

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

長野信用金庫は、1923年の創立以来、相互扶助精神を重んじる協同組織金融機関として地域のお客さまとともに歩んでまいりました。「健全経営に徹し、豊かな地域社会づくりに貢献する」を経営理念とし、地域社会、お客さまの発展に貢献することが使命であると認識しております。

また、もとより経営方針のひとつに「お客さまを大切にし、地域の発展に奉仕する」を掲げ、お客さま第一主義に徹してまいりました。当金庫はこれらをさらに進化・深化させるため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。全役職員がこの方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組み、お客さまから信頼されるよう努めるとともに、取組状況を1年に1度検証し、公表してまいります。

### 1. お客さまにとっての最善の利益の追求【原則2】

【 】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。

#### 取組事項

- (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】
- (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）】

### 2. 利益相反の適切な管理【原則3】

#### 取組事項

- (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】
- (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）】

### 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

- (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）】
- (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】
- (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）】
- (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）】
- (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）】

(6) 取り扱う投資信託及び保険商品には、パッケージとして販売・推奨する商品（ファンド・オブ・ファンズ方式の投資信託、外貨建一時払保険等）もありますが、それぞれに組み入れている金融商品を個別に購入することはできません。【原則5（注2）】

#### 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

- (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）】
  - (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）】
  - (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5（注2）・原則6（注1）】
  - (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）】
  - (5) パッケージ商品（ファンド・オブ・ファンズ方式の投資信託、外貨建一時払保険等）を販売・推奨する際は、お客さまのご意向やライフプランに沿った提案を行います。【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）】

#### 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】

##### 取組事項

- (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】
- (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）】
- (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）】

以上