

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について

山形信用金庫

山形信用金庫（以下「当金庫」という。）は、経営理念の一つである「役職員の質的向上を図り、会員・お客さまに満足度の高い金融を実現する」のもと、以下のとおり取組方針を定め、今後もより一層の「お客さま本位の業務運営」に取り組んでまいります。

**1. お客さまにとって最善の利益追求**

- ・当金庫は、「顧客保護等基本方針」に基づき、誠実かつ公正に事業を遂行し、お客さまの正当な利益の確保を図るべく努めてまいります。
- ・当金庫は、お客さまの知識・経験・財産の状況やライフサイクルに応じたサービス・商品提案に努めてまいります。

**2. 利益相反の適切な管理**

- ・当金庫は、お客さまとの取引にあたり、別に定める「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おそ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。  
※なお、投資信託の販売において、当金庫の関連会社および特別に親しい関係にある投信会社は  
ございません。

**3. 手数料の明確化**

- ・当金庫は、お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用について、透明性を高め、お客さまがご理解いただけるよう「投資信託ラインナップ一覧表」に明示し、分かりやすくお伝えしてまいります。

**4. 重要な情報の分かりやすい提供**

- ・お客さまに適正な判断をしていただくため、商品の特性やリスク特性に応じて適切な説明を分かりやすく丁寧にお伝えしてまいります。
- ・商品ごとのリスクや手数料、利益相反等の情報を比較できるよう、共通の情報提供フォームによる重要情報シートを導入し、お客さまにご理解いただけるよう努めてまいります。

**5. お客さまにふさわしいサービスの提供**

- ・当金庫は、「金融商品に係る勧誘方針」を定め、お客さまのご意向、知識・経験・財産の状況およびお取引の目的に照らして、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。
- ・経済環境ならびに市場動向の変化やお客さまのニーズの変化等に応じて、必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実に努めてまいります。なお、ご高齢のお客さまに対しては、より細やかな対応を心掛けてまいります。

**6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等**

- ・誠実、公正な商品説明を心掛け、本方針の浸透およびお客さま本位の営業活動を定着させるため、研修等を通じて職員の知識の向上に努め、態勢整備に取り組んでまいります。

以上