

平成30年 3月30日

日本海信用金庫

お客さま本位の業務運営にかかる取組方針

日本海信用金庫は、お客さまに信頼される信用金庫として、次の取り組みを守り、お客さまの資産形成ならびに資産運用のサポートに取り組んでまいります。

1. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供いたします。

- (1) 当金庫のお客さまのニーズに沿った金融商品のラインナップとなるよう、商品の見直しを適宜行なってまいります。
- (2) お客さまにご提供する商品、サービスについては、販売会社の規模ならびに販売手数料にとらわれず、当金庫の提供能力にあわせ、かつニーズにお応えできるものとしします。

2. お客さまに分かりやすい情報提供をいたします。

- (1) 金融商品のご提案の際には、お客さまの知識、経験、資産の状況および取引の目的等をしっかりと伺いします。いただいたご意見や情報はお客さまと共有し、お客さまにふさわしい商品のご提案をいたします。
- (2) 金融商品のご提案に際し、その商品の特性やお取引のできる条件、メリットやデメリットなどの重要な情報については、ご理解いただけるまで丁寧にご説明いたします。
- (3) お客さまにご負担いただく手数料等の種類や内容については、資料等を用いて分かりやすくご説明いたします。
- (4) 商品のご契約後は、定期的アフターフォローを実施してまいります。その際には、お客さまのご意見ご要望などを伺いながら、できる限り丁寧に対応してまいります。

3. お客さまの利益保護を目的に「利益相反の適切な管理」を行います。

- (1) お客さまとのお取引において、お客さまの利益が不当に害されることがないように、当金庫の定める「[利益相反管理方針](#)」に基づき、適切な管理の徹底をいたします。

4. お客さま本位の業務運営を行うための態勢整備をいたします。

- (1) 研修等を通じ、お客さま本位の業務運営の取り組みについて理解を深めるとともに、今後も経営方針に則り、利益相反管理を含むコンプライアンス体制の強化を図ってまいります。
- (2) お客さまに、ふさわしい商品をご提案できる人材の育成のため、商品知識や販売スキルアップ研修の実施をいたします。また、それらを管理・監督する職員の研修も充実してまいります。
- (3) 業績評価において、お客さまの最善の利益を図る営業活動を評価する項目を導入するとともに、定期的に見直してまいります。

以上