

お客さま本位の業務運営に関する基本方針のアクションプラン取組状況

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」	アクションプランの取組状況
1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等（原則1）	
<p>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。</p>	<p>当金庫は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を2017年9月に公表しましたが、さらにお客さまに役立つ業務運営の取組みを進めるため、2023年6月に見直しを行いました。本方針は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の7つの原則に則って作成しております。</p>
2. お客さまの最善の利益の追求（原則2）	
<p>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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 長期運用、分散投資、積立投資信託の有効性及び分配金の有無等の丁寧な説明やニーズの把握に努め、お客さまの資産形成にとって、最善の提案を行っております。 投資信託商品については、お客さまの最善の利益の実現状況を検証するため、「運用損益別顧客比率」及び「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン」の過去3年分を公表しております。 外貨建保険商品については、お客さまの最善の利益の実現状況を検証するため、「運用評価別顧客比率」及び「外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（60ヶ月以上経過契約のみ）」を公表しております。
3. 利益相反の適切な管理（原則3）	
<p>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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「利益相反管理要領」を制定し、営業部門から独立したリスク統括部において利益相反管理を適切に行っております。 投資信託については、信金中金の取次方式により、現在6社から36商品（つみたてNISA専用ファンド6商品を含む）を採用し、特定の投信会社に偏ることなく選択肢を広げてラインアップの充実に努めております。 生命保険については、全国信用金庫協会の業界統一商品を中心に現在6社から19商品を採用し、特定の保険会社に偏ることなく選択肢を広げてラインアップの充実に努めております。

<p>4. 手数料等の明確化(原則4)</p>	
<p>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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託の販売手数料は、販売資料を活用し、具体的にわかりやすく、丁寧な説明を行っております。また、お客さまにご負担いただく信託報酬・信託財産留保額についても目論見書や商品ラインアップ表を使用してわかりやすく説明しております。 ・外貨建保険や変額保険については、パンフレット・保険設計書を使用して、お客さまの負担する費用についてわかりやすく説明しております。当金庫が保険会社から受領する販売手数料についても商品概要書を使用して説明しております。
<p>5. 重要な情報の分かりやすい提供(原則5)</p>	
<p>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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「重要な情報」は、投資信託では目論見書や目論見書補充書面等を用い、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、手数料をはじめ、基本的なリターン・損失その他のリスク、取引条件等の重要な情報については、パンフレット等を活用し、わかりやすく丁寧な説明を行っております。 ・「重要な情報」は、投資信託では目論見書や目論見書補充書面等を用い、「確認書」によりお客さまと共有させていただいております。保険業務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、「お伺い書」によりお客さまと共有させていただいております。 ・複雑な商品やリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合は、ラインアップ表、販売用資料、パンフレット等を利用して、商品の特徴を複数商品で比較しやすいよう配慮し、情報提供するように努めております。

<p>6. お客さまにふさわしいサービスの提供(原則6)</p> <p>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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・投信ラインアップ表につきましては、投資対象資産、投資対象地域別に区分し、各ファンドの概要、運用会社、手数料等が一覧で比較しやすいよう、分かりやすく作成しております。 ・投資信託ご契約時満70歳以上のお客さまについては、当金庫役席者同席とし、可能な限りご家族同席のうえ、契約させていただいております。 <p>投資信託ご契約時満80歳以上のお客さまについては、当金庫から勧誘は行わず、お客さまから要望があった場合は当金庫役席者同席とし、満70歳未満のご家族同席のうえ、契約させていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生命保険ご契約時満70歳以上のお客さまについては、当金庫役席者同席とし、可能な限りご家族同席のうえ、契約させていただいております。 <p>生命保険ご契約時満80歳以上のお客さまについては、原則即日契約はせず、当金庫役席同席とし、可能な限りご家族同席のうえ契約させていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・投資信託や外貨建保険・変額保険をお持ちのお客さまについては、原則1年に1回以上のアフターフォローを実施しております。 <p>ただし、投資信託商品をお持ちで20%以上の評価損が発生しているお客さまについては、原則3ヶ月に1回以上のアフターフォローを実施、なおかつ満70歳以上のお客さまについては、原則1ヶ月に1回以上のアフターフォローを実施しております。</p>								
<p>7. 職員教育の徹底と人材育成(原則7)</p> <p>職員が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。</p> <p><アクションプラン></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託販売会社、保険会社により、商品セールスや業界動向等についての研修を年13回実施しました。また、金融商品担当部署である個人サポート担当職員による営業店職員研修を年13回実施しました。当金庫は各支店毎に金融商品専担者1名を選任し金融商品販売研修を年6回実施し、専門知識の向上を図りました。 ・お客さまへの適切・的確なアドバイス等ができるようにファイナンシャルプランナーの資格取得を推奨し、専門的知識の向上に取り組んでおります。 <p>《令和5年3月末現在の資格取得者》</p> <table border="0"> <tr> <td>FP1級</td> <td>3名</td> </tr> <tr> <td>FP2級</td> <td>208名</td> </tr> <tr> <td>FP3級</td> <td>108名</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>319名</td> </tr> </table>	FP1級	3名	FP2級	208名	FP3級	108名	合計	319名
FP1級	3名								
FP2級	208名								
FP3級	108名								
合計	319名								