

お客さま本位の業務運営についての基本方針について

1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当組合は、職域の信用組合として毎日新聞グループ役職員の皆様の立場に立った金融サービスの提供に努め、組合員の皆様の相互扶助による福利厚生・経済生活の向上に寄与することを経営理念としており、その職域の特性を生かした金融商品・サービスを提供し続けるため、以下の通り「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」を策定いたしました。

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、これまでの活動を通じて築かれたお客さまとの信頼関係を更に高めてまいります。

2. お客さまの最善の利益の追求

当組合は職域の信用組合であり、お客さまのタイプは大きく分けて現職の方と定年を迎えられたOBの方がおられ、ご利用いただける商品が異なります。それぞれのお客さまのニーズに合った魅力ある商品を提供することでお客さまの最善の利益を追求してまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当組合は職域の信用組合であり、融資に関しては原則退職金で清算していただくこと等、一般の金融機関との違いを分かりやすく説明し、お客さまにとって不利益とならないよう努めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

当組合は投資信託や保険商品は取扱っておらず、利益相反に繋がるような金融商品はございません。

5. 手数料の明確化

お客さまにご負担いただく手数料その他の費用については、ホームページや店頭掲示にて明確に表示しております。

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

各店にて受け付けた苦情やご意見を定例理事会で発生状況や結果について報告し、それを全職員で閲覧することで情報を共有しております。またお客さまのニーズにあった最適なサービスの提供、金融商品の提案・販売するため、職員の研修や勉強会、各種資格取得の推奨等を通じて専門的な知識を有する人材の育成に努めてまいります。

○組合員人数の推移

平成 25 年度	5,514 名	(うち新規組合加入者数 136 名)
平成 26 年度	5,520 名	(うち新規組合加入者数 131 名)
平成 27 年度	5,503 名	(うち新規組合加入者数 88 名)
平成 28 年度	5,467 名	(うち新規組合加入者数 101 名)
平成 29 年度	5,428 名	(うち新規組合加入者数 119 名)

○預金残高・貸出金残高の推移

平成 25 年度	預金 14,555 百万円	融資金 3,656 百万円
平成 26 年度	預金 14,806 百万円	融資金 3,564 百万円
平成 27 年度	預金 14,893 百万円	融資金 3,421 百万円
平成 28 年度	預金 15,121 百万円	融資金 3,117 百万円
平成 29 年度	預金 14,280 百万円	融資金 3,474 百万円

○お客さまの声に基づく改善内容

ホームページ上での仮審査の実施
住宅ローンの抵当権設定第一順位の場合、保証人免除
教育ローンの融資対象者拡大
なでしこローン新設

○組合内研修の実施状況

各店に於いてコンプライアンス担当者を任命し、常勤役職員全員参加によるコンプライアンス研修会を2月・8月・11月の年3回開催