

1. アクションプラン

(1) お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定・公表等 ① アクションプランや重要評価指標（KPI）は、定期的な実践状況の確認と必要に応じた見直しを行います。また、実践状況やアクションプランについて、ホームページ等を通じてお客さまに定期的に公表してまいります。
(2) お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢 ① お客さまの最善の利益の実現に向け、高度の専門性と職業倫理を発揮し、企業文化として定着する業務運営を、誠実・公正に行ってまいります。 ② お客さまのご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を丁寧に伺い、特定の商品や商品提供会社に偏らない、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供を行ってまいります。また、お客さまの長期的かつ安定的な資産形成に資するため、NISA 制度の活用促進や積立型投資信託を中心とした長期分散投資を推奨してまいります。 ③ お客さまの最善の利益の実現状況については、当行の定める運用損益別のお客さま比率などの重要評価指標（KPI）を定期的に公表してまいります。
(3) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理 ① 金融商品・サービスの選定にあたり、特定の商品提供会社に偏ることやお客さまの利益を不当に害することのないよう、行内手続きを経て商品を選定してまいります。また、利益相反管理の統括部署にて、選定手順の検証および評価を行ってまいります。 ② 利益相反の状況が生じる可能性がある金融商品・サービスの取引については、モニタリングを通じて適切に管理してまいります。
(4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化 ① お客さまにご負担いただく手数料その他費用については、購入時の情報提供や事務手続きにかかるコスト、および継続的な情報提供や契約維持にかかるコストも含め、総合的に判断して設定してまいります。 ② お客さまにご負担いただく手数料その他費用については、具体的な負担額、対価となるサービスの内容、体系および設定の考え方等を、重要情報シート等の商品ごとに比較可能な資料等を用いて、商品の特性やお客さまの知識・取引経験などに応じたわかりやすい説明を行ってまいります。
(5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実 ① お客さまへの金融商品・サービスの説明にあたっては、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、利益相反の可能性の有無および具体的内容、当該商品の組成に携わる金融事業者が想定するお客さまの属性等を重要な情報と位置づけて、重要情報シート等の商品ごとに比較可能な資料等を用いて、説明を行ってまいります。

- ② 説明にあたっては、お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、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とともに、投資信託・生命保険等の商品性の比較説明や、特に重要な情報については強調する等、わかりやすく丁寧な説明を行ってまいります。
- ③ 同じ金融商品・サービスでも数量や選択する通貨、コース等によって手数料等が変動する場合には、その関係性についてもお客さまへ説明を行ってまいります。
- ④ ファンド・オブ・ファンズ型の投資信託や外貨建て保険などの複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品（以下、「パッケージ商品」）を販売・推奨等する場合には、パッケージ商品に含まれる商品の個別購入の可否や、パッケージ化する場合としない場合の手数料等を含む重要な情報について、それぞれわかりやすく説明を行ってまいります。
- ⑤ 重要な情報の提供については、定期的に提供状況のモニタリングを行い、お客さまが理解できるよう分かりやすく提供できているかについて検証および評価を行ってまいります。

（６）お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供

- ① お客さまの最善の利益の実現に向け、お客さまお一人おひとりのご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を伺い、お客さまのライフプラン等を踏まえ、目標達成に向けた安全資産と投資性資産の適切な配分の検討および実行プラン策定から金融商品・サービスのご提供、継続的なフォローまで長期的にお客さまに寄り添ってまいります。また、金融商品・サービスの提案においては、当行が取り扱う金融商品・サービス（パッケージ商品を含む）について、類似の商品・サービスや代替となる商品・サービスの内容と比較し、お客さまのご意向に適する理由について適切に説明を行ってまいります。なお、ご提案した商品やご提案の方法がお客さまにふさわしいものであるか、モニタリングを行い検証いたします。
- ② 特に、お客さまが金融取引被害に遭わないように、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合、お取引引きいただける商品カテゴリーや、複数名でのご面談やご親族の同席などの販売ルールを定めており、その取組状況についてモニタリングを実施いたします。
- ③ ご成約後も、お客さまの保有資産の状況や市場動向などの情報を継続的に提供し、幅広いお客さまへ定期的にアフターフォローを行ってまいります。加えて、市場急変時等においては、適時適切に必要な情報を提供いたします。
- ④ 当行は、仕組債はリスクの所在や手数料が複雑であり、お客さまの長期分散投資には適さないことから取り扱いません。取り扱う金融商品・サービスの選定および改廃にあたっては、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用と、金融商品・サービスを利用することで得られる効果、および商品別運用状況の検証を実施し、お客さまの多様なニーズにお応えするバランスの取れた質の高い商品ラインナップの充実を行ってまいります。
なお、商品の導入・廃止については、ホームページ等を通じてお客さまへお知らせいたします。
- ⑤ 店頭やホームページでの情報の提供とあわせて、お客さま向けセミナーの幅広い内容での開催や職域・SNS等での情報発信を通して、お客さまが安心してお取引を始め、ご契約を継続できるよう、情報提供の充実を行ってまいります。また、行員向けに定期的に研修等を実施し、金融商品・サービスの提案および情報提供のスキル向上に努めてまいります。

(7) お客様の信頼と期待に応える態勢の整備

- ① お客様本位の業務運営に関して、階層別・業務別の研修やセミナーを通じて、継続的に周知・徹底を行ってまいります。
- ② 金融商品・サービスを取り扱う際の導入研修やフォローアップ研修・勉強会、自主学習ツールの充実、公的資格の取得支援等、行員の金融商品・サービスの提案や情報提供のスキルアップに向けた体制を整備してまいります。特に、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を推奨し、取得状況について公表してまいります。
- ③ 営業店の業績評価においては、販売状況のモニタリング等を通して適切に評価していくとともに、行員の人事評価においては、お客様の満足度向上につながる行動を評価していくことで、お客様本位の業務運営が行員の行動規範となるよう取り組んでまいります。