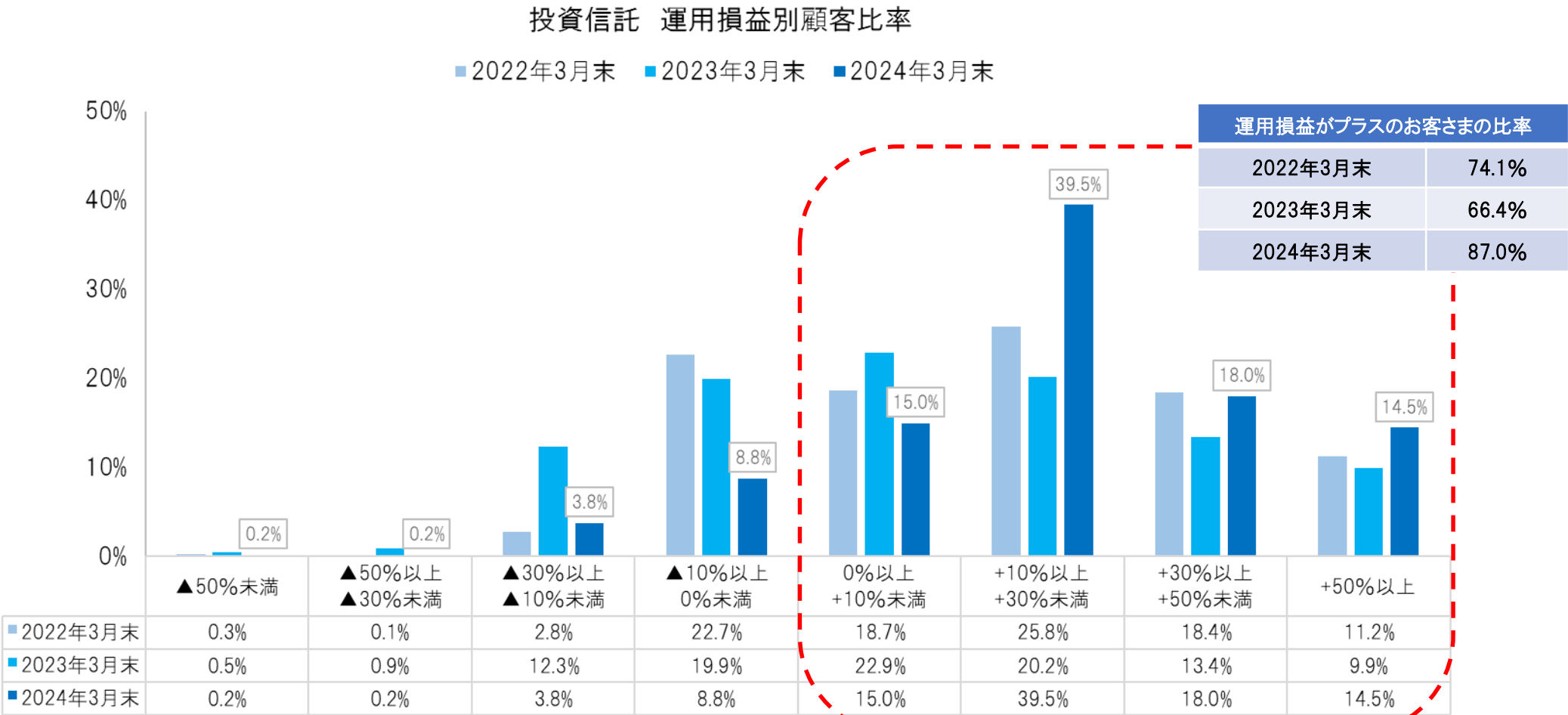
投資対象		取扱商品数	比率
株式	国内	12	18.5%
	海外	24	36.9%
債券	国内	1	1.5%
	海外	9	13.8%
リート	国内	1	1.5%
	海外	3	4.6%
バランス		14	21.5%
その他資産		1	1.5%
合計		65	100.0%
うち、販売手数料無料商品		11	16.9%

◆ 生命保険ラインナップ

保険種類	通貨	取扱商品数	比率
変額個人年金	円貨建	0	0.0%
	円貨・外貨建	0	0.0%
	外貨建	1	4.8%
定額個人年金	円貨建	1	4.8%
	円貨・外貨建	2	9.5%
	外貨建	2	9.5%
変額終身保険	円貨建	1	4.8%
	円貨・外貨建	0	0.0%
	外貨建	0	0.0%
定額終身保険	円貨建	3	14.3%
	円貨・外貨建	5	23.8%
	外貨建	4	19.0%
がん保険		1	4.8%
医療保険		1	4.8%
合計		21	100.0%

