

ろうきんの理念と基本姿勢

ろうきんの理念

ろうきんは、働く人の夢と共感を創造する協同組織の福祉金融機関です。

ろうきんは、会員が行う経済・福祉・環境および文化にかかわる活動を促進し、人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与することを目的とします。

ろうきんは、働く人の団体、広く市民の参加による団体を会員とし、そのネットワークによって成り立っています。

会員は、平等の立場でろうきんの運営に参画し、運動と事業の発展に努めます。

ろうきんは、誠実・公正および公開を旨とし、健全経営に徹して会員の信頼に応えます。

私たちの基本姿勢

ろうきんは働く仲間がつくった金融機関です

「ろうきんは、労働組合や生活協同組合の働く仲間が、お互いを助け合うために、資金を出し合ってつくった協同組織の金融機関です。」

ろうきんは、営利を目的としない金融機関です

「ろうきんは、労働金庫法というルールにもとづいて、非営利を原則に公平かつ民主的に運営されています。」

ろうきんは、生活者本位に考える金融機関です

「ろうきんの業務内容は、預金やローン・各種サービスなど、一般の金融機関とほとんど変わりません。しかし、資金の運用がまったく違います。働く人たちからお預かりした資金は、働く人たちの大切な共有財産として、住宅・結婚・教育資金など、働く仲間とその家族の生活を守り、より豊かにするために役立てられています。」

ろうきんの事業運営

当金庫は、労働金庫法第5条に定められている「非営利の原則」「会員に対する直接奉仕の原則」「政治的中立の原則」に基づき、中期経営計画および年度事業計画等を策定し、事業運営を行っています。

労働金庫法

第1章 総則

(原則)

- 第5条 金庫は、営利を目的としてその事業を行つてはならない。
- 2 金庫は、その行う事業によつてその会員に直接の奉仕をすることを目的とし、特定の会員の利益のみを目的としてその事業を行つてはならない。
- 3 金庫は、その事業の運営については、政治的に中立でなければならない。

お客さま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年に最初の〈ろうきん〉が設立されて以来、常に一貫して、金融商品・サービスを提供し、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、これまでもお客さま本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客さまである勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客さま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本来的な役割であり、存在意義であるといえます。

〈九州ろうきん〉は、これまで取り組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応えるべく、「ろうきんの理念」のもと、『お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針』を策定・公表し、方針に基づく活動を実践することにより、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動と事業を展開していきます。

1. 「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」の策定・公表

〈九州ろうきん〉（以下、当金庫）はお客さま本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客さま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の取り組み状況については、定期的に公表するとともに、より良い業務運営実現のため、取り組み状況や成果等を検証のうえ必要に応じて見直しを行い、その内容を公表します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 本方針に基づく取り組み状況を評価する指標として指標（KPI）を設定し、評価結果を年度ごとにホームページにて公開します。
- 定期的に取り組み状況を検証したうえで、必要に応じて取り組み方針、行動計画（アクションプラン）および指標（KPI）の見直しを行います。

2. お客さま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、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客さまとの長期的な信頼関係を醸成のうえ、お客さま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。

お客さまが最善の利益を得られるよう、お客さま一人ひとりのライフプランやニーズを踏まえた最適なアドバイスと、質の高い金融サービスを提供する取り組みを行っていきます。また、お客さまの立場に立ち、お客さまにとって最善の利益となる観点を重視し、適切に管理・検証する体制を整備します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- お客さまの生活を生涯にわたってサポートするために、「生活設計」・「生活改善」・「生活防衛」を柱とした「しあわせ創造運動」を展開します。
- 「生活設計」の観点から、お客さまの将来的な資産形成に向け、財形預金やNISA制度・iDeCo等の非課税制度を活用した長期・積立・分散投資を推進します。
- 「生活改善」の観点から、会員組合員の可処分所得の向上に向け、高金利ローンからの借り換えを積極的に推進します。
- 「生活防衛」の観点から、マネートラブル等に関する金融教育セミナーを開催し、金融リテラシーの向上に取り組めます。

3. 利益相反を適切に管理する取り組み

当金庫は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行っていきます。

投資信託等の一定のリスクを伴う商品の販売にあたっては、お客さまにとって最善の利益となる観点を重視し、適切に管理・検証する態勢を整備します。

販売商品のラインナップにあたっては、中央機関である労金連合会が販売する商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認するほか、当金庫においても、お客さまの最善利益追求の観点で販売する商品を選定していきます。

4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

当金庫は、お客さまにご負担いただく手数料等について、商品・サービスごとにわかりやすい表示を行います。投資信託に係る手数料については、各種パンフレット・ガイドブック、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間での比較が容易にできるよう一覧表にするなど、お客さまにわかりやすい開示を行います。

