

2023年5月15日

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の改定について

めぶきフィナンシャルグループ（取締役社長 秋野 哲也、以下「当社」という。）は、このたび、お客さま本位の取り組みの一層の徹底と、さらなる高度化を図るため、当社グループ内会社共通の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、「本方針」という。）を改定するとともに、当社グループ内会社（常陽銀行、足利銀行、めぶき証券）において、本方針に基づく取組内容を新たに制定しましたので、お知らせいたします。

記

1. 背景

当社グループは、資産運用分野における金融コンシェルジュとして、お客さまの安定的な資産形成の実現をめざし、常にお客さま本位で考え行動することを徹底・実践するために、2016年10月に本方針を策定・公表いたしました。

本方針は、当社グループ内会社における取組状況を踏まえ、見直しを定期的に行ってまいりましたが、今般、お客さま本位の取り組みの一層の徹底と、更なる高度化を図るため、別紙1のとおり改定いたしました。また、当社グループ内会社（常陽銀行、足利銀行、めぶき証券）において、お客さま本位の取り組みを実践するための取組内容を別紙2のとおり新たに制定いたしました。

2. 本方針に基づく取り組みを実践し、取組状況を公表していく当社グループ内会社

常陽銀行、足利銀行、めぶき証券

以上

めぶきフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する基本方針

- めぶきフィナンシャルグループ（以下、当社グループといたします。）は、グループ経営理念「質の高い総合金融サービスの提供を通じ、地域とともに、ゆたかな未来を創り続けます。」の実現に向け、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、「本方針」という。）を策定・公表します。
- 当社グループ各社は、本方針を共有し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正な業務運営に取り組み、当社グループの取組状況を定期的に公表いたします。また、当社グループは、本方針にもとづく取組状況をモニタリングし、本方針を定期的に見直しすることで、お客さま本位の業務運営の実現、一層の定着を図ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) お客さまの最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- (1) 当社グループとお客さまとの利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

- (1) お客さまにご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

4. お客さま本位の情報提供

- (1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。
- (2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

5. お客さま本位のコンサルティングの実践

- (1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。
- (2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。
- (3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
- (4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。
- (5) お客さまの金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

6. お客様本位の販売態勢の整備

- (1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。
- (2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。
- (3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

2016年10月28日制定

2017年 6月30日改定

2020年 9月 3日改定

2021年 6月30日改定

2023年 5月15日改定

【常陽銀行における取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- 常陽銀行が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- 常陽銀行はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 従業員に定期的なアンケートを実施することで、お客様本位の業務運営の定着を確認しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当行およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社・保険会社に偏ることがないようにラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

○お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。

○商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。

○お客さまが様々な運用商品を比較できるように、各商品の特徴を記載した資料にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

○お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

○「お客さまの最善の利益の実現」をご支援するために、お客さま一人ひとりが描く目標や夢の実現に向けて、お客さまに応じたライフプランコンサルティングを実践します。

○具体的には、お客さまの投資経験や知識、収入、財産の状況、投資目的などを踏まえた、さまざまな提案をすることで、お客さまの中長期的な資産形成をご支援します。

・これから資産運用をはじめのお客さまや、投資経験が少ないお客さまには、主にNISAや積立商品の案内により中長期的な資産形成をご支援します。

・多様な運用をご希望されるお客さまには、投資目的やリスクがライフプランに与える影響への考え方等を確認しながら、当行の豊富な商品ラインナップの中から提案をするとともに、グループの総合力を活かし、より専門性の高いめぶき証券の商品やサービスも案内します。

・ご高齢のお客さまには、専門の担当者であるスマイルフルパートナー等が、ご家族の意向などを踏まえ、信託等の金融サービスのみならず、暮らしのご相談などを含め、金融・非金融の両面からお困りごとに対応します。

・不動産の有効活用や承継のニーズがあるお客さまには、専門の担当者であるファイナンシャル・アドバイザー等が、幅広い解決策を案内します。

・日中の来店が難しいお客さまには、ウェブを活用したセミナー、動画配信や職場での金融教室などを通じて、充実した情報提供を行うほか、安全・便利なウェブ取引の提供などに取り組んでいます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- 対話を通じて把握したお客さまの投資目的や知識、投資経験、財産の状況等を踏まえ、お客さまの目標や夢の実現に向けて適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えています。
- ・投資信託：「お客さまの安定的な資産形成をサポートする商品」と位置づけ、特に長期・分散・積立投資を起点とした提案をします。
- ・保険商品：「お客さまの資産と生活を守る商品」と位置づけた提案をします。
- 運用商品を初めてご購入されるお客さまには、資産運用にあたっての留意点やポイントについて十分に説明します。
- ご高齢のお客さまに対しては、複数日にわたる説明やご家族への案内を実施するなど、よりきめ細かく対応します。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部関連部等で確認、検証を実施しています。
- 運用商品の提案にとどまらず、お客さまのライフプランに応じて、ローンや、資産承継、事業承継等の総合金融サービスの提案、年金の相談や生活に関する専門業者の紹介等を行います。
- お客さまに商品内容をより深くご理解いただけるように、お客さま自身で様々な運用のシミュレーションが可能な「ロボアドバイザー」などの各種ツールを整備しています。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえた改善に努めます。

