

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

～2025年度～



肥後銀行



九州フィナンシャルグループ

はじめに

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

- ・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。

■ 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

お客さまの最善の利益の実現状況については、重要評価指標（KPI）を定期的に公表してまいります。

九州フィナンシャルグループが考えるお客さま本位

お客さまの最善の利益は、「お客さまが思い描くライフプランの実現の為、資産を育て、守り、引き継ぐこと」と考えます。当グループでは、お客さまの属性・ライフイベント等に応じたワンストップコンサルティングを実践し、お客さまの最善の利益を追求し続けます。

肥後銀行のアクションプラン

肥後銀行は、「お客さま本位」を最優先に考え、お客さまの最善の利益を実現するために、以下の取組みを実践してまいります。

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

2 お客さま本位のラインナップの整備

基本方針 3、4、6

- 多様なニーズにお応えする、お客さま本位の商品ラインナップの整備と手数料設定

3 お客さま本位の企業風土の醸成

基本方針 2、3、5、7

- 階層別・業務別の研修等を通じた、お客さま本位の業務運営の継続的な周知・徹底
- お客さま本位の業務運営が行員の行動規範となる業績評価と人事評価の設定

【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さまの最善の利益の実現に向けた基本姿勢・提案フロー

■ 基本姿勢

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。

(基本姿勢)



お客さま本位の業務運営に関する取組方針

・株式会社肥後銀行は、お客さま本位の業務運営の取り組み徹底を図るため、指針となるアクションプランを策定・公表しています。

・私たちはこの基本方針に基づき、5つの約束を掲げ、真のお客さま本位の業務運営を目指しています。

存在意義

私たちは、お客さまや地域の最良とともに、お客さまの豊かさと幸福、地域の発展や、自然・文化を育て、守り、引き継ぐことで、地域の未来を創造していくために存在しています。

5つの約束

- 1 長期かつ安定な資産形成に資する長期分散投資を推奨いたします
- 2 お客さまの取引履歴や金融知識に応じたわかりやすく丁寧な取組を行います
- 3 ご相談いただく学校や、お客さまの最善の利益の実現に向け積極的にお客さまに寄り添ってまいります
- 4 お客さまの目標と期間に応える商品と期間に寄り添ってまいります
- 5 お客さまの目標と期間に応える商品と期間に寄り添ってまいります

本アクションプランについて詳細な内容を掲載したリーフレットをご用意しています。

HigoBank

うをいある未来のために。 肥後銀行

九州フィナンシャルグループ

※ご参考 『FD宣言リーフレット』 ～大切なご資産をお預りする当行の5つのお約束～

[illegible]

- ・ 長期的かつ安定的な資産形成に資する長期分散投資を推奨いたします。
- ・ お客様の取引経験や金融知識に応じたわかりやすく丁寧な説明を行います。
- ・ ご負担いただく手数料についてわかりやすく説明いたします。
- ・ お客様の最善の利益の実現に向け継続的にお客様に寄り添ってまいります。
- ・ お客様の信頼と期待に応える態勢整備に取り組んでまいります。

【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さまの最善の利益の追求

■ お客さまの声等を踏まえた品質改善

- 当行では定期的に金融商品販売等に関するアンケートを実施し、アンケート結果の分析に基づく品質改善に取り組んでおります。
- 当行のお客さま本位の業務運営について、中立的な外部専門機関がモニタリング・評価するサービスを利用し、更なる高度化を図っております。

(NPS®アンケート結果)

	2023/3期	2024/3期	2025/3期
スコア	14.4	20.4	16.1

(R&I 顧客本位の金融販売会社評価)

