

# お客さま本位の業務運営の実践

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針および取組方針

当行は経営理念の一つとして「顧客尊重」を掲げ、対話を通じお客さま一人ひとりに最適なソリューションを提供することを大切にしています。こうした考えに基づき、お客さまの安定した資産形成の実現に向け、金融庁が公表した「お客さま本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年6月に「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針と取組方針を策定しております。

2023年9月、「お客さま本位の業務運営」への取組みを一層向上させるため、基本方針および取組方針の改定を行い、経営管理態勢、内部管理態勢および法令遵守態勢の全般に亘り、持続的な向上に努め、地域の皆さまとの関係構築に取り組んでいます。

### 基本方針～お客さまの最善の利益の実現に向けて～

お客さまのニーズやご意向をしっかり把握し、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取り組むことが、お客さまの長期資産形成、ひいては武蔵野銀行の成長にも繋がるものと考え、これからも、役職員一人ひとりが、高い専門性と職業倫理をもって、誠実・公正に業務を行うとともに、真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ために全行一体となって不断の努力を重ね、お客さまの最善の利益を実現してまいります。

#### ❶お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

金融商品の提案を行うに当たり、お客さまのニーズを的確にとらえ、商品のリスク・複雑性に応じて、販売すべきお客さまの属性を想定し、適切な商品選定に努めます。

また、お客さまにふさわしい商品やサービスについて、お客さまとともに考えます。そのため、まず、お客さまを「よく知る」ことから始め、ニーズや目的をしっかりと伺います。その上で、お客さまの知識・投資経験・資産の状況等に照らし、適切な商品・サービスをご提案するよう心がけます。

なお、商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性があるかと判断した場合には、必要に応じてお客さまとご相談し、ご提案を控えさせていただくこともございます。

#### ❷重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等を含め、お客さまのご判断に役立つ情報を充実させるとともに、お客さまに分かりやすい形でのご提供に努めます。

#### ❸手数料等の明確化

商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。こうした手数料に関しましては、できる限り分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

#### ❹利益相反の適切な管理

「お客さま本位」の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある場合には、これを適切に管理することにより、お客さま本位の業務運営に努めます。また、利益相反管理方針に基づき、管理の対象とする利益相反の類型、利益相反のおそれのある取引とその特定方法、利益相反の管理方法、利益相反管理体制、利益相反管理の対象となるグループ会社の範囲を定め、お客さまの利益を不当に害することがないよう利益相反を適切に管理してまいります。

#### ❺従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ため、取組みの継続と実効性の確保に向け、従業員に対し適切な動機づけを図ってまいります。長期的な視野に立った上で、「お客さま本位」の営業活動を促す業績評価体系の整備に努めるとともに、誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に向けた研修等の充実にも努めます。

## 品質向上委員会の設置

お客さまの最善の利益の実現に向けた態勢構築の一環として、2023年8月に頭取を委員長とする「品質向上委員会」を設置しました。金融商品販売に係るお客さま対応や苦情などについて、経営陣の積極的な関与のもと適時適切にモニタリングを行うとともに、必要な対策を迅速に実施してまいります。

お客さま本位の業務運営に向けた取組状況等につきましてはホームページをご覧ください。

<https://www.musashinobank.co.jp/company/fiduciary/>