(3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

- お客さまの最善の利益の実現をサポートする「ライフプランアドバイザー」を各営業店に配置し、相談環境の充実に取り組んでいます。
- 休日においては、各マネー相談デスクにて資産運用のご相談を承っています。また、インターネットでの「来店予約」の受付によりお客さまがスムーズにご相談できるよう対応しています。
- お客さまの理解を深め、かつ申込手続きにかかる負担を軽減するため、タブレット端末を利用した申込や手続きの簡素化等を進めています。
- 非対面チャネルにおいては、一部商品の購入や売却など各種お取引をウェブ上で完結することができます。また、コールセンターでは、平日夜間や土曜日などもお問い合わせ等に対応できる体制を整備しています。
- ご高齢のお客さまに対しては、情報承継サービス「あんしんノート」、見守りや家事代行などの非金融サービスを含めた提案を分かりやすい形で案内するツール「スマイル・ナビゲーション」等を活用し、様々な解決策を提供します。

(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

○お客様の目標や夢の実現を長期的にご支援するため、商品販売後も運用状況や市場環境を踏まえ、定期的かつタイムリーな情報提供に努めます。

○経済環境や市場の変動に伴い、お客様の保有している資産が大きく下落した場合などには、現状や今後の見通し等について十分な説明を行い、お客様が安心して当行およびグループ内会社とお取引いただけますよう体制を整備しています。

(5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

○お客様の金融に関する知識を深めていただくために、対面やWEBにてセミナーや金融教室を開催しています。

○お取引のある企業や行政と連携して、資産形成や資産承継に関するセミナーや動画配信（「社会人のための金融教室」）を実施しています。

○学校や教育機関との連携により生徒・学生等を対象とした出前授業の開催や動画配信（「高校生のための金融教室」）を実施しています。

6. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。

○お客様の最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。

(2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。

○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客様への提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。

○研修等を通じて「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。

(3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

○本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。

【足利銀行における取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- 足利銀行が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- 足利銀行はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 定期的実施しているお客様アンケートの結果を、お客様の最善の利益の実現に向けた取り組みに活用しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当行およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社・保険会社に偏ることがないようにラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

○お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。

○商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。

○お客さまが様々な運用商品を比較できるように、「おかねの参考書(各商品の特徴を記載した資料)」にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

○お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

○お客さま一人ひとりのライフプランやライフステージに基づきアドバイスを行う「ライフプランコンサルティング」により、地域社会のすべてのお客さまの豊かさの創造に寄与する行動を実践します。

○お客さまの利益と、お客さまの描く目標や夢の実現を最優先に考え、知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に応じて、適切な商品・サービスの提供を通じ、お客さまの中長期的な資産形成をご支援します。

・これから資産運用をはじめのお客さまや、投資経験が少ないお客さまには、主にNISAや積立商品の案内により中長期的な資産形成をご支援します。

・多様な運用をご希望されるお客さまには、投資目的やリスクがライフプランに与える影響への考え方等を確認しながら、当行の豊富な商品ラインナップの中から提案をするとともに、グループの総合力を活かし、より専門性の高いめぶき証券の商品やサービスも案内します。

・空き家等の不動産管理、家事の代行、見守りサービス等の生活面における多様なお困りごとに対し、パートナー企業等と連携し、金融・非金融の両面からお客さまの人生に寄り添った対応を実践します。

・日中の来店が難しいお客さまには、オンラインセミナーや職場での資産形成のご相談等を通じて、充実した情報提供を行うほか、安全・便利なウェブ取引の提供などに取り組んでいます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- お客さまの目標や夢の実現に向けて適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えています。
- ・投資信託：「お客さまの安定的な資産形成をサポートする商品」と位置づけ、特に長期・分散・積立投資を起点とした提案を実践します。
- ・保険商品：「お客さまの資産と生活を守る商品」と位置づけ、意向に沿った提案を実践します。
- お客さまとのご相談に際しては、「ライフプランシミュレーション」や「ロボアド&シミュレーション」等を活用し、お客さまの人生において想定される支出や資産ポートフォリオ等について、分かりやすい説明を行います。
- お客さまの大切なご資産に関し、より円滑に次世代につなぐため、お客さまやそのご家族さまの意向に沿った、資産承継関連サービスの提案を行います。
- 運用商品を初めてご購入されるお客さまには、資産運用にあたっての留意点やポイントについて十分な説明を行ってまいります。
- ご高齢のお客さまに対しては、複数日にわたるご説明やご家族へのご案内を実施するなど、よりきめ細かな対応を行っております。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部関連部等で確認、検証を実施しております。
- 運用商品のご提案にとどまらず、お客さまのライフプランに応じて、ローンのご提案、年金のご相談や生活に関する専門業者の紹介等、総合金融サービスのご提供を行ってまいります。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえ、最善の利益の実現のための商品・サービスラインナップを整えます。