5. お客さま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、お客さまの金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、お客さまが十分にご理解いただけるまでわかりやすい説明に努めます。

お客さまに当金庫の商品・サービスをご提供した後も、お客さまのニーズの変化や外部環境の変化等を踏まえた適切なアフターフォローを行います。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 投資信託商品のラインナップや販売に係るガイドラインを定期的に見直し、お客さまにとってより最適な投資信託商品を提供する態勢を構築します。
- お客さまが投資信託の商品内容や手数料を容易にご理解いただけるよう、商品概要や手数料等について商品間でわかりやすく比較できるパンフレットやホームページを提供します。
- 当金庫で投資信託をご購入いただいたお客さまの運用損益（手数料控除後）の状況について情報提供を行います。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して投信サポートセンターより定期的に連絡を行い、投資状況の確認や情報提供等のアフターフォローを行います。

6. お客さま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、お客さま一人ひとりの健全な生活設計の支援に向け、中長期的な視点での資産形成に向けたアドバイス、子育てや教育、マイホーム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、多様化するお客さまの金融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ます。

当金庫は、お客さま一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客さまに最適な商品・サービスを提供します。また、投資信託の販売にあたっては、お客さまの投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にを行います。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- お客さまの中長期的な資産形成に向けたライフプランセミナー等を開催し、金融商品等に関する情報提供に取り組みます。
- 定期的に金融商品・サービスの見直しを行い、顧客ニーズに適した商品につなげます。
- お客さま一人ひとりのライフプランに合った最適なアドバイスや金融商品の情報提供を行うため、職員の資格取得や庫内研修を通じた商品提案・説明手法の高度化を進めます。

7. 職員への定着と実践に向けた取り組み

当金庫は、職員に対し「ろうきんの理念の追求」「労働金庫の社会的責任」「公正かつ適切な業務の遂行」について、研修等で徹底することにより、「お客さま本位」の考え方の定着と実践に向けた取り組みを展開します。また、「お客さま本位」の営業活動を促す業績評価体系をさらに整備します。

〈行動計画（アクションプラン）〉

- 「ろうきんの理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣や庫内の研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。
- お客さまへの接遇対応の向上を図るため、全国労働金庫協会研修への職員派遣や庫内の研修カリキュラムに「CS研修」を組み入れます。また、職員への「ホスピタリティ検定」の資格取得を推奨します。
- 職員の業績評価に「顧客サービス」の項目を導入し、「お客さま本位」の営業活動の実践を促します。

ろうきんSDGs行動指針

ろうきん業態ではSDGsの実現に向けた取り組みを展開するにあたり、「ろうきんSDGs行動指針」を2019年3月1日に策定しました。SDGsのスローガンである「誰一人取り残さない」や、全ての人々が必要な金融サービスにアクセスでき利用できる状況をめざす、いわゆる「金融包摂」の考え方は、〈ろうきん〉の設立経過や理念、ビジョンと合致するものです。

当金庫においてもこの指針に則り、労金運動を通じた勤労者の生活向上という、〈ろうきん〉の使命を徹底追求することを通じて、〈ろうきん〉に期待される協同組織金融機関としての役割発揮とSDGs達成に取り組んでいます。

〈ろうきんSDGs行動指針〉

- 〈ろうきん〉は、「ろうきんの理念」とそれを実現するための「ろうきんビジョン」に基づき、勤労者のための非営利の協同組織金融機関として、勤労者の生涯にわたる生活向上のサポートに取り組んでいます。〈ろうきん〉は、こうした活動をさらに強化・徹底し、勤労者を取り巻く様々な社会的課題の解決に取り組むことを通じて、SDGsの達成をめざします。
- 〈ろうきん〉は、勤労者の大切な資金を、勤労者自身の生活向上のための融資や、社会や環境等に配慮したESG投資などに役立てることを通じて、持続可能な社会の実現に資するお金の流れをつくりだしていきます。
- 〈ろうきん〉は、労働組合・生活協同組合などの会員や労働者福祉に関わる団体、協同組織・NPO・社会福祉法人・社団・財団などの非営利・協同セクター、自治体などとのネットワークを強化し、連携して地域における福祉・教育・環境・自然災害などの社会的課題の解決に取り組んでいます。
- 〈ろうきん〉は、SDGs達成に向けた様々な取り組みやその成果を発信し、〈ろうきん〉を利用することがSDGs推進につながっていくことを会員や勤労者など広く社会に伝えることにより、SDGs達成に向けた共感の輪を広げていきます。

※SDGs (Sustainable Development Goals、持続可能な開発目標) とは、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。「貧困をなくそう」や「飢餓をゼロに」など17のゴールと、そのゴールごとに設定された169のターゲット（個別目標）で構成されています。世界的にその重要性が認識され、日本でもその積極的な推進が期待されています。

