

高知銀行

～お客さま（消費者）保護等の取り組みについて～

令和3年5月27日（木）

消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ



目次

- 高知銀行の概要
- 経営理念
- こうぎんSDGs宣言に係る取組みの状況
- お客さま本位の業務運営に関する取組方針
- お客さま保護の態勢整備
- お客さま（消費者）保護等の取り組み
- 金融犯罪 ①～⑤
- 金融リテラシー ①～⑧
- 社会貢献 ①～⑥
- 働きがいのある職場づくりへの取組み ①～⑤

高知銀行の概要 (2021年3月31日現在)

名 称	株式会社 高知銀行
預 金 等	1兆503億円
貸 出 金	7,502億円
自己資本比率	9.25% (国内基準・単体)
職 員 数	796名



高知銀行本店

沿 革	
昭 和 5 年	高知無尽株式会社設立
昭 和 2 6 年	株式会社高知相互銀行に商号変更
平 成 元 年	普銀転換 株式会社高知銀行に変更
平 成 1 8 年	東京証券取引所市場第二部に上場
平 成 2 5 年	東京証券取引所市場第一部に指定



2

経営理念・経営目標

経営理念

熱 意

高知銀行は、限りない熱意をもって、地域の発展と暮らしの向上に貢献します。

調 和

高知銀行は、調和のとれた経営をもって、お客さまの信頼に応えます。

誠 実

高知銀行は、創意と誠実をもって、お客さまに奉仕します。

経営目標 (目指す姿)

- お客さまにとって・・・役に立ち信頼される銀行
- 株主にとって・・・健全で企業価値の高い銀行
- 地域社会にとって・・・使命を果たし発展に貢献する銀行
- 職員にとって・・・働きがいがあり夢と希望を実現できる銀行



シンボルマーク
「ビビッドK」

3



こうぎんSDGs宣言	従来からの継続的取組み	新中期経営計画での取組み
Regional【地域】 地域が享受する自然の恵みを守るとともに、農林水産業をはじめとするさまざまな産業の活性化に努めます。 産業と技術革新の基盤をつくろう 海の豊かさを守ろう 陸の豊かさも守ろう	農林水産支援室の設置 経営アドバイザーの配置 産官学民との連携によるシーズ発掘 農業・食品加工業への融資(成長分野) こうぎん農林水産応援融資 地域ブランド応援融資	産業・事業の特性に着目した事業性評価 農林水産業の持続的な発展に向けた支援 農林水産業へのIoT活用支援 地域のブランディング 知的資産を活用した事業展開の支援 生態系保全に貢献する事業展開への支援
Social【社会】 コンサルティング機能を強化し、豊かな暮らしの持続やさらなる発展に向け汗を流します。 質の高い教育をみんなに 働きがいも経済成長も 住み続けられるまちづくりを	経営課題解決に向けた外部機関等との連携 金融リテラシーの向上に資する各種セミナーの開催 将来世代向け教室の開催、教育活動 地域行政教育機関との連携 移動金融車の活用	人材紹介事業による本業支援の拡充 新領域サービスの開拓 地域交流活性化イベントの実施(南支店など) 事業承継支援の強化 経営改善支援の強化
Environment【環境】 環境に配慮した活動を推進するとともに、環境保全につながる皆さまの取組みをサポートします。 エネルギーをみんなにそしてクリーンに つくる責任 つかう責任 気候変動に具体的な対策を	環境関連融資、環境配慮型私募債 自治体新電力への出資 再生可能エネルギー・防災関連事業への融資(成長分野) ZEB推進、EV・ハイブリッド車の活用 地域清掃活動(お通路ウォーキング等)	環境に配慮した事業者とのビジネスマッチング促進 環境配慮型商品の追加導入 Web会議システムの活用による脱炭素の促進 ペーパーレス化のさらなる促進 RPAの導入による省エネ化
Governance【企業統治】 多種多様なステークホルダーと協働することによって、健全な経営を実現します。 ジェンダー平等を実現しよう 人や国の不平等をなくそう パートナシップで目標を達成しよう	「なでしこ銘柄」「えるぼし認定」「プラチナくるみん」 「健康経営宣言」「健康経営優良法人」 地域行政・高等教育機関との連携による地域活性化 お客様のライフイベントへのサポート	SDGs実践に向けた産官学民との連携 ダイバーシティ&インクルージョン経営の強化 グループガバナンスの強化 財務基盤の強化



お客さま本位の業務運営に関する取組方針

高知銀行は、地域の発展と暮らしの向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまの資産形成や資産運用にかかわる業務におきましても、以下の取組みを実践し、より一層お客さまの立場に立った業務運営に努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益を意識したサービスの提供

- (1) お客さまの最善の利益を意識したコンサルティングサービスを提供するとともに、商品ラインアップの整備に努めてまいります。
- (2) お客さまのニーズを十分に把握したうえで、「金融商品の販売に関する方針」に基づく誠実かつ公正な業務を行い、お客さまにふさわしい金融商品やサービスをご提供できるよう努めてまいります。
- (3) お客さまの利益を不当に害することのないよう、「利益相反管理方針」に基づいて、適切に業務を遂行してまいります。

