

# お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

鹿児島銀行 アクションプラン

～2025年度～

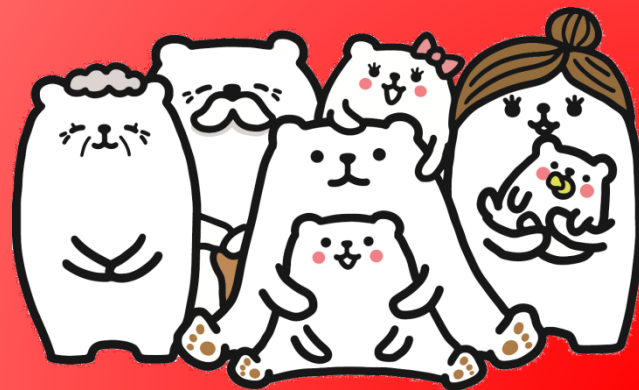


鹿児島銀行

Kagoshima Bank



九州フィナンシャルグループ



鹿児島銀行は「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの最善の利益を実現するために、以下のグループ基本方針に則り、取り組みを実践してまいります。

## グループ基本方針

### (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

- ・ 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。

### (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

### (3) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

### (4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

### (5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

### (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

### (7) お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

## 1 お客様本位のコンサルティングの提供

基本方針 2、4、5、6

- お客様への丁寧なヒアリングに基づく、ご資産の状況、経験、知識、目的に応じた最適かつ最良な金融商品・サービスの提供
- お客様へ必要な時期に、必要な情報を、継続的に提供するフォローアップの実践

## 2 お客様本位のラインナップの整備

基本方針 3、4、6

- 多様なニーズにお応えする、お客様本位の商品ラインナップの整備と手数料設定

## 3 お客様本位の企業風土の醸成

基本方針 2、3、5、7

- 階層別・業務別の研修やセミナーを通じた、お客様本位の業務運営の継続的な周知・徹底
- お客様本位の業務運営が行員の行動規範となる業績評価と人事評価の設定
- 取引先企業様での職域セミナーや地域の小学校・中学校・高等学校・大学における金融経済教育の実施

## 1 お客さま本位のコンサルティングの提供

基本方針 2、4、5、6

### お客さま本位のライフプランコンサルティングの実践 ～ヒアリング、商品の横断的な検討～

#### ■ 丁寧なヒアリング

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ご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を伺い、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を提案します。また、お客さまの長期的かつ安定的な資産形成に資するため、NISA制度の活用促進や積立型投資信託を中心とした長期分散投資を推奨してまいります。さらに、単なる運用サポートにとどまらず、万一時の備えや介護、円滑な相続・資産承継などのお客さまの多様かつ日々刻々と変化するニーズに対応すべくお客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供をおこなってまいります。

#### ■ 誠実な情報提供、比較説明

説明にあたっては、お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、明確平易であって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うとともに、投資信託・生命保険、信託等の商品性の比較説明や、特に重要な情報については、強調する等、わかりやすく丁寧な説明を行ってまいります。

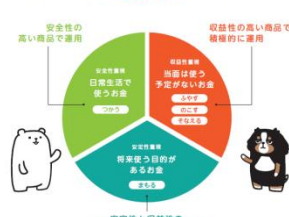
同じ金融商品・サービスでも数量や選択する通貨、コース等によって手数料等が変動する場合には、その関係性についてもお客さまへ説明を行ってまいります。

