

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

平成29年12月  
きのくに信用金庫

きのくに信用金庫は、「すべてはお客さまと地域の発展のために」を経営計画の基本方針とし、資産形成・資産運用におけるお客さま本位の取組みを実践していくために、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

当金庫は、この取組方針に基づき行動し、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. 「すべてはお客さまと地域の発展のために」という考えのもとで、お客さまにとって最善の利益をご提供します。
  - ・お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。
  - ・お客さまの利益を不当に害することがないよう、利益相反の適切な管理を行います。
2. ご提供する情報の充実と分かりやすい説明に努めるとともに、お客さまにふさわしいサービスをご提供します。
  - ・お客さまの金融知識・投資経験・財産の状況・お取引の目的等を踏まえ、お客さまのニーズやライフプランに応じた金融商品・サービスをご理解いただける形でご提案するよう努めます。
  - ・多様な金融商品・サービスのラインアップの整備を進めます。
  - ・取扱商品は、商品特性やリスク等を十分に把握して選定するように努めます。
  - ・取り扱う金融商品の特性、サービス内容等について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、分かりやすく丁寧な説明に努めます。
3. 手数料等を明確にし、分かりやすく丁寧な説明に努めます。
  - ・お客さまにご負担いただく手数料等の内容を、分かりやすく丁寧にご説明します。
4. お客さま本位の業務運営を行うために態勢の整備と人材育成を図ります。
  - ・「お客さま本位」の考え方の徹底と研修体制の充実を通じて職員の金融商品知識の向上を図ります。
  - ・お客さまの声を反映し、より良い販売体制を整備するよう努めます。