



News Release

平成 29 年 9 月 26 日

株式会社 九州フィナンシャルグループ
株式会社 肥 後 銀 行
株式会社 鹿 児 島 銀 行

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」 およびグループ各社のアクションプラン策定について

当社グループは、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまの安定的な資産形成や、お客さまの最善の利益につながる取り組みを更に発展させていくため、当社グループ共通の基本方針として「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）を策定いたしましたので、お知らせいたします。

また、本方針に基づき、グループ各社（肥後銀行・鹿児島銀行）において、アクションプランおよびグループ各社共通の Key Performance Indicator（重要業績評価指標）（以下、KPI）を策定いたしましたので、併せてお知らせいたします。

当社グループは、今後も「最適かつ最良の総合金融サービス」を提供するとのグループ経営理念に基づき、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

以 上

【別紙 1】 [お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)

【別紙 2】 [グループ各社のアクションプラン等](#)

【本件に関するお問合せ先】
九州フィナンシャルグループ 経営企画部 柴本
TEL 096-326-5588

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

【お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定・公表等】

第1条 当社グループは、お客さま本位の業務運営を徹底するとともに、お客さまの安定的な資産形成や、お客さまの最善の利益につながる取り組みを更に発展させていくため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）およびアクションプランを策定し、公表いたします。

なお、本方針およびアクションプランは、実践状況などを踏まえ必要に応じ見直すとともに、アクションプランの実践状況について定期的に公表してまいります。

【お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢】

第2条 当社グループは、「[グループ経営理念](#)」に基づき、お客さまお一人おひとりに応じた金融商品・サービスをご提供していくことが、お客さまの安定的な資産形成に資するとともに、お客さまの最善の利益につながるとの基本認識のもと、本方針に則った取り組みを誠実・公正に実践してまいります。

2 当社グループは、お客さまに金融商品・サービスをご提供または推奨等する際には、グループ各社が定める「金融商品の販売等に関する勧誘方針」（注1）を遵守してまいります。

【お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理】

第3条 当社グループは、「[利益相反管理基本方針](#)」に基づき、お客さまとの取引に関して、お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反（注2）の状況が生じる可能性がある取引を正確に把握し、適切に管理してまいります。

【お客さまにご負担いただく手数料等の明確化】

第4条 当社グループは、お客さまに金融商品・サービスをご提供または推奨等するにあたり、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、商品の特性やお客さまの知識・取引経験などに応じ、分かりやすくご説明してまいります。

【お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実】

第5条 当社グループは、手数料等に関するご説明に加え、お客さまにご提供または推奨等する金融商品・サービスの内容を正しくご理解いただくため、お客さまに投資をご判断いただくうえで重要な情報（リスク・リターン・取引条件等）についても、分かりやすく、かつ丁寧に説明してまいります。

2 当社グループは、金融商品・サービスのご成約後においても、お客さまの保有資産の状況や市場動向など、お客さまに有益な情報を継続してご提供してまいります。

3 当社グループは、お客さまの金融リテラシー（注3）向上に資するため、各種セミナーの開催その他の情報発信を通じ、幅広いお客さまに金融に関する知識を得る機会をご提供してまいります。

【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】

第6条 当社グループは、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・ニーズを把握するとともに、お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスをご提供してまいります。

2 当社グループは、お客さまの多様なニーズにお応えできる金融商品・サービスラインナップの充実に努めてまいります。

3 当社グループは、金融商品・サービスラインナップを整備するにあたり、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、金融商品・サービスの内容等に見合った選定に努めてまいります。

【お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備】

第7条 当社グループは、研修その他適切な機会を通じ、本方針に則った取組みを徹底するとともに、役職員の金融リテラシー向上に努めてまいります。

2 当社グループは、本方針に則った取組みが実践されているか、定期的に把握・評価するとともに、必要に応じ業績評価体系などを見直してまいります。

※本方針を適用するグループ会社：肥後銀行、鹿児島銀行

以 上

(注1) グループ各社の「金融商品の販売等に関する勧誘方針」

- ・ [肥後銀行の勧誘方針](#)
- ・ [鹿児島銀行の勧誘方針](#)

(注2) お客さまの意向やニーズに反し、手数料等が高い金融商品・サービスをご提供又は推奨等をするなど、一方の利益になると同時に、他方への不利益となるような行為

(注3) 金融に関する知識や情報を正しく理解し、自らが主体的に判断することのできる能力

グループ各社のアクションプラン等

I. アクションプラン

1. 肥後銀行

<p>(1) お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定・公表等</p> <p>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さまに定期的に公表してまいります。</p>
<p>(2) お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢</p> <p>① お客さまの資産の状況、取引経験、知識、投資目的およびニーズを丁寧に伺い、お客さま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。</p> <p>② お客さま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。</p> <p>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。</p>
<p>(3) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理</p> <p>① 商品やサービスの選定にあたり、お客さま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。</p> <p>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、お客さま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。</p>
<p>(4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化</p> <p>① お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、お客さま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・お客さまの理解度等）の記録を徹底し、適切な検証を行ってまいります。</p>
<p>(5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実</p> <p>① お客さまに金融商品・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。</p> <p>② ご成約後も、お客さま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アフターフォローを行ってまいります。</p> <p>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さまへ提供してまいります。</p> <p>④ 店頭・渉外およびホームページやお客さま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、お客さまの資産形成に役立つ情報発信を行ってまいります。</p>
<p>(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</p> <p>① お客さま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</p>