評価 符号		【S評価の定義】
		顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。

【取組方針 1】

1 お客様本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

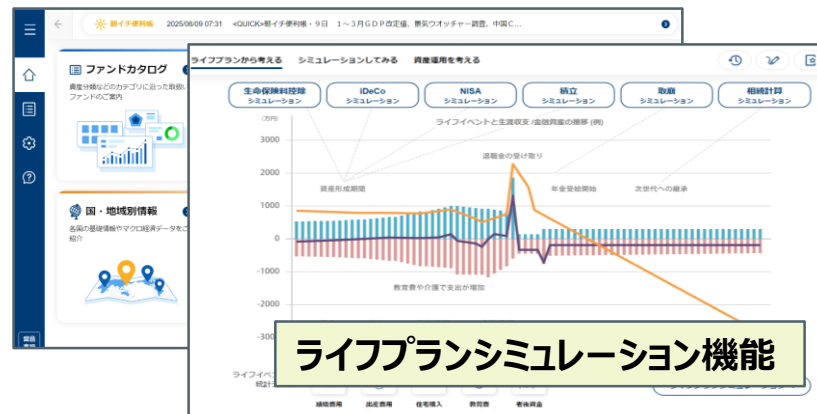
- お客様への丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客様への適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客様のライフプランに沿ったコンサルティング① ～お客様のご意向の確認～

■ 丁寧なヒアリング

お客様のご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を丁寧に伺い、お客様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様に寄り添ってまいります。

(Q Navi～ご意向把握ツール)



1 お客さま本位のコンサルティングの実践

お客様のライフプランに沿ったコンサルティング② ～長期分散投資の推奨～

- 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。



【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さまのライフプランに沿ったコンサルティング③ ～正確な情報提供～

■ わかり易い説明（商品の比較説明）

- 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し、重要情報シート等を活用し、誤解を招かないよう明確で平易な情報提供を行います。
- 投資信託・生命保険等（パッケージ商品を含む）の商品性の比較や重要な情報の強調を通じて、わかり易く丁寧な説明を行います。

（重要情報シート）

 九州フィナンシャルグループ	株式会社肥後銀行 株式会社鹿児島銀行 九州FG証券株式会社			
一定の投資性金融商品の販売に係る				
2024年12月				
重要情報シート（個別商品編）				
1. 商品等の内容（銀行は、組会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売を行っている）				
金融商品の名称・種類	ニッセイ日本インカムオープン (契約: J ポンド)			
組会社（運用会社）	ニッセイアセットマネジメント株式会社	販売委託元	ニッセイアセットマネジメント株式会社	
金融商品の目的・特徴	「ニッセイ日本インカムオープンマザーファンド」を通じて、実質的に国内の公社債に分散投資を行い、安定した配当等収益の確保および運用利回りの長期的な成長を図ることを目標に運用を行います。			
商品組成に関わる事項等が決定する 購入期	実質的に国内の公社債に分散投資を行い、安定した配当等収益の確保および運用利回りの長期的な成長を図ることを目標に運用を行うことから、中長期での資産形成を目的とする方を想定しています。 原則として日本の投資適格債を売買する主要投資対象とすることから、中長期の元本割れのリスクを低く抑えたい方を想定しています。			
パッケージ化の有無	無し	クーリング・オフの有無	ファンドの取扱いに関しては、クーリング・オフ(金融商品取引法第37条の6の規定)の適用はありません。	

【取組方針1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

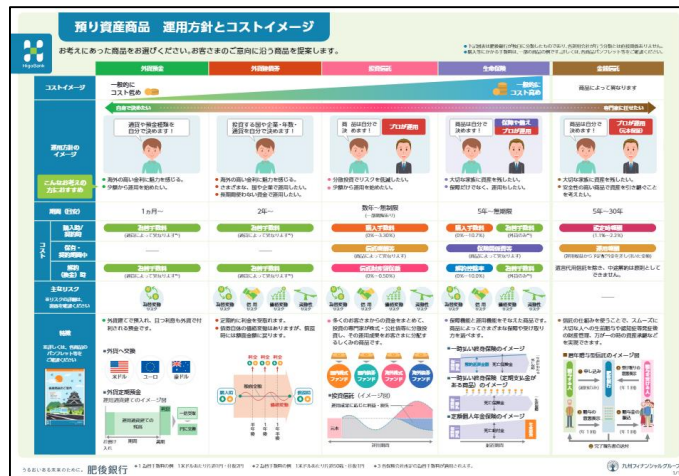
- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さまのライフプランに沿ったコンサルティング④ ～費用の説明～

(運用方針とコストイメージ)

■ 預り資産商品ごとに手数料を比較してご説明

- 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および手数料設定の考え方につき詳細に説明を行います。
- ご説明にあたっては、預り資産商品ごとの手数料を比較可能な資料（運用方針とコストイメージ）を活用した、わかり易い説明を行ってまいります。