■ 共通KPI: 投資信託の運用損益別顧客比率

➤ 世界的な株高や為替レートの円安シフトによる投資信託のパフォーマンス良化により、運用損益がプラスのお客様の比率は87.0%（前年比+20.6%）となりました。

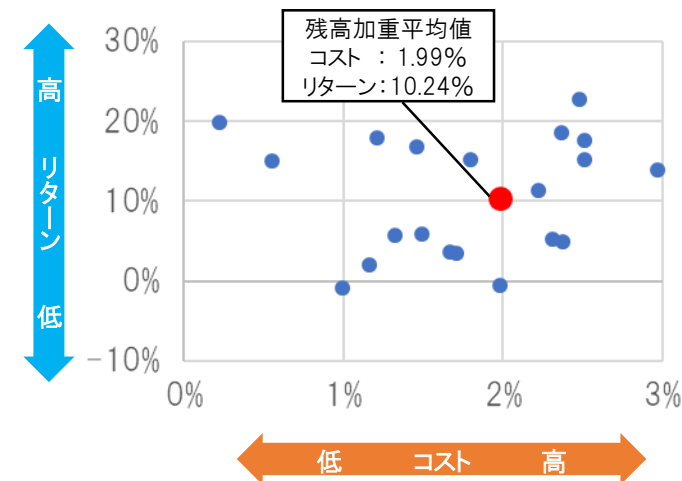
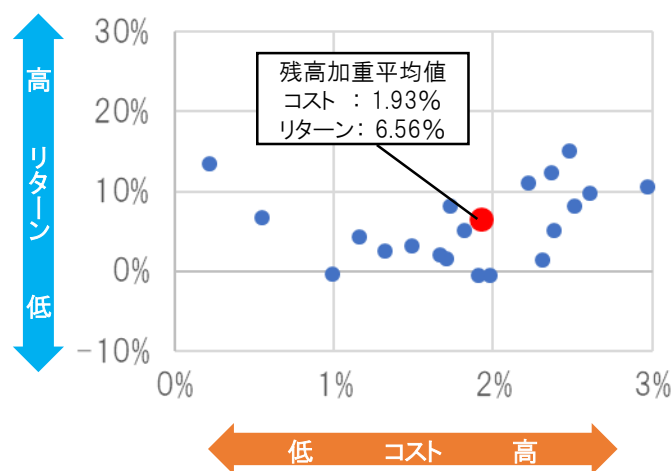
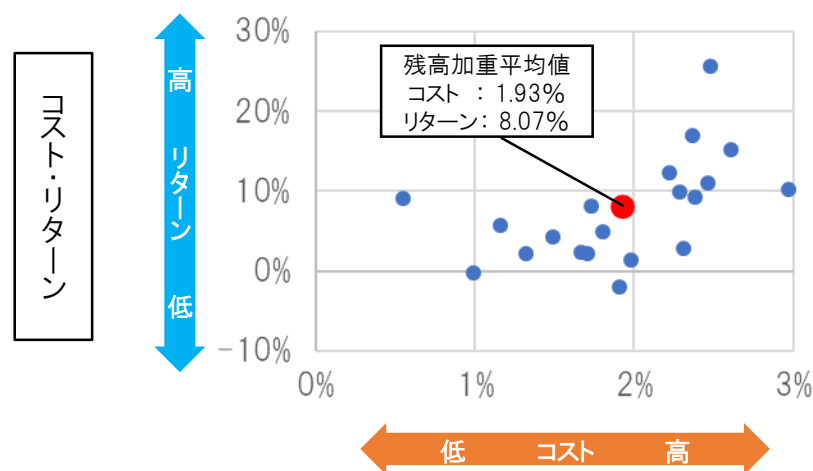
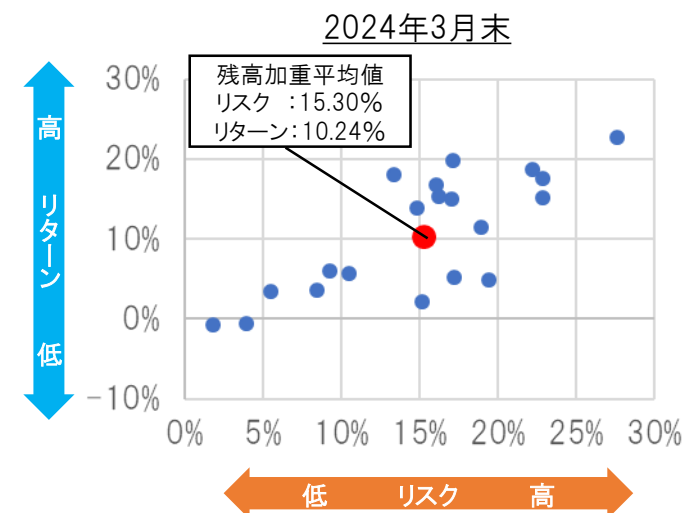
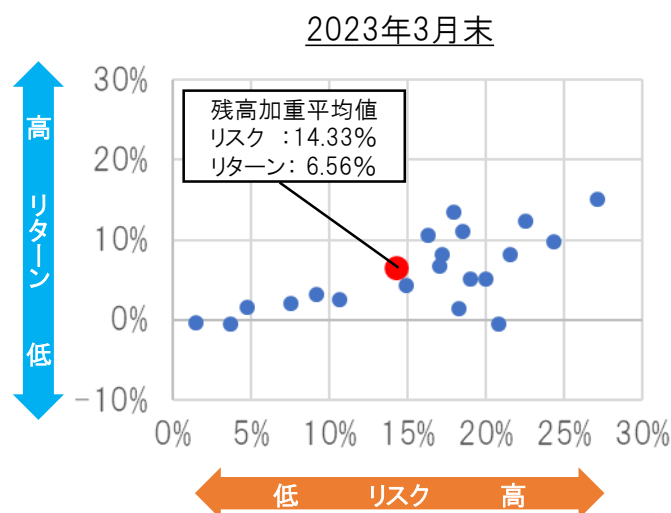
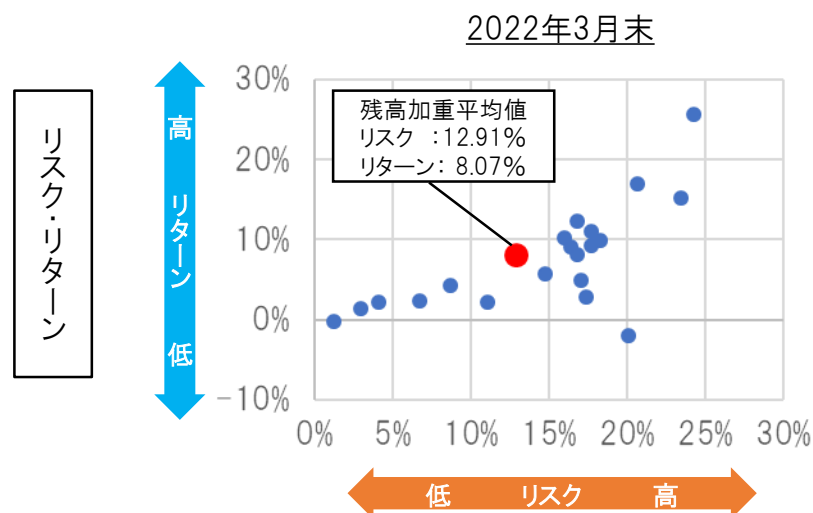


* 運用損益率＝運用損益÷評価金額
* 運用損益＝評価金額+累計受取分配金額(税引後)+累計売付金額-累計買付金額(含む消費税込の販売手数料)

