

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

鹿児島銀行 アクションプラン

～2024年度～

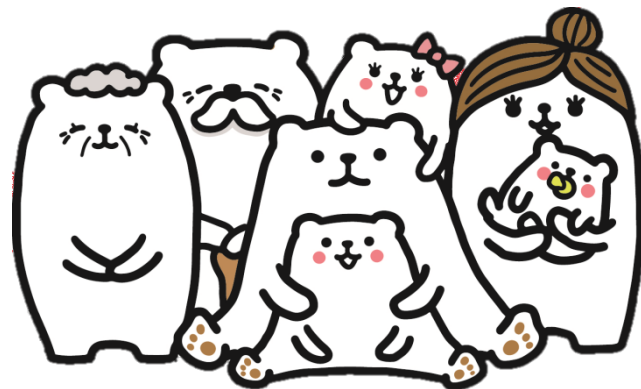


Kagoshima Bank

鹿児島銀行



九州フィナンシャルグループ



鹿児島銀行は「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

(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

- ・ 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。

(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

(3) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

(4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

(5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

(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

(7) お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

(2) お客様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

- ・当社グループは、「グループ経営理念」に基づき、お客様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、お客様の安定的な資産形成に資するとともに、お客様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、お客様に金融商品・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。

（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

当行の具体的取組

① 企業文化の定着

お客様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 最適かつ最良な金融商品・サービスの提供

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、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、お客様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 公表

お客様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様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) お客様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

- ・ 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 商品・サービス選定

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。

② モニタリング（商品ラインナップ）

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。

③ モニタリング（取引内容）

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) お客様にご負担いただく手数料等の明確化

グループ基本方針

- ・ 当社グループは、お客様に金融商品・サービスをご提供または推奨等するにあたり、お客様にご負担いただく手数料その他の費用について、商品の特性やお客様の知識・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 手数料設定

お客様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 手数料説明

お客様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、商品の特性やお客様の知識・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) お客様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

- ・ 当社グループは、手数料等に関するご説明に加え、お客様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、お客様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

(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 商品の横断的な比較検討

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 お客さまの取引経験や金融知識に寄り添う説明

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。

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。

③ パッケージ商品の取扱

ファンド・オブ・ファンズ型の投資信託や仕組債、外貨建て生命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。

④ モニタリング（重要な情報の提供）

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。

グループ基本方針

- ・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

(6) お客様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 お客様の取引経験や金融知識に寄り添う提案

お客様の最善の利益の実現に向け、ご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を伺い、お客様のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討します。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、お客様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。

② モニタリング（提案状況）

ご提案した商品やご提案の方法がお客様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。特に、お客様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、お取引きい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 アフターフォロー

ご成約後も、お客様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、幅広いお客様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 ラインナップ整備

当行が取り扱う金融商品・サービスの選定および改廃にあたっては、お客様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について検討し、お客様の多様なニーズにお応えするバランスの取れた商品ラインナップの充実を行ってまいります。また、商品別想定顧客と実際の成約顧客層の状況や、商品別運用状況の検証等を実施し、さらなる商品ラインナップの品質向上につなげてまいります。なお、複雑な仕組債はリスクの所在や手数料の構造がわかりにくく、お客様の中長期的な資産運用には適さないことから新規のお取り扱いはいたしません。また、生命保険は保険本来の保障を目的とした金融商品として考えており、運用機能に特化した目標設定型（ターゲット型）保険は、お取り扱いはいたしません。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様へお知らせいたします。

⑤ 情報提供の充実

店頭やホームページでの情報の提供とあわせて、お客様向けのセミナー開催や職域・SNS等での情報発信を通して、お客様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。

グループ基本方針

- ・ 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 行内周知

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 行員のスキルアップ

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 評価、動機付け

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、お客様本位の業務運営に則った取組状況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。

④ 企業取引先、地域貢献

企業取引先様の従業員の方々に対し、お金に関する知識を正しく理解し活用していただくことを目的とした職域セミナーを開催し、企業様の福利厚生の充実、採用活動等にも貢献してまいります。
また、地域貢献の取組として、地域の小中学校、高等学校においても金融経済教育を実施してまいります。

■ 企業取引先、地域貢献

【職域セミナー】

テーマ『貯蓄から投資へ』

「人生100年時代」と言われるこれからの時代、中長期的な資産形成は大切です。足元モノやサービスの値上がりを受け、将来への備えや資産形成への関心が高まっています。



【金融教育セミナー】

テーマ『お金について考えよう』

お金の役割を
考える

じょうずな
お金の使い方

モノの値段と
価値

お金とよい
関係をつくるには?



