

アクションプランの取組状況

横浜信用金庫

お客さま本位の業務運営に関する取り組みについて ～リスク性商品に関する取り組み～	アクションプランの取組状況
1. お客さまの最善の利益を追求することを最優先に、お客さま本位の業務運営を徹底いたします 横浜信用金庫は、お客さまの安定的な資産形成に資することを目的として「お客さま本位」の業務運営に関する取り組みを実践してまいります。 《アクションプラン》 ＊ お客さまのご要望やニーズに沿った商品や役に立つ情報を提供するとともに、「お客さまの声」に耳をかたむけ、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。	＊ いただいたご質問やお客さまの声について真摯に耳を傾け、疑問に感じていることやご要望に対して速やかに適切な回答をする他、丁寧な対応に努めています。
2. お客さまにとって最良、最適な商品やサービスを提供いたします。 横浜信用金庫は、金融機関としての高い専門性と職業倫理をもって、お客さまの投資目的や資産状況、投資経験に照らして、お客さまにふさわしい金融商品・サービスを提供してまいります。 《アクションプラン》 ＊ お客さまの金融知識、取引知識、資産状況、取引目的等を十分把握したうえで、お客さまの投資経験を踏まえながら、取引履歴等を活用してニーズや課題を的確に把握してまいります。 ＊ お客さまの多様なニーズにお応えするため、金融商品のラインナップを充実させてまいります。 ＊ 商品の選定にあたっては、各種商品の特性やリスク等を検証し、お客さまの資産形成に最適なものとなるよう、定期的な見直しを行ってまいります。	＊ 職員およびライフアドバイザーは、長期運用、分散投資、積立投資信託の有効性及び分配金の有無等の丁寧な説明やニーズの把握に努めて、お客さまの資産形成にとって最善の提案を行っています。 ＊ 保険商品では、資産形成、死亡保障、医療保障を主な目的とした商品を取り揃え、お客さまのご意向に沿った最適な商品を提案できるよう努めています。
3. 特定の投信会社や保険会社に偏った商品の提供は行いません 横浜信用金庫は、お客さまの立場に立った商品のラインナップに努め、一部の特定した投信会社や保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。 《アクションプラン》 ＊ 投資信託・保険商品の販売においては、横浜信用金庫と特別に親しい関係にある投信会社・保険会社はありません。 ＊ 横浜信用金庫が販売する投資信託・保険商品を選定する際には、一部の投信会社や保険会社に偏ることなく、お客さまのご要望やニーズを踏まえた資産形成にお役にたてる商品の選定を行います。	＊ 投資信託については、現在11社の投信会社の商品を取り扱っており、特定の投信会社に偏ることなく、ファンドの選択肢を広げて商品のラインナップ充実に努めています。 ＊ 保険商品については、信用金庫業界制度商品を扱う生命保険会社の商品をメインに、お客さまの意向に沿うことができる商品から選定し、お客さまの利益を不当に害することがないように適切な管理に努めています。

