

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

大川信用金庫では、お客さまの資産形成に関する業務において、おもてなしの心でお客さまの最善の利益を追求するため、以下の方針を定め、公表することといたしました。また、本方針は、定期的に見直し、取組み状況についても公表してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまの豊かな家庭生活実現へのお手伝いのため、お客さまとコミュニケーションを重ね、お客さまに最も適した商品・サービスの提供に努めてまいります。

そして、お客さまに最も適した商品・サービスを提供するために、柔軟な発想と豊かな人間性を開発育成し、高いモラルと誠意をもって、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、当金庫にのみ特別な利益となるような、一部の特定な資産運用会社や生命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。また、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について注意を払い、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反の適切な管理を実施します。

《アクションプラン》

- 特定の商品の販売に対するインセンティブの付与を行いません。
- お客さま向け商品の新規採用時においても、お客さまの資産形成に資する選定を行います。

3. お客さまが負担する手数料の明確化

お客さまが負担する各種手数料について、すべての資産形成商品（投資信託や特定保険商品等）に関しては、お客さまへご負担いただく手数料について、お客さまへ丁寧にわかりやすく説明してまいります。

《アクションプラン》

- 商品のご提案にあたっては、各種手数料を明確に表示・案内するとともに、タブレット等を活用し、わかりやすく説明します。
- 手数料等に関するお客さまの理解を深めるため、説明資料や説明方法等について随時改善を図ります。

4. お客様に分かりやすい情報提供

お客様の金融知識、投資経験、属性などをしっかりと聞きし、お客様の状況に合わせて、お客様に十分理解いただけるような分かりやすい情報提供に努めてまいります。

《アクションプラン》

- 各商品のご提案にあたり、その商品のメリットのみを強調した情報提供は行わず、デメリットを含めて情報提供に努めてまいります。
- 資産形成のうえで、お客様が選択可能な商品・手法を複数提案することで、ニーズに沿ったご提案に努めてまいります。
- 商品の購入・契約後においては、お客様の資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローの充実に努めてまいります。
- 商品のご提案にあたっては、投資経験の少ないお客様にも分かりやすくかつ丁寧な説明を行ってまいります。

5. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客様の資産形成や運用にかかる考え方を踏まえるとともに、中長期的な資産形成を重視して、お客様のニーズに合った商品・サービスの提案に努めてまいります。
- (2) お客様の多様なニーズにお応えする商品のラインアップを一層充実してまいります。

《アクションプラン》

- お客様からいただいた「お客様アンケート」を通じて金融知識、投資経験、投資目的・意向を共有するとともに、お客様にふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。
- 投信窓販業務における新規ファンドの採用については、お客様に提供する商品としての合理性を事前に検証するステップを踏み、その商品性やリスク・リターンを検証のうえ取扱いを決定します。

6. お客様の資産形成にあたって信頼される業務運営および人材育成

- (1) 職員に対する教育体系を整備のうえ、継続的に研修等を実施することで、お客様の資産形成に関するコンサルティング能力の向上に努めてまいります。
- (2) お客様の最善の利益を追求した行動を促す業績評価体系の構築に努めてまいります。

《アクションプラン》

- 職員に対するコンプライアンスや利益相反に関する研修、専門知識の習得を図る研修を定期的実施してまいります。
- 業績評価上、著しく手数料に重点を置いた評価はせず、口座数や預かり資産残高など、お客様の資産形成に資する業績評価体系を構築してまいります。

以上