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取り組み

■ 共通KPI: 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン

➤ 前年との比較で、コスト・リスクが上昇しましたが、リターンはコスト・リスクを上回る上昇率となりました。



1 お客様の最善の利益の実現に向けた取り組み

■ 共通KPI: 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン

➤ 預り残高上位20銘柄のうち、18銘柄でリターンがコストを上回りました。

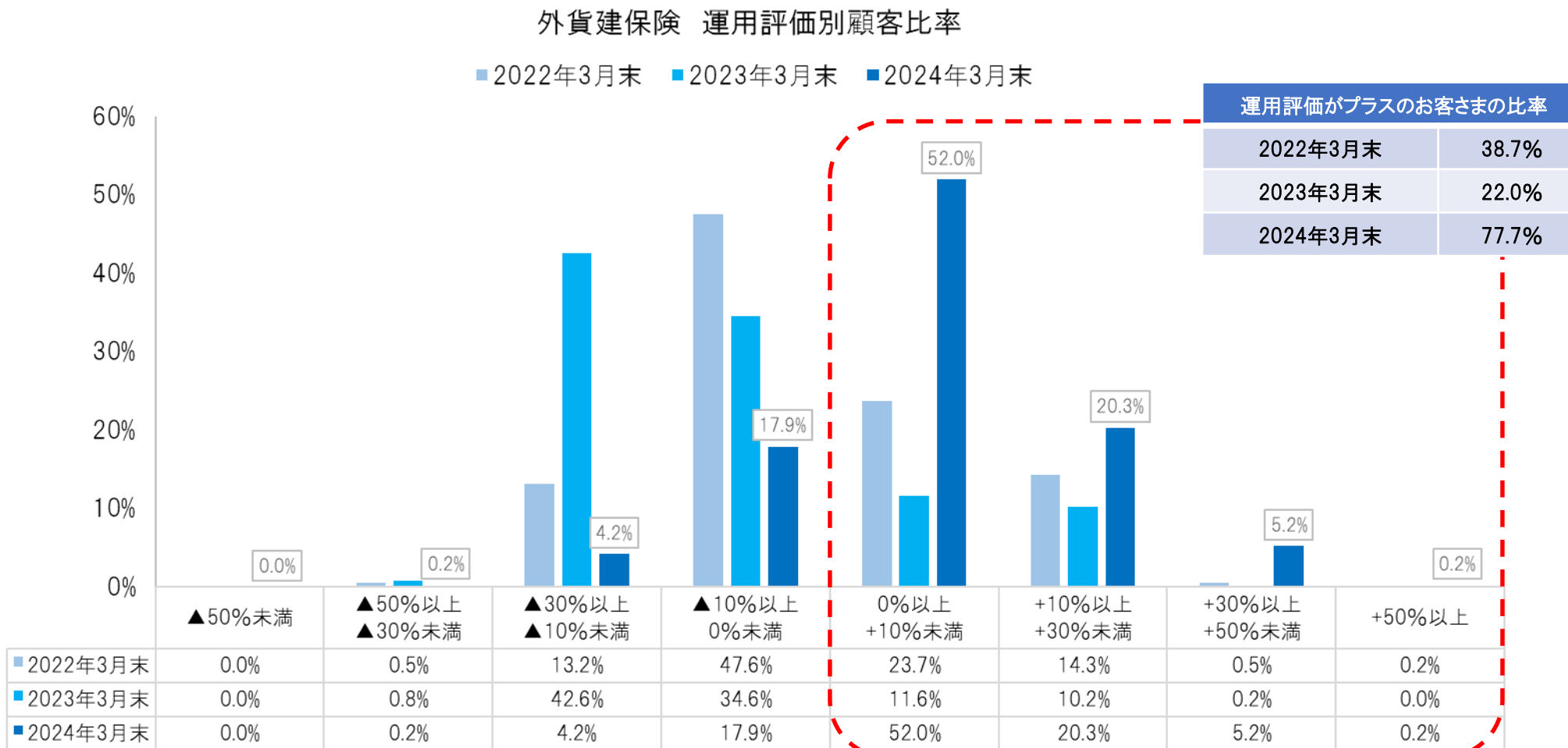
<2024年3月末>

No	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワ・US-REITオープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	18.94%	11.41%
2	投資のソムリエ	1.98%	3.95%	▲0.58%
3	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド 「愛称:健次」	2.97%	14.82%	13.85%
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド ーロボテックー	2.37%	22.23%	18.63%
5	新光J-REITオープン	1.16%	15.16%	2.07%
6	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	9.28%	5.94%
7	グローバルAIファンド	2.48%	27.67%	22.74%
8	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71%	5.52%	3.47%
9	日経225ノーロードオープン	0.55%	17.03%	15.03%
10	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	0.99%	1.83%	▲0.82%

No	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.32%	10.47%	5.72%
12	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.31%	17.24%	5.26%
13	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド 「愛称:THE 5G」	2.51%	22.85%	17.55%
14	つみたて先進国株式	0.22%	17.18%	19.81%
15	高金利先進国債券オープン (毎月分配型)「愛称:月桂樹」	1.67%	8.43%	3.62%
16	日本好配当リバランスオープン	1.46%	16.08%	16.76%
17	アジア好利回りリート・ファンド	2.38%	19.46%	4.92%
18	SBI・UTIインドファンド	2.51%	22.90%	15.13%
19	三菱UFJ 純金ファンド 「愛称:ファインゴールド」	1.21%	13.36%	17.97%
20	メキシコ債券オープン(毎月分配型) 「愛称:アミーゴ」	1.80%	16.23%	15.24%
残高加重平均値		1.99%	15.30%	10.24%

■ 共通KPI: 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 為替レートが円安で推移したため、お客さまが契約している外貨建保険の円換算での評価額が増加し、運用評価がプラスのお客さまの比率は77.7%（前年比+55.7%）となりました。



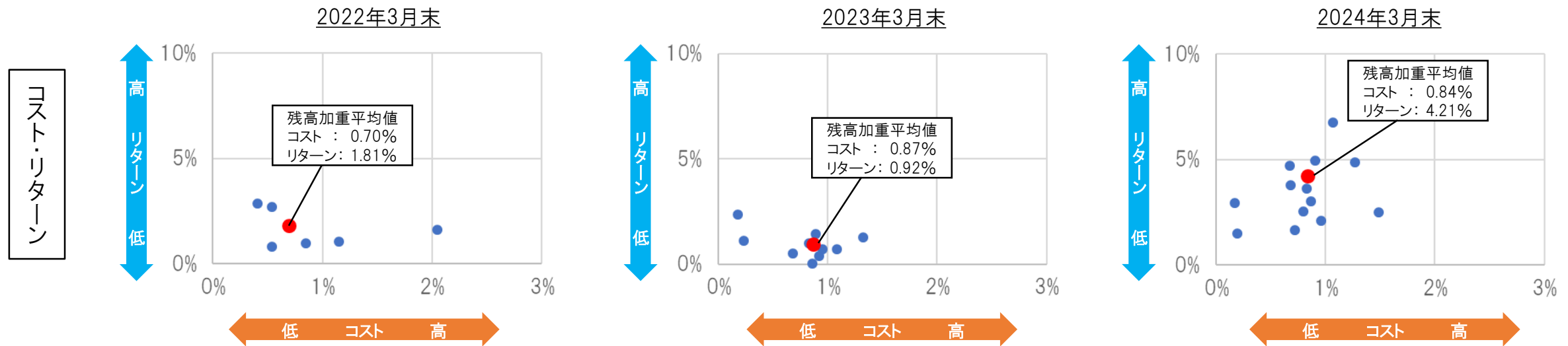
* 運用評価比率＝運用評価額÷契約時点の一時払保険料(いずれも円換算)

* 運用評価額＝解約返戻金額+既支払金額-契約時点の一時払保険料(いずれも円換算)

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

■ 共通KPI: 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

➤ 前年との比較で、コストが低下し、リターンは上昇しました。



- ✓ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- ✓ 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

1 お客様の最善の利益の実現に向けた取組み

■ 共通KPI: 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

➤ 外貨建保険全13商品でリターンがコストを上回りました。

＜2024年3月末＞

No	商品名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ(外貨建)	0.90%	4.95%
2	プレミアプレゼント	0.83%	3.63%
3	みらい、そだてる	0.68%	3.78%
4	外貨建エブリバディプラス	0.67%	4.72%
5	ロングドリームGOLD2	1.07%	6.75%
6	やさしさ、つなぐ	0.72%	1.66%
7	モンターニュ	0.17%	2.93%

No	商品名	コスト	リターン
8	ロングドリームGOLD	0.79%	2.53%
9	プレミアストーリー2	0.86%	3.03%
10	しあわせ、ずっと	0.96%	2.08%
11	あしたの、よろこび	1.27%	4.87%
12	デュアルドリーム	1.49%	2.50%
13	モンターニュⅡ	0.19%	1.50%
残高加重平均値		0.84%	4.21%

2 利益相反の適切な管理

- ✓ 適正な利益相反管理の遂行のため、東和銀行は利益相反管理統括部署を定め、グループ会社全体の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行います。また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、社内において周知・徹底いたします。

利益相反管理方針の概要

東和銀行（以下「当行」といいます）は、当行または当行のグループ会社とお客様の間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客様相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および利益相反管理方針（以下「利益相反管理方針」といいます）に従い、当行の利益相反管理方針の概要をここに公表いたします。

