

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、「街のベストパートナーひらしん」を掲げ、お客さま視点に立ったサービスの提供をすることで地域の皆さまと共に歩むことを目指しております。この理念の実現に向け、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定め、お客さまの安定的な資産形成のため、良質な商品とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

なお、本方針はお客さま視点に立ち、必要に応じて見直しを行ってまいります。

### 1. お客さまのニーズに適した様々な商品ラインアップをご提供します

投資信託、保険商品の取扱商品を決定する際は、お客さまのニーズやご意向を十分に把握し、お客さまに合わせた資産形成にお役に立つ商品をご提案いたします。

### 2. 充実した情報の提供と分かりやすいご説明を行います

- ① 投資目的や、投資経験、資産状況に合わせて、お客さまにふさわしい情報をご提供いたします。
- ② ご提案、ご説明にあたっては、各種資料やパンフレット等を用いて、分かりやすい丁寧なご提案、ご説明をいたします。
- ③ お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、具体的に分かりやすくご説明いたします。

### 3. お客さまにふさわしい商品、サービスをご提供します

- ① お客さまのライフプランやニーズ、ご意向に則した、最適なサービスをご提案いたします。
- ② 商品のご購入後も、安心してお取引いただけるよう、お預りしている資産に関する運用状況について丁寧なご説明で情報提供をいたします。
- ③ 市場環境や金融経済動向に関する情報提供やセミナー、勉強会等を開催するなど、投資判断に役立つ情報の提供に努めます。

### 4. お客さまが安心して資産形成を実現できるための体制を整備します

- ① お客さまとのお取引において、お客さまの利益が不当に害されること（利益相反）のないよう、お取引を適切に管理いたします。
- ② お客さま一人ひとりに合わせた最適な金融商品のご提案やサービスのご提供ができるよう、コンサルティングができる人材を育成してまいります。
- ③ 職員研修の実施や資格取得を奨励し、金融経済に関する専門知識や技能の向上に努めます。
- ④ お客さまの声を反映した、お客さま本位の営業活動を職員が適切に取り組むように、評価制度の整備に努めます。