

お客様本位の業務運営に関する取組方針

平成 30 年 4 月 25 日

東山口信用金庫

東山口信用金庫は、お客様目線での安心できる安定的な資産形成・資産運用のサポートを行うため、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。全職員がこの方針に基づき、お客様に寄り添った最適な金融サービスに取り組んでまいります。

また、より良い業務運営を実現するために、本方針について定期的に取り組状況を検証し、見直しを行います。

1. お客様のご意向と実情に沿った金融商品・サービスの提供

お客様のニーズや知識、保有資産、お取引経験などを踏まえながら、ライフステージやライフプランに沿った、安心できる安定的な金融商品・サービスをご提供します。

アクションプラン

- ・資産運用商品として、主に各種保険商品を取り扱っておりますが、お客様のニーズや目的にお応えするため、リスクや手数料の透明性を十分に検討し、定期的に商品ラインナップの見直しを行います。
- ・お客様の利益が不当に損なうことのないよう「利益相反管理方針」にもとづき対応します。

2. お客様に分かりやすい重要な情報提供

商品のご提案にあたっては、商品や手数料に関する内容、注意喚起情報など重要な情報を分かりやすくご説明します。

アクションプラン

- ・お客様に最適な商品をお選び頂けるよう、パンフレット等を活用し、メリットのみを強調せず、デメリットも含めた具体的な情報を丁寧にご説明します。
- ・お客様にご負担いただく手数料等費用がある場合は、分かりやすくご説明し、透明性の確保に努めます。
- ・商品のご契約後においては、アフターフォローを通じて、お客様からの問い合わせや相談などに対し、お客様の立場に立ったきめ細やかな対応を行います。

3. お客様本位の業務運営に向けた態勢整備

お客様本位の業務運営を実践するために教育体系や業績評価の見直しを行い、人材の育成を図ります。

アクションプラン

- ・ 専門知識の習得やコンサルティング能力向上のための職員研修の実施に取り組めます。
- ・ 倫理観を高めるための幅広いコンプライアンス研修の充実を図ります。
- ・ 偏った金融商品の提案を行わないように、お客様取引の拡大などを重視した業績評価を整備します。

以 上