※ 利益相反管理方針：<https://www.towabank.co.jp/whatsnew/riekisouhan.html>

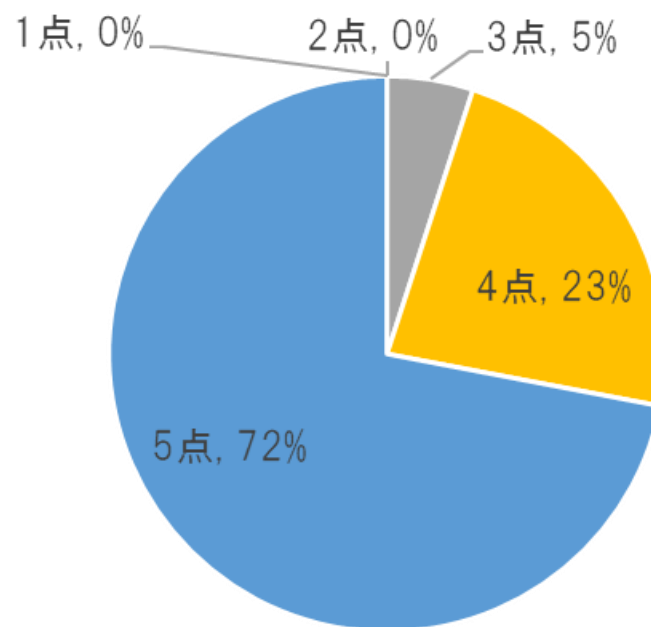
<重要情報シート 個別商品編>「生命保険」「投資信託」

5. 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性	5 当行の利益とお客様の利益が反する可能性
当行がお客さまにこの商品を販売した場合、当行は、この商品の組成・維持・管理に対する対価として、以下の手数料をいただきます。 1年目：一時払保険料を円換算した金額に対して、4.50%未満 2～5年目：一時払保険料を円換算した金額に対して、0.15%未満 当行は、この商品の組成会社との間で人的関係や資本的関係等の特 当行の営業職員に対する業績評価上、この商品の募集が他の商品の ※手数料の内容の詳細は「商品概要書」に記載しています。 ※利益相反の内容とその対処方針については、「お客さま本位の業務運営方針」の「利益（URL）https://www.towabank.co.jp/whatsnew/fd.pdf	● 当行は、お客さまが支払う運用管理費用（信託報酬）のうち、組成会社から年率0.781%～0.935%（税抜0.71%～0.85%）の手数料を頂きます。これは運用報告書等各種書類の送付、口座内でのファンドの管理、購入後の情報提供等の対価になります。 ● 当行は、この商品の組成会社等との間に資本関係等の特別の関係はありません。 ● 当行の営業職員に対する業績評価上、この商品の販売が他の商品の販売より高く評価されるような場合はありません。 ※ 利益相反に関する対応方針は、当行ホームページをご参照ください。 https://www.towabank.co.jp/whatsnew/riekisouhan.pdf 

※ 公表日時点において、当行では利益相反の可能性について注意を要する、商品組成・商品運用会社（部門）は有しておりません。

3 手数料等の内容の明確化

- アンケート「担当者より、手数料や費用等について、お客さまがご理解いただけるような説明がありましたか？」



	5点	4点	3点	2点	1点
2023年度	72%	23%	5%	0%	0%
2022年度	83%	15%	2%	0%	0%

※対面で投資信託を購入いただいたお客さまや生命保険の契約をいただいたお客さまに対してアンケートを実施(5点評価)

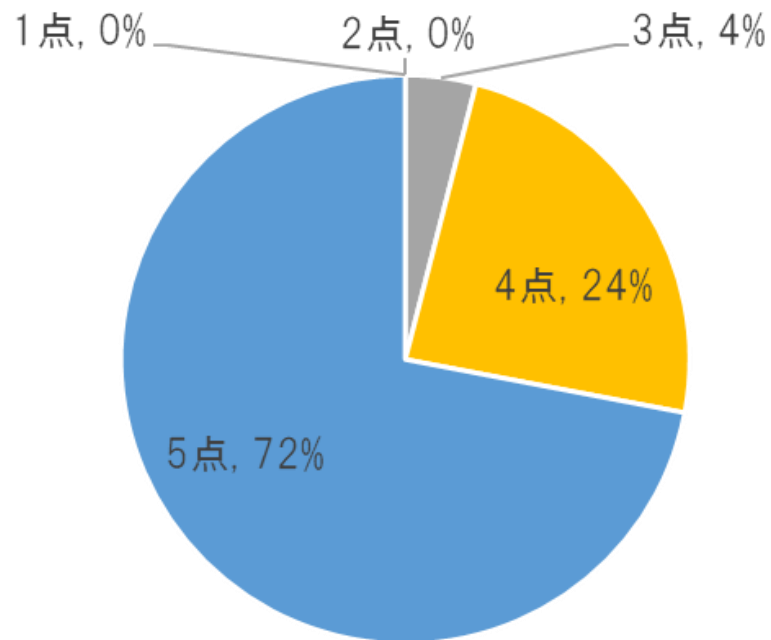
※アンケート件数:2022年度 1,106件、2023年度 1,161件

■ お客さまにご負担いただく手数料や費用等については、重要情報シートや契約締結前交付書面等に手数料の種類、料率、計算方法等をわかりやすく表示し、ご理解いただけるよう丁寧に説明してまいります。

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

4 重要な情報のわかりやすい提供

■ アンケート「担当者の説明は、お客さまにとってわかりやすいものでしたか？」



1.3	5点	4点	3点	2点	1点
2023年度	72%	24%	4%	0%	0%
2022年度	82%	16%	2%	0%	0%

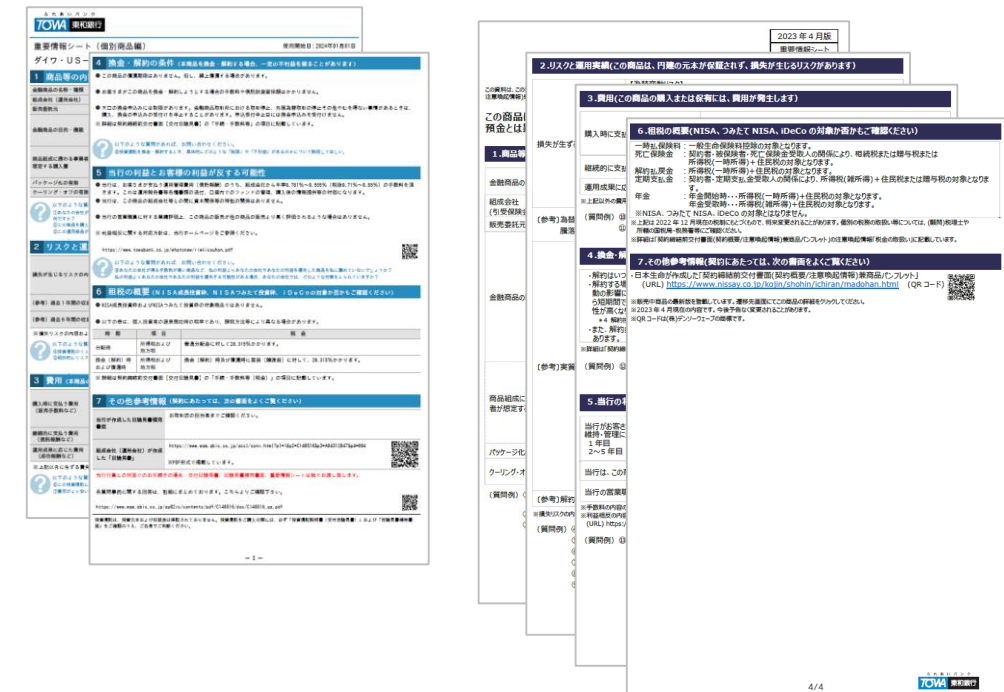
※対面で投資信託を購入いただいたお客さまや生命保険の契約をいただいたお客さまに対してアンケートを実施(5点評価)