## ■ 具体的な取組例 ～ヒアリング、商品の横断的な検討～

### 【資産の色分け】

金融商品をご検討いただく前に

まずは、お客さまの資産を目的にあわせて「色分け」してみましょう。



安全性の高い商品で運用  
収益性の高い商品で積極的に運用  
安定性と収益性のバランスがとれた商品で運用

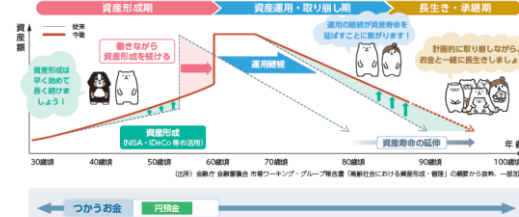
日常生活で使うお金  
将来使う目的があるお金  
当座は使う予定がないお金

### 【ライフステージを踏まえた検討】

ライフステージと当行商品ラインナップ  
～さまざまな商品から比較検討ください～

お考えにあった商品をお選びください。お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

資産額の推移イメージ



資産形成期 資産運用・取り組時期 老後・老齢期

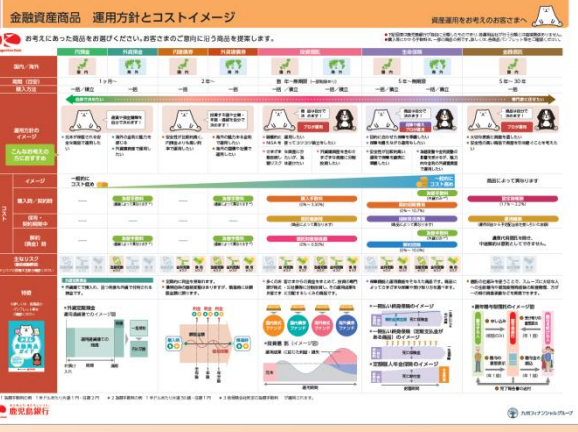
お金の流れをイメージ  
資産形成期 (NISA・iDeCo等活用) 運用期 資産運用の継続が資産形成の鍵となります。運用期間中に運用成果を積み重ねていくことが重要です。

つみたて貯蓄 運用型商品 資産運用 老後・老齢期

### 【商品の横断的な比較】

金融資産商品 運用方針とコストイメージ

お考えにあった商品をお選びください。お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。



資産運用をお考えの際は、運用方針とコストイメージを比較検討することが重要です。

【ライフステージに合わせた幅広いソリューションのご提供】

- ご自身のリスク許容度に応じて、単品の商品での運用を追求されるお客さまには、ニーズに相応しい商品をアドバイスします。
- 万一時の備えや介護、円滑な相続・資産承継などのお客さまの多様かつ日々刻々と変化するニーズに対応すべく、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供をおこなってまいります。

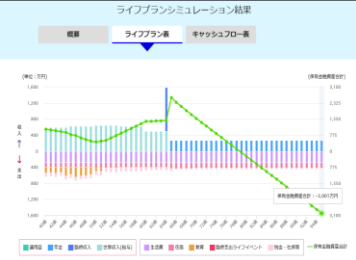
## ■ 具体的な取組例 ～お客さまのニーズ把握のためのツール～

### 【Wealth Advisors】



鹿児島銀行 Wealth Advisors

### 【ライフプランシミュレーション】



ライフプランシミュレーション結果

### 【ロボどんナビ】



Robodon Navi

### 【コンサルティングシート・ヒアリングシート】



相続・資産承継コンサルティングシート



相続・資産承継に関するヒアリングシート

### 【ライフステージに合わせた幅広いソリューションのご提案方法】

- お客さまお一人おひとりのご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を伺い、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を提案のため、各種ツールを使用し、可視化してご提示しております。
- 相続・資産承継のご相談については、コンサルティングシートやヒアリングシートを活用し、お客さまの状況把握やご意向の確認をおこなっております。

## お客さま本位のライフプランコンサルティングの実践 ～適切なお説明～

### ■ 費用説明

お客さまにご負担いただく手数料その他費用については、具体的な負担額、対価となるサービスの内容、体系および設定の考え方等を、重要情報シート等の商品ごとに比較可能な資料等を用いて、商品の特性やお客さまの知識・取引経験などに応じたわかりやすい説明を行ってまいります。

同じ金融商品・サービスでも数量や選択する通貨、コース等によって手数料等が変動する場合には、その関係性についてもお客さまへ説明を行ってまいります。

### ■ リスク説明

お客さまへの金融商品・サービスの説明にあたっては、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、利益相反の可能性の有無および具体的内容、当該商品の組成に携わる金融事業者が想定するお客さまの属性等を重要な情報と位置づけて、重要情報シート等の商品ごとに比較可能な資料等を用いて、説明を行ってまいります。

## お客さま本位のフォローアップ

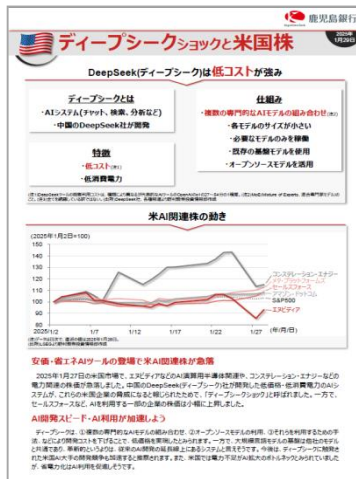
### ■ 定期的なお客さまとの接点

ご成約後も、お客さまの保有資産の状況や相場動向などの情報を継続的に提供し、幅広いお客さまへライフステージに即した総合的なコンサルティングとしてフォローアップを行ってまいります。

