

各 位

旭川信用金庫

くらしの課題解決に関する基本方針

旭川信用金庫は2017年に「お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針」を制定し、当金庫の経営理念・経営姿勢に基づき、当金庫の企業文化であるホスピタリティ精神のもと、お客さま本位の業務運営を推し進めてまいりました。

本方針の理念は資産形成・資産運用の分野以外にも適用してまいりましたが、今般、方針名称と内容を改正し、お客さまのさまざまな課題への解決提案に対し、より一層幅広く適用することを明確にします。

なお、今後も取組状況については定期的に確認・公表し、方針自体も適宜見直しを行います。

※ 当金庫は金融庁が制定した「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されたすべての原則（注釈部分含む）について採択しています。

【お客さま本位のコンサルティング】

1. ご提案に際しては、お客さまの最善の利益を意識し、ご資産の状況、お取引の目的、リスクに関する考え方、そして将来に向けてのライフプラン等を踏まえ、さまざまな課題の解決に向けた最適なお提案を行います。
2. 商品やサービスのご利用開始後も、投資環境やお客さまのニーズ、ライフプランの変化等に応じ、必要な情報の提供とコンサルティングを継続します。
3. お客さまのさまざまなニーズや課題の解決にお応えできるように、厳選した商品やサービスをラインナップします。なお、取扱商品等の採用に際しては、利益相反等、お客さまの不利益に十分留意し、当金庫の規程に則った審査を行います。

【お客さまにご提供する情報の充実とわかりやすい説明】

1. 各商品やサービスの特性や仕組み、リターンやリスク等について、お客さまのお取引経験や金融に関する知識、および提供する情報の複雑さや重要性の度合いを踏まえ、わかりやすい表現で丁寧にご説明します。
2. ご提案に際しては、提案商品やサービスの選定理由や提案理由についても併せてご説明します。
3. お客さまにご負担いただく手数料や各種の費用について、それがどのようなサービスの対価なのかも含め、しっかりとご説明します。
4. お客さまが複数の商品やサービス、ご購入方法等から選択される際は、それぞれの手数料や仕組み、制度の違い、メリット・デメリット等、適切にご検討、ご判断いただける情報を提供します。

【お客さま本位のくらしの課題解決を実践するための態勢】

1. 高い専門性と倫理観の保持に努め、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求する姿勢とホスピタリティ精神を企業文化として育み、末永くお取引いただけるよう、お客さま本位の良質な商品やサービスを提供します。
2. お客さまへ適切な情報をご提供できるよう、各種の研修等を通じ、職員のスキルアップを図ります。
3. 利益相反の可能性のある提案が行われることのないように、適切な業績評価の仕組みを構築し、お客さまの多様なニーズやご意向を踏まえた、お客さま本位のコンサルティングを実現します。