

お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)

大垣西濃信用金庫は、お客さま本位の業務運営をより一層進めるため、基本方針を制定し、遵守してまいります。
当金庫は、「お客さま、地域社会、だいしん」の絆を大切に、三者が共に栄える「三方よし」の経営方針に則り、信用の維持と質の高いサービスの提供に取り組んでおります。

これからも、お客さま一人ひとりに適切なコンサルティングを実施し、お客さまの資産形成・資産運用の実現のために「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)」に関する取り組みを行ってまいります。

本方針の実施状況については定期的に見直すとともに、ディスクロージャー誌及びホームページに公表してまいります。

基本方針

1 お客さまの最善の利益の追求

お客さまに対し誠実・公正に業務を行い、お客さま一人ひとりに適した良質なサービスを提供することにより、お客さまの最善の利益を図ります。

2 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に損なわれないよう、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。

3 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまにご案内する金融商品の特性、リスクとリターンの関係や手数料等の重要な情報について、適切な資料を使用し分かりやすい表現を用いて説明します。

4 お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの多様なニーズにお応えするために、商品・サービスの充実を図るとともに、お客さまの知識、経験、財産の状況、投資目的等に合ったご提案をします。

5 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さまの最善の利益のため、高い専門性とコンサルティング能力を備えた人材の育成と、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組めます。

実施状況

「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)の基本方針・取組状況・定量指数(自主KPI・共通KPI)」については、以下のようにホームページにて公表しております。

お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)の
基本方針・取組状況・定量指数(2024年3月基準)

基本方針	取組状況	定量指数
1. お客さまの最善の利益の追求 お客さまに対し、誠実・公正に業務を行い、お客さま一人ひとりに適した良質なサービスを提供することにより、お客さまの最善の利益を図ります。 ・大垣西濃信用金庫(以下、当金庫)は、お客さま一人ひとりに適したサービスを提供するために、ツールを適宜アップデートや資産形成の支援を実施します。 ・お客さまのニーズに合わせた商品提供により、お客さまの資産運用を支援いたします。 ・NISA口座を充実し、お客さまの利益の最大化に努めます。 ・長期運用による資産形成した1年決算型の投資商品の割合を増やしてまいります。	(1)各種商品より資産研修の実施回数 (2)お客さま向けセミナー実施回数 (3)NISA口座数増進 (4)投資信託毎月分配型商品割合の増進 (5)投資信託の毎月分配型商品割合の増進 (以下共通KPI) (6)顧客満足度調査結果 (7)投資信託の毎月分配型商品割合の増進 (8)スクリーンレス化率 (9)投資信託の毎月分配型商品割合の増進	(1)各種商品より資産研修の実施回数 (2)お客さま向けセミナー実施回数 (3)NISA口座数増進 (4)投資信託毎月分配型商品割合の増進 (5)投資信託の毎月分配型商品割合の増進 (以下共通KPI) (6)顧客満足度調査結果 (7)投資信託の毎月分配型商品割合の増進 (8)スクリーンレス化率 (9)投資信託の毎月分配型商品割合の増進
2. 利益相反の適切な管理 お客さまの利益が不当に損なわれないよう、「利益相反管理方針」に基づき適切に管理します。	・当金庫の「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれないよう、管理しています。 ・利益相反防止のため、チェックリストを適用してまいります。	
3. 重要な情報の分かりやすい提供 お客さまにご案内する金融商品の特性、リスクとリターン等の重要な情報について、適切な資料を使用し分かりやすい表現を用いて説明します。	・「投資信託ナビガイド」を活用し分かりやすい表現を用いて説明します。 ・ホームページ上の投資信託検索システムを運用し、スクリーンレス化対応のコンテンツをタブレットも活用して説明してまいります。 ・投資信託に関する資料を、お客さまに提供します。投資信託・毎月分配型商品について、重要な情報(リスク)をわかりやすく説明いたします。	・投資信託検索システム利用回数 ・投資信託検索システム利用回数
4. お客さまにふさわしいサービスの提供 お客さまの多様なニーズにお応えするために、商品・サービスの充実を図るとともに、お客さまの知識、経験、財産の状況、投資目的等に合ったご提案をします。	・商品・サービスの充実を図り、お客さまが商品を選択する際に役立ててまいります。 ・投資信託の活用 ・生命保険の活用	・投資信託の活用 ・生命保険の活用
5. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等 お客さまの最善の利益のため、高い専門性とコンサルティング能力を備えた人材の育成と、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組めます。	・「スクリーンレス化率」を向上させ、お客さまの利便性を向上させます。 ・「投資信託検索システム」の活用を促進し、お客さまの利便性を向上させます。 ・「投資信託検索システム」の活用を促進し、お客さまの利便性を向上させます。	・スクリーンレス化率 ・投資信託検索システム利用回数 ・投資信託検索システム利用回数

大垣西濃信用金庫

お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する基本方針の取組状況について

1. お客さまの最善の利益の追求

○お客さまの目的に合ったご提案
 ○資産に合わせたご提案

「お客さま一人ひとりに最適なサービスを提供するために、営業店の職員に対し定期的に「投資信託・生命保険・NISA相談等」研修を行っています。」

(1)各種商品より資産研修の実施
 「お客さま一人ひとりに最適なサービスを提供するために、営業店の職員に対し定期的に「投資信託・生命保険・NISA相談等」研修を行っています。」

研修回数 2022年3月 2023年3月 2024年3月
 研修回数 20 50 41

生保・投資信託研修実施数推移

(2)お客さま向けのセミナー実施
 「お客さま一人ひとりに最適なサービスを提供するために、地域のお客さまやお取引先企業にお客さまにお客さまに対し、資産形成・資産運用セミナーを開催していき、2023年度は計11回開催しました。」
 ・2024年1月にスタートしたNISAのセミナーでは、しめを始め「長期・独立・分散投資」による継続的な資産形成方法等をご紹介しております。

セミナー実施回数 2022年3月 2023年3月 2024年3月
 セミナー実施回数 10 10 11

1. お客さまの最善の利益の追求

(3) NISA口座数の増進
 「お客さまの資産運用を支援するための制度(投資信託NISA)をご提案してまいります。」

NISA口座数推移

2022年3月 2023年3月 2024年3月

2024年3月期NISAカードに申し込み、NISA口座のお申込みは増加しています。2024年3月期現在のNISA口座数は217件となりました。

(4) 投資信託毎月分配型以外の商品割合の増進
 「長期運用による資産形成を目的とするお客さまに合わせたご提案、定期的な運用効果が得られる毎月分配型商品の割合を増進してまいります。その結果、毎月分配型以外の商品割合は減少してまいります。」

毎月分配型以外の商品割合推移

2022年3月 2023年3月 2024年3月

(5) 投資信託の販売額と一時払生命保険の販売額

投資信託販売額

一時払生命保険販売額

2022年3月 2023年3月 2024年3月

※一部抜粋