

お客さま本位の業務運営取組方針

三島信用金庫

三島信用金庫は、経営理念である「共存同栄」に基づき、お客さまの資産形成および資産運用に関する「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）取組方針」を制定しました。全役職員が、下記の取組みを実践し、お客さま本位の業務運営を定着させていきます。

1. お客さまにとって最善の利益の追求をします。

- ・高い専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対し誠実・公正に業務運営を行います。
- ・お取引に際しては、お客さまの金融知識や資産状況、取引の目的等を十分把握のうえ、お客さまの意向に沿った、適切かつふさわしい商品・サービスを提供します。
- ・お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の管理を徹底します。

主な取組み

- ・職員の担当業務や階層に応じた研修を継続的に実施していきます。
(研修内容として、コンプライアンス 商品や投資環境 コンサルティング能力向上)
- ・すでに開示している「利益相反管理方針」を遵守します。

2. お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。

- ・商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。
- ・安心して取引していただけるよう、お客さまに負担していただく各種手数料の透明性を高めるとともに、より分かりやすい説明を行います。
- ・商品の販売後におきましても、経済環境や市場動向等を踏まえた適時適切な情報提供を行うなど、アフターフォローを充実させます。

主な取組み

- ・チラシやパンフレット、ホームページは平易でわかりやすい表現を使用します。
- ・販売手数料や信託報酬などのお客さまが負担するコストをわかりやすく提示します。
- ・タイムリーにニュースなどを情報提供するとともに、必要に応じてセミナー等の開催を行います。

3. お客様のニーズにお応えできる商品およびコンサルティングサービスの提供を行います。

- ・お客様の多様なニーズに的確にお応えできる商品を取り揃えます。
- ・お客様のライフプランに配慮し、中・長期的な資産形成の視点から最適な商品および商品の組み合わせを提案します。
- ・情報の提供あるいは商品の提案に際し、より適切なコンサルティングサービスを提供します。そのために高度な知識や資格を備えた「人財」を育成します。

主な取り組み

- ・お客様が容易に選択できるように、商品一覧ラインアップを提供します。また、定期的に商品の見直しも行います。
- ・積み立て型の商品の取り扱いを充実させます。
- ・当金庫における商品毎の販売状況や利用者数などを定期的に開示します。
- ・職員に対して、研修の受講や資格取得の奨励等を通じて、コンサルティング能力の向上を行います。

4. 「お客様本位の業務運営」を実現するための態勢整備を行います。

- ・お客様にご利用いただきやすい環境を整備し、より一層の利便性向上を行います。
- ・お客様の声を真摯に受け止め、業務運営に反映させます。

主な取り組み

- ・お客様の事務手続きを定期的に見直します。
- ・インターネット等による申し込み方法の多様化を目指します。
- ・本取組方針の実施状況や定着度合について、成果指標として公表するとともに、必要に応じて改善してまいります。