

# お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

都信用金庫は、お客さまとのコミュニケーションをより一層深め、お客さまの必要とする金融サービスの提供に努めてまいります。

これまで以上に、「お客さまのご要望」をうかがい、「お客さまの立場」で考え、お客さまにご満足していただくため、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」を以下のとおり策定し公表することといたしましたのでお知らせいたします。

## ➤ 1. お客さまにふさわしい商品・サービスをご提供いたします

(1)お客さまの安定的な資産形成のお手伝いができるよう、お客さま一人おひとりに合った商品・サービスの提供を心がけてまいります。

### 行動計画

- 取扱い商品の選定にあたっては、商品の特徴・リスク・手数料の検討を十分に行ってまいります。
- そのうえで、お客さまのご要望に沿ったご提案ができるよう、商品ラインナップの充実にも努めてまいります。

## ➤ 2. お客さまの立場で、分かりやすい説明・情報提供およびご提案をいたします

(1)日頃からお客さまとのコミュニケーションを深め、お客さまの資産運用に関する知識・経験・資産状況やライフプランをお客さまと共有し、安定的な資産形成に必要な商品・サービスをご提案いたします。

(2)商品のご提案にあたっては、市場動向・商品の特徴・リスク・各種手数料等の情報を、分かりやすくご説明するよう心がけてまいります。

(3)商品をご契約いただいたお客さまには、定期的なアフターフォローを実施してまいります。

### 行動計画

- 投資商品ごとの基準価額推移をグラフなどで分かりやすくお示しし、商品に関する情報を定期的に当金庫のホームページでご提供いたします。
- お客さまにご提案する際は、パンフレットのほかタブレット端末や冊子等をご覧いただきながら、お客さまの投資経験やご年齢に応じて、じっくりと丁寧に分かりやすくご説明いたします。
- 特に、ご高齢のお客さまへのリスク性の高い商品のご提案については、その場ですぐにご契約を求めることはいたしません。ご契約の際はご家族がご同席のもとでご説明させていただきなど、十分にご納得いただいたうえで、ご契約いただきます。
- ご契約後や、3ヵ月ごとのアフターフォロー（訪問・電話等）を実施する際に、ご購入いただいた商品の情報（基準価額・手数料等）のほか、今後の資産形成・ライフプランに役立つ情報をご提供してまいります。

## ➤ 3. お客さま本位の業務運営のための体制を整備いたします

(1)職員一人ひとりが今まで以上にお客さまから信頼を得られるよう、研修制度や資格取得制度を充実し、本取り組み方針の実践に努めてまいります。

(2)本取り組み方針については、お客さまへより良いサービスがご提供できるよう、実施状況を定期的に検証し、見直しを行ってまいります。

### 行動計画

- 全職員に研修の実施や、国家資格であるファイナンシャルプランナーや金融窓口サービス技能検定の取得を推奨することで、職員の商品提案能力などのレベルアップを図ってまいります。
- 本取り組み方針の実施状況は、指標を交え成果を公表するとともに、定期的に実施状況を検証してまいります。また、必要に応じて取り組み方針の見直しを行ってまいります。