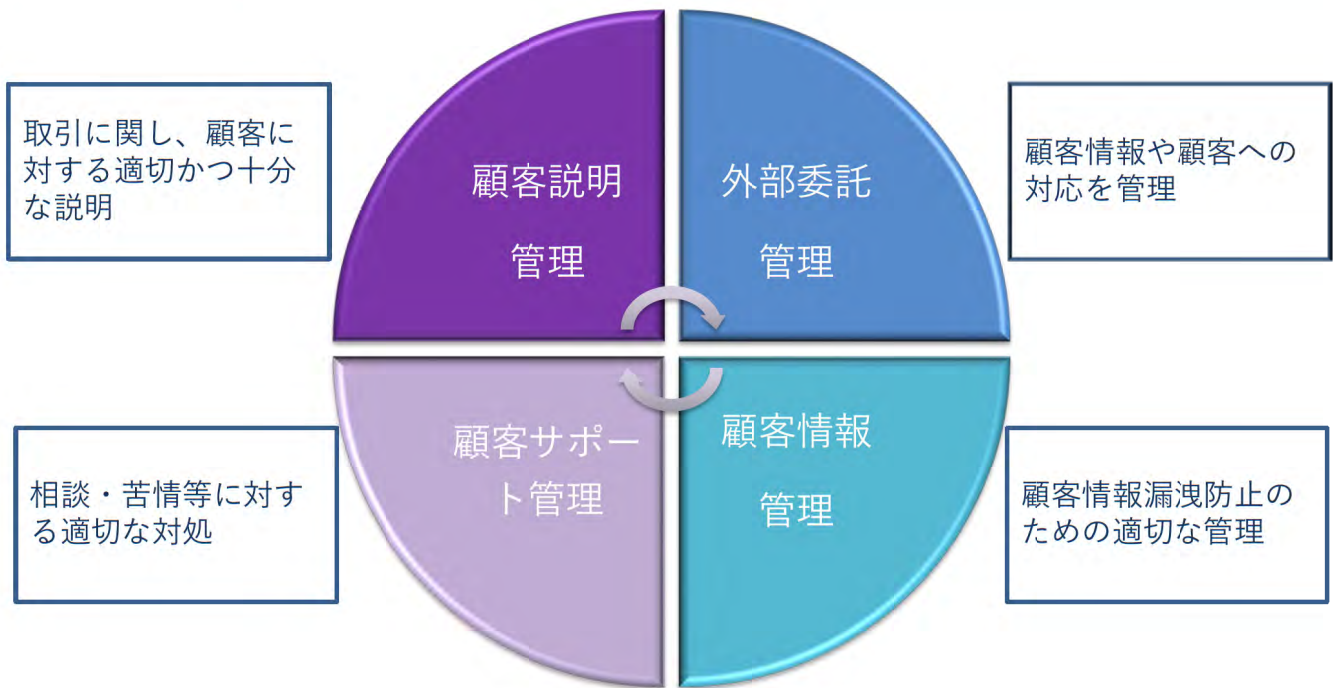
2. お客さまの立場に立った情報提供

- (1) お客さまに金融商品やサービスに関する情報をご提供する際には、お客さまの投資経験や知識等に加えて、金融商品のリスク度合い等を勘案したうえで、金融商品のリターンやリスクの所在、ご負担いただく手数料やその他の費用など、投資判断に必要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するよう努めてまいります。
- (2) 社会情勢やお客さまのライフステージに応じた適切な情報の提供に努めてまいります。
- (3) お客さまに金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローに努めてまいります。

3. お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備

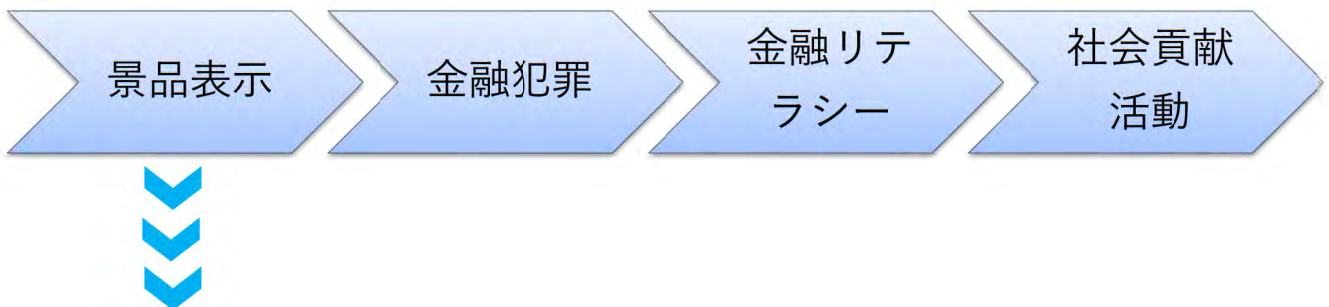
- (1) お客さまの立場に立った営業活動を適切に評価する業績評価体系の整備を進めてまいります。
- (2) 外部専門資格の取得奨励のほか、外部専門家等による研修や自主参加型休日セミナーの開催等を通じて、職員の金融商品に関する知識やスキルの向上に努めてまいります。

お客さま保護態勢の整備



6

お客さま（消費者）保護等の取組み



【景品表示法】

不当な表示や過大な景品類の提供行為を禁止することなどにより、消費者の利益を保護することを目的とする法律であり、事業者の公正な競争秩序においても大事な役割を果たすものです。

7