※アンケート件数:2022年度 1,106件、2023年度 1,161件

4 重要な情報のわかりやすい提供

- お客さまへ提案する金融商品・サービスのリターン、リスク、取引条件、想定するお客さまの層などについて、重要情報シートや各種資料等を活用し、類似した商品・サービスとの比較検討が容易に行えるよう、わかりやすい情報を提供してまいります。
- 複数の金融商品をパッケージ化した商品については、個別で購入する場合との違いなどについて、重要情報シート等により、わかりやすく説明してまいります。

＜重要情報シート 個別商品編＞



主な記載事項	投資信託	生命保険
商品等の内容	・ 金融商品の名称・種類 ・ 組成会社(運用会社) ・ 組成委託元 ・ 金融商品の目的・機能 ・ 商品組成に携わる事業者が想定する購入層 ・ パッケージ化の有無 ・ クーリング・オフの有無	・ 金融商品の名称・種類 ・ 組成会社(引受保険会社) ・ 組成委託元 ・ 金融商品の目的・機能 ・ 商品組成に携わる事業者が想定する購入層 ・ パッケージ化の有無 ・ クーリング・オフの有無
リスクと運用実績	・ 損失が生じるリスクの内容 ・ 過去1年間・5年間の収益率	・ 損失が生じるリスクの内容 ・ 為替レートの騰落率 ・ 実質的な利回り ・ 解約払戻金推移
費用	・ 購入時に支払う費用(販売手数料等) ・ 継続的に支払う費用(信託報酬) ・ 運用成果に応じた費用(成功報酬等)	・ 購入時に支払う費用(販売手数料等) ・ 継続的に支払う費用(信託報酬等) ・ 運用成果に応じた費用(成功報酬等)
換金・解約の条件	・ 償還期限 ・ 換金・解約手数料の有無 ・ 換金制限	・ 解約控除
当行の利益とお客様の利益が反する可能性	・ 信託報酬から当行が受け取る手数料 ・ 当行と商品組成会社との資本関係 ・ 営業職員に対する業績評価	・ 組成会社から当行が受け取る手数料 ・ 当行と商品組成会社との資本関係 ・ 営業職員に対する業績評価
租税の概要	・ NISA・iDeCoの対象・対象外 ・ 分配、換金、償還時の租税	・ 一般生命保険控除 ・ 相続税、贈与税、所得税、住民税等

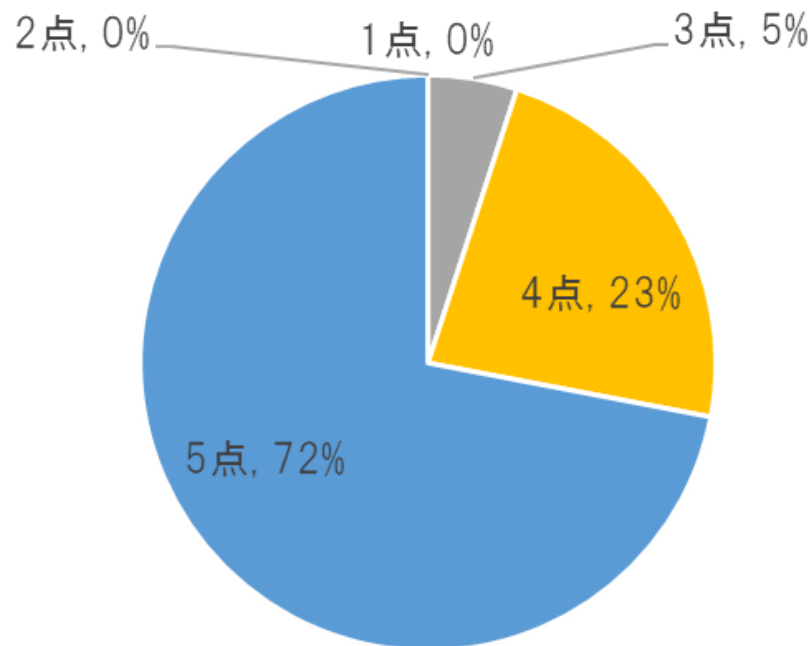
4 重要な情報のわかりやすい提供

- タブレット等の資産運用提案ツールを活用し、明確にわかりやすい情報を提供してまいります。



5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

■ アンケート「担当者を資産運用のパートナーとしてご信頼いただけますか？」



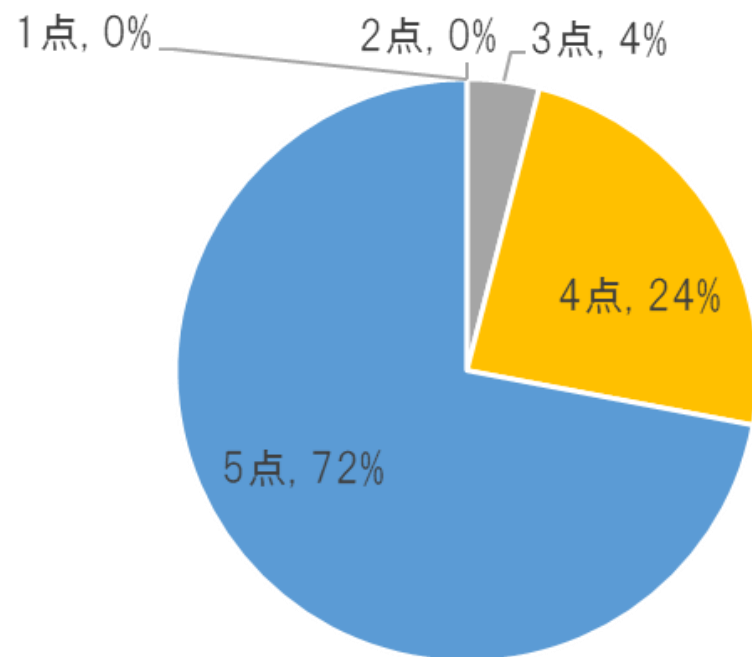
	5点	4点	3点	2点	1点
2023年度	72%	23%	5%	0%	0%
2022年度	82%	15%	3%	0%	0%

※対面で投資信託を購入いただいたお客さまや生命保険の契約をいただいたお客さまに対してアンケートを実施(5点評価)

※アンケート件数:2022年度 1,106件、2023年度 1,161件

5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

■ アンケート「総合的な満足度は？」



	5点	4点	3点	2点	1点
2023年度	72%	24%	4%	0%	0%
2022年度	81%	16%	3%	0%	0%

※対面で投資信託を購入いただいたお客さまや生命保険の契約をいただいたお客さまに対してアンケートを実施(5点評価)

