お客さま本位の業務運営に関する取組方針

九州FG証券 アクションプラン　～2024年度～

九州FG証券株式会社

はじめに

九州FG証券は「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

（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

九州FG証券

グループ基本方針

- 当社グループは、「グループ理念体系」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。
- 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。

（注1）本方針を適用するグループ会社：肥後銀行、鹿児島銀行、九州ＦＧ証券

当社の具体的取組

① 誠実・公正な業務運営

お客さまの最善の利益の実現に向け、高度の専門性と職業倫理を発揮し、企業文化として定着する業務運営を、誠実・公正に行ってまいります。

② 最適かつ最良な金融商品・サービスの提供

お客さまのご資産の状況、お取引の経験、知識、目的、ニーズ等を丁寧に伺い、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。また、将来に向けた資産形成を希望されるお客さまには、リスクの分散と安定的なリターンの実現に資するため、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。

③ 重要評価指標（KPI）の公表

お客さまの最善の利益の実現状況については、当社の定める運用損益別のお客さま比率などの重要評価指標（KPI）を定期的に公表してまいります。

（３）お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

九州FG証券

グループ基本方針

- 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。

（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

当社の具体的取組

① 金融商品・サービスの選定、モニタリング

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さまの利益を不当に害することのないよう、グループ横断での選定プロセス・社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。

② モニタリング（取引の管理）

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。

（４）お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

九州FG証券

グループ基本方針

- 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。

当社の具体的取組

① 手数料その他費用の設定

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、購入時の情報提供や事務手続きにかかるコスト、および継続的な情報提供や契約維持にかかるコストも含め、総合的に判断して設定してまいります。

② 手数料その他費用についての説明

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。

（５）お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

九州FG証券

グループ基本方針

- 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、かつ丁寧にご説明してまいります。

当社の具体的取組

① 金融商品・サービスの説明

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。

② お客さまの取引経験や金融知識を考慮した情報提供・重要な情報の説明

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、重要な情報については、特に強調する等、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。

（５）お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

当社の具体的取組

③ パッケージ商品の販売・推奨等に係る説明

ファンド・オブ・ファンズ型の投資信託や仕組債などの複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品（以下、「パッケージ商品」）を販売・推奨等する場合には、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、それぞれわかりやすく説明を行ってまいります。

④ モニタリング（重要な情報の提供）

重要な情報の提供については、定期的に提供状況のモニタリングを行い、具体的な説明内容の記録等について検証および評価を行ってまいります。

（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

九州FG証券

グループ基本方針

- 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。
  ※なお、当社は金融商品の組成には携わっておりませんが、グループ各社の取組状況のモニタリング等を通じて適切な実践に努めております。また、肥後銀行・鹿児島銀行・九州FG証券は金融商品の組成には携わっておりませんが、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ご説明しております。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

（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

当社の具体的取組

① ポートフォリオ提案営業

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適切な資産配分を目指すポートフォリオ提案営業をツール等も活用しつつ行ってまいります。また、金融商品・サービスの提案においては、当社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・サービスの内容とも比較し、お客さまのご意向に適する理由について適切に説明を行ってまいります。

（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

当社の具体的取組

② モニタリング（取組の状況）

ご提案した商品やご提案の方法がお客さまにふさわしいものであるか、モニタリングを行い検証いたします。

特に、お客さまが金融取引被害に遭わないように、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合、お取引いただける商品カテゴリや、複数名でのご面談やご親族の同席などの販売ルールを定めており、その取組状況についてモニタリングを実施いたします。

③ アフターフォロー

ご成約後も、お客さまの保有資産の状況や市場動向などの情報を継続的に提供し、幅広いお客さまへ定期的にアフターフォローを行ってまいります。加えて、市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。

④ 商品ラインナップの充実

当社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、お客さま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、お客さまの多様なニーズにお応えする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。結果については、当社ホームページ等を通じてお客さまへお知らせいたします。

⑤ 複雑な仕組債の取り扱い

複雑な仕組債はリスクの所在や手数料の構造がわかりにくく、お客さまの中長期的な資産形成には適さないことから新規のお取り扱いはいたしません。

（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

九州FG証券

当社の具体的取組

⑥ サービス・機能の充実

お客さまの多様なニーズやライフスタイルに応じた投資環境を整備するために、継続的に非対面チャネルを含めたサービス・機能の充実を図ってまいります。

⑦ 情報提供の充実

店頭やホームページでの情報の提供とあわせて、オンラインも活用した資産形成やフォローアップに資するお客さま向けのセミナーを開催し、お客さまが安心してお取引を始め、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。また、社員向けに定期的に研修等を実施し、金融商品・サービスの提案および情報提供のスキル向上に努めてまいります。

（７）お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

九州FG証券

グループ基本方針

- 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。
- 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。

当社の具体的取組

① お客さま本位の業務運営に関する社内周知

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。

② スキルアップに向けた体制整備

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、社員の金融商品・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。また、資格については、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を推奨し、取得状況について公表してまいります。

③ 人事評価

社員の人事評価においては、営業店の販売状況について、モニタリング等を通して適切に評価し、検証をしたうえで、お客さまの満足度向上につながる行動を評価していくことにより、お客さま本位の業務運営が社員の行動規範となるよう取り組んでまいります。