

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

沼津信用金庫は、当金庫の企業理念である「地域のみなさまの夢を育て、質の高いサービスを提供します」に基づき、お客さまの資産形成・運用におけるお客さま本位の業務運営の定着を図るため、基本方針を策定し公表いたします。またこの基本方針のもと、定期的にその進捗状況を検証し、取組みの見直しと改定を行います。

## I お客さまの最善の利益の追求

地域金融機関として、お客さまの経済的な繁栄への助力となることが本質であり、お客さまの幅広いニーズに応じられる様に努めます。

## II 利益相反の適切な管理

利益相反のおそれのある取引によって、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行います。

## III 手数料等の明確化

お客さまに直接ご負担いただく手数料のほか、信託報酬など間接的にかかるものを含めて「手数料の見える化」を主眼とした、お客さまにとって分かりやすい丁寧な説明を行います。

## IV 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品の販売をはじめとした業務運営において、お客さま一人ひとりに寄り添いお客さまの立場に立った、分かりやすい丁寧な説明を行います。

## V お客さまにふさわしいサービスの提供

金融商品の販売をはじめとした業務運営において、お客さまの投資の経験・知識・財産状況・投資目的などをよくふまえて、真にお客さまの利益に資するサービス・商品の提案を行います。

## VI 職員に対する適切な動機づけの枠組み

より高いコンサルティング能力の発揮に向け、各種法令・業務知識の修得及び各種研修を実施していきます。

また、お客さま本位の業務運営への積極的な推進につながる評価体系を構築していきます。

# 具体的な取組み(アクションプラン)

## I お客様の最善の利益の追求

○お客様の安定的な資産形成の助力となるべく、常にお客様の話に耳を傾け、その時々ライフステージにマッチしたサービス・商品の提案を行います。

## II 利益相反の適切な管理

○コンプライアンス担当部署による管理体制を構築し、お客様の利益保護に努めます。

## III 手数料等の明確化

- お客様が負担する手数料について、負担額が直接的に分かるもの(購入時手数料など)と、価格や決済代金が算出される過程で控除されているもの(信託報酬・信託財産留保額など)の両者を十分に理解していただける様な説明を心掛けます。
- 保有期間が長期に亘ることによる年負担割合の逡減や、分配金再投資の際には購入手数料がかからないことなど、手数料と投資の関係についてお客様の理解を深めるための説明を心掛けます。

## IV 重要な情報の分かりやすい提供

### お客様一人ひとりに寄り添った説明体制

- リスク商品を検討するお客様は、投資経験や商品知識の程度が相当の幅で異なっていることを認識し、それに応じた説明の回数および時間の対応をする様に努めます。
- 高齢のお客様については、商品への理解と取引意思の再確認を徹底して、お客様の熟慮時間の確保に努めます。

### 説明スキルの高度化

- 販売資料等の効果的な説明例などを担当部署が積極的に拾い上げて、これを組織全体で共有していく体制を取っていきます。

### アフターフォロー

- リスク商品を保有しているお客様に対して定期的な面談機会を設けて、個々のお客様の疑問点や不安に対応していきます。特に高齢のお客様については、面談の周期を高めるように努めます。
- お客様を対象としたセミナー開催等により、リスク商品およびマーケットに関する知識の啓蒙と普及(金融リテラシー)に努めます。

## V お客様にふさわしいサービスの提供

### 投資適合性に則った勧誘プロセス(知識・経験・財産・目的)

- お客様の知識については、その理解度と自主的な情報収集力の度合いによって判断いたします。
- お客様の経験については、単なる投資期間・年数で判断することなく、どのようなリスク経験をお持ちであるかについても判断基準とします。
- お客様の財産については、金融資産全体に占めるリスク資産の割合への配慮を徹底します。また高齢のお客様については、医療・介護など先々の資金需要への対応が十分であるかについても、確認する様に努めます。
- お客様の目的については、投資の目標リターンとそのための投資期間、およびリスクの考え方について確認いたします。

### 投資適合性をふまえた商品提案

- お客様への商品の提案に際しては、お客様の財産全体に健全なバランスが図られることへも配慮し、お客様の目的(運用予定期間・目標リターン等)に合致する商品選択へのアドバイスを行います。
- 商品購入のタイミング(一括・積立の別など)、分配金の取扱い(再投資・受取りの別など)については、お客様のニーズに配慮することに加えて、リスク管理上も適切な認識に基づいた意向であることを確認します。

### お客さまとの意見形成

- お客様が能動的かつ適切に投資判断を行なえるよう、情報の提供と分かりやすい説明を行い、お客様の投資方針・長期的な財産形成における影響などを熟慮の上で判断が下せるように、アドバイスを行います。

## VI 職員に対する適切な動機づけの枠組み

### 職員に対する働きかけ

- 個々の職員および営業店が、業務知識等の修得に向けて積極的に取組める体制を構築していきます。

### 基本となる業績評価

- 個々の職員および営業店が、お客様の長期的・安定的な財産形成に資するための業務を遂行することにより、適切に評価される業績評価体制を構築します。

本取組みについてはまず業務部が主体となり、概ね1年ごとに各原則の進捗状況を評価します。そして経営企画部・リスク統括部と共同して、次年度に向けた取組みの見直しと改定を行います。

以上