

## 具体的な取組み（アクションプラン）

### 1. お客様の最善の利益の追求

- 何が「最善の利益」であるかは一人ひとり異なることを認識し、お客様の話を十分に伺ったうえで、ライフステージ・ライフイベントにマッチした商品・サービスの提案を行います。
- 幅広いお客様のニーズに応えられるよう、商品・サービスの充実に努めます。

### 2. 利益相反の適切な管理

- 別に定める「利益相反管理規程」に従い、お客様の利益を保護する体制を整備しています。
- 手数料等の多寡による特定商品の推奨等を行わず、お客様のニーズに沿った提案を行います。

### 3. 手数料等の明確化

- お客様にご負担いただく手数料等について、負担額が直接的にわかるもの（購入時手数料等）と、価格や決済代金が算出される過程で控除されているもの（信託報酬・信託財産留保額等）の両者を十分に理解していただけるよう丁寧な説明を心掛けます。
- 保有期間が長期に亘ることにより年負担割合が逡減することや、分配金再投資の場合には購入時手数料がかからないことなど、手数料と投資の関係についてお客様の理解を深めるための説明を心掛けます。

### 4. 重要な情報のわかりやすい提供

- お客様の投資経験や投資知識には相当の幅があることを認識し、それに応じた説明内容、回数及び時間にて対応をします。
- 重要情報シートを策定し、目論見書と相互補完的に活用することで、リスクとリターン、取引条件、手数料等について、より深くご理解いただけるよう努めます。
- 専門用語は平易な言葉に置き換える、より重要な情報は特に強調する等の対応により、お客様にご理解いただきやすい説明を行います。
- 一方的な説明・提案とならないよう、重要情報シートに記載した質問例等を活用し、お客様との対話を通じてご理解・ご納得いただけるような情報提供を行います。

## 5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- お客さまがご自身のライフプランに沿った商品選択ができるよう、重要情報シートを策定・活用し、対話を通じた情報提供・商品提案を行います。
- お客様カードを用いて、投資知識・経験、金融資産全体に占めるリスク資産の割合、リスク許容度等を伺ったうえで、個々のお客さまにふさわしい商品・サービスの提案を行います。
- 商品については、市場動向、経済環境等を踏まえたうえで、お客さまのニーズに沿うよう、幅広い運用会社、保険会社等から選定し、定期的に見直しを行います。
- アフターフォローとして、リスク商品を保有しているお客さまとの定期的な面談機会を設けます。その際、契約商品の現状確認に加えて、個々のお客さまの疑問・不安に対応することでお客さまの課題解決を図ったうえで、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に努めます。
- ご高齢のお客さまについては、通常より説明回数を増やす・ご家族の同席をお願いする等の対応により、十分な検討時間を確保し、お客さまにご理解いただきやすい環境を整えます。
- 運用会社が想定する顧客層を踏まえて、お客さまに対し適切に商品及びサービスの提供を実施します。
- 運用会社との情報連携により、お客さまにより良い商品提案ができるよう環境の醸成を図ります。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み

- 取扱商品やコンプライアンスについて共通の知識・認識を持ち、お客さまに適切な情報提供を行うことができるよう、職員に対する教育機会を確保します。
- お客さまの金融商品のサポート役として「マネーアドバイザー」を配置し、お客さまにきめ細やかなサービスが提供できる体制を整備します。
- 個々の職員及び営業店の業務遂行が、お客さまの安定した財産形成に資するものとなるよう、適切な業務目標の設定に努めます。

以上