お客さま本位の業務運営に関する基本方針

遠 賀 信 用 金 庫

遠賀信用金庫は、「経営理念」「経営方針」「行動指針」に基づいた行動を継続することで、「お客さま本位の業務運営」を実現していきたいと考えております。

かかる観点から、お客さまの資産形成・運用はもとより、全ての金融サービスの提供に際し、「お客さま本位の業務運営」を実現するために以下の基本方針を定めます。

この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく適宜見直しを行うと共に、その取組状況を定期的に確認し結果について公表します。

１．お客さま本位の業務運営の企業文化としての定着

遠賀信用金庫は、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、「お客さま本位の業務運営」が遠賀信用金庫の企業文化として定着するよう、以下の取組みを行います。

- 「経営理念」「経営方針」「行動指針」の実践によるお客さま本位の企業文化の醸成
- 研修等を通じた役職員への基本方針の徹底

２．お客さまの真の意向を踏まえたコンサルティング、商品提案・販売

遠賀信用金庫は、お客さまに関する情報は職員全員で共有できる態勢としており、お客さま本位の商品のご提案を行うために以下の取組みを行っております。

- お客さまの投資判断に資するよう、商品ごとの手数料の透明性を高めるとともに丁寧に説明するように取り組み、長期投資または分散投資を基本にご提案しております。
- お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行い、私どもの商品に関する重要な情報をお客さまが十分に理解することができるよう分かりやすく提供しております。
- お客さまの資産状況、投資経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨を行っております。

３．お客さまの最善の利益を図るための態勢構築

遠賀信用金庫は、お客さまの最善の利益を図るため、以下の各種施策を実施し、お客さまの満足度向上に取り組んでおります。

- 利益相反管理規定の策定をはじめとした適切な利益相反管理態勢を整備しております。
- コンプライアンス研修等を通し職員教育の徹底を行っております。
- Smile 運動等を通して“気づき”の強化によるサービスの質の向上を図っております。
- お客さまのご意見等は記録票を通し「お客さまの声」として重視させて頂いております。
- 投信アフターフォロー要領を策定し定期的かつ適切な情報提供を行っております。

以上

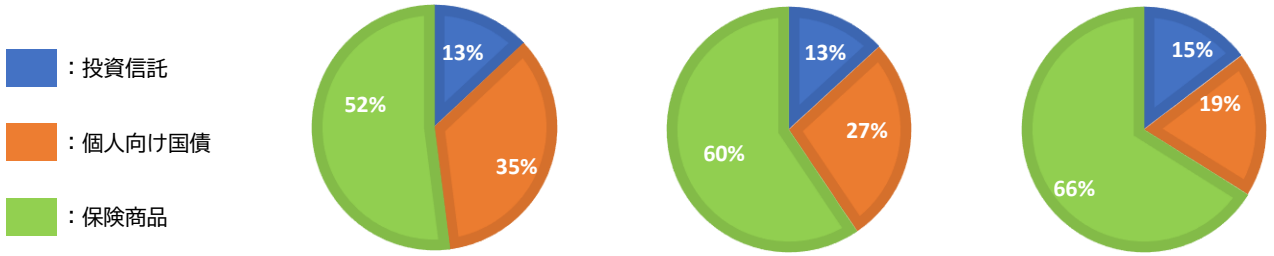
お客さま本位の業務運営に関する取組状況

遠賀信用金庫

1．投資信託・個人向け国債・保険商品残高推移

（単位：百万円）

	令和4年3月末		令和5年3月末		令和6年3月末	
	残　高	比　率	残　高	比　率	残　高	比　率
投資信託	1,379	13.0%	1,277	13.2%	1,398	14.7%
個人向け国債	3,725	35.0%	2,656	27.4%	1,837	19.3%
保険商品	5,533	52.0%	5,761	59.4%	6,307	66.1%
合　　計	10,637	100.0%	9,694	100.0%	9,542	100.0%



2．投資信託保有顧客数

（単位：口座）

令和4年3月末	令和5年3月末	令和6年3月末
1,105	1,102	1,168

3．毎月積立型投資信託（定時定額取引）契約件数

（単位：件）

令和4年3月末	令和5年3月末	令和6年3月末
764	894	1,056

※実際の買い付け件数を表示しています

4．年間アフターフォロー延べ件数

（単位：件）

令和3年度	令和4年度	令和5年度
985	659	978

※投信残高100万円以上および75歳以上のお客さまを対象としております

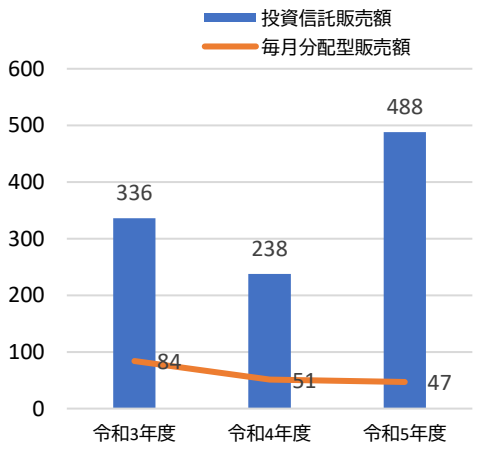
※令和元年度にフォロー周期を四半期から半期に変更しております

5．ＦＰ資格保有者数

（令和6年3月末現在）

3級	2級	1級	計
115名	56名	9名	180名

6．投資信託販売額に占める毎月分配型販売比率

（単位：百万円）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
投資信託販売額	336	238	488
毎月分配型販売額	84	51	47
毎月分配型構成比	26.6%	21.8%	9.6%