

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

飯田信用金庫は「地域の明るい未来をともにつくる」という経営理念のもと、地域に寄り添い、お客さまと強い絆で結ばれた南信州の価値向上に貢献する金融機関を目指しております。

この度、お客さまの安定的な資産形成や資産運用の実現のため、金融商品を販売する際の「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を新たに策定いたしました。本方針に基づき、今後もより一層お客さまのお役にたてるよう、役職員一丸となって取り組んでまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

【 】は金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則（2024年9月26日改訂）」との対応を示しています。

全役職員が高い専門性と倫理観をもって、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さま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、中長期的な資産形成の必要性和ライフステージや資産状況に応じ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及び（注）】

2. 利益相反の適切な管理

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ます。【原則3及び（注）】

3. 手数料等の明確化

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、どのような対価に関するものかを含め資料などを用いて分かりやすく丁寧な説明に努めます。【原則4】

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (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ご経験、商品の複雑さ等を考慮し、お客さまに十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)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）】
- (3)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）】
- (4)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）】
- (5)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等）に組み入れている金融商品の個別購入の可否を示すとともに、多様な商品内容を比較することが容易となるように努めます。【原則5（注2）】

5. お客様に最適な商品・サービスの提供

- (1)お客様の金融知識、取引経験の有無、資産状況（資産割合）、取引目的、年齢等などに照らして、適切な情報のご提供・ご説明を行い、類似商品・サービスや代替商品・サービスと比較しながらお客様にふさわしい商品・サービスのご提供・ご提案に努めます。【原則 6（注 1）】
- (2)商品販売後におけるアフターフォローの充実、並びにお客様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）】
- (3)パッケージ商品（ファンド・オブ・ファンズ方式の投資信託等）を販売・推奨する際は、お客様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）】
- (4)お客様の金融知識、取引経験の有無等をヒアリングしてリスク性商品の販売が適切であるかどうかを複数の職員で審査します。また、ご高齢のお客様に対するリスク性商品の勧誘行為は原則禁止しております。ご高齢のお客様から資産運用のご相談をお受けした場合は、必ず複数の職員で対応させていただくほか、原則、当日受注はお受けせずに、後日改めてご意向を確認させていただいたうえでお取り扱いするなど、より慎重な対応を行っております。【原則 6（注 4）】
- (5)仕組みが複雑またはリスクの高い金融商品については、その商品の特性やお客様の属性等を踏まえ、事前に当該商品のご提案が適切かどうか判断します。【原則 6（注 4）】
- (6)当金庫が販売する金融商品の複雑さやリスクの内容に応じて、金融商品を実際に購入したお客様の属性、反応、販売状況などの情報（個人情報を除く）を金融商品の組成に携わる金融事業者と共有し、より良い金融商品の組成に寄与します。【原則 6（注 6）】
- (7)金融商品の組成に携わる金融事業者、商品の選定においては、当該金融事業者のプロダクトガバナンスの把握に努めます。【原則 6（注 7）】

6. お客様本位の業務運営を実践するための人材育成

- (1)お客様が真に求める最適な商品・サービスを提供できるよう、職員に対するコンプライアンスや利益相反に関する研修を継続的に実施します。【原則 7】
- (2)お客様が真に求める最適な商品・サービスを提供するために必要なコミュニケーション方法や基本的及び専門知識の習得を図る研修を定期的の実施し、お客様に対して積極的な情報提供に努めます。【原則 6（注 5）】【原則 7】
- (3)お客様本位の業務運営を徹底するために、お客様の声を真摯に受け止めるとともに、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