

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

肥後銀行 アクションプラン

～2024年度～



肥後銀行



九州フィナンシャルグループ

# はじめに

肥後銀行は「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの最善の利益を実現するために、以下のグループ基本方針に則り、取り組みを実践してまいります。

## グループ基本方針（概要）

基本方針 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
基本方針 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
基本方針 3	お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理
基本方針 4	お客さまにご負担いただく手数料等の明確化
基本方針 5	お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実
基本方針 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
基本方針 7	お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

# 【基本方針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

## グループ基本方針1（詳細）

- 当社グループは、お客さま本位の業務運営を徹底するとともに、お客さまの安定的な資産形成や、お客さまの最善の利益につながる取り組みを更に発展させていくため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）およびアクションプランを策定し、公表いたします。
- なお、本方針およびアクションプランは、実践状況などを踏まえ必要に応じ見直すとともに、アクションプランの実践状況について定期的に公表してまいります。

## 当行の具体的取組

- 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。

# 【基本方針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

## グループ基本方針2（詳細）

- 当社グループは、「グループ経営理念」に基づき、お客さまお一人おひとりに応じた金融商品・サービスをご提供していくことが、お客さまの安定的な資産形成に資するとともに、お客さまの最善の利益につながるとの基本認識のもと、本方針に則った取り組みを誠実・公正に実践してまいります。
- 当社グループは、お客さまに金融商品・サービスをご提供または推奨等する際には、グループ各社が定める「金融商品の販売等に関する勧誘方針」（注1）を遵守してまいります。

## 当行の具体的取組

（注1）本方針を適用するグループ会社：肥後銀行、鹿児島銀行、九州FG証券

- 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。

## 【基本方針3】お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

### グループ基本方針3（詳細）

- 当社グループは、「利益相反管理基本方針」に基づき、お客さまとの取引に関して、お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反（注2）の状況が生じる可能性がある取引を正確に把握し、適切に管理してまいります。

（注2）お客さまの意向やニーズに反し、手数料等が高い金融商品・サービスをご提供又は推奨等をするなど、一方の利益になると同時に、他方への不利益となるような行為

### 当行の具体的取組

- 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。

## 【基本方針4】お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

### グループ基本方針4（詳細）

- 当社グループは、お客さまに金融商品・サービスをご提供または推奨等するにあたり、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、商品の特性やお客さまの知識・取引経験などに応じ、分かりやすくご説明してまいります。

### 当行の具体的取組

- 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。

## 【基本方針5】お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

### グループ基本方針5（詳細）

- 当社グループは、手数料等に関するご説明に加え、お客さまにご提供または推奨等する金融商品・サービスの内容を正しくご理解いただくため、お客さまに投資をご判断いただくうえで重要な情報（リスク・リターン・取引条件等）についても、分かりやすく、かつ丁寧にご説明してまいります。

当行の具体的取組

※次頁に記載

## 【基本方針5】お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

### 当行の具体的取組

- 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。

# 【基本方針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

## グループ基本方針6（詳細）

- 当社グループは、お客さまお一人おひとりの資産の状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握するとともに、お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスをご提供してまいります。  
※なお、当社は金融商品の組成には携わっておりませんが、グループ各社の取組状況のモニタリング等を通じて適切な実践に努めております。また、肥後銀行・鹿児島銀行・九州FG証券は金融商品の組成には携わっておりませんが、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ご説明しております。
- 当社グループは、金融商品・サービスのご成約後においても、お客さまの保有資産の状況や市場動向など、お客さまに有益な情報を継続してご提供してまいります。
- 当社グループは、お客さまの多様なニーズにお応えできる金融商品・サービスラインナップの充実に努めてまいります。
- 当社グループは、金融商品・サービスラインナップを整備するにあたり、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、金融商品・サービスの内容等に見合った選定に努めてまいります。
- 当社グループは、お客さまの金融リテラシー（注3）向上に資するため、各種セミナーの開催その他の情報発信を通じ、幅広いお客さまに金融に関する知識を得る機会をご提供してまいります。

（注3）金融に関する知識や情報を正しく理解し、自らが主体的に判断することのできる能力

当行の具体的取組

※次頁に記載

## 【基本方針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

### 当行の具体的取組

- 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、お取引きただけの商品カテゴリーや、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。

## 【基本方針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

### 当行の具体的取組

- 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。また、生命保険は、保障や機能（贈与・年金等）を目的として活用すべきものと考えており、運用機能に特化したターゲット型外貨建保険は、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。

# 【基本方針7】お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

## グループ基本方針7（詳細）

- 当社グループは、研修その他適切な機会を通じ、本方針に則った取組みを徹底するとともに、役職員の金融リテラシー向上に努めてまいります。
- 当社グループは、本方針に則った取組みが実践されているか、定期的に把握・評価するとともに、必要に応じ業績評価体系などを見直してまいります。

## 当行の具体的取組

- ①お客さま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、お客さまの満足度向上につながる行動を評価していくことで、お客さま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。