【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さまのライフプランに沿ったコンサルティング⑤ ～重要情報の説明～

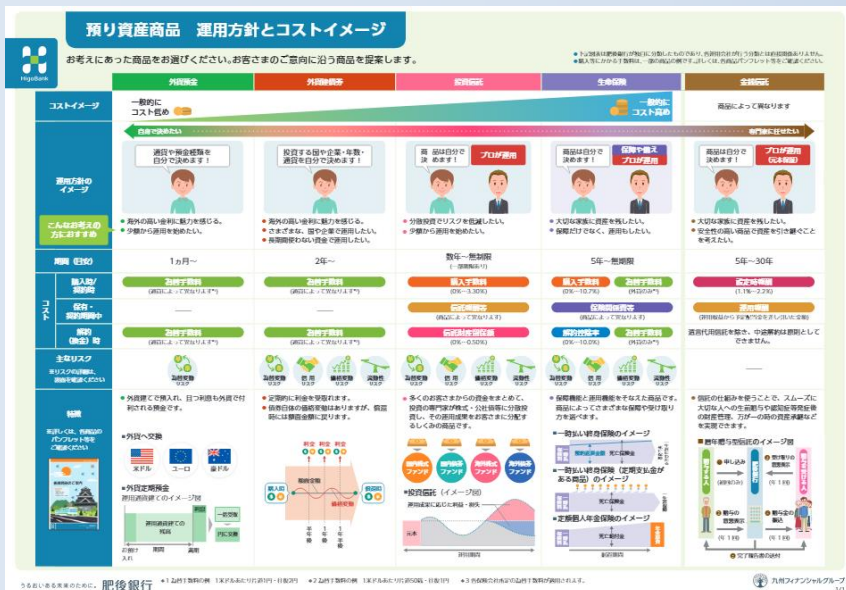
■ リスク等のご説明

- 金融商品・サービスの説明に際しては、利益（リターン）、損失リスク、取引条件、選定理由、利益相反の可能性や具体的内容、商品の組成に関わる金融事業者が想定するお客さま属性等を重要情報と位置づけ、重要情報シート等の比較可能な資料を用いて説明します。

【取組方針1】

※参考～ご説明時に使用するツール～

【手数料比較ツール】 (運用方針とコストイメージ)



【重要情報シート】

株式会社肥後銀行
株式会社鹿児島銀行
九州F証券株式会社

一定の投資商品・金融商品の販売に関する
重要情報シート（個別商品編）
2024年12月

1. 商品名の説明（目的は、商品仕様の説明を行い、お客さまに商品の概要を伝えることです）

商品名の説明・概要	ニッセイインカムオープン（定期・1年）
販売会社（販売元）	ニッセイ証券株式会社
商品名の説明・概要	ニッセイインカムオープン（定期・1年）

本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。

2. リスクと特長（本商品は、リスクと特長があります。お客さまにリスクと特長を伝えることです）

リスクと特長	本商品は、リスクと特長があります。お客さまにリスクと特長を伝えることです。
--------	---------------------------------------

3. 費用（本商品は、費用がかかります。お客さまに費用を伝えることです）

費用	本商品は、費用がかかります。お客さまに費用を伝えることです。
----	--------------------------------

4. 商品の説明と特長（本商品は、特長があります。お客さまに特長を伝えることです）

本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。

5. 商品の説明と特長（本商品は、特長があります。お客さまに特長を伝えることです）

本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。

6. 商品の説明と特長（本商品は、特長があります。お客さまに特長を伝えることです）

本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。

7. その他（本商品は、特長があります。お客さまに特長を伝えることです）

本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。本商品の目的は、お客さまの資産を長期的に運用することです。