※アンケート件数:2022年度 1,106件、2023年度 1,161件

5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- お客様の状況(知識、投資経験、財産の内容)および投資に対する考え方などをお伺いし、お客様に適した金融商品・サービスの提案をまいります。また、ライフプランや目標資産額、類似した金融商品・サービスとの比較等を踏まえ、わかりやすい情報を提供まいります。



“東和銀行”と考える ライフプラン

いつもあなたの暮らしのそばに。
東和銀行がお客様の夢実現をサポートします。



5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- ## ＜資産運用のご案内＞

あなたの夢の実現
東和銀行が
お手伝いします！

東和銀行の 資産 ご提案①

なぜ資産運用が必要なのか？

自分の「将来」を、自分で考え、運用する時代へ！

昨今の低金利により、「ただお金を預けているだけ」では、なかなか増えなくなっています。

また、「少子高齢化」が急速に進んでいるので、年金生活者の支え手である現役世代が減り、老後の生活費を年金だけに頼るのは難しく、老後の生活について不安を抱える人は、増えてきています。

そんな中、人生には結婚、子供の誕生、住宅の購入、子供の教育、老後、...といったお金のかかるイベントが待ち受けています。「いつ頃に、どんなイベントが待ち構えているのか?」「そのイベントにはどのくらいの費用がかかって、どうしたらその費用を作ることができるのか?と、前もって考え、それに備えてお金を作っていく必要があります。

では、具体的に、これらのイベントにはどのくらいのお金がかかるのでしょうか?

20代	30代	40代	50代	60代	70代	年齢 →
	結婚費用 (※1) (結納・婚約～新婚旅行) 約393万円程度		幼稚園から大学までの 子供1人にかかる学習費 (※2) ・すべて国公立..... 1,078万円程度 ・すべて私立(文系).... 2,534万円程度 ・すべて私立(理系).... 2,693万円程度		ゆとりある夫婦2人の 老後資金 (※3) 月額 約36万円程度 公的年金・月給約22万円 不足額・月額約14万円	

大切なのは、お金を預貯金だけに眠らせたままにしておくのではなく、そのお金を元手にして
お金を増やす「資産運用」の考え方です。いわば、「**自分のお金にも働いてもらう**」ということです。
今までの考えから一歩踏み出し、預金に投資を加え、新しい発想で資産運用をはじめませんか?

注1)1児のルート(総所得倍率25%)結婚準備期間(2021)、注2)文科省調査(平成30年度)「子どもの学習費調査」、日本経済総合協会「消費支出の集計結果」(令和2年)、注3)国立社会保障文化センター「令和初年度 生活保障に関する調査」(厚生労働省の令和3年度の年金月額は「基礎年金2号標準化世帯標準年金(令和3年)」)

将来!

② お金を色分けし、使いみちにあわせて準備をはじめましょう。

本資料は、情報提供
本資料は、公開中で
本資料の中で使用
金融商品をご検討

The pie chart is divided into three main colored sections:

- 増やすお金 (Increase Money - Pink):**
 - 働える、のごすお金 (Money you can work for)
 - 当番使う予定がなく、将来必要なお金 (No immediate need, needed in the future)
 - 増やすお金として 投資信託など (As money to increase, investment trusts, etc.)
 - 働える、のごすお金として 生命保険など (As money you can work for, life insurance, etc.)
- 使うお金 (Use Money - Orange):**
 - 日常生活に必要なお金 (Money needed for daily life)
 - 普通預金など (Regular savings, etc.)
- 行めるお金 (Save Money - Blue):**
 - すぐではないが、近い将来使う予定があるお金 (Not immediately, but will be used in the near future)
 - 定期預金など (Fixed deposits, etc.)

<Wealth Advisor>

[illegible]

5 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- お客さまの状況(知識、投資経験、財産の内容)および投資に対する考え方などをお伺いし、お客さまに適した金融商品・サービスの提案をしてまいります。また、ライフプランや目標資産額、類似した金融商品・サービスとの比較等を踏まえ、わかりやすい情報を提供してまいります。

＜非対面チャネル＞

**東和銀行の
東和
インターネット
投資信託**

「東和インターネット投資信託」は、インターネットを利用して、投資信託のご購入・ご解約・各種照会などが、いつでもどこでも簡単・便利・スピーディーにご利用いただけるサービスです。

**時間を気にせず
いつでも
お取引
ができます**

サービス停止(メンテナンス)期間や休止日がありません。

**お預かり残高や
ファンドの目録見書が
いつでも確認
できます**

実際の取引口座でご購入されたファンドについていつでも確認いただけます。

**窓口でのご購入に
比べて
投資信託お申込
手数料が
20%OFF**

**ご利用手数料は
無料**

インターネットの通信料金及びクラウドサービスの利用料等はお客様の自己負担となります。なお、これらの額はお客様ご自身に課金内容が異なるため、上限額を定めています。

「東和インターネット投資信託」サービスのご利用に際して、インターネット上で紹介する商品等の動向を手数料を行うことがあります。東和インターネット投資信託「サービス」を利用して投資信託をご購入する場合は、各商品等に所定の手数料等(銘柄ごとに設定されたお申込手数料および信託報酬等の諸経費など)をご負担いただく場合があります。商品毎に手数料およびリスクは異なりますので、当該商品等の交付目録見書および目録見書補完書をよくお読みください。

投資信託ご購入にあたっては、次の留意事項をよくお読みいただいた上で、ご検討をお願いいたします。

- 投資信託は、預金ではなく、また預金保険の対象ではありません。
- 東和銀行でご購入いただいた投資信託は、投資者保護基金の対象ではありません。
- 投資信託は、金融機関の預金・定期預金と異なり、元本および利息の保証はありません。
- 投資信託は、投資信託委託会社が設定・運用を行っているもので、東和銀行では申込みの取扱いを行います。
- 投資信託は、株式、債券、不動産投資信託(リート)など有価証券に投資するもので、ファンドに組み入れられた株式、債券、不動産投資信託(リート)などの価格が、為替相場の変動(外国証券に投資している場合)、発行会社の信用状況の変化等により、暴落・暴落は発生し、従ってご購入時の価格を下回ることがあります。これに伴うリスクは、ご購入されたお客さまが負うこととなります。
- 投資信託の運用による利益および損失は、投資信託をご購入されたお客さまに帰属します。
- 投資信託には、購入・買入または換金時に手数料がかかるものや信託財産管理費が徴収されるものがあります。なお、ファンドをご購入後、保有期間中にかかる信託報酬、売買委託手数料、売買委託などの諸費用は、信託財産から支払われます。
- 一部の投資信託には、中途解約ができないものや換金可能日時があらかじめ定められているものがあります。
- 投資信託のお取引に際しては、金融商品取引法第37条の8の規定(いわゆるクーリング・オフ)の適用はありません。
- 投資信託をご購入すること、あるいはご購入しないことが東和銀行との取組取りの取引に同意するものと考えられます。
- お申込みにあたっては、最新の投資信託約書(交付目録見書)「東和インターネット投資信託」を必ずお読みください。また、必ず内容をよく確認いただき、ご自身でご判断ください。

このサービスに関するお問い合わせは
東和ダイレクトサービスセンター

ふれあいバンク
0120-469-108
受付時間/9:00~17:00(ただし銀行休業日を除く)

