

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

茨城県信用組合は、お客さまの安定的な資産形成に資する金融商品の販売にあたり、全役職員が遵守する基本方針を以下のとおり定め、お客さま一人ひとりと心が通じ合う、きめ細かなサービスを提供し続けてまいります。

なお、この基本方針は全役職員で共有・実践し、より良い業務運営を実現するために定期的に見直しを行ってまいります。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

高度の専門性をもって良質なサービスを提供することにより、お客さま一人ひとりに合った最善の利益を図ります。  
職業倫理を保持し、誠実かつ公正な姿勢で行動するとともに、お客さまからのご相談やご要望に誠意をもってお応えします。

### 2. 利益相反の適切な管理

お客さまとのお取引にあたっては、お客さまの利益が不当に損なわれないよう、利益相反管理方針に基づき、利益相反の管理を行います。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまには、ご負担いただく手数料、その他の費用について、明確でわかりやすくお伝えします。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまに金融商品やサービスの提案・販売を行う際には、預金等との誤認防止や当該商品の基本的な仕組み・特性について、十分にご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

### 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの取引目的、知識、取引経験、資産状況などを十分に把握して、お客さまにふさわしい金融商品やサービスの提供に努めます。

### 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さま本位の業務運営に関する取り組みの定着に向け、職員への研修や各種資格取得を推奨し、人材育成に努めます。

# 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の評価指標(KPI)

## ■ 主要指標の推移

	令和5年3月末	令和6年3月末	令和7年3月末
組合員数	210,517人	209,942人	208,588人
預金残高	1兆3,004億円	1兆2,923億円	1兆2,787億円
融資残高	5,425億円	5,374億円	5,477億円

## ■ FP資格保有者数

令和7年3月末現在

CFP	FP1級	FP2級	FP3級
1人	5人	175人	684人

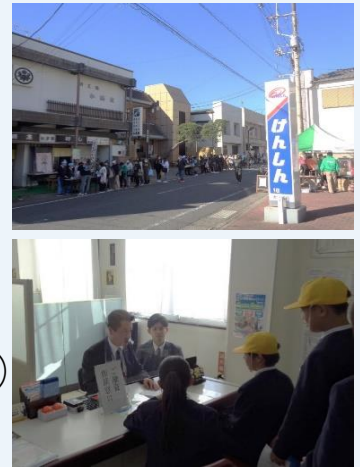
# お客さま本位の業務運営に関する主な取組内容

## ■ お客さまにふさわしいサービスの提供（金融教育）

県内の高校生を対象として金融教育講座を実施しています。金融トラブルへの対策やライフプランとマネープラン、金融商品の仕組みと特徴等に関する学びをサポートしています。



大洗町曲がり松商店街における商店街活性化事業の一環として、小学校の児童たちが考案した事業計画に対する疑似融資体験を実施しています。  
(資金の調達・商品の仕入販売・資金の返済までの一連の流れの体験)



## ■ 職員に対する適切な動機づけの枠組み等（職員研修）

(独)中小機構の専門家派遣や支援ツールを活用した「販路開拓・伴走支援研修（1年間・全5回）」を当組合職員向けに実施しています。本研修では、お客さまの商品の磨き上げのサポートや商談会や催事への参加などを通して、お客さまに寄り添った販路開拓支援を行うことができる人材の育成に努めています。