【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

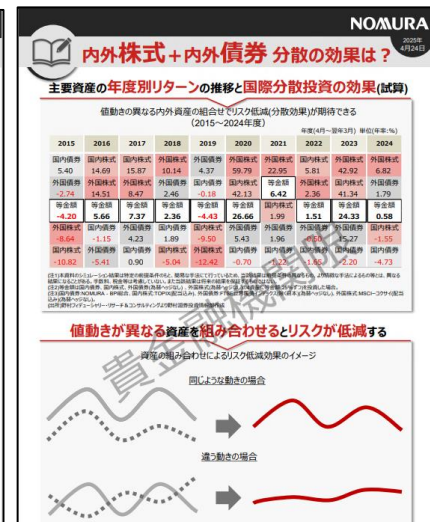
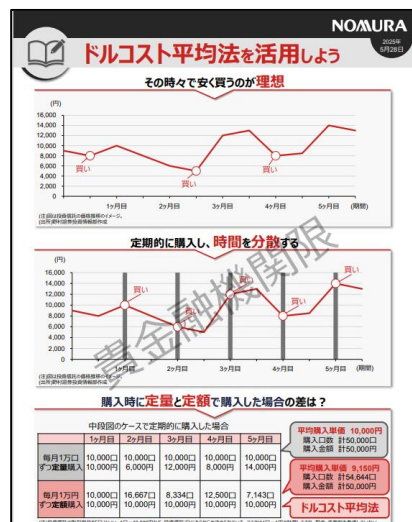
- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さま本位のフォローアップ①

■ 継続的・定期的なお客さまとの接触

- 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フォローを行ってまいります。

(ひびんビュッフェ～情報提供資料～)



【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

お客さま本位のフォローアップ②

■ タイミングに応じ、必要な情報を提供

- 最新のマーケット情報等、お客さまへの早急なフォローが必要となる相場動向急変時には、タイムリーな情報提供を行ってまいります。

(ひびんビュッフェ～情報提供資料～)



【取組方針 1】

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

基本方針 2、3、4、5、6

- お客さまへの丁寧なヒアリングに基づく、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客さまへの適時適切な情報提供およびSNS等での情報発信
- 職域セミナー、地域の小・中・高校等における金融経済教育の実践による金融リテラシー向上支援

地域のお客さまの金融リテラシー向上支援

■ 積極的な情報発信・金融経済教育

- 店頭やホームページでの情報提供とあわせて、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、地域の未来を担う子供たちに対する金融経済教育にも積極的に取り組んでまいります。

資産運用フェア

Asset Management Fair in Kumamoto

資産運用フェア

2025 in 熊本

日程 2025年4月19日[土]
開場 9:30 開演 10:00 閉場 16:00予定
※一部のご来場は無料です。入場料は別途です。

会場 熊本城ホール
(シンビックホール)
熊本県熊本市中央区桜町3-40

(Higin Market Touch) ～LINEでの情報提供～

Higin Market Touch

LINEでお得な
投資情報をお知らせ!

お取引が盛況なHiginの投資情報や、資産運用に関する
お得な情報をLINEでもお知らせするサービスです。

1 証券情報
証券情報サービス!
最新の証券情報や、投資に関する情報を、LINEで配信します。

2 証券情報
証券情報サービス!
最新の証券情報や、投資に関する情報を、LINEで配信します。

3 証券情報
証券情報サービス!
最新の証券情報や、投資に関する情報を、LINEで配信します。

4 証券情報
証券情報サービス!
最新の証券情報や、投資に関する情報を、LINEで配信します。

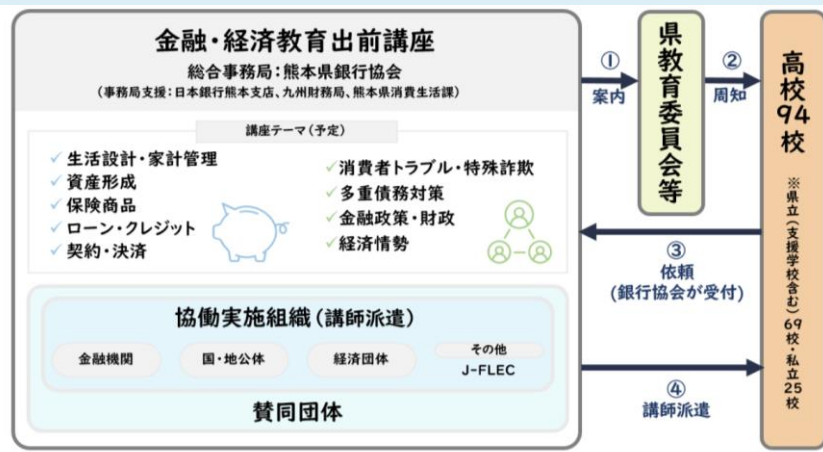
5 証券情報
証券情報サービス!
最新の証券情報や、投資に関する情報を、LINEで配信します。