ふれあいバンク
TOWA 東和銀行
E-mail webmaster@towabank.jp
Homepage https://www.towabank.jp
1984年11月13日設立 041110330A
株式会社東和銀行 登録金融機関 関東財務局長(金商)第00号 加入協会/日本証券業協会



リニューアル後はこんなに便利！

資産状況もグラフで一元管理！



商品ごと(普通預金や定期預金だけでなく、外貨預金、投資信託、ローン)に残高や期日などの情報が表示されます。



あなたの資産を一元管理

個人資産管理アプリ「Moneytree」※との連携で、東和銀行の口座はもちろん、その他銀行やクレジットカード、ポイントサービスの残高や明細がかんたんに確認できます。

※銀行口座、クレジットカード、各種ポイントサービスの照会には、それぞれのインターネットサービスのご契約と「Moneytree」へのご登録が必要となります。なお、東和銀行の口座を登録するには、「東和銀行ダイレクトサービス」のご契約および初回登録が必要となります。

※「Moneytree」はマネーツリー株式会社の登録商標です。

＜金融商品仲介業務＞

TOWA 東和銀行 × SBI証券

東和銀行は、ネット証券総合評価No.1のSBI証券と提携することにより、通常銀行では取り扱えない、ネット証券随一の充実した商品ラインナップをご提供します！

**東和銀行
SBIマネープラザ**

大切な資産に関するお悩みにワンストップで
ご対応いたします！

TOWA 東和銀行 × SBI マネープラザ

＜積立投資＞

ふれあいバンク TOWA 東和銀行 × つみたてステーション

資産運用を始める・続ける人を
応援し続ける「つみたて投資」「長期投資」を
ご説明するサイト

つみたて
ステーション



5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- お客様の状況(知識、投資経験、財産の内容)および投資に対する考え方などをお伺いし、お客様に適した金融商品・サービスの提案をまいります。また、ライフプランや目標資産額、類似した金融商品・サービスとの比較等を踏まえ、わかりやすい情報を提供まいります。
- 地域のお客様の金融商品等のニーズによりきめ細かくお応えするため、「TOWAリテールセンター」を2カ所(2店舗内)開設いたしました。「TOWAリテールセンター」では、専門の相談員(アセットサポーター)を配置し、預り資産の販売や職域セミナーの運営などの業務を行い、お客様の資産運用や資産形成のご相談にお応えいたします。

TOWAリテールセンター 新設しました!

**東和銀行と考える
ライフプラン!**

～人生100年時代の準備をはじめよう～

学生生活 就職 NISA? 投資信託? 保険? セカンドライフ 相続

はじめる世代 準備する世代 充実する世代 つなぐ世代

わたしたちがお客様の資産形成を全力でサポートいたします!

無料 アセットサポーターによる3つのサポート

NISA活用セミナー **資産形成と運用アドバイス** **セカンドライフや相続のご相談**

お問い合わせ
TOWAリテールセンター

住所 電話番号 営業エリア

営業時間 平日9時～15時(電話受付17時まで)

※画面の「投資信託・保険に関するご案内」をよくお読みください。※お客様への各情報提供と合わせて、商品等の勧誘を行う場合があります。

ふれあいバンク
TOWA 東和銀行

株式会社東和銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第60号 加入協会/日本証券業協会

将来に向けた資産形成を
東和銀行で始めてみませんか?

職域セミナー

開催日時
○月 ○日 (△)
0:00～0:00

「お金のことで誰に相談したらいいの?」
「最近よく聞くつみたてNISAやiDeCoってなに?」
「現在の運用の見直しがしてみたい。」

**東和銀行の行員が
資産形成のお手伝いをします**

お問い合わせは
こちらから

TOWAリテールセンター
TEL: 担当:

株式会社東和銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第60号 加入協会/日本証券業協会



5 お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- お客様の状況(知識、投資経験、財産の内容)および投資に対する考え方などをお伺いし、お客様に適した金融商品・サービスの提案をまいります。また、ライフプランや目標資産額、類似した金融商品・サービスとの比較等を踏まえ、わかりやすい情報を提供まいります。
- 商品販売後も定期的にお客様のご意向を確認するとともに、提供する金融商品や投資環境の理解の向上に努め、お客様に対してマーケット環境や保有する金融商品の運用状況に関する情報提供を行い、適切なアフターフォローを実施まいります。

＜職域セミナー＞

実施回数

196回

東和銀行 資産運用セミナー
【日時：●●年●月●日】
【会場：●●●●●】

働き盛りのみなさん！
将来、安心できますか・・・
これからは人生100年時代
お金にも働いてもらいましょう！

はじめませんか？
NISAで資産運用

毎月コツコツ積立をすると・・・
【積立プラン】(例)

Aさん
毎月1万円を25歳から積立
45歳 元金 240万円 年2%で運用 約300万円

Bさん
毎月2万円を40歳から積立
60歳 元金 480万円 年1%で運用 約530万円

セミナーでその不安を
解消しましょう！
**ご参加されたお客様には
粗品をプレゼント！**

※セミナー参加費は無料です。どなた様にも参加いただけます。
※本セミナーでは、お客様への各種情報提供とあわせて、セミナーで紹介する商品等の勧誘を行う場合があります。ただし、セミナーにおいて契約締結は行いませんので、ご希望の方は別途お申し込みください。

東和銀行 ●●支店 担当

裏面の「投資信託に関するご留意事項」をよくお読みください。
株式会社東和銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第60号 加入協会/日本証券業協会

