

お客さま本位の業務運営に関する基本方針
2026年度 具体的取組方針

経営理念体系



TOHO BANK 経営理念体系



すべてを地域のために

サステナビリティ宣言

- ① 地域経済・社会の活性化
- ② 少子高齢化への対応
- ③ DX の促進
- ④ 多様な人財の躍動
- ⑤ 脱炭素・ネイチャーポジティブ

地域社会に貢献する会社へ ～金融サービスの枠を超えて～

行動指針・価値観

私たちは、お客さま第一主義に徹し、社会課題の解決を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。

熱意 (Passion)

私たちは、地域社会貢献への情熱を何よりも大切にし、ふくしまの成長のために汗を流します。

誠実 (Integrity)

私たちは、高い倫理観を持ち、誠心誠意お客さまと向き合います。

対話 (Dialogue)

私たちは、お客さまとの深度ある対話を重視し、共感する姿勢を大切にします。

未来志向 (Visionary)

私たちは、短期的な目線に偏ることなく、大局をつかみ長期的な目線でお客さまと共に未来を見据えます。

学び挑戦 (Challenge)

私たちは、自己の成長とお客さまの発展に向け、失敗を恐れず新しいことを学び、挑戦しつづけます。

- 当行は、東日本大震災からの復興への決意として制定したコーポレートメッセージ「すべてを地域のために」を「パーパス」ととらえ、「地域社会に貢献する会社へ～金融サービスの枠を超えて～」を目指すべきビジョンと決めました。
- これらの「パーパス」・「ビジョン」を実現するために果たすべき使命として、「サステナビリティ宣言」における「5つのマテリアリティ」（重要課題）に取り組んでまいります。そして、役職員全員が持つ共通の行動指針・価値観である5つの「バリューズ」に基づき、地域・お客さまのために汗を流します。
- これら経営理念を実現するための計画として、長期経営計画「TX PLAN 2030」を策定しました。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 ～はじめに～

当行は「地域社会貢献」＝「地域・お客さまとの価値共創」であるとの考えのもと、6年間の長期経営計画「TX PLAN2030」を2024年4月にスタート、その中で、「お客さま1社1社の事業価値向上」および「お客さま一人ひとりのゆたかな暮らしづくり」をゴールと置きました。具体的には、地域経済の持続的成長を達成する10 TARGETSを設定し、それに取り組むことを通じてゴールを目指してまいります。また、「地域・お客さまとの価値共創」に向け、その牽引力（ドライビング・フォース）の1つに野村証券株式会社との金融仲介業務における包括的業務提携を活用した「アライアンスによる預かり資産業務高度化」を掲げ、それを通じて「お客さま一人ひとりのゆたかな暮らしづくり」に貢献してまいります。当行では「お客さま本位の業務運営」を預かり資産業務における行動指針として位置づけ、毎年、その具体的な取り組み方針を公表しております。

「TX PLAN2030」の目指す方向性

GOAL① お客さま1社1社の事業価値向上

GOAL② お客さま一人ひとりのゆたかな暮らしづくり

地域・お客さまとの価値共創

地域経済の持続的成長を達成する10TARGETS

- ①人材不足への対応 ②脱炭素促進支援 ③金融コンサルティング ④創業・成長・経営支援 ⑤事業性評価・有益情報提供
- ⑥キャッシュレス ⑦ライブイベント・サポート（ローン） ⑧資産形成・運用（預かり資産） ⑨相続・信託 ⑩金融リテラシー向上

ドライビングフォース
※計画全体を牽引する力

サステナブルファイナンス

グループ総合コンサルティング体制

アライアンスによる預かり資産業務高度化

野村証券株式会社との金融商品仲介業務における包括的業務提携を活用した預かり資産業務高度化

東邦銀行

- ・地域の強固な営業基盤
- ・長年に渡って蓄積した地域の情報
- ・地域における充実した店舗網

野村証券

- ・金融商品取引業に関するノウハウ
- ・多種多様な商品・サービスのラインアップ
- ・豊富な情報やコンサルティングツール

地域のお客さま

- ・お客さまに寄り添った良質なコンサルティング、サービス
- ・お客さまのライフサイクルに応じた多様な商品提供

地域の豊かな
“未来”の創造

お客さま本位の業務運営

「お客さま一人ひとりのゆたかな暮らしづくり」に貢献

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 ～はじめに～

当行は、2024年7月に野村証券株式会社と金融商品仲介業務に係る包括的業務提携を結びました。本提携により、全国トップ水準の商品・サービスを福島のお客さまへご提供できる体制となっています。