【取組方針 1】

※参考 金融経済教育『ALL熊本 金融経済教育プロジェクト』

プロジェクトの体制

熊本日日新聞(2025年4月29日)



- 熊本県内の金融経済教育を推進する取り組み「ALL熊本 金融経済教育プロジェクト」が発足！！
- このプロジェクトでは、産・官・学・金の関係者が一体となって、県内94の高校を対象に出前講座を提供します。肥後銀行も講師派遣などで積極的に参画してまいります。
- これからの熊本県を担う高校生の金融リテラシーの向上、ひいては地域経済の活性化を目指します。

【取組方針 2】

2 お客さま本位のラインナップの整備

基本方針 3、4、6

- 多様なニーズにお応えする、お客さま本位の商品ラインナップの整備と手数料設定

ラインナップ整備①

■ 導入・改廃の考え方

- 当行は、仕組債はリスクや手数料が複雑で長期分散投資に適さないため取り扱いません。また、生命保険は保障や機能（贈与・年金等）の活用を目的とし、運用特化型のターゲット型外貨建保険は取り扱いません。
- 金融商品（パッケージ商品を含む）の選定・改廃時には、手数料や効果、運用状況を検証し、多様なニーズに応える商品ラインナップを充実させます。なお、商品の導入・廃止については、ホームページ等でお知らせします。
- 金融商品・サービスの選定にあたっては、特定の商品提供会社に偏らず、お客さまの利益を不当に害さないよう、行内手続きを経て選定します。

【取組方針 2】

2 お客さま本位のラインナップの整備

基本方針 3、4、6

- 多様なニーズにお応えする、お客さま本位の商品ラインナップの整備と手数料設定

ラインナップ整備②

■ 商品提供会社との連携

当行は、商品提供会社とお客さま属性や苦情等の情報を共有し、その情報に基づく検証・分析結果を商品提供会社の選定や商品の導入・改廃等に活用することで、適切なラインナップを構築してまいります。

■ 選定手順の検証

利益相反管理の統括部署が選定手順を検証・評価します。

手数料

■ 適切な手数料の設定

お客さまにご負担いただく手数料や費用は、購入時や契約維持にかかるコストなどを総合的に判断して設定します。

【取組方針3】

3 お客さま本位の企業風土の醸成

基本方針 2、3、5、7

- ・ 階層別・業務別の研修等を通じた、お客さま本位の業務運営の継続的な周知・徹底
- ・ お客さま本位の業務運営が行員の行動規範となる業績評価と人事評価の設定

人材育成

■ 行員向け各種研修

階層別・業務別研修等を通じて、継続的にお客さま本位の業務運営の周知・徹底を行ってまいります。

■ 行員のスキルアップに向けた体制整備

- ・ 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。

(FP・PB資格保有者数)

	2023/3期	2024/3期	2025/3期
資格保有者数	1,174人	1,222人	1,317人

【取組方針3】

3 お客さま本位の企業風土の醸成

基本方針 2、3、5、7

- 階層別・業務別の研修等を通じた、お客さま本位の業務運営の継続的な周知・徹底
- お客さま本位の業務運営が行員の行動規範となる業績評価と人事評価の設定

動機付け

■ お客さま本位の業務運営に則した業績評価・人事評価

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。

検証態勢

■ 利益相反管理

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。

【取組方針3】

※参考 「お客さま本位の実践に向けた人材育成および動機付け」の実施例

営業店の業績評価（2023年4月～）

- ①収益項目を撤廃 ②預り資産残高・取引先数の増加を重視

「お客さま向けNPSアンケート」結果を踏まえた品質改善（2024年11月、2025年4月）

- ①営業店での回答データ確認および行動改善

階層・業務別研修：計8回（1・2年目行員、渉外担当者、内部管理責任者、新任役席・支店長）

- ①預り資産営業におけるFDおよびコンプライアンス ②ケーススタディ等

「お客さま本位の業務運営」の理解度テスト（2021年10月以降、年2回継続実施）

- ①関係法令等の確認 ②FDにおける当行の取組事項の確認 ③預り資産販売ルールの徹底