

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

播州信用金庫は、経営理念に掲げております「地域の皆様に奉仕すること」に基づき、顧客本位の業務運営に取り組むとともに、顧客に選ばれ続ける金融機関として質の高い金融サービスの提供に取り組んでまいります。

当金庫では、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表し、また取組状況を定期的に確認、見直しを行うと共に、従業員がこの取組方針に基づき、さらなる顧客本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. 顧客の最善の利益の追求

- ① 金融機関として高い専門性と職業倫理をもってお客さまの最善の利益を図るべく、適切な金融商品・各種サービスをお客さまにご理解いただける形で提案してまいります。
- ② お客さまとのコミュニケーションを通じ、お客さまの知識・経験・財産の状況・取引目的等をしっかり把握したうえでライフプランに応じた適切な金融商品・各種サービスの提供を行ってまいります。
- ③ 安定的な資産形成を実現していくために「長期」「積立」「分散」の提案に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- ① お客さまの利益が害されることがないように、お客さまとの取引について利益相反管理を適切に行ってまいります。
- ② 金融商品の販売時には、販売手数料の多寡にかかわらず、お客さまのご意向にあった適切な商品の提案を行ってまいります。
- ③ 別に公表しております「利益相反管理方針」に沿って、お客さまの利益が害されることがないように適切に利益相反管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

- ① お客さまにご負担いただく手数料やその他費用について、その手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、分かりやすく説明してまいります。
- ② お客さまにご負担いただく手数料の他に保険会社等から当金庫に支払われる手数料についても分かりやすく説明するよう努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ① 金融商品を販売する際、お客さまの知識・経験等に配慮したうえで、重要情報シート等を用いて分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。
- ② 商品販売後も経済環境や市場動向等を踏まえアフターフォローの充実に努めてまいります。
- ③ 「リスク・リターン」、「取引条件」等の重要な情報は、お客さまの知識・経験等に照ら

してりやすく誤解を招くことがない誠実な内容の情報提供に努めてまいります。

- ④ 経済環境や市場動向等の変化、お客さまのライフプランやご意向の変化に応じて必要な情報の提供を行いアフターフォローの充実に努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ① お客さまの資産状況・取引経験・知識および取引目的・ご意向等をお聞きしたうえでライフプランを踏まえたコンサルティングを行ない、お客さまにふさわしい金融商品・各種サービスのご提案を行ってまいります。
- ② お客さまの多様なニーズに応え、最適な商品を選択いただけるよう商品ラインアップの充実に努めてまいります。
- ③ 投資経験の少ないお客さまやご高齢のお客さまには、商品特性・リスクを十分に理解していただくため、より丁寧で分かりやすい説明を行ってまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

- ① 「お客さま本位の業務運営」を行うために、職員研修の実施や販売態勢の整備を行い、役職員がお客さま本位の考え方を理解し、実践するよう取り組んでまいります
- ② お客さま本位の考え方を定着させるため、研修等を通じて役職員に本取組方針の理解と実践を促してまいります。
- ③ お客さまの多様なニーズにお応えするために商品・投資環境に関する知識の習得やコンサルティング能力等の向上に努めてまいります。
- ④ お客さま本位の業務運営を行うため、従業員の業績評価体制の見直し等に努めてまいります。

以 上