

お客様本位の業務運営に関する取り組み方針

〈ろうきん〉は、勤労者が互いを助け合うためにつくった非営利の協同組織金融機関であり、日本で唯一の勤労者のための福祉金融機関です。1950年に初めて〈ろうきん〉が設立されて以来、常に一貫して、金融商品・サービスの提供を通じた、勤労者の経済的地位の向上に努めてきました。

〈ろうきん〉は、根拠法である『労働金庫法』において、「非営利」「直接奉仕」「会員平等」という、事業運営についての原則が定められています。全国の〈ろうきん〉は、これらの原則に基づき、これまでもお客様本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客様である勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客様の立場に立った、良質な商品・サービスを提供していくことは、〈ろうきん〉の本来の役割であり、存在意義であるといえます。

〈中央ろうきん〉は、2017年9月に『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』を策定・公表しました。「ろうきんの理念」のもと、本方針に基づく活動を実践し、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動を展開していきます。

1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

〈中央ろうきん〉(以下、当金庫)はお客様本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表し、2021年1月に改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」(以下、本方針)を策定します。

- 本方針および本方針に係る取り組み状況は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表します。
- 本方針は毎年見直しのうえ、適宜、改定します。

2. お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

当金庫は、「ろうきんの理念」のもと、全ての事業活動において、法令や内部規程を厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。

- お客様が最善の利益を得られるよう、お客様の立場に立った、良質な金融商品・サービスを提供します。
- お客様の資産形成に関するコンサルティングにあたっては、長期・積立・分散投資を基本にご提案させていただきます。
- 金融商品・サービスの販売チャネルの多様化、ご相談体制の拡充など、お客様の利便性向上に向けた施策を進めます。
- 多様化・高度化するお客様のニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しや、商品開発を行っていきます。

3. 利益相反を適切に管理する取り組み

当金庫は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を特定し管理するため、「利益相反管理方針」を定めています。当該方針に基づき、利益相反について一元的に対応する体制を整備するなど、お客様の正当な利益を確保するための適切な管理を行っています。

- 当金庫は、金融商品のお客様への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受けることはありません。
- ろうきん業態内に投資信託その他金融商品の提供会社や運用会社はないため、お客様への金融商品・サービスの販売・推奨に際して、お客様に業態で内製した金融商品・サービスを優先して販売するなどの利益相反は発生しません。

4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

当金庫は、お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、わかりやすく丁寧な説明を行います。

- 投資信託に係る手数料(販売手数料、信託報酬、信託財産留保額)やその他の費用については、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品の比較ができるようにするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。

5. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

当金庫は、お客様の資産状況や金融商品・サービスの取引経験、金融知識および取引目的・ライフプランを踏まえたニーズなどを確認させていただき、お客様にふさわしい金融商品・サービスを販売・推奨します。その際、金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、想定する顧客層、選定理由、利益相反の可能性の有無、パッケージ化の有無など、お客様が判断するにあたって必要な情報を、「重要情報シート」*1や目論見書、各種パンフレット等を用いて、わかりやすく情報提供を行います。とりわけ、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨する場合には、より丁寧な情報提供を行います。

*1 「重要情報シート」は、投資信託や外貨建て保険など投資リスクのある金融商品・サービスを販売する際に、商品内容等をわかりやすく示し、他の商品・サービスと比較できるようにするための情報提供資料です。金融庁が導入を推奨しており、当金庫は2022年2月に導入しました。

- 情報提供の際には、重要な情報について、説明資料やインターネットバンキング・タブレット端末のお取引画面上で特に強調して表示する等、お客様の注意を促します。また、同種の金融商品・サービスについては、タブレット端末を用いて各商品・サービスの特徴やパフォーマンスを比較して表示する等、お客様の理解がより深まるよう努めます。
- 当金庫が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品として、ファンドオブファンズ形態*2の投資信託があります。当商品については、個別のファンドの購入には対応していません。

*2 ファンドオブファンズとは、「投資信託に投資する投資信託」で、複数の投資信託を適切に組み合わせて、一つの投資信託にまとめたものです。

6. お客様一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

当金庫は、お客様の健全な生活設計を支援するため、子育てや教育、マイホーム、セカンドライフなど、ライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品で応えていきます。また、お客様の資産状況や、金融商品・サービスの取引経験、商品知識や取引目的、ライフプランを踏まえたニーズなどを確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりに合った、適切な説明・提案を誠実にまいります。

- 説明・提案する商品に、当金庫において類似する金融商品・サービスがある場合は、それらとの比較を行う等、丁寧な提案を行います。
- お客様の資産形成を長期的に支援していくため、金融商品・サービスの提供後に当金庫が必要と判断した場合（市場環境が大きく変化した時など）や、お客様からご要望があった場合に、適切なアフターフォローを実施します。
- 当金庫が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品として、ファンドオブファンズ形態の投資信託があります。ご購入を検討されるお客様に対しては、資産状況や、金融商品・サービスの取引経験、商品知識や取引目的、ライフプランを踏まえたニーズなどを確認し、当商品のメリット、リスク、手数料等の重要な情報を丁寧に説明して、ご理解いただいたうえでご購入いただきます。
- 複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合や、金融取引被害を受けやすいと考えられる、金融知識や投資経験の少ないお客様や高齢のお客様に対して金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合には、商品性や各種リスク、留意事項について十分にご理解いただいていることを都度確認するなど、より丁寧に対応します。
- 会員・企業・学校などにおいて、各年齢層に応じたライフプランセミナーを開催し、各ライフステージで必要とされる資金や、計画的な資産形成など、お客様の生活を生涯にわたってサポートするための情報提供を行います。
- 当金庫は、「金融商品の組成に携わる金融事業者」に該当しません。

7. 「お客様本位の業務運営」の職員への定着と実践に向けた取り組み

当金庫は、お客様本位の業務運営を着実に実践していくため、研修を通じた人材育成や、業績評価制度の整備などに取り組んでまいります。

- お客様一人ひとりのライフプランに基づく的確なコンサルティングを行うため、職員の金融商品・サービスや投資環境に関する知識および相談・提案力の向上を図ります。
- 職員一人ひとりが「お客様本位の業務運営」を正しく理解し、着実に実践できるよう、研修等を通じて本方針の周知徹底、定着化を図ります。

(2017. 9.28 制定施行)
(2022. 6.27 改正施行)

2021年度の取り組み状況について

当金庫における「お客様本位の業務運営」の主な取り組み状況は次のとおりです。（詳細はホームページをご参照ください）

- お客様のライフプランやニーズを丁寧に確認・把握したうえで、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行いました。
- コロナ禍においても、ご利用者の金融リテラシーの向上に貢献するべく、会員・組合員の皆様のご協力のもと、感染防止を図りながらセミナーを開催しました。また、非対面・非接触ニーズに応えるため、オンラインでのセミナー開催や当金庫ホームページへのセミナー動画の掲示を行いました。（セミナー開催回数：4,398回、参加人数：約8万人）
- 各営業店に「資産形成アドバイザー」を配置し、お客様からのご相談ニーズにお応えする体制を整えています。また、職員の金融商品・サービスや投資環境に関する知識および相談・提案力の向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。

当金庫の投資信託の残高および保有者数は着実に増加しています。これは、お客様一人ひとりに適した提案・取り組みが、お客様からご支持いただいた結果であると考えます。

当金庫は、今後もお客様とのコミュニケーションを大切にして、「働く人のベスト金融アドバイザー」としての役割発揮に努めてまいります。

投資信託の残高・保有者数

