

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

全国信用協同組合連合会

全国信用協同組合連合会（以下、「当会」といいます。）は、会員である信用組合のための金融事業を行い、もってその経済的地位の向上を図ることを目的として設立された信用組合の系統中央金融機関であり、信用組合の金融取引の中核を担うとともに、信用組合の金融業務の補完、信用組合業界の信用力の維持・向上に努めております。

また、当会は、信用組合の金融業務の補完として、信用組合単独で取り扱うことが規模・コスト面から効率的でない業務について、様々な商品・サービスの提供や各種制度の対応に取り組んでおります。

その一環として、「信用組合のお客さま」と「当会のお客さま」（以下、「お客さま」といいます。）の資産形成に貢献すべく、当会では、信用組合による金融商品販売業務の推進について支援を行っています（注）。

今般、お客さまの資産形成に係る業務において、お客さま本位の業務運営を実践すべく「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。

なお、本方針および本方針に基づく取組状況はウェブサイト等で公表いたします。

（注）当会が金融事業者として取り扱う金融商品販売に係る業務は、投資信託窓口販売業務、国債窓口販売業務、外貨預金業務が該当します。

① 投資信託窓口販売業務

信用組合が組合のお客さまに投資信託窓口販売業務を行うにあたり、当会が投資信託委託会社（運用会社）の指定販売会社となり、信用組合に投資信託商品を取り次ぐ「投資信託取次販売方式」を採用しております。

この業務において、当会は、信用組合が取り扱う投資信託の商品選定や信用組合がお客さまに制度や商品内容を適切に説明できるよう研修等を通じた情報提供などの支援を行っています。

② 国債窓口販売業務

信用組合が組合のお客さまに国債窓口販売業務を行うにあたり、当会が直接参加者、信用組合が間接参加者として、国債振替決済制度に参加することにより、当業務を取り扱っています。

この業務において、当会は、信用組合のお客さまの国債の口座（残高）管理や信用組合がお客さまに制度や商品内容を適切に説明できるよう研修等を通じた情報提供などの支援を行っています。

③ 外貨預金業務

外貨預金の預金者は、当会のお客さまとなります。信用組合は、当会の代理業務として当業務を取り扱っておりますが、この業務において、当会は、お客さまの外貨預金口座の管理や信用組合がお客さまに制度や商品内容を適切に説明できるよう研修等を通じた情報提供や指導などを行っています。

1. お客さま本位の業務運営

- (1) 当会は、経営理念や経営方針のもと信用組合の系統中央金融機関として、自らの社会的責任と公共的使命を常に認識のうえ、高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正に業務を行い、質の高い金融サービスを提供することにより、お客さま本位の業務を行ってまいります。
- (2) 当会は、当会とお客さまとの間、また、お客さまとお客さまとの間の利益相反を防止する「利益相反管理方針」に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に利益相反管理を行ってまいります。

※当会の利益相反管理方針はこちらをご覧ください

http://www.zenshinkumiren.jp/policy/management_policy.html#

2. お客さまへの分かりやすい情報提供

- (1) 当会は、信用組合を通して、パンフレットや制度に関するリーフレット等により、資産形成を推進するうえでの重要な情報や商品・サービスの仕組み・特徴などをわかりやすく提供してまいります。
- (2) お客さまが負担する手数料等の情報については、信用組合を通して、一覧表にするなどお客さまにご理解いただけるようわかり易い開示に努めます。

3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- (1) 当会は、お客さまにふさわしい商品・サービスを選定のうえ、提供してまいります。
- (2) 当会は、投資信託の組成は行っておりませんが、商品を選定する場合には、商品提供会社の信頼性、各種情報量と商品の品質を総合的に勘案して決定しています。
- (3) 当会は、信用組合がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、お客さまに対して、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行ってまいります。

4. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当会は、役職員一人一人がコンプライアンスを常に意識し、研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、信用組合が金融商品販売業務を適切に推進するための支援に必要な高度な商品知識や金融知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。

以上

(平成 30 年 3 月 30 日制定)