

お客さま本位の業務運営に関する基本方針の取組状況

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
<p>1. お客さまにとっての最善の利益の追求【原則2】</p> <p>【 】は金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂）」との対応を示しています。</p> <p>取組事項</p> <p>(1) お客さまに対して誠実かつ公正なコンサルティングを行い、お客さまにとっての最善の利益を追求します。お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等をお聞きし、ライフサイクルに合った適切な金融商品をご提案します。こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。【原則2】</p> <p>(2) 真にお客さま本位の金融サービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求していくことを通じて、顧客基盤の安定を目指します。【原則2（注）】</p> <p>2. 利益相反の適切な管理【原則3】</p> <p>取組事項</p> <p>(1) 利益相反管理の基本方針に基づき、お客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な管理を行い、信頼向上に努めます。【原則3】</p> <p>(2) 資産運用商品のご提案時は、商品の提供会社から支払いを受ける委託手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考えられる商品を提案いたします。【原則3（注）】</p>	<p>1. お客さまにとっての最善の利益の追求【原則2】</p> <p>【 】は金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂）」との対応を示しています</p> <p>(1) 情報端末で【お客様カード】を作成し、お客さまの属性情報、商品の選択に関する事項、資産等の状況等をしっかり把握し、また、【意向把握アンケート】を作成し、お一人おひとりに合ったご提案を実現できるように努めています。また、お客さまにとっての最善の利益の実現状況を検証するため、「投資信託運用収益別顧客比較」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン」等を公表しています。</p> <p>(2) マネーアテンダント（専担者）を活用し投資、保険の有効性について丁寧な説明やニーズの把握を行い、お客さまにとって最善の提案を実現できるように取り組んでいます。</p> <p>2. 利益相反の適切な管理【原則3】</p> <p>(1) 当金庫は、営業部門から独立した管理部門に責任者を配置し、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。</p> <p>(2) 当金庫は職員が使用する情報端末上で、お客さまと財産形成に関する相談業務のコンサルティング契約を締結していないこと及び利益相反管理対象取引に該当しないことを確認しています。</p> <p>(3) 資産運用、保険商品の販売において、商品の提供会社から当金庫が受領する手数料について、商品選定の際に利益相反の観点でチェックを行っています。</p>

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
<p>3. お客さまの投資判断に必要な情報の提供【原則4】 【原則5】 取組事項</p> <p>(1) 金融商品の特性、リスク、手数料等について、お客さまの金融知識や取引の実績、商品の複雑さ等を考慮し、お客さまに充分ご理解いただけるよう分かりやすい説明に努めます。【原則5及び（注4）】</p> <p>(2) お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、十分にご理解いただけるよう情報端末などを活用し分かりやすい情報提供に努めます。【原則4】</p> <p>(3) 商品やサービスに関する基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、経済環境・市場動向などの重要な情報については、十分にご理解いただけるよう情報端末などを活用しわかりやすい情報提供に努めます。【原則5（注1・4）】</p> <p>(4) お客さまの金融知識、取引のご経験を考慮のうえ、明確、平易で誤解を招くことのない、わかりやすい内容の情報提供に努めます。【原則5（注3）】</p> <p>(5) お客さまへの情報提供は情報の重要性に応じて行い、より重要な情報を強調するなど、お客さまにご注意いただけるよう努めます。【原則5（注5）】 ※当金庫は、複数の金融商品をパッケージとして販売しておりません。【原則5（注2）】</p> <p>4. ライフステージに合った商品・サービスの提供【原則5】 【原則6】 取組事項</p> <p>(1) お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、またライフステージに合ったご提案ができるよう、金融商品・サービスのラインアップの充実にも努めます。取扱商品の選定にあたっては、商品の特性やリスクを十分に把握して選定いたします（選定理由についても提供します）。【原則5（注1）】</p>	<p>3. お客さまの投資判断に必要な情報の提供【原則4】 【原則5】</p> <p>(1) 重要情報シートを使い、複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合に、お客さまが同種の商品の内容と比較することが容易となるように努めています。マネーアテンダントを業務推進部に6名、営業店に2名（2022年3月31日現在）を配置して、より専門的な商品内容や市場環境の説明等、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう努めています。</p> <p>(2) お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、投資信託は【取扱いファンド一覧】や【目論見書等】、保険商品は【商品概要書】、【設計書】等に加え情報端末を活用し情報提供に努めています。</p> <p>(3) 情報端末等を活用して、商品の重要な情報をお客様に提供するように努めています。</p> <p>(4) お客さまに提供する情報はパンフレット、情報端末等を用い、投資判断に必要な情報をわかりやすく説明します。専門用語をなるべく用いず、重要な情報については、お客さまの誤解、誤認を招かないような説明に努めています。</p> <p>(5) 投資信託は【マンスリーレポート】、【目論見書】等、保険商品は【商品概要書】、【設計書】等も使用しながら、情報を重要性に応じて区別し提供するように努めています。</p> <p>4. ライフステージに合った商品・サービスの提供【原則5】 【原則6】</p> <p>(1) 投資信託の「取扱いファンド一覧」につきましては、投資対象のカテゴリー別に区分し、各ファンドの概要・手数料等が一覧にて比較しやすいようわかりやすく作成しています。保険商品については「取扱保険商品のご案内」からお客さまに最適な商品の紹介を行い、パンフレット等にて説明しています。</p>