自分自身で見つける「お金との良い関係」

【職域セミナー、金融教育セミナーの実施】

- 将来への不安を和らげ、安心して働ける環境を提供する支援として、鹿児島銀行では職場を通じた「資産形成セミナー」の開催を承っております。
- 当行のSDGs 取り組み方針「サステナビリティ全体構想」に基づき、「金融リテラシー向上に向けた教育活動」の一環として金融経済に対する興味・理解を深める金融教育セミナーを地元小中学校に対して実施しています。

■ 預り資産担当者 育成プログラム

■ スキル診断（現状把握）、目標設定

- ・経験値（預り資産営業経験年数）により面談シートを決定
- ・面談（レベル判定）、課題特定・目標設定



■ レベル別研修受講、スキルアップのための活動計画、定期検証

- ・研修開催のたびに振り返り、自己検証を行う

■ 自己評価（期末）

- ・能力開発チェックシートで自己評価

■ 上司実績確認、評価（期末）

- ・能力開発チェックシートで実績の確認、評価（個別面談）



■ 効果検証

- ・実績・評価について検証。各拠点へフィードバック

専門性の追求と維持

～持続的な育成環境～

レベル
4

上級MA

MA・預り資産販売
(管理職を目指すレベル)

レベル
3

MA

MA・預り資産販売
(2年目以降)

レベル
2

初級MA

MA・預り資産販売
(1年未満) ゼネラリスト

レベル
1

見習い

MA・預り資産
販売・ゼネラリスト

【行員の金融商品・サービスの提案や情報提供の専門性を高める体制の整備】

- ・行員のスキル診断を起点としたレベル別研修と効果検証のサイクルにより、1人ひとりの成長を支援することで担当者と組織の成長を図ります。

■ 「お客さま本位の業務運営（FD）」の周知・浸透を図る取り組み

【FD研修】 - 実施例 -

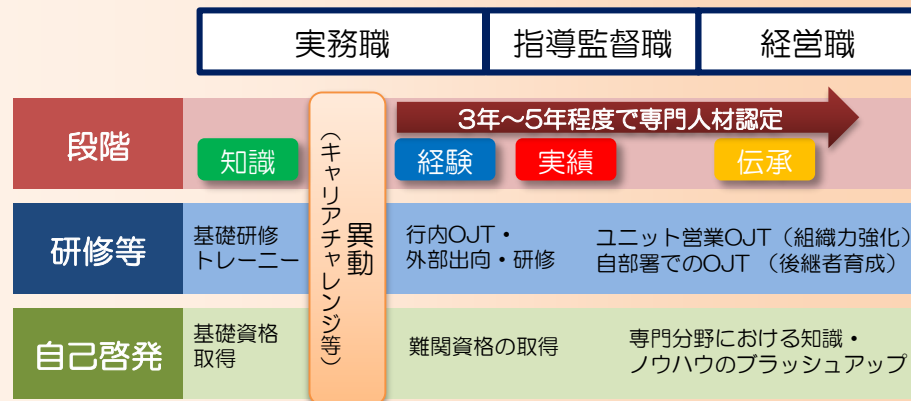
2023年8月 臨時FD研修 ～お客さま本位の業務運営～

- ①「お客さま本位の業務運営（FD）」に対する意識向上
- ②情報提供のあり方の再確認

2023年12月 臨時FD研修 ～お客さま本位の業務運営～

- ①求められる販売・管理態勢
 - ・「商品の位置付け」、「わかりやすい情報提供」
- ②勧誘再開に伴う、販売・管理態勢の強化策
 - ・ご説明ツールの整備、新設
 - ・生命保険商品の販売・アフターフォロー時のルールを策定

【専門キャリアコース】



【お客さま本位の実践に向けた研修、人事制度の整備】

- ・ 定例の研修に加え、必要な時期に適切なFD研修を実施することで、お客さま本位の業務運営の継続的な周知・徹底を行っております。
- ・ 専門分野における高度な知識・スキル習得を目指し、担当部署や外部出向等の経験を通じて担当者と組織の成長を図ります。