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 当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。

2. 鹿児島銀行

(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、定期的に確認し、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、利益相反管理統括部署にて、商品提供会社から当行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、本部モニタリングを適切に行ってまいります。

(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、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成果と、お客様にご負担いただく根拠をあわせてご説明してまいります。また、具体的にご負担額でご理解いただけるよう、説明資料の見直し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 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。
- ③ 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。
- ④ 店頭やホームページでの情報の提供とあわせて、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、お客様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、お客様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 お客様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 当行が取扱う金融商品・サービスを採用する際には、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に関する基本方針や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、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・体制の整備を行ってまいります。
- ③ お客様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見直しを行ってまいります。

以上

II. グループ各社共通のKPI

1. 肥後銀行

(1) 投資信託の販売額上位 10 銘柄

平成 28 年度下期				平成 29 年度上期 (4～7 月末)			
カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
REIT	新光 US-REIT オープン (愛称:ゼウス)	アセットマネジメント One	18.6%	海外 株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年 2 回決算型)	日興アセットマネジメント	22.1%
海外 債券	新光ブラジル債券ファンド	アセットマネジメント One	8.6%	海外 債券	新光ブラジル債券ファンド	アセットマネジメント One	10.0%
海外 株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年 2 回決算型)	日興アセットマネジメント	8.1%	海外 株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	日興アセットマネジメント	9.4%
国内 株式	インデックスファンド 225	日興アセットマネジメント	7.4%	REIT	新光 US-REIT オープン (愛称:ゼウス)	アセットマネジメント One	8.3%
バランス	ダイワ FE グローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	大和証券 投資信託委託	6.1%	国内 株式	インデックスファンド 225	日興アセットマネジメント	5.4%
REIT	MHAM J-REIT アクティブオープン毎月決算コース (愛称:物件満彩)	アセットマネジメント One	6.0%	バランス	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 (愛称: 財産 3 分法ファンド、財産 3 分法)	日興アセットマネジメント	5.3%
海外 株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	日興アセットマネジメント	5.0%	バランス	ダイワ FE グローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	大和証券 投資信託委託	4.4%
バランス	ダイワ FE グローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	大和証券 投資信託委託	4.8%	バランス	ダイワ FE グローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	大和証券 投資信託委託	3.0%
海外 債券	パン・パンフィック外国債券オープン	明治安田 アセットマネジメント	3.8%	海外 株式	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (愛称:健次)	三菱 UFJ 国際投信	2.9%
バランス	トレント・アロケーション・オープン	三菱 UFJ 国際投信	3.1%	国内 株式	野村インデックスファンド・日経 225 (愛称:Funds-i 日経 225)	野村アセットマネジメント	2.6%

(2) 生命保険の販売額上位 10 銘柄

平成 28 年度下期				平成 29 年度上期 (4～7 月末)			
カテゴリ	商品名	保険会社名	販売構成	カテゴリ	商品名	保険会社名	販売構成
円貨・終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命	14.3%	外貨・終身	プレミアシップ (外貨建)	第一フロンティア生命	15.3%
外貨・終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマリ生命	14.1%	外貨・年金	プレミアレンジャー・プラス 2	第一フロンティア生命	14.7%
外貨・終身	プレミアシップ (外貨建)	第一フロンティア生命	12.5%	円貨・終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命	13.5%
外貨・終身	やさしさ、つなが	三井住友海上 プライマリ生命	11.5%	外貨・終身	やさしさ、つなが	三井住友海上 プライマリ生命	13.4%
外貨・終身	プレミアレンジャー・プラス	第一フロンティア生命	7.2%	外貨・終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマリ生命	11.3%
円貨・年金	たのしみ未来	住友生命	5.1%	外貨・年金	プレミアストーリー	第一フロンティア生命	4.9%
円貨・終身	やさしさ、つなが	三井住友海上 プライマリ生命	5.1%	円貨・年金	プレミアステップ・グローバル 2	第一フロンティア生命	4.7%
外貨・年金	プレミアジャンプ 2・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	4.5%	外貨・年金	みらい、そだてる	三井住友海上 プライマリ生命	4.4%
外貨・終身	ロングドリーム GOLD	日本生命	3.9%	外貨・終身	ロングドリーム GOLD	日本生命	4.0%
円貨・終身	ふるはーと F	住友生命	3.7%	外貨・年金	プレミアジャンプ 3・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	2.8%

