

平成30年3月29日

各 位

金沢信用金庫

**「お客さま本位の行動宣言」および「お客さまの資産形成
および資産運用に関する行動計画」の公表について**

金沢信用金庫（理事長 忠田 秀敏）は、地域経済の発展と豊かな地域社会づくりへの貢献を経営理念に掲げており、その実現に向け、お客さま本位の行動を実践するために全業務に共通する「お客さま本位の行動宣言」を策定いたします。また、この行動宣言に基づき、資産形成および資産運用に関して、平成30年度に実行するアクションプランとして「お客さまの資産形成および資産運用に関する行動計画」を策定し、公表いたします。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

金沢信用金庫 営業推進部

〒920-8710 金沢市南町1-1

TEL (076) 231-0274 (ダイヤル)

FAX (076) 231-7864

<http://www.shinkin.co.jp/kanazawa/>

お客さま本位の行動宣言

平成30年3月30日

金沢信用金庫

私たち金沢信用金庫は、地域経済の発展と豊かな地域社会づくりへの貢献を経営理念に掲げております。そして、その実現へ向け、お客さま本位の行動に徹し、相互の発展につながる活動の実践を行動指針として定めております。

職員ひとり一人が当金庫の行動指針に基づき、次に掲げる取り組みを実践することをここに宣言いたします。

1. 基本的な姿勢

- (1) 法と社会規範を遵守して誠実・公正な業務運営に努めます。
- (2) お客さまの理解に努め、お客さまにご納得いただける商品・サービスの提供に努めます。
- (3) 当金庫とお客さまとの共通価値の創造に努めます。

2. お客さま本位の組織体制整備

- (1) お客さま本位の行動を促すため、目標設定や活動管理の仕組みを構築します。
- (2) 取引内容の審査、検証、牽制が働く組織体制を整備し、公正な取引の確保に努めます。
- (3) お客さまの利益を不当に損なうことがないように、適切な対応方針を定めます。

3. 商品・サービスの充実

- (1) お客さまの様々なニーズに応えるよう、商品・サービスの充実に努めます。
- (2) お客さまの声や経済環境の変化を踏まえて、継続的に商品・サービスを見直します。
- (3) お客さまに身近で便利にお取引いただけるよう、お客さまとの接点の多様化を進めます。

4. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) お客さまのライフステージなどの状況を把握し、お客さまに適切な商品・サービスの提供に努めます。
- (2) 商品・サービスのご提案にあたっては、わかりやすく丁寧な説明に努めます。
- (3) お客さまに安心してお取引いただけるよう、適時適切な情報提供に努めます。

5. お客さまの信頼に応える職員の育成

- (1) 専門的な知識を高め、適切な助言ができる職員を育てます。
- (2) お客さまにわかりやすい説明と丁寧な対応ができる職員を育てます。
- (3) 高い倫理感と使命感を持ち、志を高く行動できる職員を育てます。

以上

お客さまの資産形成および資産運用に関する行動計画

平成 30 年 3 月 30 日

金沢信用金庫

私たち金沢信用金庫は、「お客さま本位の行動宣言」に基づき、お客さまの資産形成および資産運用に関する業務において、「お客さま本位」の業務運営の実践を通じて、お客さまに最適な金融商品の提供に努めます。

本行動計画につきましては、その取組状況を定期的に公表するとともに、必要に応じて見直します。

1. お客さま本位の組織体制整備

- (1) 全職員を対象に、「お客さま本位の業務運営」に関する教育・研修を実施します。
- (2) マネーアドバイザー（預かり資産の販売に必要な高度の知識・技能を有する者）の配置店舗を増やします。
- (3) 営業店に対する業績目標の設定方法や業績評価体系を改めます。

2. 商品・サービスの充実

- (1) 商品ラインナップに「つみたてNISA」に対応した商品を追加します。
- (2) インターネット投信を導入し、非対面サービスの充実を図ります。

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) 資産形成・資産運用にかかるパンフレットを作成し、お客さまの取引経験や知識に応じてわかりやすく説明します。
- (2) 投資信託に関して、お客さまのご意向を把握するための仕組みを整備し、ご意向に添った金融商品を提供するための商品選定フローチャートを作成します。
- (3) お客さまの金融商品の契約手続きにかかる負担の軽減を図ります。
- (4) 生命保険窓販に関して、当金庫が取扱っている特定保険商品の手数料を商品説明書等に明記するとともに、当該手数料についてわかりやすく説明します。
- (5) 資産形成・資産運用にかかるセミナーや説明会を開催し、情報提供に努めます。
- (6) 投資信託や特定保険商品をご購入いただいたお客さまには、取引経験や知識に応じて適切なアフターフォローを実施します。

4. お客さまの信頼に応える職員の育成

- (1) お客さまに最適な金融商品を提供できるようマネーアドバイザーの育成に努めます。
- (2) コンプライアンス研修を実施し、職員の遵法意識と倫理観の向上に努めます。

以上

<参考>取組参考資料

平成 29 年 12 月末現在

積立型投資信託契約件数	300 件
マネーアドバイザー認定者数	32 名
商品ラインナップ数	投資信託 6 社 27 ファンド
	保険窓販商品 7 社 16 商品