

当金庫は、より良い金融商品・サービスの提供を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し公表するとともに、その取組状況等について定期的に確認し、見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまのニーズとご意向を踏まえた商品・サービスの提供に継続的に取り組み、職員が高い専門性と職業倫理をもって、誠実かつ公平に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

<アクションプラン>

- ・お客さまの安定的な資産形成に資するため、お客さまのライフステージに応じた適切な商品が選択できるよう、幅広い商品ラインアップを整備してまいります。また、お客さまに最善の提案を行う「コンサルティング営業」に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護してまいります。

<アクションプラン>

- ・営業部門から独立した管理部門の設置および責任者の配置を行い、利益相反管理を適切に行ってまいります。
- ・販売する投資信託・保険商品を選定する際には、一部の投信会社や保険会社に偏ることなく、お客さまのニーズやご意向を踏まえて資産形成のお役に立てる商品選定を行ってまいります。
- ・金融商品の組成会社等の委託を受け商品の販売を行っており、金融商品の組成には携わっておりません。

3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料・その他費用について、お客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧なご説明を行ってまいります。

<アクションプラン>

- ・お客さまからご負担いただく手数料は、パンフレットや資料、ホームページ等に掲載し、分かりやすくご説明してまいります。
- ・投資信託については、販売手数料を明示するとともに、信託報酬・信託財産留保額についてもお客さまに分かりやすくご説明してまいります。
- ・外貨建保険や変額保険については、お客さまにご負担いただく費用のほか、保険会社から当金庫に支払われる販売手数料を明示する等、手数料の内容を分かりやすくご説明してまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

商品のご説明にあたって、お客さまの金融知識や投資経験の有無、年齢等を踏まえて、お客さまにご理解いただけるよう、お客さまの立場に立ったご説明と情報提供に努めてまいります。

<アクションプラン>

- ・「重要な情報」は、投資信託では目論見書や目論見書補完書面等を用い、保険商品では契約締結前交付書面、パンフレット・設計書等を用いて説明を行い、十分なご理解を得たうえで販売してまいります。

5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまの資産状況、取引経験、金融知識および取引目的・ご要望に合わせて、お客さまにふさわしい金融商品や各種サービスを提供してまいります。また、商品販売後も経済環境や市場動向を踏まえ、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

<アクションプラン>

- ・お客さまの多様なニーズに対応するため、幅広い商品ラインアップを整備し、定期的に見直しを行ってまいります。
- ・リスクの高い金融商品のご提案を行う場合や、ご高齢のお客さまにご提案等行う場合には、お客さまの資産状況、取引経験、金融知識および取引目的・ご要望に合わせて、ご提案が適切であるかをより慎重に判断してまいります。
- ・投資信託や変額保険、外貨建保険をお持ちのお客さまには、定期的なアフターフォローを行い、保有商品の運用状況やタイムリーな市場動向等、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供するとともに、投資に対する考え方等の確認を行ってまいります。

6. 職員教育の徹底と人材の育成

お客さま本位の業務運営を高めるために、必要な知識の習得や専門的な能力の向上に努めてまいります。

<アクションプラン>

- ・お客さま本位の姿勢を徹底するため、預かり資産に関する研修を継続的に実施し、金融機関の職員として専門知識を向上させるよう努めてまいります。
- ・お客さまの資産形成に適切にご対応できるよう、職員の資格取得を推奨してまいります。

令和5年6月9日制定