提携スローガン：お客さま一人ひとりに最高の金融サービスを

《お客さまへの新たな価値提供コンセプト》

野村証券のノウハウを通じたOJTや充実した提案ツールを活用して行員のスキルアップを図るとともに、拠点集約化とデジタルの活用といった新たな営業体制構築により「お客さまからの相談に付加価値を提供する」対面サービスと「いつでもどこからでもアクセスできる」非対面サービスの充実を図り、すべてのお客さまに最適かつ高付加価値(最高)な金融サービスを提供します。

お客さまへ提供する価値

お客さまの人生の目的に沿った、様々なニーズに応える最高の金融サービス

- ・ゴールベースアプローチに基づき、お客さま一人ひとりの人生の目的に沿った最適な提案を実施します。
- ・スキルを持った行員と豊富な商品ラインナップにより、資産形成から資産運用まで、様々なお客さまのニーズに応える高付加価値な提案を実施します。

お客さまの金融リテラシー向上といつも傍にいる安心感を届ける有益情報

- ・野村証券の有する情報ツールを活用し『お客さま一人ひとり』の金融リテラシー向上に資する有益情報を提供します。
- ・相場環境が変化した場合のみならず、市場動向や運用状況などを踏まえた継続的な情報提供を行い、お客さまの運用方針に変化があれば、資産内容の見直しなどお客さまのご意向に添って対応します。

「ゆとり感と充実感」を新たな付加価値として提供するとともに、デジタル金融サービスで感動体験

- ・何度でも相談したくなる信頼感が醸成される資産運用コンサルティングを実践し「ゆとり感と充実感」を提供します。
- ・「お客さまの大切な時間」を付加価値として捉え、デジタルを活用した非対面コンサルティングで利便性を追求し、感動体験を提供します。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針・2026年度具体的取組方針

基本方針

1. お客さま本位の業務運営

- ・高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さまへの商品・サービスの提供を行い、法令等に従い適切にお客さま本位の業務を遂行してまいります。

具体的取組方針

- (1) 当行は、長期経営計画「T X P L A N 2 0 3 0」に掲げる「お客さま一人ひとりのゆたかな暮らしづくり」をお手伝いするため、お客さまお一人おひとりで異なり得る最善の利益を実現し、お客さまからの信頼に基づく長期的な取引関係を通じて当行も成長していくという目標を実現するため、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。
また、2025年10月より開始した野村証券株式会社との金融商品仲介業務における包括的業務提携を通じ、多様化するお客さまの様々なニーズに的確にお応えし、お客さまお一人おひとりにあった質の高い商品やコンサルティングサービスをご提供していくことで、お客さまの信頼を獲得し、ビジネスを拡大していくことを目指します。
- (2) お客さまの最善の利益の実現に向けて、お客さまとの対話をベースに、お客さまのご投資経験・知識、財産状況、ご投資目的・方針、収入形態、家族構成やライフイベント等、お客さまを取り巻く環境についてライフプランシミュレーション等を通じて共有するなど、ゴールベースアプローチの手法を用いながら、最適な商品・コンサルティングサービスをご提案してまいります。
ご提案にあたっては、高い専門性と倫理感のもと、誠実・公正に商品・サービスを提供することを通じて、お客さまの最善の利益を目指してまいります。短期的な利益追求ではなく、金融のプロフェッショナルとして、長期・分散・積立等のリスク分散手法等も組み合わせ、長期間にわたる伴走を意識したご提案を行います。
- (3) 野村証券株式会社との金融商品仲介業務における包括的業務提携により設置したコンサルティングプラザでは、証券業務や保険業務に関する高い専門性を有する行員が、お客さまお一人おひとりにあった質の高い商品・サービスをご提供します。
またオンライン面談ツールを活用するなど、遠方にお住まい等の理由で直接の面談が難しいお客さまにも対面と同様のサービスをご提供する体制を整えます。
営業店においては、お客さまへのお声がけを通じて各種情報提供を実施し、お客さまのお考え・ニーズを確認の上、コンサルティングプラザへの円滑な連携を図ります。
- (4) お客さまへのアンケート等を通じて、お客さま本位の業務運営の実施状況を定期的に検証し、改善・見直しを行うことで、質の向上を図ってまいります。
具体的には経営層へ報告し、取組内容や改善策を協議します。
また、お客さまのゆたかな暮らしづくりのお手伝いの実現状況の指標として、投資信託や外貨建保険等の取組状況・K P I（成果指標）、お預けいただいた投資信託の残高等を毎年公表します。