＜資産形成個別相談会＞

実施回数

333回

将来に向けた資産形成を
東和銀行で始めてみませんか？

資産形成個別相談会

開催日時
○月○日(△)
9:00~15:00
相談無料
事前予約制

「お金のことって誰に相談したらいいの？」
「最近よく聞くNISAやiDeCoってなに？」
「現在の運用の見直しがしてみたい。」

**東和銀行の行員が
資産形成のお手伝いをします**

参加申し込み
お問い合わせは
こちらから

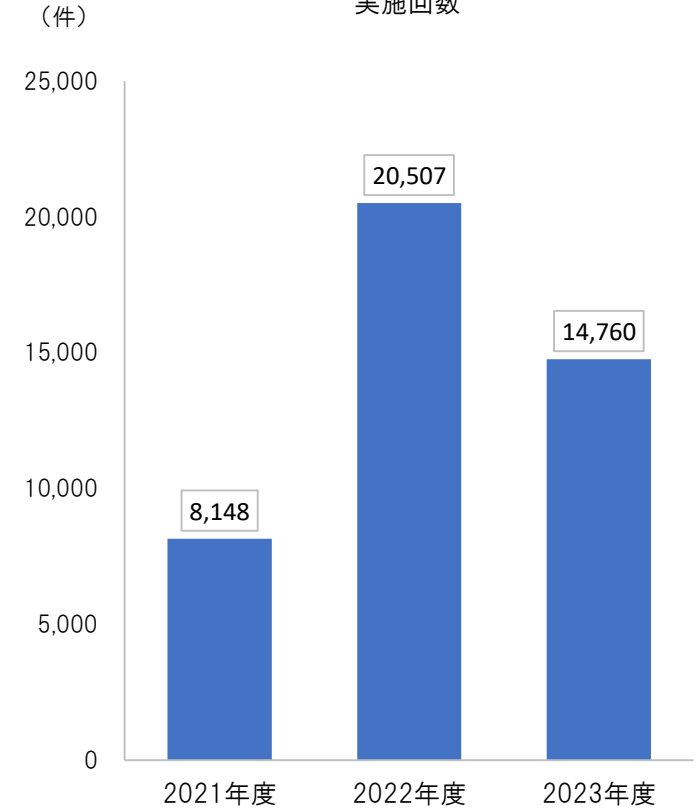
東和銀行 ○○支店
TEL: 000 (00) 0000
担当: ○○ ○○

ネット予約専用
QRコード

株式会社東和銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第60号 加入協会/日本証券業協会

＜アフターフォロー＞

実施回数



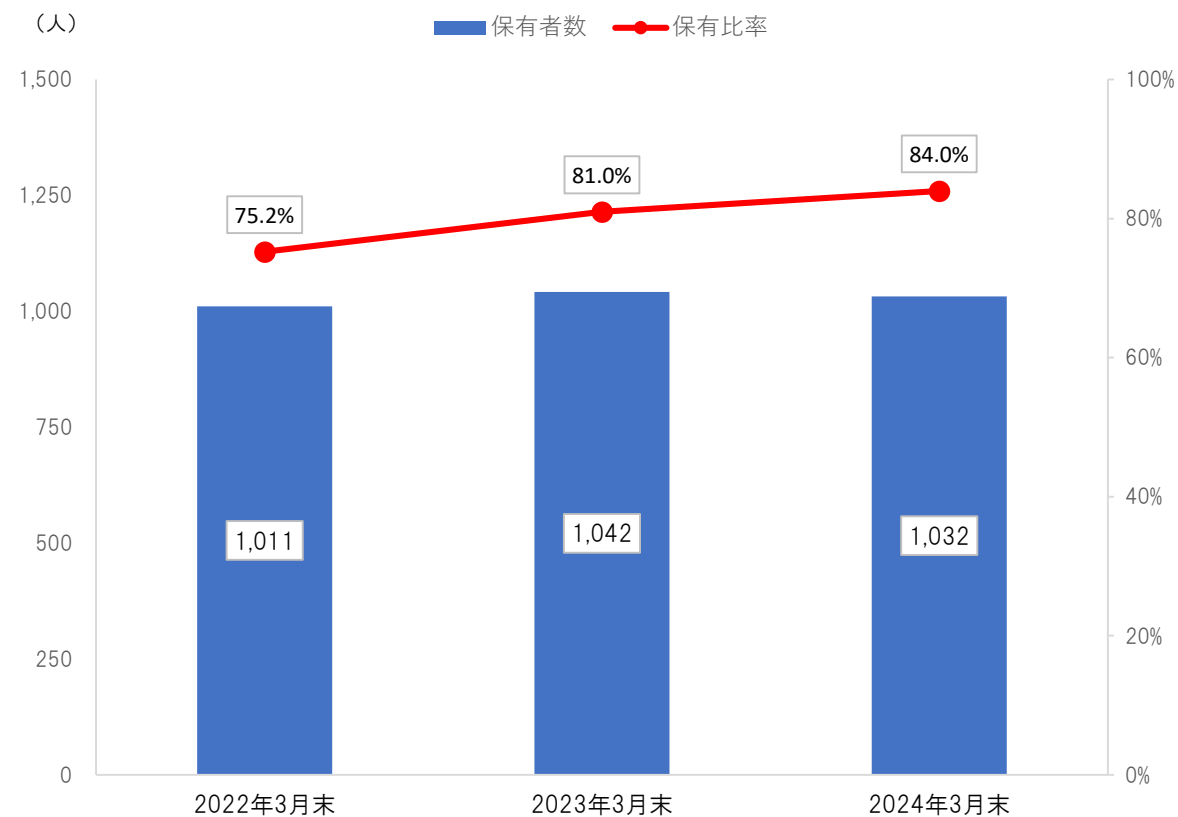
- お客さまのお役に立てる専門的な知識とスキルの向上のため、各種研修の実施及びファイナンシャルプランナー（FP技能士）資格取得のサポートを行い人材を育成してまいります。
- お客さまの安定した資産形成の実現に向け、金融商品・サービスの適切な勧誘や行動を的確に評価する態勢を整備してまいります。

<行員向け研修 2023年度>

	開催回数	参加人数
職位別基本研修	4	149
スキルアップ研修	18	344
新人向け研修	12	358
合計	34	851

<職場研修 2023年度>

	実施回数
職場研修	2,695

ファイナンシャルプランナー（FP技能士1級・2級・3級）
保有者数及び保有比率

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		株式会社東和銀行		
■取組方針掲載ページのURL：		https://www.towabank.co.jp/whatsnew/fd.pdf		
■取組状況掲載ページのURL：		https://www.towabank.co.jp/whatsnew/fd.pdf		
原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 2		実施	取組方針 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」 「6.人材の育成や評価」 アクションプラン 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」 「6.人材の育成や評価」	取組状況 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」(P2～13) 「6.人材の育成や評価」(P27)
	(注)		取組方針 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」 アクションプラン 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」	取組状況 「1.お客さまの最善の利益の実現に向けた取組み」(P2～13)
原則 3		実施	取組方針 「2.利益相反の適切な管理」 アクションプラン 「2.利益相反の適切な管理」	取組状況 「2.利益相反の適切な管理」(P14)
	(注)		取組方針 「2.利益相反の適切な管理」 アクションプラン 「2.利益相反の適切な管理」	取組状況 「2.利益相反の適切な管理」(P14)
原則 4		実施	取組方針 「3.手数料等の内容の明確化」 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「3.手数料等の内容の明確化」 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「3.手数料等の内容の明確化」(P15～16) 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P18)

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。		実施 取組方針 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P17～19)
	(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施 取組方針 「2.利益相反の適切な管理」 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「2.利益相反の適切な管理」 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「2.利益相反の適切な管理」(P14) 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P17～19)
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P18)
	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施 取組方針 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P17～19)
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施 方針 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P17～19)
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施 方針 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P17～19)

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施 取組方針 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 アクションプラン 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」	取組状況 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」(P20～26)
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 - 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと - 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと - 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施 取組方針 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 アクションプラン 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」	取組状況 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」(P20～26)
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施 取組方針 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 アクションプラン 「4.重要な情報のわかりやすい提供」 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」	取組状況 「4.重要な情報のわかりやすい提供」(P18) 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」(P20～26)
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当 アクションプラン 「2.利益相反の適切な管理」	取組状況 「2.利益相反の適切な管理」(P14)
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施 取組方針 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 アクションプラン 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」	取組状況 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」(P20～26)
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施 取組方針 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 「6.人材の育成や評価」 アクションプラン 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」 「6.人材の育成や評価」	取組状況 「5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」(P20～26) 「6.人材の育成や評価」(P27)

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】			
	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施 取組方針 「6.人材の育成や評価」 アクションプラン 「6.人材の育成や評価」	取組状況 「6.人材の育成や評価」(P27)
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施 取組方針 「6.人材の育成や評価」 アクションプラン 「6.人材の育成や評価」	取組状況 「6.人材の育成や評価」(P27)
		【照会先】		
		部署	リレーションシップバンキング戦略部 お客様資産形成担当	
		連絡先	027-230-1563 toushishintaku@mb.towabank.co.jp	