

# お客様本位の業務運営に関する基本方針

平成 29 年 12 月 25 日

ひまわり信用金庫

ひまわり信用金庫は、「豊かでゆとりのある市民生活づくり」の経営理念のもと、お客様の資産形成および資産運用に関する業務において、以下の基本方針を制定いたしました。全役職員がこれを遵守するとともに、定期的な見直しを行い、お客様本位の業務運営に取り組んでまいります。

## 1. お客様の最善の利益の追求

- 商品導入にあたっては、長期・分散・積立投資に適した商品の特性やリスクを、十分に把握して選定します。
- 担当者の専門知識やスキルの向上に努め、誠実、公正な勧誘を心がけ、お客様が最善の利益を得られるようコンサルティング機能を発揮します。

### アクションプラン

- ・長期・分散・積立投資に適した商品の特性やリスク等を総合的に評価のうえ、導入する商品を選定し、お客様に最適な商品・サービスが提供できるラインナップとします。
- ・担当者の専門知識やスキル向上ならびに倫理観を高めるための研修を実施します。

## 2. 利益相反の適切な管理

- お客様の利害が不当に害されることの無いように、別に定める「利益相反管理方針」に基づき、適正な業務運営、管理を行ってまいります。

### アクションプラン

- ・特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、お客様の利害が不当に害されることの無いように努めます。

## 3. 手数料等の明確化

- 各商品の内容やリスク、ご負担いただく手数料などの重要な情報について、わかりやすい表現で、お客様の立場に立った説明に努めます。

### アクションプラン

- ・各商品の内容やリスク及びお客様にご負担いただく手数料等の透明性を高め、わかりやすい説明に努めます。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ご高齢のお客様には、より丁寧な説明に心がけるとともに、ご家族に同席していただき、時間をかけてご検討いただけるよう努めます。
- 営業活動を通じて、必要な情報の提供やご相談など、継続的なアフターフォローに努めます。
- お客様からのご相談やご質問に的確にお応えできるよう、常に態勢の整備に努めます。

### アクションプラン

- ・パンフレットやホームページ等の作成にあたっては、平易で分かりやすい表現で統一します。
- ・お客様の多様なニーズに的確に応えられるよう、常により良い態勢整備の構築に努めます。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- 商品の提案にあたっては、事前にお客様の資産や収入状況、運用経験、金融知識、お取引の目的等を把握し、お客様にふさわしい金融商品のご提案に努めます。
- 投資環境にかかる情報提供の充実を図るとともに、お客様のライフプランやニーズの変化に応じた適正なフォローアップに注力します。

### アクションプラン

- ・親切・丁寧な対応を常に心がけ、お客様の資産や収入状況をはじめ、運用経験、金融知識、お取引の目的等を把握しながら、お客様にふさわしい商品の提案に努めます。
- ・お客様の多様なニーズにお応えするため、商品ラインナップの見直しを継続的に実施します。

## 6. お客様本位の業務運営を遂行するための職員に対する適切な動機づけの枠組み整備

- 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、適切な動機づけの枠組みを構築し、全職員へお客様本位の考え方を浸透させるとともに、実現のためのより良い販売態勢の整備を行ってまいります。
- お客様の声を真摯に受け止めるとともに、金庫内の業績評価制度の見直しも定期的に行います。

### アクションプラン

- ・適切な動機づけの枠組みを構築するため、より良い販売態勢の整備を継続的に行うとともに職員研修ならびに資格取得の奨励を実施します。
- ・お客様の課題解決への取り組みが適切に評価されるよう、業績評価制度を定期的に見直します。