

# お客様本位の業務運営方針

2022年3月末時点

# お客様本位の業務運営方針

米子信用金庫(以下「当金庫」)は、「地域社会の成長へ寄与」「豊かな住みよい郷土の建設」という経営理念に基づき、「地域で一番“ありがとう”と言われるコミュニティバンク」を目指し、お客様と一緒に課題解決に取り組み、地域活力の創造に貢献してまいります。

当金庫は、「お客様にふさわしい商品やサービスの提供」「お客様にわかりやすい情報提供」「お客様本位の業務運営を実践するための体制整備」を重点項目に位置付け、常にお客様の立場に立った業務運営を実践してまいります。お客様から信頼される金融機関として、全役職員がこの方針を遵守することで、お客様本位の業務運営に取り組んでまいります。

## 1. お客様の最善の利益の追求

当金庫は、お客様のニーズとご意向を踏まえ、安定的な資産形成や資産運用に資することを最優先し、お客様にとって最善の利益のご提供に努めます。

### 取組計画

- お客様にとっての最善が何かを知るため、対話を大切にしたり取り組みを図ります。
- 商品のご提案にあたっては、お客様のライフプラン・ご意向・知識・経験・財産状況等をしっかりと把握するため、ご高齢のお客様はご家族に同席いただく等のより丁寧な対応により、最適の商品をご提案するよう努めます。

## 2. 利益相反の適切な管理

当金庫は、「利益相反管理方針」に則り、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。

### 取組計画

- 利益相反管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証します。
- お客様の利益が不当に損なわれることがないように、「利益相反管理方針」に基づいて対応いたします。なお、「利益相反管理方針」は当金庫のホームページにて確認していただけます。

## 3. 手数料の明確化

当金庫は、お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、丁寧にわかりやすくご説明いたします。

### 取組計画

- お客様がご負担される手数料について、説明資料等を活用してわかりやすくご説明します。また、当金庫が保険会社から受領する手数料について開示を行っております。

## 4. 重要な情報のわかりやすい提供

当金庫は、お客様にご提案する金融商品の内容・リスク・リターンや取引条件等の情報について、お客様の知識・経験等の状況を踏まえ、わかりやすく丁寧な説明に努めます。

### 取組計画

- 商品の特徴・リスクを踏まえて理解していただけるよう、わかりやすく丁寧に説明を行います。
- お客様の知識・経験を踏まえ、明確でわかりやすい情報提供に努め、ご経験の浅いお客様にはより丁寧にわかりやすい説明を行います。
- お客様の投資判断に影響を与える情報については、特にご留意していただけるよう丁寧な説明に努めます。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

当金庫は、お客様のニーズや目的に応じて適切な商品をご選択いただけるよう、商品・サービスの整備をいたします。

### 取組計画

- お客様の知識・経験・財産状況等をお聞きし、ニーズや目的に適した商品・サービスをわかりやすくご提案いたします。
- お客様のニーズにお応えできるような商品ライナップを構築し、適宜見直しを行います。商品導入・見直しにあたっては商品の特性やリスク・リターンを検証して選定します。
- 金融商品販売時には類似商品を比較のうえ、販売手数料にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品をご提案いたします。
- 資産運用セミナー等開催を通じて、資産形成に役立つ情報提供を行う体制を構築します。
- ご契約後もお客様へ安心してお取引をご継続いただけるよう、市場環境やお客様の保有資産の運用状況等を踏まえ、定期的なアフターフォローを行います。

## 6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み

当金庫は、お客様にご満足いただけますようコンサルティング能力の高い人材を育成し、お客様本位の業務運営を実践するための体制整備に取り組めます。

### 取組計画

- 研修や会議を通じ、全役職員が「お客様本位の業務運営」を理解し実践するよう努めます。
- 職員の研修体制を充実させ、コンサルティング能力の高い人材を育成し、専門資格の取得推奨を行います。
- お客様本位の業務運営を実践するための業績評価を確立し、評価のあり方や評価方法を定期的に見直してまいります。