

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

桐生信用金庫
理事長 津久井真澄

当金庫は、もっとも身近な金融機関としてお客さまの安定的な資産形成に資することを目的に、お客さまの最善の利益を追求するべく「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定し、取組方針を公表します。

なお、全役職員が本方針を順守するとともに、その取組状況等について定期的に確認し、一層の改善と態勢整備に努めます。

1. お客さまの最善の利益を追求します

(金融庁原則 2、6)

当金庫は、お客さまの人生のパートナーとして、高い専門性と職業倫理を持って誠実かつ公正に業務を行います。

《アクションプラン》

- ・お客さまのライフステージごとの課題や不安を共有し真に必要なサービスをワンストップで提供します。
- ・営業店と本部が連携体制を保つことで、高い専門性とスピード感をもって、お客さまの課題解決に努めます。

2. お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく

説明します

(金融庁原則 4、5、6)

当金庫は、金融商品のご提案に際して、お客さまの適切な投資判断に必要なリスク・リターン、取引の条件や商品の選定理由、手数料その他費用について、十分にご理解いただけるよう丁寧に分かりやすい情報提供を行います。

《アクションプラン》

- ・お客さまにご負担いただく手数料等について、預かり資産ナビ等の販売支援ツールを用いて具体的な金額を明示するとともに、当該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分かりやすく丁寧に説明します。
- ・商品のメリット・デメリット、取引の条件や選定理由のほか預金等との誤認防止について、適切な資料を用いて丁寧に説明します。
- ・商品の特性やリスクの大きさ、お客さまの取引経験やご年齢に応じた分かりやすい説明に努め、特に重要な情報については強調するなど、誤解・誤認を招くことの無いよう誠実な情報提供に努めます。
- ・当金庫取扱い投資信託の特徴や手数料、リスクを一覧で確認できるよう投資信託ラインナップを用意し、しくみやリスク・リターンの構造等をご案内するために、はじめてガイドブックを用意しています。

3. お客様にふさわしい商品・サービスの提供を行います

(金融庁原則 3、5、6)

当金庫は、お客様のご意向や知識・経験・資産の状況および取引を行う目的を丁寧にヒアリングし、お客様の課題解決につながる商品・サービスを提供します。

《アクションプラン》

- ・当金庫取扱商品全ての中から、お客様のライフプランやニーズに応じて提案を行い、一部の商品や生命保険会社、運用会社に偏った提案は行いません。
- ・ご高齢のお客様から資産運用のご相談を受けた場合は、当金庫ルールに則りご家族の同席や日数をかけての提案など、より丁寧慎重な対応を行います。
- ・投資環境の変化や、お客様のライフプランやニーズの変化に応じて、必要な情報の提供や相談などのアフターフォローを定期的に行います。
- ・セミナーや営業活動を通してお客様へ金融取引に関する基本的な情報提供を行います。
- ・ファンドオブファンズ方式の投資信託や外貨建一時払保険等、複数の金融商品を組み合わせた商品を提案する場合には、個別にご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比較できるよう分かりやすい説明に努めます。
- ・当金庫は金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

4. お客様本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います

(金融庁原則 2、3、6、7)

当金庫は、お客様本位の業務運営を徹底するため、業績評価体制および職員研修体制の整備を行います。

《アクションプラン》

- ・「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恐れのある取引を管理するとともに、販売収益に関わらず真にお客様本位の提案が行われるよう、業績評価体制の整備を行います。
- ・日々の営業活動やアンケートを通じてお客様の声を収集・検証し、「お客様本位の業務運営」の実現と定着に努めます。
- ・経営理念と職員一人ひとりの夢の実現を繋げ、お客様の繁栄と地域の発展に貢献できる自立型人材育成に努めます。
- ・職員へのコンプライアンス研修を徹底し、商品や投資環境等の業務知識・コミュニケーション能力の向上を図る研修を継続的に行います。
- ・全役職員が「お客様本位の業務運営にかかる基本方針」を順守し、企業文化として定着するよう努めます。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		桐生信用金庫		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.shinkin.co.jp/kiryu/pdf/kihon_houshin.pdf		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.shinkin.co.jp/kiryu/pdf/gyoumu_unei_torikumi.pdf		
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	1.お客さまの最善の利益を追求します 4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P6～P13 P41～P60
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	1.お客さまの最善の利益を追求します 4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P6～P13 P41～P60
原則 3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います 4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P26～P40 P41～P60
	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 	実施	3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います 4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P26～P40 P41～P60
原則 4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該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、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します	P14～P25
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P14～P25 P26～P40
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響 	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P14～P25 P26～P40
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施	3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P26～P40
(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します	P14～P25

	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します	P14～P25
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します	P14～P25
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経歴、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	1.お客さまの最善の利益を追求します 2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います 4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P6～P13 P14～P25 P26～P40 P41～P60
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	1.お客さまの最善の利益を追求します 2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P6～P13 P14～P25 P26～P40
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P26～P40
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P26～P40
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P14～P25 P26～P40
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	2.お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します 3.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います	P14～P25 P26～P40
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P41～P60
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに譲じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	4.お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います	P41～P60

【照会先】

部署 桐生信用金庫 営業革新部 ライフサポートセンター

連絡先 0120-821-043
受付時間: AM9:00～PM5:00(土日祝日を除く)