

# お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

杜の都信用金庫は、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」を策定し、公表することといたしました。また、本方針は、定期的に取り組状況や成果を確認し見直すことで、適切な業務運営を行ってまいります。

なお、本方針は、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営にかかる原則」の「7つの原則(右の表)」に基づき、策定しております。

原則	内容
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針・公表等
原則2	顧客の最善の利益の追求
原則3	利益相反の適切な管理
原則4	手数料の明確化
原則5	重要情報の分かりやすい提供
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供
原則7	従業員に対する適切な働きかけの枠組み等

※本方針内での【 】は、以上の7つの原則との対応関係を示しております。

## ➤ 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。【原則2】

- 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。【原則2, 4】
  - 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努めてまいります。【原則2】

## ➤ 2. お客さまとの取引を適切に管理いたします

(1)お客さまの利益が不当に害されることがないように、取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護してまいります。【原則3】

- 行動計画**
- お客さまとの間に利益相反の可能性がある場合は、別に定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき管理を行います。【原則3】

## ➤ 3. 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とされる商品・サービスをご提案いたします。【原則5, 6】
- (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。【原則4, 5】
- (3)商品をご契約いただいたお客さまには、定期的アフターフォローを実施してまいります。【原則6】

- 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。【原則5】
  - 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。【原則5, 6】
  - 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。【原則4, 5, 6】
  - お客さまに情報を提供する際は、情報の重要性に応じて区別をつけて、特に重要な情報を強調するなど丁寧にわかりやすくご説明いたします。【原則5】

## ➤ 4. 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。【原則7】
- (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をご提供できるよう、実施状況を定期的に検証し、見直しを行ってまいります。【原則1】

- 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。【原則7】
  - お客さまへ最適な情報提供・提案ができるよう、各商品の本部専門部署と営業職員との連携力強化を図ってまいります。【原則7】
  - 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、年に1度定期的に実施状況を公表・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。【原則1】

### 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIの公表について

当金庫は「お客さま本位の業務運営」により、どのような成果を上げているかを分散図などで「見える化」した『評価指標(共通KPI)』を公表しております。

(1) 運用損益別顧客比率	(2) 預かり残高上位のコスト・リターン	(3) 預かり残高上位のリスク・リターン
全てのお客さまの運用状況を損益区分ごとにグラフ化しています。	お預かりしている残高上位のコストとリターンを比較した分散図で公表しています。	お預かりしている残高上位のリスクとリターンを比較した分散図で公表しています。

## マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止に向けた取組み

当金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止を最重要課題の一つとして位置づけ、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ポリシー」を定め、経営陣の主体的かつ積極的な関与のもと、リスクに応じた実効的な低減措置を実施しております。

### 》マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ポリシー

#### 1 目的

杜の都信用金庫は、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与（以下、「マネロン・テロ資金供与」という。）の防止に向け、適用される関係法令等を遵守し、業務の適切性を確保すべく、基本方針を次の通り定め、管理態勢を整備します。

#### 2 運営方針

理事会は、マネロン・テロ資金供与の防止を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけ、マネロン・テロ資金供与の脅威に対し、組織として適切に対応できる管理態勢を構築します。具体的には、組織全体で連携・協働してマネロン・テロ資金供与のリスクを特定・評価するための枠組みの構築、各部門の利害調整、マネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を実施するための指導・支援、マネロン・テロ資金供与リスクの評価結果を踏まえたポリシー・規程・手順等の策定、マネロン・テロ資金供与リスクを適切にコントロールするために必要となる経営資源の配分等について、主導性を発揮します。

また、当金庫のマネロン・テロ資金供与リスクが変化した場合や、運営上の課題が確認された場合には、改めてポリシー・規程・手順等の見直しを検討し、マネロン・テロ資金供与対策の実効性を高める対応態勢を構築します。

#### 3 管理態勢

当金庫におけるマネロン・テロ資金供与対策の主管部署を事務部及び統括部署をリスク統括部とし関係する各部や営業部等と連携を図りマネロン・テロ資金供与対策に取り組めます。

#### 4 リスクベース・アプローチ

リスクベース・アプローチの考え方にに基づき、当金庫が直面しているマネロン・テロ資金供与に関するリスクを特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講じます。

#### 5 顧客の管理方針

適切な取引時確認を実施し、顧客や取引のリスクに即した対応策を実施する態勢を整備します。また、顧客から定期的な情報収集、取引時の記録等から取引実態等を定期的に調査・分析することで、継続的な顧客管理による対応策の見直しを図ります。

#### 6 疑わしい取引の届出

営業部店からの報告、またはシステムによるモニタリング・フィルタリングで検知した取引を基に、顧客の属性、取引時の状況等を総合的に検証・分析することで、疑わしい顧客や取引等を適切に把握し、当局に速やかに疑わしい取引の届出を行います。

#### 7 資産凍結の措置

テロリスト等に対する資産凍結等の措置を適切に実施します。

#### 8 役職員の研修

継続的な研修を通じて、役職員のマネロン・テロ資金供与に対する知識・理解を深め、役割に応じた専門性・適合性等を有する役職員の確保・育成に努めます。

#### 9 実効性の検証

マネロン・テロ資金供与対策の管理態勢について、主管部署である事務部による営業部店、ATM等における対策の実効性を定期的な検証し、対策の実効性確保に向けた改善を進めるとともに、独立した内部監査部門による定期的な監査を実施し、その監査結果を踏まえて、さらなる改善に努めます。

#### 10 顧客からの理解促進

顧客からの定期的な情報収集に向けて、当金庫のホームページ、営業部店、ATM等を活用して、顧客からの理解を得るための周知、広報活動に取り組めます。