

お客さま本位の業務運営に関する基本方針の取り組み状況

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
【 】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。 1. お客さまの最善の利益の追求 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】	【 】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。 1. お客さまの最善の利益の追求【原則2】 お客さまごとに【お客様カード】を作成し、お客さまの属性情報、商品の選択に関する事項、資産等を把握し、お一人おひとりに合ったご提案を実現できるように努めています。また、お客さまに最も適した商品をご提案できるよう、手数料の多寡に関わらず特定の商品が他商品に比べて高く評価される業績評価体系ではありません。 長期積立分散投資を原則とした、少額投資非課税制度（NISA）や個人型確定拠出年金（iDeCo）などをご提案し、多くのお客さまにご活用していただくことで、お客さまの中長期的な資産形成のご支援を行っています。 2. 利益相反の適切な管理【原則3】 当金庫では営業部門とは分離した管理部門に責任者を配置し、「利益相反管理方針」を定めホームページ上で公表することにより、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、もってお客さまの利益を保護しています。 3. 手数料等の明確化【原則4】 投資信託におけるお客さまにご負担いただく手数料等の費用については、「ファンドブック」「交付目論見書」「販売手数料額計算シート」等の資料を用いて、ご理解いただけるよう説明しています。購入から保有、解約に至るまでの各手数料については、金額に応じた手数料をその内容・料率のほか、具体的な金額を提示のうえ、分かりやすく丁寧にご説明しています。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針の取り組み状況

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
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分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、分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、多様な商品内容を容易に比較できるように努めます。【原則 5（注 2）】 5. お客さまに最適な商品・サービスの提供 (1)お客さまの金融知識、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さまにふさわしい商品・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、並びにお客さま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、お客さま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) お客さまの金融知識、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	4. 重要な情報の分かりやすい提供【原則 5】 (1)各種パンフレットなどの説明資料を活用して商品の特性、リスク・リターン、取引条件について分かりやすく丁寧な説明に努めています。 (2)お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用について、投資信託は【ファンドブック】【交付目論見書】、保険商品は【商品概要書】を情報端末等で活用し、情報提供に努めています。 (3)専門用語をなるべく用いることなく、重要な情報についてはお客さまの誤解、誤認を招かないよう、分かりやすい説明に努めています。 (4)投資信託は当金庫ラインアップ商品の概要をまとめた【ファンドブック】や【マンスリーレポート】、【目論見書等】、保険商品は保険会社から提供される情報提供資料の他【商品概要書】、【設計書】等を用いて、情報の重要性に応じた提供に努めています。 (5)パッケージとして販売・推奨する商品はありますが、組み入れている金融商品を個別に購入できないことを、商品の資料を用いて分かりやすく説明するよう努めています。 5. お客さまに最適な商品・サービスの提供【原則 6】 (1)お客さまからヒアリングし作成した【お客様カード】をもとに、資産運用、保障等に適した商品を提案しています。未成年、一定年齢以上のご高齢のお客さまにもご家族の同席や複数職員での対応など、ご理解いただけるまで十分に説明し販売する体制の構築に努めています。 (2)アフターフォロールールを策定し、実施したフォロー内容は情報端末上に記録します。また、適切なアフターフォローが実施されているか本部にて定期的にモニタリングを実施しています。 (3)パッケージ商品を販売・推奨する際は、お客さまのご意向やライフプランに沿っているかを検討し、投資経験に応じて商品ごとの仕組みや特性等を比較しながら、お客さまにふさわしい商品の提案に努めています。 ※当金庫は、金融商品の組成に携わっておりません。 (4)投資信託は未成年または 75 歳以上、保険商品は 80 歳以上のお客さまへの勧誘を禁止

お客さま本位の業務運営に関する基本方針の取り組み状況

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	左記基本方針に対する取組状況
適切であるかどうかを複数の職員で審査します。また、ご高齢のお客さま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。未成年、またはご高齢のお客さま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います。【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さまの属性等を踏まえ、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さまの属性、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ジェクトガバナンスの把握に努めます。 【原則 6（注 7）】	しています。保険商品は未成年または 70 歳以上のお客さまには同居家族同席のもと商品内容をご理解いただいたうえでご契約いただくことを原則としています。また、特定保険商品については契約に携わらなかった職員が契約の成立前にご契約意向・内容を確認し、契約後においても再確認いたします。 (5) 仕組みが複雑又はリスクの高い金融商品については、お客さまからヒアリングし作成した【お客様カード】の内容を必ず事前に複数職員で確認し、ご提案した商品が適切かどうか判断しています。 (6) お客さまの多様なニーズを満たすため、金融商品を購入したお客さまの情報を金融商品の組成に携わる金融事業者と定期的に共有し、より良い金融商品が組成されるよう働きかけます。 (7) 金融商品の組成に携わる金融事業者や商品ラインナップの選定においては、当該金融事業者による商品組成に関する運営・モニタリング状況等を選定基準の一つとしています。
6. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成 (1) お客さま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) お客さま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、お客さま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) お客さま本位の業務運営を徹底するために、お客さま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）】	6. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成【原則 7】 (1) お客さま本位の業務運営の実践と定着のため、全職員を対象としたコンプライアンス教育を年 2 回実施しています。 (2) 投資信託、保険に関する資格取得を奨励しており、2024 年 3 月 31 日時点で 252 名のファイナンシャルプランナーを有しています。 (3) お客さまへ適切なアドバイス、情報提供ができるよう、本部企画による研修とマネーアドバイザー（投信保険専担者）による職員研修・勉強会を 29 回（2023 年度）実施しました。