

1. アクションプラン

(1) お客様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管理計数（K P I）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様に定期的に公表してまいります。

(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

- ① お客様の資産の状況、取引経験、知識、投資目的およびニーズを丁寧に伺い、お客様の最善の利益の実現に向け、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。
- ② お客様の長期的かつ安定的な資産形成に資するため、積立型投資信託（定時定額購入サービス）を中心とした長期分散投資を推奨すると共に、積立型投資信託の利便性向上を図ってまいります。
- ③ アクションプランに則った金融商品・サービスの提供状況確認のため、提供商品の偏りや販売手数料等について、関係部署によるモニタリングを適切に行ってまいります。

(3) お客様の最善の利益に資する適切な利益相反管理

- ① 商品やサービスの選定にあたり、お客様の利益を不当に害することのないよう、社内手続きを経て商品を選定し、利益相反管理の統括部署にて、選定手順の検証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取引については、お客様の利益を不当に害することのないよう、本部モニタリングを通じて適切な管理を行ってまいります。

(4) お客様にご負担いただく手数料等の明確化

- ① お客様にご負担いただく手数料その他の費用について、お客様が具体的な負担額を理解できるよう、分かりやすい説明を行ってまいります。また、具体的な説明内容（金額・お客様の理解度等）の記録を徹底し、適切な検証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

- ① お客様に金融商品・サービスの内容をご理解いただき、最適な選択を行っていただくため、ホームページの改善」や「タブレットなどのITツールを活用した提案機能の充実」により、わかりやすい情報提供と丁寧な説明を行ってまいります。
- ② ご成約後も、お客様の保有資産の状況や市場動向などを継続的に提供し、幅広いお客様へ定期的なアフターフォローを行ってまいります。
- ③ 市場急変時における情報提供ルールを見直し、適切な情報を必要なお客様へ提供してまいります。
- ④ 店頭・渉外およびホームページやお客様向けセミナーでの情報の提供とあわせて、職域での情報提供機会を充実するなど、お客様の資産形成に役立つ情報発信を行ってまいります。

(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

- ① お客様の最善の利益の実現に向け、特定の商品・カテゴリーに偏らない提案を行うため、ロボアドバイザーの導入など、提案商品選択の標準化を行います。また、行員による説明内容の均一化に向け、ITを活用した商品提案・説明機能を充実させてまいります。
- ② お客様の多様なニーズにお応えするため、市場動向や手数料その他費用を勘案し、特定の商品提供会社に偏らない、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。
- ③ 本行が取扱う金融商品・サービスの採用に際しては、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や運用結果との妥当性について、検討を行ってまいります。

(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の基本方針とアクションプランについて、階層別・業務別の研修や行員向けセミナー等を通じて、行員に対して継続的に周知・徹底を行ってまいります。
- ② お客様への金融商品・サービスの提案と情報提供のスキル向上のため、公的資格の取得支援や自主学習ツール・態勢の整備を行ってまいります。
- ③ 「お客様本位の業務運営」に資する適切な動機付けのため、必要に応じ評価基準の見直しを行ってまいります。

以上