

# お客さま本位の業務運営取組方針

三島信用金庫は、経営理念「共存同栄」に基づき、お客さまの資産形成および資産運用に関する取組方針を策定いたしました。

「地域のベストパートナー」として、お客さまに「安心・安全で、良質なサービス」をお届けできるよう「お客さま本位の業務運営」の実現に向けて取り組むとともに、毎年取組状況を公表いたします。

## 1. お客さまの最善の利益の追求（原則2）

三島信用金庫は、高い専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対し誠実・公正に業務運営を行い、お客さまにとって最善の利益の追求をします。また、企業文化としてお客さま本位の業務運営を定着するよう努めます。

### ○アクションプラン

- ・三島信用金庫は、「お客さま本位の業務運営取組方針」を企業文化として定着させるため、定期的な職員教育を行い、実施状況を毎年公表します。
- ・アクションプランの取組状況を毎年モニタリングし、その結果を踏まえて「お客さま本位の業務運営取組方針」と「アクションプラン」を見直します。
- ・お客さまの最善の利益を考え、コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスをご提案します。なお、アフターフォローの実施状況を毎年公表します。

## 2. 利益相反の適切な管理（原則3）

三島信用金庫が制定した「利益相反管理方針」に基づき、お取引における利益相反の可能性について正確に把握し、懸念がある場合は、適切に管理します。

### ○アクションプラン

- ・お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資信託会社や保険商品に偏ることなく、お客さまの金融知識や資産状況、取引の目的等を十分把握したうえ、お客さまの意向に沿った、適切かつふさわしい商品を選定します。
- ・なお、偏りない販売状況となっていることを確認するため、以下の資料を毎年公表します。

①投資信託残高上位 20 銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（共通 KPI）

②ファンド別・チャネル別販売状況

### 3. 手数料等の明確化（原則4）

お客さまにご負担いただく手数料やその他費用について、お客さまに正しくご理解いただくため、間接的にかかるものも含めて、詳細をわかりやすく提示します。

#### ○アクションプラン

- ・投資信託や保険商品について、お客さまがご負担する手数料その他の費用の詳細について、資料等を用いてお客さまにわかりやすくご説明します。
- ・三島信用金庫では、重要情報シート（金融事業者編・個別商品編）を導入し、わかりやすい情報を提供しています。

### 4. 重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

金融商品・サービスの仕組みや特徴について、販売用資料やラインアップ等を活用して、お客さまの立場に立った、わかりやすく丁寧な説明を行います。

#### ○アクションプラン

- ・金融商品・サービスの販売・推奨・提案を行うにあたり、重要な情報（金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）やリスク、取引条件、選定理由（お客さまのニーズや意向を踏まえたもの）などについて、販売用資料等を使ってわかりやすくご説明します。
- ・投資信託のご案内の際には、三島信用金庫で取扱う主なファンドの特徴や手数料、運用状況等を一覧で確認できる資料等を用いてご説明します。また、保険商品のご案内の際には、保険種類ごとに一覧にした資料や商品概要がわかる資料等を用いてご説明します。
- ・上記により、お客さまが、同種の商品の内容やサービスが、容易にご理解いただけるよう対応いたします。
- ・三島信用金庫では、重要情報シート（金融事業者編・個別商品編）を導入し、わかりやすい情報を提供しています。

### 5. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

お客さまの金融知識や資産状況、取引の目的に照らし、お客さま一人ひとりのご意向・ニーズを伺ったうえで、適切な商品・サービスをご案内します。

#### ○アクションプラン

- ・三島信用金庫では、「お客さまカード」を用いて、お客さまの資産状況や取引経験、知

識および取引目的、ニーズ等を把握したうえで、適合性の確認を事前に行い、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行います。

- ・金融商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向を踏まえて、幅広い運用会社や保険会社等が取扱う商品の中から、お客さまのニーズに沿った金融商品を取り揃えております。なお、商品ラインアップの整備状況については、毎年、取組状況として公表します。
- ・金融商品・サービスをご購入ご利用いただいた後も、定期的かつ必要に応じたアフターフォローを行い、お客さまに一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に努めます。なお、アフターフォローの実施状況を毎年公表します。
- ・三島信用金庫では、「お客さまにとってリスクの所在がわかりやすい金融商品」をコンセプトに商品選定を行っており、「複雑またはリスクの高い金融商品」の中で「仕組債」「デリバティブ商品」の取扱いはありません。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み（原則7）

「お客さま本位の業務運営」を実現するため、業績評価体系、研修、その他の適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

### ○アクションプラン

- ・取扱う金融商品の仕組み等に関する継続的な職員向け研修・教育の実施や外部専門資格取得の奨励等を通じて、「安心・安全で、良質なサービス」をお届けできる人財の育成に努めます。
- ・お客さまのサポート役として、金融商品・サービスの専任担当者「ライフアドバイザー」を任命し、お客さまにきめ細やかなサービスが提供できる体制を整備します。
- ・三島信用金庫では、プロセス評価を踏まえた業績評価を採用しております。
- ・本部及び営業店の専任担当者の人数を毎年公表します。
- ・職員向け各種研修の実施状況を毎年公表します。
- ・職員の外部資格の保有状況を毎年公表します。

制定 平成29年12月1日

改正 令和4年7月1日

改正 令和6年6月3日