

〈九州ろうきん〉「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく
行動計画（アクションプラン）

【取組方針】 1. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表

<行動計画（アクションプラン）>

- 本方針に基づく行動計画（アクションプラン）を策定するとともに、本方針、行動計画（アクションプラン）を評価する成果指標（KPI）を設定します。また、評価結果および取組状況を取りまとめた取り組み状況報告を年度ごとにホームページに公開します。
- 定期的に取り組み状況を検証したうえで、取組方針、行動計画（アクションプラン）、成果指標（KPI）を見直します。

【取組方針】 2. お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- 「ろうきんの理念」のもと、預かり資産の販売・推奨等において、法令やルール等を厳格に順守するとともに、お客さまと長期的な信頼関係を醸成するため、金融商品・サービスの提案を行う体制を構築します。
- お客さまの中長期的な資産形成をサポートするため、長期・分散・積立投資を推進します。また、お客さま一人ひとりの資産状況、ライフプラン、ニーズ、リスク許容度等を考慮した最適なアドバイスをを行います。

【取組方針】 3. 利益相反を適切に管理する取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- 「お客さまの最善の利益の追求」の観点から、中長期的な資産形成をサポートすることを目的に、お客さまにとって理解しやすい商品を取り揃える等、販売商品のラインナップの充実に努めます。

【取組方針】 4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- ホームページやパンフレット等において、手数料等のわかりやすい表示・説明を行います。
- 投資信託の内容をご理解いただけるよう、商品概要や手数料等について、商品間でわかりやすく比較できるパンフレットやホームページを提供します。

【取組方針】 5. お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- 金融商品やサービスの概要等について、お客さまにわかりやすい情報を提供するため、情報提供ツールの充実を図ります。
- お客さまに金融商品やサービスをご理解いただくため、お客さまの金融知識、経験、商品の複雑さ、情報の重要性を考慮したわかりやすい情報提供・説明を行います。

【取組方針】 6. お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- お客さまの立場に立った中長期的な視点で資産形成に向けたアドバイスを行うとともに、お客さまのニーズやライフステージに沿った商品を提案・推奨します。
- 時代とともに変化するお客さまのニーズにお応えするため、既存商品・サービスの見直しや新たな商品の選定を行います。
- お客さまのニーズを把握するとともに、お客さまの試算状況、投資経験、取引目的、ライフプラン、商品知識、リスク許容度等を理解したうえで、お客さまに適した商品を提案・推奨します。
- 金融セミナーやライフプランセンター等の開催を通じて、お客さまへ情報を提供します。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して、投信サポートセンターより定期的に連絡し、投資状況の確認や情報提供等のアフターフォローを行います。

【取組方針】 7. 職員への定着と実践に向けた取り組み

<行動計画（アクションプラン）>

- 「ろうきんの理念の追求」「労働金庫の社会的責任及び公共的使命を自覚した行動」「誠実かつ公正な業務の遂行」の徹底に向けて、「ろうきんの理念」や「役職員倫理綱領」をテーマとした研修を実施します。
- お客さまへの最適なアドバイス、質の高い金融サービスの提供、商品の知識習得ができるよう「ライフプランアドバイザー研修」や「営業力強化研修」等を実施するとともに、FP 資格取得の推奨に取り組みます。
- 職員業績評価制度を検証し、お客さま本位の業務運営に資する営業活動の実践を促します。
- 取組方針、アクションプランおよび KPI を改定した場合や、年度ごとに取り組み方針等を総括した取り組み状況報告について、職員へ周知します。
- 所属長および次長を対象とした「証券外務員営業責任者・内部管理責任者研修」で、「お客さま本位の業務運営」について周知徹底を図り、職員への浸透を図ります。

以上