

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

瀧野川信用金庫（以下「当金庫」といいます。）は、お客さまの利益を第一に考えた商品・サービスをご提供するため、下記のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表いたしますとともに、必要に応じて見直しを実施してまいります。

方針1：お客さまの最善の利益の追求

当金庫は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図るよう努力します。また、この取り組みが企業文化として定着するよう役職員へ周知・徹底します。

【アクション・プラン】

- ・お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、本方針にかかる研修を実施します。
- ・職員の倫理感向上を図るため、コンプライアンス教育を継続的に実施します。

方針2：利益相反の適切な管理

当金庫は、別に公表しております「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないように管理します。

【アクション・プラン】

- ・お客さまとの取引にあたり、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、管理を徹底します。
- ・金融商品の販売時には、手数料の多寡にかかわらず、お客さまの意向やニーズに合った商品を提案します。

方針3：手数料等の明確化

当金庫は、各商品・サービスに内包されるリスクやご負担いただく手数料等費用について、お客さま一人ひとりがご理解いただけるよう、できる限り分かりやすくご説明いたします。

【アクション・プラン】

- ・お客さまに適正な判断をしていただくために、提案する商品又はサービスに関する重要な事項や、お客さまにご負担いただく手数料等について、適切かつ分かりやすい説明を行います。
- ・手数料等に関するお客さまのご理解を深めるため、説明資料や説明方法について継続的に見直しを行い、改善いたします。

方針4：重要な情報の分かりやすい提供

当金庫は、お客さまが投資判断をされるにあたり材料となる重要な情報を、分かりやすくご説明いたします。また、お客さまの投資経験や金融知識等を勘案し、誤解を招くことのないよう、誠実な内容の提供を行います。

【アクション・プラン】

- ・金融知識や取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまに対しては、十分な時間をかけて、より分かりやすい表現でご説明させていただきます。
- ・同種の商品の内容と比較することが容易となるような、分かりやすい資料の提供に努めます。
- ・お客さまからのご質問やご相談に的確にお答えできるよう、態勢整備を行います。

方針5：お客さまに適した商品・サービスの提供

当金庫は、別に公表しております「金融商品に係る勧誘方針」に基づき、お客さまの知識、経験、財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。

【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、商品ラインナップの見直しを継続的に実施します。
- ・お客さまの意向を確認した上で、お客さまのライフプラン等を踏まえた金融商品・サービスの提案を行います。
- ・金融商品・サービスの提案は、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容と比較しながら行います。
- ・お取引後も、必要な情報の提供など、長期的な視点にも配慮したアフターフォローを実施します。

方針6：職員に対する適切な動機付けの枠組み等

当金庫は、上記の方針1～5を着実に実現するため、職員への教育を充実させます。また、お客さま本位の業務運営が適切に反映されるような業績評価制度等を整備します。

【アクション・プラン】

- ・質の高い金融サービスを提供するため、研修などによる職員教育を継続して実施いたします。
- ・お客さまの利益に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を定期的に見直します。

以上