基本方針

2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

- ・お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、適切に利益相反の管理を行ってまいります。

具体的取組方針

- (1) 当行は「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を遂行いたします。なお、お客さまへ販売する商品・サービスを組成・供給する部門やグループ会社等は有しておらず、当行グループのために特定の商品・サービスを販売することはありません。
- (2) また、お客さまのご意向に反して、高い手数料が得られる商品等を不当に推奨・販売することにより、お客さまの利益を害することがないよう、お客さまの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する体制を整備しています。
- (3) お客さまの意向に反する取引が行われないう、毎月の商品毎の販売状況や、ご高齢者のお取引、お客さま本位の業務運営の取組状況等を本部で随時モニタリングします。
また、定期的実施する「顧客管理委員会」を通じ、お客さまに販売を行った商品・サービスがお客さまに相応しいものであることを確認・検証します。

基本方針

3. お客さまへの情報提供の充実

- ・ご提案する商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉で、お客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- ・商品・サービスの説明にあたっては、分かりやすい資料の活用に努めてまいります。

具体的取組方針

- (1) お客さまへの情報提供は、お客さまの取引経験・金融知識、商品・サービスの複雑さ等を考慮のうえ、重要情報シートや契約締結前交付書面をはじめとした各種資料を使用し、ご説明いたします。
ご説明にあたっては、お客さまのご理解が進むよう、分かりやすい表現を心掛けます。また、東邦銀行「豊かなくらしづくり応援ガイドブック」や、タブレット端末（保険）、提携先の野村証券株式会社のツール等を活用し視覚的な情報提供も行ってまいります。
- (2) 当行では、投資初心者やご高齢のお客さまにも適すると考えられる「比較的仕組が分かりやすい商品」や「比較的低リスクの低いと考えられる商品」から専門性が高く複雑な商品までさまざまな商品を取り揃えており、それぞれの商品・サービスの複雑さに見合った情報提供をわかりやすく行います。
ご高齢のお客さまに対しては、ご理解いただけるまで十分に時間をかけて分かりやすい説明を行い、安心してお取引いただけるよう努めてまいります。場合によっては、ご家族の同席のもと一緒にご提案をお聞きいただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- (3) 野村証券株式会社との提携により、同社のオンラインサービスや配信サービス等を通じて、アナリスト等の調査レポートやマーケット情報をはじめ、これまで以上に充実かつタイムリーな情報提供に努めます。
加えて、当行では、幅広い世代の方々を対象として金融商品や取引に関する基本的知識を広め、資産形成を促すため、セミナーや金融経済教育等を通じてお客さまへの積極的な情報提供に努めてまいります。

基本方針

4. お客さまサービス対価の透明性向上

- ・お客さまにご負担いただく手数料等については、透明性を高めるとともに、お客さまにご理解いただけるよう分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

具体的取組方針

- (1) 手数料は、各種情報提供、説明に要する負担や事務コスト・人件費等を総合的に勘案した対価となっております。
- (2) 当行では商品・サービスの提供にあたり、国内外の株式の委託取引や投資信託、ラップ口座サービスなど、商品・サービスによっては購入・売却対価とは別に手数料をいただいております。
また、保険商品のように、お客さまに直接ご負担いただく費用ではございませんが、当行が商品提供会社より代理店としての手数料を受け取る場合や、投資信託の信託報酬のように、運用期間中に信託財産から間接的に差し引かれた費用を受け取る場合もございます。
国内外の株式や債券の募集・売出し、店頭取引のように投資家のお客さまからは手数料をいただかない場合もあります。
国内外の株式や債券の店頭取引の場合には、お客さまから手数料をいただかない代わりに、当行が売買の対象となる銘柄、流動性、信用リスク、取引金額、市場環境、当行の利潤等を勘案して定めた取引価格によりお取引いただきます。
当行の定める取引価格は取引時点における社内時価との間でスプレッドがあります。
- (3) こうした手数料やその他の費用の詳細に関しましては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、設計書等にて確認が可能な他、営業担当者がお客さまの理解度に応じてご説明します。

