

お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針

当金庫は、お客様の安定的な資産形成に資することを目的として、2017年9月に「お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」を制定し、役職員がこれを遵守しております。

今般、この取組方針を具体化した取組内容を定めましたので、これを実践してまいります。

また、この取組方針および取組内容に基づく取組状況を毎年検証し、取組方針等を継続的に見直してまいります。

1 お客様にとって最善の利益の追求

当金庫は、お客様の最善の利益のため、お客様に対して誠実かつ公正にその業務を遂行いたします。

また、こうした業務運営が企業文化として定着するように努めてまいります。

【取組内容】

- (1) お客様の金融知識、投資経験、財産の状況および資産運用の目的を十分に把握して、将来的にお客様の最善の利益の実現につながる商品・サービスを提案いたします。
- (2) お客様にふさわしい適切なお提案を行うため、金融商品の充実に努めるほか、職員に対しファイナンシャル・プランニング技能士等の資格取得を奨励しています。また、投資信託の販売や保険募集に関するコンプライアンス研修などを実施することにより、金融機関の職員としての高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対する誠実・公正な業務の遂行に努めてまいります。
- (3) お客様の属性・ご意向を軽視した取引の勧誘、また商品の特徴・リスクを把握しないままの不十分な説明による勧誘を行わないよう「登録金融機関業務に関するコンプライアンス」および「保険販売業務に関するコンプライアンス」を定め、お客様のニーズに沿った適切な商品提供が出来るよう努めてまいります。
- (4) お客様の最善の利益の実現状況を検証するために、「投資信託の運用損益別顧客比率」など、金融庁が2018年6月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI（3指標）」をホームページに掲載し公表しております。
- (5) 上記の取組みが当金庫の安定した収益基盤の確保につながるということを、全役職員が意識するとともに企業文化として定着していくよう努めてまいります。

2 利益相反の適切な管理

当金庫は、「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることがないよう、適切に管理してまいります。

【取組内容】

- (1) 「利益相反管理方針」をホームページに掲載し公表しております。
- (2) 利益相反管理に関する内部規程等に利益相反管理の対象とする取引の主な例を示すなど、役職員に利益相反の適切な管理について周知徹底してまいります。
- (3) お客様への商品・サービスの提案に際しては、販売手数料等の多寡にかかわらず、お客様にふさわしい商品・サービスを提案してまいります。

3 手数料等の明確化

当金庫は、お客様にご負担いただく手数料等について、お客様が理解できるよう、分かりやすくお伝えしてまいります。

【取組内容】

- (1) お客様への各種サービス等の提供に際し、お客様に直接ご負担いただく手数料は、店頭チラシやホームページなどでお知らせしてまいります。
- (2) この手数料は、各種商品・サービスの提供に係る事務コストやシステム等の維持管理に係るインフラ整備コストなどを総合的に勘案した対価となっています。
- (3) 投資信託の販売や保険募集に際しては、交付目論見書・商品パンフレット等を使用して、購入時手数料や信託報酬等を分かりやすく説明してまいります。

4 重要な情報の分かりやすい提供

当金庫は、金融商品のリスク、収益性、重要事項等について、お客様の立場に立って分かりやすくお伝えいたします。また、お取引後においても、お客様が投資状況等を適正に判断するための情報を継続して提供してまいります。

【取組内容】

- (1) 投資信託の販売や保険募集に際しては、金融商品のリスク、収益性、重要事項等について、交付目論見書・商品パンフレット等を使用し、お客様の金融知識、投資経験等を踏まえて、具体的に分かりやすく説明いたします。
- (2) 当金庫が取り扱う金融商品について、お客様の意向に沿った同種の商品がある場合は、お客様が容易に比較検討できる情報提供に努めてまいります。
- (3) 投資信託をご契約いただいているお客様には、ご契約後もお客様に安心してお取引いただけるようアフターフォローを3か月毎に実施（定時定額取引のみのお客様は6か月毎に実施）し、保有資産の状況や市場の動向などの情報提供に努めてまいります。

5 お客様にふさわしいサービスの提供

当金庫は、「金融商品に係る勧誘方針」に基づき、お客様の金融知識、投資経験、財産の状況、投資目的に沿ったサービスを提供してまいります。

【取組内容】

- (1) 「金融商品に係る勧誘方針」をホームページに掲載し公表しております。
- (2) お客様の安定的な資産形成に資することを目的に、商品を選定してまいります。
- (3) お客様の金融知識、投資経験、財産の状況、投資目的に応じた適切な商品を提供できるよう継続的に商品ラインアップの見直しを行い、サービスの充実を図ってまいります。
- (4) 特定の投資信託会社や保険会社に偏った商品の選定および提供は致しません。
- (5) ご高齢のお客様には、ご家族の同席をお願いするなど、お客様のニーズや状況に応じた商品提案を行ってまいります。

また、75歳以上のご高齢のお客様に当金庫の基準で一定以上のリスクがある商品を取引する際は、当金庫内規に従って取り扱っております。

- (6) お客様が負担する投資信託の運用管理費用（信託報酬）には、委託会社、販売会社および受託会社への費用から構成されています。このうち、販売会社（当金庫）への費用に購入後の情報提供への対価が含まれていることから、投資信託をご契約いただいているお客様には、情報提供を目的としたアフターフォローを3か月毎に実施（定時定額取引のみのお客様は6か月毎に実施）しております。

6 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当金庫は、職員に対して継続的に研修を行い、商品知識の向上やお客様本位の考え方が浸透するよう努めてまいります。

【取組内容】

- (1) 職員に対し、投資信託の販売や保険募集に関する研修（新商品の説明を含む）などを継続的に実施することにより、商品知識の向上やお客様本位の考え方の浸透に努めてまいります。
- (2) 各種研修に加え、ファイナンシャル・プランニング技能士等の資格取得を奨励するなど、お客様にふさわしいサービスを提案できる人材を育ててまいります。
- (3) お客様本位の業務運営を実現するために、説明がわかりにくいなどのお客様からのご意見を営業部店の業績評価に反映させております。

以 上