

# お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

杜の都信用金庫は、お客さまとのコミュニケーションをより一層深め、お客さまの必要とする金融サービスの提供に努めてまいります。

これまで以上に、「お客さまのご要望」をうかがい、「お客さまの立場」で考え、お客さまにご満足していただくため、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定し、公表することといたしました。また、本方針は、定期的に取り組状況や成果を確認し見直すことで、適切な業務運営を行ってまいります。

なお、本方針は、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営にかかる原則」の「7つの原則(右の表)」に基づき、策定しております。

原則	内容
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針・公表等
原則2	顧客の最善の利益の追求
原則3	利益相反の適切な管理
原則4	手数料の明確化
原則5	重要情報の分かりやすい提供
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

※本方針内での【 】は、以上の7つの原則との対応関係を示しております。

## ➤ 1. お客さまにふさわしい商品・サービスをご提供いたします

(1)お客さまの安定的な資産形成のお手伝いができるよう、お客さま一人おひとりに合った商品・サービスの提供を心がけてまいります。【原則2】

- 行動計画**
- 取扱い商品の選定にあたっては、商品の特徴・リスク・手数料の検討を十分に行ってまいります。【原則2, 4】
  - お客さまのご要望に沿ったご提案ができるよう、商品ラインナップの充実に努めてまいります。【原則2】

## ➤ 2. お客さまとの取引を適切に管理いたします

(1)お客さまの利益が不当に害されることがないように、取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護してまいります。【原則3】

- 行動計画**
- お客さまとの間に利益相反の可能性がある場合は、別に定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき管理を行います。【原則3】

## ➤ 3. お客さまの立場で、分かりやすい説明・情報提供およびご提案をいたします

- (1)日頃からお客さまとのコミュニケーションを深め、お客さまの資産運用に関する知識・経験、資産状況やライフプランをお客さまと共有し、安定的な資産形成に必要とされる商品・サービスをご提案いたします。【原則5, 6】
- (2)商品のご提案にあたっては、市場動向・商品の特徴・リスク・各種手数料等の情報を、分かりやすくご説明するよう心がけてまいります。【原則4, 5】
- (3)商品をご契約いただいたお客さまには、定期的アフターフォローを実施してまいります。【原則6】

- 行動計画**
- 投資商品ごとの基準価額推移をグラフなどで分かりやすくお示しし、商品に関する情報を定期的に当金庫のホームページでご提供いたします。【原則5】
  - お客さまにご提案する際は、パンフレットのほかタブレット端末や冊子等をご覧いただきながらお客さまの投資経験やご年齢に応じて、じっくりと丁寧に分かりやすくご説明いたします。【原則5, 6】
  - ご契約後や、3ヵ月ごとのアフターフォロー(訪問・電話等)を実施する際に、ご購入いただいた商品の情報(基準価額・手数料等)のほか、今後の資産形成・ライフプランに役立つ情報をご提供してまいります。【原則4, 5, 6】
  - お客さまに情報を提供する際は、情報の重要性に応じて区別をつけて、特に重要な情報を強調するなど丁寧にわかりやすくご説明いたします。【原則5】

## ➤ 4. お客さま本位の業務運営のための体制を整備いたします

- (1)職員一人ひとりが今まで以上にお客さまから信頼を得られるよう、研修制度や資格取得制度を充実し、本取り組み方針の実践に努めてまいります。【原則7】
- (2)本取り組み方針については、お客さまへより良いサービスをご提供できるよう、実施状況を定期的に検証し、見直しを行ってまいります。【原則1】

- 行動計画**
- 全職員に研修の実施や、国家資格であるファイナンシャルプランナーや金融窓口サービス技能検定の取得を推奨することで、職員の商品提案能力などのレベルアップを図ってまいります。【原則7】
  - お客さまへ最適な情報提供・提案ができるよう、各商品の本部専門部署と営業職員との連携力強化を図ってまいります。【原則7】
  - 本取り組み方針の実施状況は、指標を交え成果を公表するとともに、年に1度定期的に実施状況を公表・検証してまいります。また、必要に応じて取り組み方針の見直しを行ってまいります。【原則1】

### 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIの公表について

当金庫は「お客さま本位の業務運営」により、どのような成果を上げているかを分散図などで「見える化」した『評価指標(共通KPI)』を公表しております。

(1) 運用損益別顧客比率	(2) 預かり残高上位のコスト・リターン	(3) 預かり残高上位のリスク・リターン
全てのお客さまの運用状況を損益区分ごとにグラフ化しています。	お預かりしている残高上位のコストとリターンを比較した分散図で公表しています。	お預かりしている残高上位のリスクとリターンを比較した分散図で公表しています。