



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 アクションプランを継続的に実践し、定期的を確認し、必要に応じて見直しを行います。また、確認と見直しの内容について、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 お客様の最善の利益の実現に資するため、金融商品・サービスの特性やご負担いただく手数料その他の費用について十分にご理解いただき、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・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、長期分散投資の効果がより得られやすい積立型投資信託（定時定額購入サービス）を、お客様に推奨してまいります。

(3) お客様の最善の利益に資する適切な利益相反管理

- ① お客様にご提供する金融商品・サービスの選定にあたり、不当に特定の商品提供会社に偏ることが無いよう、利益相反管理の統括部署にて、商品提供会社から当社が受け取る手数料等も踏まえ、判断プロセス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金融商品・サービスの取引を防止するために、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

- 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 お客様の金融商品・サービスの内容の正しい理解と最適な選択ができるよう、タブレットを活用した商品提案機能を充実させ、分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。
- ② 複雑な商品やリスクの高い商品については、リスクとリターンとの関係などの基本的な仕組みを含め、メリット・デメリットを販売用資料等を用いて分かりやすく説明し、お客様の理解度について細心の注意を払ってまいります。
- ③ 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にアフターフォローを行ってまいります。
- ④ 市場急変時における情報提供体制を見直し、適切な情報を適切なタイミングでお客様に提供し、お客様が適切な判断ができるように努めてまいります。
- ⑤ 店頭・渉外およびホームページでの情報の提供とあわせて、肥後銀行、鹿児島銀行と連携したお客様向けのセミナーを幅広い内容で開催し、お客様が安心してお取引を始められるよう、また、安心して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。

(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資産の状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを伺い、特定の商品やカテゴリーに偏らない金融商品・サービスの提案を行い、お客さまのご意向に適する理由について適切に説明してまいります。
- ② お客さまの多様なニーズにお応えするために、市場動向や手数料その他の費用を勘案し、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 当社が取扱う金融商品・サービスを採用する際には、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) お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

- ① お客さま本位の業務運営に関する基本方針やアクションプランについて、社員研修等を通じて、継続的に周知・徹底を行ってまいります。
- ② お客さまへの金融商品・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・体制の整備を行ってまいります。
- ③ お客さまの安定的な資産形成に資する適切な動機付けとなるように、必要に応じ業績評価制度の整備を行ってまいります。

以 上