

平成 29 年 12 月

## お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

柏崎信用金庫

柏崎信用金庫（以下「当金庫」）は「地域との共生」という経営理念にもとづいて、お客さまの安定的な資産形成を実現するために、「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定いたしました。

今後、役職員一人ひとりがこの基本方針にもとづいて行動し、質の高い金融サービスを提供してまいります。

### 1. お客さま本位の業務運営にかかる方針の策定・公表

- ・当金庫は、「経営理念」「基本方針」「経営方針」に則り、役職員一人ひとりが、お取引先の元気と地域活性化への貢献に向けた取組みを行います。
- ・当金庫は、上記の取組みを達成するため、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を全面的に採択し、「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」（以下「本方針」）を定めます。
- ・本方針は、当金庫の発行するディスクロージャー誌およびホームページに掲載し、公表するとともに、商品概要説明書に収納して営業店ロビー備え置きとします。
- ・本方針に係る取組状況は、毎年度末で確認してホームページに掲載し、公表します。
- ・本方針は毎年度見直しのうえ、必要があれば改正します。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

- ・当金庫は、役職員一人ひとりが、お客さまに対して最善の利益を図る視点をもって、誠実・公正に業務を行うことで「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。

### 3. 利益相反の適切な管理

- ・当金庫は、別に定める「利益相反管理方針」に則り、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう対応します。

### 4. 手数料の明確化

- ・当金庫がお客様からいただく手数料は、原則として「手数料一覧表」に掲載し、店頭備え置き、商品概要説明書による縦覧、ホームページ掲載等により公表します。
- ・投資信託に関する手数料については、「投資信託商品ラインアップ」等にお客さまのご負担費用を商品毎に示すなど、分かりやすい開示に努めます。

### 5. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・当金庫は、お客さまの金融知識・投資経験・財産の状況や取引の目的をお聞きしたうえで、適切な金融商品・サービスをお客さまがご理解いただける形で提案するよう努めます。

## 6. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・当金庫は、協同組織の地域金融機関として、多様化するニーズを把握したうえで、お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に努めます。
- ・金融商品の販売にあたっては、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的に応じた適切な商品を提供するよう努めます。

## 7. 職員に対する適切な動機付けの枠組み等

- ・当金庫では、職員一人ひとりが本方針に基づき、お客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動するよう、継続的に職員の能力開発を行います。
- ・職員に対する適切な動機づけを行い、「お客さま本位の業務運営」の実現と定着を図るため、金庫内の業績評価体系等の整備に努めます。

以上