令和8年11月2日

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

日高信用金庫は、地域のお客さまから信頼され、選ばれる金融機関であり続けるため、お客さまの最善の利益を第一に考え、お客さまの立場に立った誠実かつ公正な業務運営を実践します。

本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等を踏まえ、当金庫における顧客本位の業務運営に関する基本的な考え方と具体的な取組みを定めるものです。

より良い業務運営を実現するため、取組方針を遵守するとともに定期的に見直しを行ってまいります。

１．お客さまの最善の利益を追求します

当金庫は、お客さまの立場に立ち、誠実かつ公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。

お客さまとの対話を通じて、ライフプラン、資産状況、事業内容、金融知識、取引経験、ニーズおよび目的等を把握し、お客さまにとって真に必要な金融商品・サービスを提供します。

２．利益相反を適切に管理します

当金庫は、お客さまとの取引において生じる可能性のある利益相反を適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう努めます。

金融商品・サービスの提案および販売においては、当金庫の収益性や販売実績等を優先することなく、お客さまにとって適切な商品・サービスを提供します。

３．お客さまに適した商品・サービスを提供します

当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況、取引目的、ニーズおよびリスク許容度等を踏まえ、お客さまに適した金融商品・サービスを提供します。

商品・サービスの提供および販売にあたっては、お客さまの意向を十分に確認するとともに、商品の特性、リスク、リターンおよび費用等を踏まえ、お客さまに適したものであるかを確認します。

また、取り扱う金融商品・サービスについて、その特性、リスク、費用等を十分に把握し、お客さまに提供することの適切性を確認するとともに、提供後も必要に応じて取扱商品の妥当性を検証します。

４．お客さまが適切に判断できるよう、わかりやすく情報を提供します

当金庫は、お客さまが金融商品・サービスの内容を十分に理解し、自らの意思で適切な選択を行うことができるよう、重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明します。

商品の仕組み、リスク、手数料、その他の費用等、お客さまの判断に必要となる重要な情報について、お客さまの知識や経験等に応じた説明を行います。

５．お客さまとの長期的な関係を大切にします

当金庫は、金融商品・サービスを提供して終わりではなく、提供後もお客さまとの継続的な関係を大切にします。

お客様のライフプラン、資産状況、事業環境および市場環境等の変化を踏まえ、必要に応じた情報提供やアフターフォローを行います。

６．役職員の専門性とお客さま本位の意識を高めます

当金庫は、役職員一人ひとりが顧客本位の考え方を理解し、日々の業務において実践できるよう、金融商品・サービスに関する専門知識、提案力および説明能力の向上を図ります。

研修・教育等を通じて、法令遵守、職業倫理および顧客本位の考え方を組織全体に浸透させます。

また、お客さまの最善の利益を損なうことのないよう、お客さまのニーズや意向を踏まえた営業活動を推進します。

７．お客さま本位の業務運営を定着させ継続的に改善します

当金庫は、本方針に基づく取組状況を定期的に検証し、お客さま本位の業務運営が実際の業務に適切に反映されているかを確認します。

検証結果やお客さまからのご意見・ご要望、相談・苦情等を踏まえ、必要に応じて業務運営の改善を図ります。

また、法令・制度、金融環境、社会環境およびお客さまのニーズ等の変化を踏まえ、本方針についても必要に応じて見直します。

以　上

日高信用金庫が目指す　お客さま本位の業務運営



1 お客さまを知る

対話を大切にし、お客さま一人ひとりを理解します。



2 お客さまの課題・ニーズを把握する

ライフプランや事業環境を踏まえ、課題やニーズを把握します。



3 お客さまに適した商品・サービスを提案する

お客さまにとって最適な商品・サービスを提案します。



4 分かりやすく説明し、お客さま自身に選択いただく

必要な情報を分かりやすく説明し、納得のうえで選択いただきます。



5 提供後も継続的にフォローする

お取引後も変化に寄り添い、適切なフォローを行います。



6 長期的な信頼関係を築く

真摯な対応を積み重ね、長期的な信頼関係を築きます。



7 お客さまの最善の利益と地域の発展につなげる

お客さまの最善の利益を実現し、地域の発展に貢献します。

日高信用金庫は、
お客さまの最善の利益を第一に考え、
地域のお客さまとの
長期的な信頼関係を築きながら、
お客さまの**豊かな暮らし**と
地域経済の発展に
貢献してまいります。