基本方針

5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

- ・お客さまの資産状況や取引の目的等を総合的に勘案し、お客さまにふさわしい商品・サービスをタイムリーに提供してまいります。
- ・お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。
- ・お客さまに安心してお取引を継続していただくため、アフターフォローの充実に努めてまいります。

具体的取組方針

- (1) お客さまの最善の利益を念頭に、お客さまのご投資に関する知識・経験、資産状況、ご家族構成等を詳細にお伺いし、お客さまにふさわしい商品・サービスをご提案します。
- (2) お客さまの最善の利益の実現のため、野村証券株式会社との提携を通じて、提供するサービス、プロダクトラインナップの拡大・多様化を通じて品揃えを充実させ、お客さまの高度かつ幅広いニーズにもきめ細やかに応えてまいります。
販売状況や運用状況等をモニタリングし、ラインナップの拡充・見直しを適宜行いますが、新しい商品カテゴリーの検討等、重要な判断には役員がしっかり関与し、お客さまの最善の利益を意識した運営を行います。
- (3) 当行では、取扱商品のうち、比較的仕組みがわかりやすい商品や比較的风险が低いと考えられる商品など、安定的な運用をお望みのお客さまやご高齢のお客さまにも適すると考えられる商品も取り揃えております。
なお、複雑な商品やリスクが高い商品に関しては、商品の特性を踏まえ、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討し、場合によっては、当行からご提案を控えさせていただくこともございます。
- (4) また、行内アフターフォローマニュアルに基づき、お客さまが保有する金融商品・サービスやマーケット環境に関する適時適切なアフターフォローと情報提供を行い、お客さまに安心して長期のお取引をいただけるように努めるとともに、必要に応じて見直しのご提案を行います。
- (5) お客さまに対して適切な商品・サービスの提供が行われているか、定期的にモニタリングを実施します。具体的には、販売動向や特定取引（高齢者取引、乗換販売、優越的地位の濫用等）について本部モニタリングを実施します。
- (6) 運用会社との情報連携の強化による、運用会社のプロダクトガバナンス体制の高度化や商品の改善等を通じて、お客さまの最善の利益の実現に貢献してまいります。

基本方針

6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

- ・研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識や金融知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- ・従業員の動機づけのため、お客さま本位の取組を適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

具体的取組方針

- (1) お客さまのさまざまなニーズにお応えするため、社外専門資格（FP技能士等）・行内資格等の取得を推奨するほか、提携先の野村証券株式会社と連携して研修等を実施し、お客さま本位のコンサルティングができるプロフェッショナル人材の育成に取り組みます。
また、役職員の知識や専門性等を高める教育研修機会に加え、定期的なコンプライアンスや行動規範に関する研修等を実施しております。
- (2) 当行における営業店の業績評価では、手数料等の収益による評価を撤廃し、お客様からの信頼の証であるお預り資産残高の拡大等を重視する評価体系としています。
また、営業担当者の人事評価でも、手数料等の収益による評価は撤廃しています。よって、自分の評価のために、お客さまのご意向等に反して手数料の多寡で提案することはない態勢としています。
- (3) 上記のような行内研修や業績評価体系、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の全役職員携行等での啓発強化により、お客さま本位の業務運営の一層の定着を図り、お客さまの最善の利益を追求することに向けて従業員を適切に動機づけます。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針・2026年度具体的取組方針

(参考) 金融庁が公表している「顧客本位の業務運営にかかる原則」との対応関係

当行のお客さま本位の業務運営に関する取組方針	対応する金融庁の原則【(注)含む】
1. お客さま本位の業務運営	原則2「顧客の最善の利益の追求」 原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」
2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理	原則3「利益相反の適切な管理」
3. お客さまへの情報提供の充実	原則5「重要な情報の分かりやすい提供」 原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」
4. お客さまサービス対価の透明性向上	原則4「手数料等の明確化」
5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供	原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」
6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備	原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」 原則7「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」

※当行は一般に広く販売するための複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの組成は行っていないため、プロダクトガバナンスに関する補充原則については採択しておりません。