

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

令和4年4月

幡多信用金庫

理事長 渡邊 毅

幡多信用金庫は、地域の持続性のある事業環境や安定した生活環境の向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。そのために我々は、お客さまの資産形成や資産運用にかかわる業務におきましても、質の高い金融サービスとコンサルティング機能を発揮できるように以下の取組方針を定め、より一層お客さまの立場に立った業務運営に取り組んでまいります。また、この取組方針につきましては、金融に関わる環境の変化等を踏まえ、よりお客さまに寄り添った業務運営に取り組んでいくため、定期的に見直しを行うとともに、その取り組み状況を公表してまいります。

1. お客さまのニーズに適した商品の充実に努めます。
 - それぞれのお客さまの投資目的やリスクの許容度に応じた商品を提案できるよう、幅広い商品の品揃えに努めます。
 - 長期・分散・積立投資に適う商品、分かりやすい商品の導入に努めます。
 - 商品導入にあたっては、商品の特性やリスクを十分に把握して選定に努めます。
2. お客さまの最善の利益の追求のため、ライフステージに応じた、中長期的な資産形成と安定的な資産運用に適した商品を提案いたします。
 - 商品のご提案にあたっては、事前にお客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的やニーズ等をしっかりと伺いいたします。
 - お客さまのリスクの許容度や資金の性質に応じ、中長期的な資産形成と安定的な運用に適した商品をご提案いたします。
3. お客さまの投資判断に必要な情報を、誤解を招くことのないよう分かりやすい表現で丁寧に十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明することに努めます。
 - 取り扱う金融商品をご提案する際には、商品の特性やサービスの内容等について、お客さまの金融知識や投資経験に応じ、分かりやすい説明に努めます。

- 販売・推奨等を行う金融商品やサービスの選定理由、リターンやリスクの所在、取引条件などにつきまして、各種資料やモバイル端末などを活用し分かりやすく説明いたします。
- 複数の金融商品・サービスがパッケージ化された商品を販売する場合には、個別に購入する場合との比較判断がしやすいよう情報提供いたします。
- 複雑またはリスクの高い商品の場合には、お客さまが同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮するなど、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めてまいります。
- 情報の重要性にも十分注意を払い、より重要な情報を強調するなど、お客さまに適切にご理解いただけるよう努めてまいります。
- お客さまにご負担頂く手数料について、透明性を明確に分かりやすい説明に努めます。
- 商品販売後のアフターフォローの充実に努め、経済環境や市場動向を踏まえた適切な情報提供に努めます。

4. 利益相反の適切な管理と法令順守に努めてまいります。

- 別に公表しております「利益相反管理方針」に沿って、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう対応してまいります。
- 利益相反のおそれのある取引を適切に把握し、管理態勢の強化に取り組んでまいります。
- 販売する金融商品のラインアップについてお客さまの利益を不当に害するおそれがないか、利益相反の観点から事前に確認をしております。
- お客さまの状況や意向に沿わない販売が行われないように法令等を遵守いたします。

5. 手数料等の明確化に努めてまいります。

- お客さまにご負担いただく手数料その他の費用につきましては、商品パンフレットや目論見書、商品概要書などを活用し、どのようなサービスの対価であるかを、分かりやすく具体的に説明するよう努めてまいります。

6. お客さま本位の業務運営を実現するための態勢整備に努めます。

- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じ、担当者の専門知識習得やスキルアップの向上を図り、評価制度にも反映させてより良い販売態勢の整備に努めます。

※1 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」と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」との対応関係は以下の通りです。

顧客本位の業務運営に関する原則	お客さま本位の業務運営に関する取組方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の制定・公表	方針の制定と公表
原則 2 お客さまの最善の利益の追求	お客さまの最善の利益の追求のため、ライフステージに応じた、中長期的な資産形成と安定的な資産運用に適した商品を提案
原則 3 利益相反の適切な管理	利益相反の適切な管理と法令順守
原則 4 手数料等の明確化	手数料等の明確化
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	お客さまの投資判断に必要な情報を、誤解を招くことのないよう分かりやすい表現で丁寧に十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明
原則 6 お客さまにふさわしいサービスの提供	お客さまのニーズに適した商品の充実
原則 7 職員に対する適切な動機づけの枠組み等	お客さま本位の業務運営を実現するための態勢整備

以上