

# 『お客さま本位の業務運営に関する取組み方針』

君津信用組合（以下、「当組合」）は、経営理念及び事業方針に基づき「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。同方針については、全役職員で共有及び実践し、以下の取組状況については定期的に検証するとともに、方針の見直しを行ってまいります。なお、当組合は元本保証のない保険商品及び投資信託等の販売は行わない方針としております。

## 1. お客さま本位の良質なサービス提供及び最善の利益追求

- ・お客さまの立場に立ち、お客さまのニーズにあった金融商品を提案し、お客さまの最善の利益を図るために行動致します。

### <アクションプラン>

- ・お客さまの、お取引の目的に照らし、適切な商品をご提案致します。
- ・ご提案商品につきましては、提案理由を明確にお伝え致します。
- ・サービス提供後も安心してお取引頂けるよう、相談・要望・苦情等に誠意を持って迅速に対応して業務運営の改善に活かします。

## 2. 利益相反の適切な管理

- ・お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまと行う利益相反の可能性のある取引を正確に把握して利益相反を適切に管理してまいります。

### <アクションプラン>

- ・お客さまの利益が不当に害されることがないように、当組合が別に定める「利益相反管理方針」に基づき、利益相反を適切に管理してまいります。

## 3. 手数料等の明確化

- ・お客様が負担する手数料その他の費用について、お客様にご理解いただけるよう適切に分かりやすく説明いたします。

### <アクションプラン>

- ・各種手数料一覧表をホームページ等に掲載し、手数料その他の費用について、お客様にご理解いただけるように明確に表示し、丁寧な説明に努めます。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・お客さまに対して金融商品を提案する際には、重要な情報を分かりやすく説明し、お客さまにとって必要な情報を適切な方法で提供いたします。

### <アクションプラン>

- ・金融商品をご提案する際には、お客さまに商品のパンフレット等を用いて十分な情報の提供とわかりやすく平易な言葉で丁寧な説明を行ってまいります。
- ・ご不明な点については、いつでもお問い合わせを頂けるように、お客さまとの信頼関係構築を行ってまいります。

## 5. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・「お客さま本位」の考え方を全役職員に周知すると共に、定着に向けて努力してまいります。
- ・職員研修や関連各種資格取得の奨励により職員の育成に努めてまいります。

### <アクションプラン>

- ・お客さま本位の営業活動を定着させるために、研修等を通じ全役職員に本取組み方針の主旨を理解し実践するように努めます。

制定 平成30年2月26日  
改定 令和3年6月9日