

## お客さま本位の業務運営についての基本方針



那須信用組合は、経営ビジョンに基づき、地域とともに繁栄し、地域そして地域のお客さまにとって一番「親近感・安心感・信頼感」のある金融機関を目指すこととし、以下の基本方針を定めました。

この方針を全役職員で共有・実践し、定期的に検証・見直しをすることによって、お客さまとの信頼関係を更に構築してまいります。

また、【お客さま本位の業務運営基本方針】に基づく取組指標（KPI）についても公表してまいります。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

- お客さまの最善の利益を図るため、継続的な職員教育を通じて高い専門性と倫理観を持ち、お客さまのニーズに合った金融商品や金融サービスの提供に努めてまいります。
- お客さまが自らの判断で、ご自身のニーズに合致した商品・サービスを選択できるよう、常に誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

- 既に公表してあります「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ることがないように対応してまいります。

### 3. 手数料の明確化

- お客さまがより良い金融商品・サービスを選択頂けるよう、お客さまがご負担する手数料やその他の費用について、できる限り分かりやすくご説明いたします。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- 金融商品の販売・推奨等にあたり、取引条件、お勧めする理由等の重要な情報について、お客さまの取引経験や金融知識を踏まえて、明確、平易かつ誠実な説明に努めて参ります。その際、より重要な情報については特に留意していただけるよう、より丁寧な説明に努めるとともに、お客さまが同種の金融商品・サービスの内容を容易に比較頂けるよう商品提案に努めてまいります。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

- 金融商品にかかるお客さまの投資経験、金融知識、財産の状況、投資目的やニーズを適切に把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスを提供してまいります。

6. 職員に対する適切な動機付け等

- お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供と、金融商品の提案・販売をおこなうため、職員研修や勉強会の実施、さらに、各種資格試験の推奨により、評価制度にも反映させて人材育成に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営に基づく取組指標（KPI）

1. 組合員数の推移

年 度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
組合員数	24,935 名	24,756 名	24,522 名
新規加入者	324 名	308 名	264 名

2. 融資残高の推移

年 度	平成 30 年 3 月末	平成 31 年 3 月末	令和 2 年 3 月末	令和 3 年 3 月末
残 高	39,605 百万円	40,371 百万円	41,367 百万円	44,605 百万円

3. お客様満足度（CS）調査結果

	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	窓口	得意先	窓口	得意先	窓口	得意先
回答数	343	417	328	443	288	443
満足	65.97%	66.04%	61.94%	68.76%	67.18%	69.43%
だいたい	15.11%	18.89%	17.97%	19.88%	16.69%	20.03%
あまり	1.58%	1.19%	2.44%	1.07%	1.25%	1.31%
いいえ	0.19%	0.29%	0.45%	0.09%	0.20%	0.10%
わからない	9.91%	8.59%	10.10%	7.75%	8.62%	5.47%
満足+だいたい	81.08%	84.93%	79.91%	88.64%	83.87%	89.46%

4. お客様の声に基づく改善件数（内容）

平成 30 年度・・・3 件（平成 30 年 9 月 30 日現在）

- ・本店 A T M コーナーに物を置く台を設置
- ・黒羽支店、駐車禁止を促すステッカーを貼り危険のステッカー設置
- ・黒磯西支店、訪問希望先の顧客訪問を実施

令和 2 年度・・・2 件（令和元年度の要望に対応あり）

- ・ A T M 機に説明文を添付し、硬貨入金の取り扱いを明確にした。
- ・ R 2 / 4 月より、スマホアプリで口座の管理ができる取扱いを開始した。

5. 組合内各種研修（勉強会）の実施状況・受講者数（延べ人数）

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
外部研修	101 回	264 名	93 回	339 名	105 回	582 名
内部研修	74 回	1256 名	95 回	1,911 名	82 回	1,236 名
合計	175 回	1,520 名	363 回	2,250 名	187 回	1,818 名

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る

## 「重要情報シート」(金融事業者編)



### 1. 当組合の基本情報 (当組合はお客様に金融商品の販売 [または販売仲介] をする者です)

信用組合名	那須信用組合
登録番号	関東財務局長(登金)第639号
加入協会	ありません。
当組合の概要を記したウェブサイト	

### 2. 取扱商品 (当組合がお客様に提供できる金融商品の種類は次のとおりです)

預金(投資性なし)	○	預金(投資性あり)	
国内株式		外国株式	
円建債券	○	外貨建債権	
特殊な債権(仕組債等)		投資信託	
ラップ口座		ETF, ETN	
REIT		その他の上場商品	
保険(投資リスクなし)	○	保険(投資リスクあり)	
これら以外の商品			

※円建債権は「個人向け国債」のみ取り扱っています。

### 3. 商品ラインナップの考え方 (商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです)

○お客様の投資経験、金融知識、財産の状況、投資目的やニーズ等に応じて適切な商品を提供できるよう継続的に商品ラインアップの見直しを行い、上質な商品ラインアップとなるよう整備するとともにサービスの充実を図ります。

○当組合は、投資信託やデリバティブ商品などのお客様に損失を与える可能性のあるリスク商品(※)の取扱いは行っておりません。

※リスク商品とは、運用期間中の金利変動や価格変動、為替相場の変動により、将来のリターンが変動するため、状況によって元本割れとなる可能性のある商品を指します。

### 4. 苦情・相談窓口

当組合お客様相談窓口	那須信用組合 総務部：0287-36-1230
加入協会共通の相談窓口	一般社団法人全国信用組合中央協会 しんくみ相談所：03-3567-2456
金融庁金融サービス利用者相談室	0570-016811 (03-5251-6811)