(3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

- お客さまの安定的な資産形成をサポートする「ライフプラン・アドバイザー」を、ご資産全般に関するご相談を承る専門店舗「ブロック個人営業部」に配置し、お客さまの資産と生活を支援していく体制を整えています。
- 本部のプライベートバンキング室に「財産コンサルタント」を配置しており、土・日を含めお客さまのニーズに沿った提案を行っております。
- 生活環境が大きく変化する年代のお客さまに対しては、ブロック個人営業部と本部の「ライフデザインチーム」が連携し、お客さまの豊かなセカンドライフを実現するための提案を行っております。
- インターネットバンキングやコールセンター等の来店不要でご相談やお取引ができる体制を拡充し、お客さまの生活環境やライフサイクルに合わせた対応ができるよう、体制を整えております。
- 「あしぎんマネーデザイン(インターネットによる金融商品仲介専門子会社)」では豊富な金融商品ラインナップと、リアルタイム入金による利便性を完備しております。

(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

○お客様の目標や夢の実現を長期的にご支援するため、商品販売後も運用状況や市場環境を踏まえ、定期的かつタイムリーな情報提供に努めます。

○経済環境や市場の変動に伴い、お客様の保有している資産が大きく下落した場合などには、現状や今後の見通し等について十分な説明を行い、お客様が安心して当行およびグループ内会社とお取引いただけますよう体制を整備しています。

(5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

○お客様の金融に関する知識を深めていただくために、対面やWEBにてセミナーや金融教室等を開催しています。

○お取引のある企業や行政と連携して資産形成や資産承継に関するセミナーを実施しています。

○学校や教育機関との連携により生徒・学生等を対象とした金融教室を開催しています。

6. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。

○お客様の最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。

(2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。

○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客様への提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。

○研修等を通じて「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。

(3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

○本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。

【めぶき証券における取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- めぶき証券が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- めぶき証券はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 定期的実施しているお客様アンケートの結果を、お客様の最善の利益の実現に向けた取り組みに活用しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当社およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社に偏ることがないようにラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

- お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。
- 商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。
- お客さまが様々な運用商品を比較できるように、各商品の特徴を記載した資料にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

- お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

- 商品の提案に際しましては、お客さま一人一人のライフプランやライフステージに基づき、ご資産の状況やこれまでのお取引経験、各種金融商品等へのご理解状況、投資目的等をお客さまとの対話を通じて把握し、適切な商品・サービスを提供します。
- あわせて、各種金融商品の持つリスクについて丁寧な説明に努めることで、お客さまが適切な金融商品を選択出来るよう努めます。
- お客さまの多様化するニーズに応えるために、グループの総合力を活かし、お客さまの最善の利益を第一に、最適なソリューションの提供に努めます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- お客さま一人一人の投資目的やリスク許容度等に合わせた商品ラインナップを各種取り揃え、お客さまの最適な商品選択が可能となるように努めます。なお、ご提案・ご購入される商品がお客さまの投資目的やリスク許容度等に適したものか慎重な判断を行います。多くのお客さまにご利用いただき易い商品ラインナップを取り揃えるように努めます。
- また、グループ内の証券会社として特色のある幅広い金融商品を取り揃えることで、お客さまの多様なニーズに応えられるように努めます。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえ、金融商品やサービス等の改善に努めます。

| |
|---|
| (3) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客様の利便性向上に努めてまいります。 |
| <p>○ご不明な点がございましたら、担当営業員もしくはカスタマーセンター（コールセンター）にてサポートさせていただきます。</p> <p>○お客様の担当営業員はタブレット端末の活用等により、マーケット情報や運用商品のパフォーマンス等について、タイムリーな情報提供に努めます。</p> |
| (4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。 |
| <p>○お客様との対話を重視し、商品販売後もお客様の属性やポートフォリオにおける運用商品のパフォーマンス状況、市場環境の変化を踏まえた適切なアフターフォローに努めます。</p> <p>○特に投資信託等のリスク資産をお持ちのご高齢のお客様や、一定の評価損を抱えているお客様に対しては、資産運用の状況、マーケット状況を定期的に共有することでお客様が安心してお取引いただけますように努めます。</p> |
| (5) お客様の金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。 |
| <p>○お客様の金融に関する知識を深めていただくために、ホームページ上に投資情報を掲載するとともに、各種取扱商品に関する商品説明を掲載しています。</p> <p>○また、インターネット照会サービスをご契約いただいたお客様に対して、内外の投資環境、経済環境、個別銘柄の動向などに関する質の高いレポートサービスを提供します。</p> |

6. お客様本位の販売態勢の整備

| |
|--|
| (1) お客様本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。 |
| <p>○お客様の最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。</p> |
| (2) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。 |
| <p>○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客様への提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。</p> <p>○研修等を通じて「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。</p> |
| (3) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。 |
| <p>○本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。</p> |

以上