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
<p>(2) 資産形成層のお客さまには、ご意向等を踏まえた上で長期・分散・積立投資に適した商品を紹介いたします。ご高齢のお客さまには、より丁寧でわかりやすい説明に努め、きめ細かな対応を行います。【原則6及び(注4・5)】</p> <p>(3) 取り扱う商品・サービスのうち類似または代替する商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら提案を行います。【原則6(注1)】</p> <p>(4) 商品販売後におけるアフターフォローの充実、並びにお客さまの投資判断に必要な情報提供に努めます。長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行います。【原則6(注1)】 ※当金庫は、複数の金融商品をパッケージとして販売しておりません。【原則6(注2)】 ※当金庫は、金融商品の組成に携わっておりません。【原則6(注3)】</p>	<p>(2) お客さまからヒヤリングし作成したお客様カードをもとに、投資、保障等に適した商品を提供しています。投資信託・保険ともに75歳以上のお客さまには、同居親族同席のもと商品内容をご理解いただいた上での契約を原則としています(当金庫は担当者と管理職の2名で受付します。)なお、保険について86歳以上90歳までのお客さまは相続人同席での受付としています(当金庫は担当者と管理職の2名で受付します。)</p> <p>(3) 「取扱いフェンドー一覧」「取扱保険商品のご案内」や販売用資料、パンフレット、重要情報シート、情報端末等を活用して商品の特徴をお客さまが複数商品で比較しやすいように配慮し、情報提供するように努めています。</p> <p>(4) アフターフォローを行った場合には情報端末にお客さまとの面談結果等を記録し、今後のアフターフォローに役立てるよう努めています。</p>
<p>5. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成【原則7】</p> <p>取組事項</p> <p>(1) お客さまの最善の利益の追求、公正な対応、適切な利益相反管理等を促進するための業績評価体系を整備し、お客さま本位の業務運営の定着化に向けた体制整備に努めます。【原則7】</p> <p>(2) お客さま本位の業務運営の実践と定着のため、職員に対する専門知識、コンプライアンス等に関する研修の実施や資格取得の奨励を通じて、人材を育成するよう努めます。【原則7(注)】</p> <p>(3) 役職員全員が本方針を理解の上、お客さまの声を真摯に受け止め、より良い業務運営態勢の整備に取り組みます。【原則7(注)】</p>	<p>5. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成【原則7】</p> <p>(1) 投資信託販売、保険契約等の業績評価体系は、お客さまに最も適した商品をお勧めできるように、手数料金額による評価ではなく、契約金額、毎月の掛金額、件数による評価としています。</p> <p>(2) お客さま本位の業務運営の実践と定着のため、毎月、定例のコンプライアンス勉強会を実施しています。また、資格取得の奨励をし、2022年3月31日現在で580名(延べ人数)のファイナンシャルプランナーを有しています。</p> <p>(3) お客さまへ適切・的確なアドバイスができるようにマネーアテンダントによる営業店向けの職員研修・勉強会を延べ計54回(2021年度年間)行いました。加えて、投資信託販売会社、保険会社によるリモート研修も実施しながら、営業店業務を支援し、より良い業務運営態勢の整備に取り組んでいます。</p>