お客さま本位の業務運営に関する取組状況

(2023年度版)

1. お客さまの最善の利益の追求に努めます。

① 5S Shinkin Bank（ファイブエスシンキンバンク）

アイオー信用金庫は「地元のソリューションをミライへ。」繋げるために、行動ポリシーとして「5S(ファイブエス)」を掲げ、地域貢献するしんきんを目指し、役職員一丸となって行動しております。

Sustainable　持続可能な＝いつまでも常に地元のみなさまとともに

Solution　解決＝地元のみなさまの悩み、不安など課題を解決

Strategy　戦略＝緻密な戦略を持って

Support　応援＝地元のみなさまの夢を応援する

Smile　笑顔＝あたたかいハートの笑顔で

② お客さまのライフプランに合った各種保険商品や投資信託・新NISA・iDeCo を活用した資産運用のご提案をさせていただいております。

2. 利益相反取引の適切な管理に努めます。

① 当金庫は、営業部門から独立した管理部署の設置および責任者の配置を行い利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行います。また当金庫は、利益相反管理について定められた法令および庫内「利益相反管理方針」「利益相反管理規程」等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行います。

② 重要情報シートにて、販売等に伴い組成会社から受領する手数料、組成会社との人的関係や資本的関係、販売会社における業績評価などの情報を提供したうえで、お客さまの最善の利益を追求した商品提案をいたします。

3. 手数料等のわかりやすい説明に努めます。

① 当金庫がお客さまからいただく手数料は「手数料一覧」として、ホームページに掲載し、店頭ではポスター掲示にて公表しています。

② 金融商品のご提案にあたっては、手数料、その他諸費用などは、パンフレットや目論見書、重要情報シート、投資信託商品ラインアップなどを用いてご説明しております。

③ 手数料のご説明の際は、購入時に支払う手数料のほか、継続的に支払う費用、

（信託報酬など），運用成果に応じた費用（成功報酬など）、換金・解約時の費用（信託財産留保額など）、分かりやすいご説明に努めています。

4. 重要な情報のわかりやすい提供に努めます。

① お客さまのライフプランやご意向を確認し、金融商品に対する知識、経験、お取引の目的もふまえて、お客さまにふさわしい商品をご提案いたします。

② 金融商品のご提案にあたっては、パンフレットや重要事項のご説明、投資信託商品ラインアップ、目論見書などを用いて商品について丁寧にご説明しております。契約後も約款などを用いて契約後の流れや商品保有時の留意事項についてご説明しております。

③ 重要情報シートを活用し、当金庫の基本情報、ラインナップに対する考え方、商品の内容、リスク、運用実績、費用、解約条件、税金、お客さまにその商品をお薦めする理由など、重要な情報をわかりやすく提供します。

④ ご契約後も、投資信託は全てのお客様に半年に一度、保険商品は外貨建保険とご年配のお客さまのみ年に一度、アフターフォローを実施しております。お客さまの保有状況や商品の最新情報など、引き続き情報提供をさせていただきます。なおアフターフォローの実施状況は営業店から本部担当部署へ毎月報告し、本部担当部署は投信・保険のアフターフォローの適正な実施を管理しております。

⑤ お客さまのご年齢にあわせて、ご提案する商品の内容につきまして十分ご理解いただけるよう心がけます。とくにご年配のお客さまにはご家族を交えて商品説明をさせていただく、何度かお会いして商品説明させていただくなどの配慮をしております。

5. お客さまが真に求める商品・サービスの提供に努めます。

① 将来の資産形成への関心が高まっており、窓口対応や勤務先やご自宅訪問時に新NISA や iDeCo および保険商品等をご案内しています。

② 企業訪問による職域セミナーの依頼があった場合、新 NISA、iDeCo を中心にご案内して、働く世代のお客さまの資産形成をお手伝いしています。

③ お客さまの多様なニーズに対応するため常時、商品ラインナップを見直しました。（2023 年度に新 NISA 開始に合わせて、5 商品追加と 2 商品販売中止）

④ 保険商品、新カテゴリーである定期保険を新商品として導入しました。

⑤ 個人だけでなく、法人用保険を取扱開始しました。

⑥ お客さまの円滑な資産承継のお手伝いとして暦年・相続信託商品を取り扱っており、

個人信託商品のご紹介に努めております。

⑦ お客さまの資産形成ニーズに応えるため、各営業店（出張所含む）に預り資産推進担当者を配置し、推進担当者を中心に様々なご相談業務をさせていただいております。

⑧ 本部に個人推進担当部門、伊勢崎地区 6 名、太田地区 1 名、営業店のサポート、バックアップ体制を整えました。

6. 当金庫は金融商品の組成には携わっておりません。

7. お客さま本位の業務運営を徹底するため教育研修を実施してまいります。

① 資産運用に関する職員の意識向上および専門的知識を高めるため、預り資産推進担当者研修を、2023 年度は 7 回実施済みです。

② 投信・保険を中心とした商品知識と説明能力向上を目的とした本部職員による同行訪問等による OJT による実践教育を行っています。

③ 相談能力向上のため職員の国家資格取得を奨励しております。

（2024 年 3 月末時点）中小企業診断士 5 名
社会保険労務士 1 名
宅地建物取引士 8 名
IT パスポート 4 名
FP 技能士1級 3 名、FP技能士 2 級 42 名

④ 金融商品販売にあたって必要な資格の取得を奨励しております。また資格取得後も定められた継続教育研修を実施し職員の知識のブラッシュアップをしております。

（2024 年 3 月末時点）証券外務員登録者 270 名
保険募集人登録者 263 名（うち外貨建保険販売資格は 104 名）
信託契約代理業務販売員資格 196 名

以　上

（2024 年 3 月 31 日）