

平成29年12月29日

甲府信用金庫

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の策定と取組内容について

甲府信用金庫は、大正7年の創業から「地元との共存共栄」の精神のもと、「豊かな県民生活の実現」を基本理念のひとつに掲げ、以来100年間引き継がれています。

このたび、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図るため「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしましたので、取組内容とともにお知らせいたします。

甲府信用金庫は、お客さまの家計の安定的な資産形成をお手伝いするために、金融商品等のご提供において、より一層お客さま本位の業務運営を実現するために以下を基本方針とし遵守してまいります。また基本方針は定期的な見直しを行い改善を図ってまいります。

1. お客さまにふさわしい商品・サービスのご提案

- (1) 商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまと十分な会話を重ね、お客さまの金融知識、投資経験、投資目的等をしっかり認識したうえで、適切な商品をご提案してまいります。
- (2) お客さまの多様な要望にかなうよう、幅広く金融商品を取り揃えてまいります。

【取組み】

- 本部にマネーアドバイザーとして預かり資産の販売専担者を4名配置、各営業店を担当し、営業店の職員と帯同してお客さまへの訪問等により、十分な会話を重ねられるよう活動体制を整えました。
- 投資信託においては、お客さまの最善の利益を目指すべく現在取扱い中の15ファンドの商品構成の分類を均等化し、新たに6ファンドを追加、またお客さまのニーズが少ない6ファンドを新規募集停止としました。

2. 商品・サービスのご説明

- (1) お客さまが商品をご理解いただけるように、利益だけでなく損失等マイナスの影響についてもわかりやすくご説明します。
- (2) お客さまにご負担いただく手数料についてもわかりやすくご説明します。

【取組み】

- 専担者であるマネーアドバイザーを中心に、定期的に訪問を行い、市場動向の状況など商品のわかりやすいご説明やアフターフォローを行います。
- 手数料の内訳のほか、わかりやすく実額でご説明をいたします。

3. 情報のご提供

- (1) 業務活動やセミナーを通じて金融商品にかかる情報を継続してご提供いたします。
- (2) 情報のご提供に関しては、誤解を招くことのないよう、誠実・丁寧に行います。

【取組み】

- マネーアドバイザーが中心となり、職域先等のお客さまへ金融商品の勉強会等を開催し、資産形成に関する情報提供を継続して行います。
- 投信会社等の講師を招き、投資家セミナーを実施いたします。
- 資料等を用いて、正しくご理解いただけるよう、わかりやすくお伝えいたします。

4. 商品・サービスの販売態勢

- (1) 真にお客さま本位の業務運営が根付くように職員の業績評価体系を構築します。
- (2) 職員の研修や資格取得奨励により、職員の能力向上に継続して取り組みます。

【取組み】

- お客さまのための行動を反映するように、業績評価の制度を改正いたします。
- 職員の能力向上のため、昇格基準制度の資格取得を早める等、改正いたします。
- 定期的な内部研修により、職員自身の金融商品知識を高め、金融リテラシー向上を目指します。

5. 利益相反の適切な管理

すでに公表しております「利益相反管理方針」に従い、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ます。

【取組み】

- 利益相反管理方針と照らし合わせ検証するとともに、方針の見直しも行います。

6. 遵守状況の定期的な公表

当金庫基本方針の取り組み状況は、当金庫ホームページ上にて年1回公表いたします。

【取組み】

- お客さま本位の業務運営がより定着するよう、毎年一步一步前進していきます。

以上