



NEWS RELEASE

平成30年 5月 25日
山形信用金庫

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の制定について

山形信用金庫（山形市 理事長 山口 盛雄）は、経営理念の一つである「役職員の質的向上を図り、会員・お客さまに満足度の高い金融を実現する」のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を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。

記

1. 策定内容

- (1) お客さまにとって最善の利益追求
- (2) 利益相反の適切な管理
- (3) 手数料の明確化
- (4) 重要な情報の分かりやすい提供
- (5) お客さまにふさわしいサービスの提供
- (6) 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

※各項目の具体的な内容については、別紙「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」をご覧ください。

2. 公表日

平成30年5月25日

以 上

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

山形信用金庫（以下「当金庫」という。）は、経営理念の一つである「役職員の質的向上を図り、会員・お客さまに満足度の高い金融を実現する」のもと、以下のとおり取組方針を定め、今後もより一層の「お客さま本位の業務運営」に取り組んでまいります。

1. お客さまにとって最善の利益追求

当金庫は、お客さま最善の利益追求のため、誠実、公正なご対応を心掛け、お客さまの知識、経験、財産の状況およびお取引の目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明を行い、お客さま満足度の高い金融の実現に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

当金庫は、お客さまとの取引にあたり、別に定める「利益相反管理方針」に基づき、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、お客さまの利益を保護してまいります。

3. 手数料の明確化

当金庫は、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、透明性を高め、お客さまがご理解いただけるよう分かりやすくお伝えしてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) お客さまに適正な判断をしていただくため、商品の特性やリスク特性に応じて適切な説明を分かりやすく丁寧にお伝えしてまいります。
- (2) 経済環境ならびに市場動向の変化やお客さまのニーズの変化等に応じて、必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローの充実に努めてまいります。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまのライフプランを踏まえたコンサルティングを行い、ご意向に沿った商品・サービスをご提案いたします。
- (2) お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品・サービスの充実に努めてまいります。
- (3) ご高齢のお客さまに商品・サービスを提案する場合には、当金庫の販売基準に基づき、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるようご対応いたします。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

誠実、公正な商品説明を心掛け、研修等を通じて職員の知識の向上に努め、本方針が定着するための態勢整備に取り組んでまいります。

2018年5月25日制定



山形信用金庫