(3) 投資信託販売における毎月分配型の比率

(単位：百万円)	平成 28 年度下期	平成 29 年度上期 (4～7月末)
販売総額	11,025	5,721
毎月分配型ファンド	5,447	1,966
毎月分配型ファンド比率	49%	34%

(4) 積立投資信託件数

(単位：件)	平成 28 年度下期	平成 29 年度上期 (4～7月末)
契約件数	13,528	13,983

(5) 投資信託保有期間

(単位：年)	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月
保有期間	5.22	4.62

2. 鹿児島銀行

(1) 投資信託の販売額上位 10 銘柄

平成 28 年度下期				平成 29 年度上期 (4～7 月末)			
カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
国内株式	日経 225 ノーロード・オープン	アセットマネジメント One	17.7%	国内株式	日経 225 ノーロード・オープン	アセットマネジメント One	28.9%
REIT	G. S 米国 REIT ファンド B コース	ゴールドマン・サックス ・アセット・マネジメント	11.2%	REIT	アジア好利回りリート・ファンド	三井住友アセットマネジメント	8.6%
REIT	三菱 UFJ J リートオープン	三菱 UFJ 国際投信	10.1%	国内株式	インデックスファンド 225	三菱 UFJ 国際投信	7.9%
国内債券	ジャパン・ソブリン・オープン	三菱 UFJ 国際投信	7.6%	REIT	三菱 UFJ J リートオープン	三菱 UFJ 国際投信	6.0%
国内株式	インデックスファンド 225	三菱 UFJ 国際投信	6.1%	REIT	G. S 米国 REIT ファンド B コース	ゴールドマン・サックス ・アセット・マネジメント	5.3%
バランス	GW 7 つの卵	日興アセットマネジメント	3.6%	国内株式	野村インデックスファンド・TOPIX	野村アセットマネジメント	4.3%
REIT	アジア好利回りリート・ファンド	三井住友アセットマネジメント	3.6%	海外債券	ハイグレート・オセアニア・ボンド・オープン	大和証券 投資信託委託	3.9%
バランス	LM・グローバル・プラス	レグ・メイソン ・アセット・マネジメント	3.4%	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	日興アセットマネジメント	3.3%
海外債券	ハイグレート・オセアニア・ボンド・オープン	大和証券 投資信託委託	3.4%	新興国株式	HSBC インド・オープン	HSBC 投信	2.8%
海外株式	グローバル・ヘルスケア & バイオ・ファンド	三菱 UFJ 国際投信	2.7%	国内債券	ジャパン・ソブリン・オープン	三菱 UFJ 国際投信	2.6%

(2) 生命保険の販売額上位 10 銘柄

平成 28 年度下期				平成 29 年度上期 (4～7 月末)			
カテゴリー	商品名	保険会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	保険会社名	販売構成
外貨・ 終身	サニガーテン EX	メットライフ生命	24.1%	外貨・ 終身	サニガーテン EX	メットライフ生命	23.9%
外貨・ 終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマー生命	19.1%	外貨・ 終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマー生命	15.3%
外貨・ 年金	デュアルドリーム	日本生命	16.5%	外貨・ 終身	プレミアシープ (外貨建)	第一フロンティア生命	14.7%
外貨・ 終身	プレミアシープ (外貨建)	第一フロンティア生命	14.4%	外貨・ 終身	やさしさ、つなぐ	三井住友海上 プライマー生命	7.6%
外貨・ 年金	プレミアジャンプ 2・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	8.2%	円貨・ 終身	ふるはーと Jロードプラス	住友生命	6.4%
外貨・ 終身	ロングドリーム GOLD	日本生命	6.0%	外貨・ 終身	ロングドリーム GOLD	日本生命	6.2%
外貨・ 終身	ビーウイズユープラス	メットライフ生命	5.1%	外貨・ 年金	プレミアジャンプ 3・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	5.7%
外貨・ 終身	やさしさ、つなぐ	三井住友海上 プライマー生命	3.3%	外貨・ 年金	プレミアカレンシー・プラス 2	第一フロンティア生命	4.7%
円貨・ 終身	ふるはーと Jロードプラス	住友生命	1.3%	外貨・ 年金	デュアルドリーム	日本生命	4.0%
円貨・ 年金	たのしみ未来	住友生命	0.7%	外貨・ 終身	ビーウイズユープラス	メットライフ生命	3.3%

(3) 投資信託販売における毎月分配型の比率

(単位：百万円)	平成 28 年度下期	平成 29 年度上期 (4～7月末)
販売総額	8,019	4,582
毎月分配型ファンド	3,285	1,460
毎月分配型ファンド比率	41%	32%

(4) 積立投資信託件数

(単位：件)	平成 28 年度下期	平成 29 年度上期 (4～7月末)
契約件数	47,113	48,509

(5) 投資信託保有期間

(単位：年)	平成 28 年 3 月	平成 29 年 3 月
保有期間	4.86	4.19

以 上