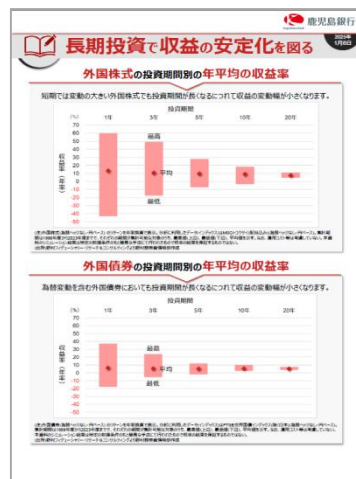
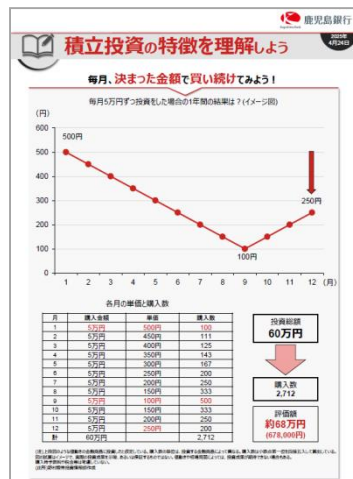
### ■ 必要な時期に必要な情報の提供

相場急変時等においては、適時適切に必要な情報を提供いたします。



相場急変時フォローアップ<sup>®</sup>

## 金融基礎知識に関する情報



【金融基礎知識、マーケット環境情報をタイムリーに提供】

- 金融基礎知識に関する情報や最新のマーケット情報等、お客さまへの早急なフォローアップが必要となる相場動向急変時にタイムリーな情報提供を行ってまいります。



## 2 お客様本位のラインナップの整備

基本方針 3、4、6

### ラインナップ

#### ■ 検証態勢

金融商品・サービスの選定にあたり、特定の商品提供会社に偏ることやお客様の利益を不当に害することのないよう、行内手続きを経て商品を選定してまいります。

また、利益相反管理の統括部署にて、選定手順の検証および評価を行ってまいります。

#### ■ ラインナップ整備

当行が取り扱う金融商品・サービス（パッケージ商品を含む）について、類似の商品・サービスや代替となる商品・サービスの内容と比較し、お客様の多様なニーズにお応えするため、商品の組成に携わる金融事業者と商品の選定や運用、管理のための情報を適切に提供・連携し、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。

#### ■ パッケージ商品への対応

複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品を選定する場合には、パッケージ商品に含まれる商品の個別購入の可否や、パッケージ化する場合としない場合の手数料等を含む重要な情報について検証します。

### 開示・公表

#### ■ 手数料開示

当行が取り扱う金融商品・サービスの選定および改廃にあたっては、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について検討します。

#### ■ 公表

商品ラインナップについては、ホームページ等を通じてお客様へお知らせいたします。

## 3 お客さま本位の企業風土の醸成

基本方針 2、3、5、7

### 検証体制

- 利益相反の状況が生じる可能性がある金融商品・サービスの取引については、モニタリングを通じて適切に管理してまいります。

### 人材育成

- お客さま本位の業務運営に関して、階層別・業務別の研修やセミナーを通じて、継続的に周知・徹底を行ってまいります。
- 金融商品・サービスを取り扱う際の導入研修やフォローアップ研修・勉強会、自主学習ツールの充実、公的資格の取得支援等、行員の金融商品・サービスの提案や情報提供のスキルアップに向けた体制を整備してまいります。

### 動機付け

- 営業店の業績評価においては、販売状況のモニタリング等を通して適切に評価してまいります。
- 行員の人事評価においては、お客さま本位の業務運営に則った取組状況を評価していくことで、お客さま本位の業務運営が行員の行動規範となるよう取り組んでまいります。

### 企業取引先・地域貢献

- 企業取引先様の従業員の皆様に対し、お金に関する知識を正しく理解し活用していただくことを目的とした職域セミナーを開催し、企業様の福利厚生の実施、採用活動等にも貢献してまいります。
- また、地域貢献の取組として、地域の小中学校、高等学校、大学においても金融経済教育を実施してまいります。

# 取り組み方針 3

## ■ 具体的な取組例 ～FDの周知・浸透～

### - 実施例 -

#### 2024年9月 FD研修

- ①「お客さま本位の業務運営（FD）」に対する意識向上
- ②ケーススタディ

#### 2025年1月 FD研修

- ①関係法令等の確認
- ②お客さま本位の業務運営におけるルール

#### 内部管理責任者研修 **新設**

- ①関係法令等の確認
- ②適正な募集のためのポイント、事務フロー検証ポイント
- ③ケーススタディ

### 【お客さま本位の実践に向けた研修】

- ・ 定例の研修に加え、必要な時期に適切なFD研修を実施することで、お客さま本位の業務運営の継続的な周知・徹底を行っております。

### 【金融リテラシー向上に向けた教育活動】

- ・ 当行のSDGs 取り組み方針「サステナビリティ全体構想」に基づき、「金融リテラシー向上に向けた教育活動」の一環として金融経済に対する興味・理解を深める金融経済教育を地域の小、中学校、高等学校、大学に対して実施しております。

## ■ 具体的な取組例 ～金融経済教育～

### テーマ『お金について考えよう』

