

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

2024年7月19日
但馬信用金庫

当金庫はお客さまからの信頼を第一に、お客さまのニーズに合った金融商品・サービスの提供に努めるための行動指針として、お客さま本位の業務運営に関する下記の取組方針を策定いたしました。本方針は当金庫の全ての役職員が遵守し、業務運営に取り組みいたします。

1. お客さまの最善の利益の追求

当金庫は、高い専門性と職業倫理をもってお客さまの最善の利益を図るため、お客さまのご意向やライフプランに応じた適切な金融商品・各種サービスの提供を行ってまいります。また、お客さまの中長期的な資産形成と安定的な資産運用を実現していくため、適切な情報提供およびアフターフォロー等を行ってまいります。

なお、当金庫はお客さまとのお取引に際し、お客さま本位の良質な金融商品・各種サービスの提供を行い、お客さまの最善の利益を図ることにより、当金庫の安定したお客さま基盤と収益の確保につなげていくことを目指してまいります。

2. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまとの取引について利益相反管理を適切に行ってまいります。なお、利益相反管理につきましては、別に公表しております「利益相反管理方針」に基づいて対応いたします。

3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料やその他費用について、分かりやすく説明してまいります。また、お客さまにご負担いただく手数料の他に保険会社等から当金庫に支払われる手数料についても分かりやすく説明するよう努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品の内容やリスク・取引条件・想定するお客さまの属性・商品の選定理由などの情報について、お客さまの知識・経験等に十分に配慮した上で、重要情報シート等を用いて分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。また、経済環境・市場動向等の変化やお客さまのご意向の変化に応じて、適切な情報の提供を行ってまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当金庫は、お客さまの資産状況・運用経験・知識および運用目的・ご意向等を十分にお聞きしたうえで、ライフプランも踏まえて適合性を判断し、お客さまにふさわしい金融商品・各種サービスのご提案を行ってまいります。運用経験の少ないお客さまやご高齢のお客さまには、商品特性・リスク等を十分に理解していただくため、より丁寧で分かりやすい説明を行ってまいります。また、お客さまの多様なニーズに応え、最適な商品を選択いただけるよう商品ラインアップの充実にも努めてまいります。

なお、当金庫は、金融商品の提供・管理における顧客本位の業務運営の質を向上させるため、金融商品の組成に携わる金融事業者とも連携し、プロダクトガバナンス(お客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンス)を確保してまいります。

6. 職員に対する適切な動機づけ

お客さまの多様なニーズにお応えするために商品や投資環境に関する知識・スキルの強化、コンサルティング能力向上に向けた教育・研修の充実に努めてまいります。また、「お客さま本の業務運営」の定着・徹底に向けた業績評価制度の整備に努めてまいります。

以 上