4. 手数料等の情報をわかり易く説明いたします	
横浜信用金庫は、お客さまが負担する手数料、その他の費用について、その手数料等がどのようなサービスの対価に関するものなのかを含めてわかりやすく説明してまいります。 《アクションプラン》 ＊ 投資信託については、販売手数料の概算額を明示するとともに、信託報酬等についてもお客さまにわかりやすく説明してまいります。 ＊ 外貨建保険については、商品購入の際にお客さまが負担する手数料の他、保険会社から当金庫に支払われる販売手数料を明示する等、手数料の内容をわかりやすく説明してまいります。	＊ 投資信託の販売手数料は、タブレットによる提示や概算額一覧表等を使用して具体的な手数料金額をお客さまに明示し、わかりやすい説明をしています。また、お客さまの負担するその他の費用（信託報酬等）についても目論見書やラインナップ表、タブレットを使用して丁寧な説明に努めています。 ＊ 外貨建保険については、パンフレット・保険設計書を使用して初期費用や解約控除等お客さまの負担する費用を説明する他、当金庫が保険会社から受領する販売手数料についても説明しています。
5. お客さまの立場にたち、わかりやすい情報提供を行ってまいります。	
横浜信用金庫は、お客さまに商品特性やリスク等の重要な情報について十分ご理解いただけるよう、わかりやすい、丁寧な説明を行ってまいります。 《アクションプラン》 ＊ 投資信託については、お客さまのご要望に沿った商品や費用等を比較し選択しやすいよう、販売手数料・信託報酬等がわかりやすいラインナップ表の作成に努めます。 ＊ 保険商品については、お客さまのご意向に沿った最適な商品をお選びいただくため、保障内容や仕組み等をパンフレットや商品概要書、設計書などを利用し、リスク等ご注意頂きたい点をわかりやすく丁寧に説明してまいります。	＊ 投資信託ラインナップ表についてはタイプ別に分類し、各ファンドの概要・手数料等が一覧で比較しやすいようわかりやすく作成しています。 ＊ 保険商品においては、お客さまのご意向に沿った最適な商品をお選びいただくため、保障内容や仕組み等をパンフレットや商品概要書、設計書などを利用し、リスク等ご注意頂きたい点をわかりやすく丁寧に説明するよう努めています。
6. お客さまにふさわしい商品・サービスをご案内します	
横浜信用金庫は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的、ご要望に合わせて、お客さまにふさわしい金融商品や各種サービスをご案内してまいります。 《アクションプラン》 ＊ 横浜信用金庫は、お客さまとのお取引を通して得た情報やお客さまカード等により、お客さまの状況の把握に努めたうえで、お客さまのご要望に沿った商品やサービスをご提供・ご案内してまいります。 ＊ 投資信託については定期的なアフターフォローの他、分配金の引下げや規準価格が大幅に下落した場合には保有資産の状況および市場環境等の情報提供を行い、お客さまの最善の利益の追求に努めてまいります。 ＊ 外貨建保険についても、定期的なアフターフォローを実施し、契約内容や資産状況の情報提供に努めてまいります。	＊ 投資信託では国内・海外の株式・債券・不動産（リート）・バランス型等、お客さまのご要望（ニーズ）に沿うよう３５銘柄のファンドをラインナップしています。また、保険商品では、将来への資産形成を主な目的とした「個人年金保険」や万が一の際の保障・相続対策を主な目的とした「終身保険」の他、「医療・がん保険」等、お客さまのご要望に沿った商品を取り揃えています。 ＊ 投資信託については、ファンド保有先を対象に年１回以上のアフターフォローを実施しています。また、保有資産や市場環境等に大きな変動があった場合にも、個別にアフターフォローを実施しています。 ＊ 外貨建保険については、保険会社と連携してアフターフォローを実施しています。特に高齢の方には、より丁寧な情報提供を行っています。

7. お客さま本位の業務運営を徹底させるため、人材の育成と態勢の整備に努めてまいります	
横浜信用金庫は、お客さま本位の業務運営を一段と高めるため、職員の資質向上とコンプライアンス態勢の整備に努めてまいります。 《アクションプラン》 ＊ お客さまに最適な金融商品・サービスを提供できるよう、職員研修等を通して専門的な知識の習得やコンサルティング能力の向上に努めてまいります。 ＊ お客さま本位の業務運営に関する取り組みの一環として、継続的なコンプライアンスに関する研修の実施、および社内通知をとおして資質向上に努めてまいります。 ＊ 金融商品を高齢者へ販売する際には、役席による事前承認やご家族の方の同意・同席を求める等のルールを定め、より慎重な対応を行うこととしています。また販売時の対応状況について適切に記録・保存して参ります。 ＊ 「預かり資産ナビ」により、コンプライアンス・チェック体制を強化し、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。	＊ お客さまへ適切・的確なアドバイス等ができるよう、ファイナンシャルプランナーなどの資格取得を奨励し、専門的知識の向上に取り組んでいます。 ＜2024年3月末現在の資格取得者＞ ・ファイナンシャルプランナー資格…792名 ＊ 2019年より「預かり資産ナビ」を導入し、コンプライアンス体制の強化を図っています。同システムにより、投資信託・保険商品の販売時における説明状況や高齢のお客さまを受付した際のコンプライアンス強化、充実を図っています。