

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は行わず、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）があること、また、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等を適切な資料を用いて説明します。

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、説明の内容及び回数・時間についてはそれに応じた対応をします。
- 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. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- お客様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、個々のお客様にふさわしい商品・サービスの提案を行います。
- ご高齢のお客様及び評価損失が生じているお客様に対しては、定期的な面談機会を設け、契約商品の現状確認に加え、個々の疑問・不安に対応することでアフターフォローの充実を図ります。
- ご高齢のお客様については、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、お客様にご理解いただきやすい環境を整えます。
- 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、お客様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ています。

6. お客様本位の業務運営を行うための体制整備

- 通常の業務研修に加え、全職員を対象に年1回「金融商品コンプライアンス研修」を実施し、各種法令や倫理観、地域金融機関としての営業理念等を修得する機会を設けています。
- 全営業店に「マネーアドバイザー」を配置し、定期的な研修を行うことにより、金融商品取扱いに関する営業店のレベルアップを図っています。
- 個々の職員及び営業店の業務遂行が、お客様の営業基盤強化や財産形成に資するものとなるよう、「行動指針」になるような業務目標の設定に努めます。

以上