

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について

当金庫は、この地域になくてはならない金融機関であると真に評価・支持される金融機関を目指しています。それを実現するためには、地域社会、地域経済、地域の皆さまに貢献することが当金庫の重要な使命であり、存在価値を高めるものと考え、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年9月28日、当金庫は「**安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針**」を制定し、お客さまの視点に立ち、お客さまの資産形成のサポート業務に全力で取り組んでまいりました。

この度、2021年1月に改定された「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応し、当金庫はお客さまの安定的な資産形成の実現に貢献し、お客さまの最善の利益を追求する為、「**お客さま本位の業務運営に関する取組方針**」と改定のうえ、下記のとおり取組方針を公表いたします。なお、全役職員が本方針を遵守し、お客さま本位の取組みを実践するとともに、その取組状況を定期的に確認・公表し、必要に応じて見直しいたします。

記

1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、高い専門性と企業倫理を持って、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。また、お客さま本位の業務運営が組織文化として定着するよう努めてまいります。

アクションプラン

- (1) お客さまの資産形成のお手伝いの為、お客さまと良質なコミュニケーションを図り、お客さまに最も適した商品・サービスの提供に努め、地域のお客さまの生活品質の向上をサポートすることで、安定した顧客基盤を形成します。
- (2) 高い専門性と企業倫理を図る為、研修等により職員に対する教育・指導を行い、市場動向や社会情勢、商品知識などの専門性を高めて相談業務の能力向上に取り組み、コンプライアンス意識の醸成を図り、本方針の定着に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまとの利益相反の可能性について注意を払い、利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築いたします。

アクションプラン

- (1) 新商品を導入する際には、抱き合わせ販売等利益相反に関する項目を検証します。
- (2) 当金庫のみに特別な利益となるような、特定の運用会社・保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。

3. 手数料等の明確化

私たちは、お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、お客さまに十分ご理解いただけるよう、丁寧な情報提供に努めます。

アクションプラン

- (1) お客さまにご負担いただく手数料等などは、販売用資料(交付目論見書、商品概要説明書等)を用いて、お客さまが判断するうえで重要な情報を分かりやすく提供いたします。
- (2) 特定保険の販売時において、当金庫が生命保険会社から受取る販売代理店手数料について「契約概要」に明記し、公表いたします。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客さまの金融知識、投資経験、属性などをしっかり聴取し、お客さまの状況に合わせて、お客さまに十分ご理解いただいているような分かりやすい情報提供に努めます。

アクションプラン

- (1) お客さまに金融商品・サービスを提案する際には、基本的なリターン、損失その他リスク、取引条件等の情報に加え、提案する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向に踏まえたものであることを分かりやすく説明します。特にご高齢のお客さまにはご家族と共に時間をかけて判断していただくことをお勧めします。
- (2) お取引の経験や金融知識等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、わかりやすく、より簡単に、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- (3) 金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行い、同種の商品の内容と比較しやすいよう工夫し、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。
- (4) 複数の金融商品・サービスをパッケージとしてご提供する場合には、個別での販売が可能であるか否か、パッケージ化する場合としない場合をお客さまが比較できるよう情報提供に努めます。
- (5) お客さまに投資判断に必要な情報を提供する際には、より重要な情報については特に分かりやすく説明をいたします。

5. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

私たちは、お客様のご資産の状況、投信経験、知識、投資目的、ニーズを把握して、お客様にふさわしい商品を提供できるよう、商品ラインナップの整備、サービスの充実を図ります。

アクションプラン

- (1) お客様のご意向を確認し、お客様のライフプラン等を踏まえた目標資産額や投資割合等を検討したうえで、お客様にとって最善の方法を、お客様の許容の範囲内で提案いたします。
- (2) お客様にとって最適な商品・サービスについて、当庫取扱の類似する商品・サービスの内容と比較しながら提案します。
- (3) 市場動向や商品の運用状況など、お客様の判断に必要な情報を提供し、丁寧なアフターフォローを行います。
- (4) 複雑またはリスクの高い商品の販売や、複数の金融商品・サービスをパッケージとして提供する場合、また、金融知識・経験の浅いお客様への商品の販売については、商品の特性やお客様の理解度を踏まえ、お客様にとってふさわしいものであるかを慎重に検討いたします。
- (5) 金融商品や取引に関する基本的知識を広め、投資知識の向上に資する目的で、投資啓発パンフレット等の活用、お客様向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。
- (6) 当金庫は金融商品の組成に携わらないことから、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6(注3)に対応する取組方針、アクションプランは定めておりません。

6. お客様本位の業務運営を行うために必要な態勢整備および人材育成

私たちは、お客様の最善の利益を追求し、お客様のニーズに資する営業活動を評価する業務評価体系を構築します。また、役職員への研修等により資質向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識の強化・スキルアップを図り、金融のプロフェッショナルとしての専門性を高め、コンサルティング能力の向上に努めます。

アクションプラン

- (1) お客様のニーズ・資産形成に資する業務評価体系を構築し、著しく手数料に重点を置いた評価はいたしません。
- (2) 役職員に対するコンプライアンスや利益相反に対する研修、お客様視点に立脚したお客様への対応、社会に対する行動基準、金融商品の専門知識の習得を図る研修を定期的実施し、教育を行ってまいります。

以上

(2023.5月改定)