## ライフイベントに応じたご提案および商品の横断的な情報提供

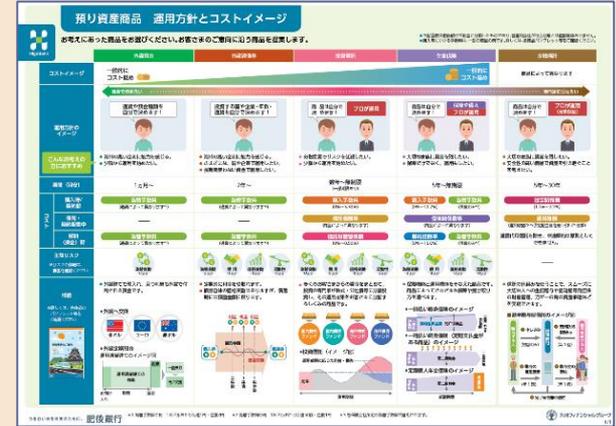
【ライフイベントにかかるお金の確認】



【資産の色分け】



【商品の横断的な比較】

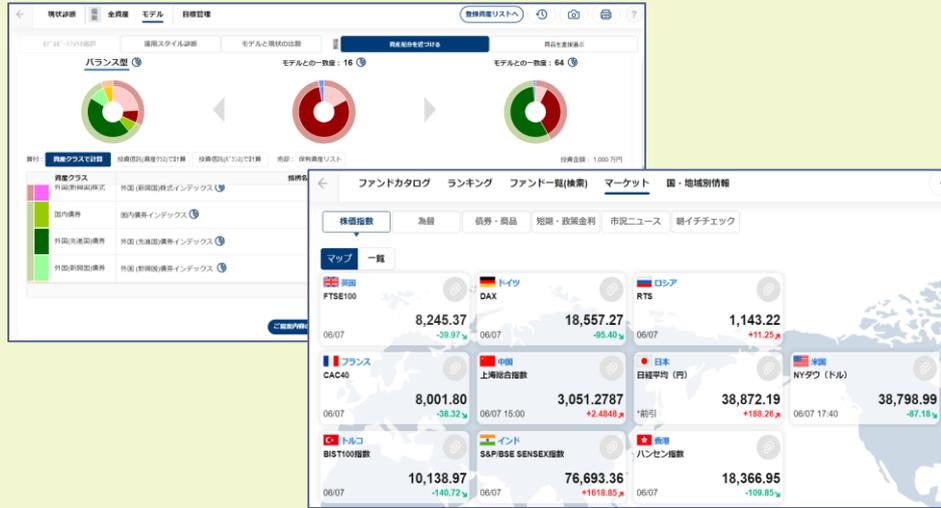


### 【幅広いソリューションのご提供】

- 資産形成・運用ニーズはもとより、介護・ご相続など、お客さまのライフイベントを踏まえた多様なニーズに応じた適切な金融商品をご提案いたします。
- なお、生命保険は、保険本来の保障や機能（贈与・年金等）の目的として活用し、「そなえる」「のこす」といったお客さまのニーズに対応いたします。
- また、金融商品ご提案時は、様々な金融商品に関する特徴・リスク・コスト等について、横断的に情報提供いたします。

## ■ お客さま本位の業務運営を実践するツールの導入・新設

### 新・資産運用コンサルティングサービス「Q Navi」



### F D宣言リーフレット兼重要情報シート (金融事業者編)

The flyer is titled 'お客さま本位の業務運営に関する取組方針' (Policy on Customer-Centric Business Operations). It lists five commitments: 1. Proactive financial advice, 2. Personalized investment advice, 3. Timely and accurate information, 4. Timely and accurate information, 5. Timely and accurate information. The bottom right corner provides contact details for Higo Bank, including phone numbers and a website URL.

### 【お客さま本位の業務運営を実践するツールの導入・新設】

- 真のお客さま本位の業務運営に資するゴールベースアプローチ提案、およびお客さまに寄り添った伴走型コンサルティングの実践を目的として2024年2月より新・資産運用コンサルティングサービス「Q Navi」を導入いたしました。
- また、お客さまに金融商品をご提案する際は、事前に「FD宣言リーフレット兼重要情報シート (金融事業者編)」にて、当行のお客さま本位の業務運営に関する基本姿勢を説明し、ご理解いただくよう努めてまいります。



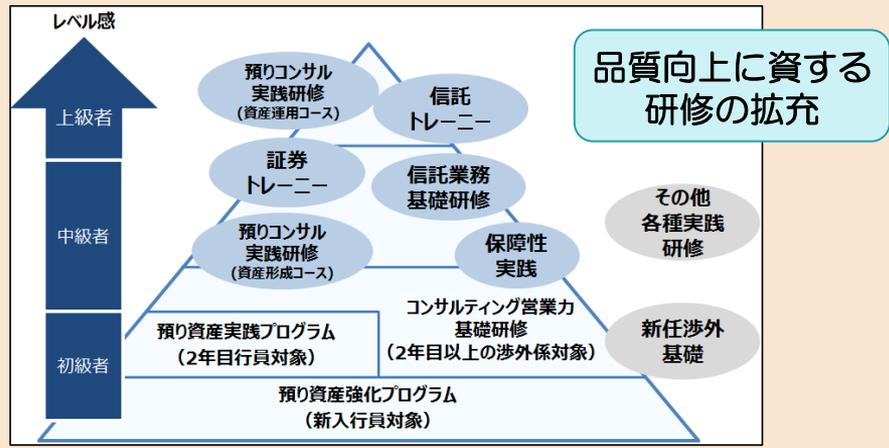
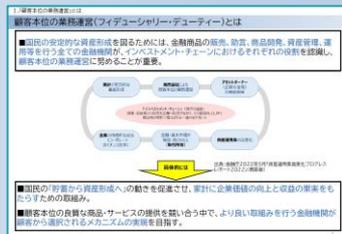
■ 真の「お客さま本位の業務運営」の実践に向けた取り組み

【「お客さま本位の業務運営」の周知・浸透】 - 実施例 -

【預り資産担当者 育成プログラム】

2024年2月

- ① 専門家監修の研修動画による全行員FD研修
- ② ひびんeラーニングによるFD理解度テストの実施



【お客さま本位の実践に向けた育成プログラム整備】

- 専門家監修による研修動画を全行員が視聴したうえで理解度テストを実施することで、お客さま本位の業務運営に関する意識醸成および実践力向上を図っております。
- 預り資産担当者の各階層やレベルに応じた育成プログラムを整備しております。