

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、お客さま本位の業務運営に取り組むとともに、お客さま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、お客さま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、さらなるお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. お客さま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。【原則2本文】
- 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。【原則6注1】
- 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。【原則2注】

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。【原則3本文】
- 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。【原則3注】
- ③ 別に公表しております「利益相反管理方針の概要」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。【原則3本文】

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。【原則4本文】
- 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。【原則4本文】

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、お客様の知識・経験等に配慮したうえで、重要情報シート等を用いて同種商品との比較が容易になるように、分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。 **【原則5注3】** **【原則5注4】**
- ② 経済環境や市場動向等の変化、お客様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。
【原則6注1】
- ③ 「リスク・リターン」、「取引条件」等の重要な情報は、販売用資料やホームページ画面を用いて重要性に応じた見せ方の工夫を行い、お客様の知識・経験等に照らして分か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。 **【原則5本文】** **【原則5注1】** **【原則5注5】**
- ④ 経済環境や市場動向等の変化、お客様のライフプランやご意向の変化に応じて金融取引に関する基本的な知識を得られるための必要な情報の提供を行い、セミナーの開催など、アフターフォローの充実に努めてまいります。 **【原則6注5】**
- ⑤ 当金庫は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する場合には個別に購入いただくことが可能かどうかを含め、それぞれの重要な情報についても分かりやすく説明してまいります。 **【原則5注2】**

5. お客様にふさわしいサービスの提供

- ① お客様の資産状況・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、お客様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。なお、商品の選定に際しては、商品の組成会社におけるプロダクトガバナンスに関する取組みの把握にも努め、それを商品選定等にも活用してまいります。
【原則6注1】 **【原則6注7】**
- ② お客様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。 **【原則6本文】**
- ③ 取扱商品に関する「組成会社が販売対象として想定する顧客属性」を十分に理解すると共に、当金庫のリスク分類との整合性等を検証のうえ、お客様一人ひとりの適合性を十分に把握したうえで真のニーズに合致した適切な提案、説明を行います。 **【原則6注3】**
- ④ 投資経験の少ないお客様やご高齢のお客様には、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。
【原則6注4】

- ⑤ 当金庫は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨を行う場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかを含め、そのお客さまにふさわしいかどうかを留意した上で行います。 【原則6注2】
- ⑥ 金融商品の販売後においては、組成会社とも協力のうえ、想定する顧客属性と実際に購入したお客さまの属性の乖離を検証してまいります。そして検証した結果、及びお客さまの反応・苦情等の情報について、組成会社と情報連携し、取扱商品のラインアップや販売方法の見直しに活用してまいります。 【原則6注6】

注※ 2025年12月に取組方針5. ①③⑤⑥の改定を行いました。この改定を踏まえた取組みとして、販売会社の立場から、組成会社を中心とする製販全体としてのプロダクトガバナンス体制をサポートしてまいります。サポート体制整備の時期については、「取組方針5⑥に関する「業界団体作成フォーマットを利用した組成会社との情報連携」の開始の時を一つの目途と考えております。

なお、当金庫は金融商品の組成会社を有せず、商品組成には携わりません。

【補充原則1～5】

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。 【原則7本文】
- 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。 【原則7本文】
- 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。 【原則7注】
- 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。 【原則7本文】

以上