

## お客さま本位の業務運営の基本方針

川崎信用金庫は、お客さまに対してより良い金融商品・サービスを提供し、ご満足いただける業務運営を徹底すべく、「お客さま本位の業務運営の基本方針」を策定し公表するとともに、その取組状況等について定期的に確認し見直しを行ってまいります。

### 1. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

- ・ 投資ニーズの多様化にあわせ、お客さまの期待する目的に応じて、運用手段やリスクによるタイプ別の商品ラインアップを取り揃えております。
- ・ 資産運用のご相談をお受けする際は、お客さまに適した商品をご提案できるよう、お客さまの資産状況や投資経験、目的やリスクに対する考え方などについて確認をさせていただいております。そのため、ご希望される商品がお客さまのニーズにふさわしくないと判断される場合は、お客さまとのご相談を通じて、特定の商品のご提案・販売を控えさせていただくこともございます。
- ・ 退職後に備えた資産形成ニーズをお持ちのお客さまには、当金庫販売商品のご提案にとどめることなく、国の制度である確定拠出年金等もご案内しております。

### 2. お客さまへの分かりやすい情報提供

- ・ 金融商品の説明にあたっては、商品特性やリスク等の重要な情報について、個々のお客さまに応じた分かりやすい説明を行うとともに、ご高齢のお客さまにつきましては、後日改めて意向確認のうえ取扱うなど、より慎重な対応をとっております。
- ・ 投資信託のご提案にあたっては、お客さまにご負担いただく購入時手数料が投資判断に影響を与える重要な情報の一つであることから、お客さまにご理解いただけるよう具体的な手数料金額を提示のうえ説明しております。
- ・ 投資信託商品を保有されているお客さまには、アフターフォローの一環として、運用状況や市場動向等の投資判断に必要な情報を四半期毎に提供しております。
- ・ 当金庫では、「金融商品に係る勧誘方針」を制定・公表し、適正な情報の提供と当該金融商品の重要事項について説明を行う態勢としております。また、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さまに対して事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めております。

### 3. 利益相反の適切な管理

- ・ 当金庫では、「利益相反管理方針」を制定・公表し、お客さまとの取引にあたり、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、お客さまからの信頼を向上させるべく努めております。
- ・ 資産運用商品の販売にあたっては、販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまに提供する選択肢としてふさわしいと考えられる商品をご提案しております。