利益相反管理方針の概要

1. 基本方針

当金庫は、法令、規程等（以下、「法令等」といいます。）を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提供を実現することをもって、お客さまの金融に関する正当な利益の確保に取り組めます。

当金庫は、将来にわたってお客さまから信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客さまの保護に継続的に取り組むものとし、以下のとおり、そのための方針を公表いたします。

2. 利益相反の管理

利益相反とは、当金庫とお客さまの間、および当金庫のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの基本方針に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じるものとします。

3. 利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）として、以下の（1）、（2）に該当するものを管理いたします。

- (1) お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得たり、または損失を回避している状況が存在すること
- (2) (1) の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

また、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理責任者により、適切な特定を行います。

4. 利益相反取引の類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- (1) お客さまの不利利益のもとに、当金庫が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引（例：優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫の利益を図るために、お客さまに不当に不利利益を与える状況の取引）
- (2) お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さまの利益を重視する動機を有する状況の取引（例：会員等の財務に関する情報の提供・相談ならびに助言・指導において、お客さまの利益より優先して、他のお客さまの利益を図る状況の取引）
- (3) お客さまから入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客さまの利益を図る取引（例：お客さまの秘密情報を流用して、他のお客さまの利益を図る取引）
- (4) その他お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

5. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理統括部署を設置し、利益相反管理に係る当金庫全体の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。

対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、金庫内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、その適切性および有効性について定期的に検証いたします。

- (1) 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示し、お客さまの同意を得る方法

6. 利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象となるのは、当金庫のみとなります。

お問い合わせ窓口

九州労働金庫コンプライアンス統括部

TEL 092-714-6379

受付時間 9:00～17:00（土日・祝日および金融機関の休業日を除く）

金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、金融商品の取り扱いに関しまして次の事項を遵守し、お客さまに対して金融商品の適正な勧誘を行います。

- ① 金融商品をお勧めするにあたり、お客さまの知識、経験、財産の状況および金融商品の販売に係る契約を締結する目的に応じて、お客さまにとって適切な商品をお勧めします。
- ② 金融商品の選択・ご契約につきましては、お客さまご自身の判断によりお決めいただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項について適切な説明および情報の提供に努めます。
- ③ お客さまに対して、不確実なことを断定的判断として提供することや確実であると誤認させる恐れのあるような説明はいたしません。
- ④ お客さまの誤解を招くような勧誘や、ご迷惑となる方法・時間帯、場所などでの勧誘は行いません。
- ⑤ お客さまに適切な勧誘が行えるよう、本勧誘方針を役職員一同に徹底し、関連法令等を遵守するとともに、商品知識などの向上に努めます。

特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針

当金庫は、個人番号および特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）保護の重要性を認識し、その適正な取扱いの確保について組織として取り組むため、以下の方針に基づきお客さまの特定個人情報等の保護に努めます。

1. 事業者の名称

九州労働金庫

2. 関係法令、ガイドライン等の遵守

当金庫は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」および「（別冊）金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」等を遵守して、特定個人情報等の適正な取扱いを行います。

3. 安全管理措置に関する事項

当金庫は、お客さまの特定個人情報等について、漏えい、滅失またはき損の防止等、その管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。また、特定個人情報等を取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

4. 質問および苦情処理の窓口

当金庫は、特定個人情報等の取扱いに関するご質問や苦情に適切かつ迅速に対応いたします。お問い合わせは、以下のお問い合わせ窓口にて承ります。

個人情報相談室

TEL 0120-086-100 FAX 0120-753-300

（受付時間：平日 9：00～17：00、ただし、12月31日～1月3日、5月3日～5日、および祝日・振替休日・国民の休日を除きます。）

なお、お客さまの個人情報の取扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」に基づく当金庫のプライバシーポリシー（個人情報保護方針）もご覧ください。

プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

当金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客さまの個人情報の保護に努めます。

なお、「個人番号」および「特定個人情報」の取扱いについては、「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

1. 個人情報の取得について

当金庫は、お客さまとのお取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客さまの個人情報をお預かりいたします。

2. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客さまの個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客さまが所属する会員団体（労働組合等）との間で、お客さまの個人情報を共同利用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客さまの個人情報の取扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客さまの個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、お預かりした個人情報を、法令で定める場合を除き、お客さまの同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

3. 個人情報の適正管理について

当金庫では、お客さまの個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、必要な安全管理措置を講じて適正に管理いたします。

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客さまが、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口（下記に記載のお問い合わせ先）までご連絡ください。

5. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人情報管理責任者をおき、お客さまの個人情報が適正に取り扱われるよう、従業者への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるよう点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを適宜見直し改善いたします。

6. 個人情報等の法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客さまの個人情報を取り扱いいたします。

7. 個人情報の苦情処理について

当金庫は、個人情報の取り扱いに関するお客さまご自身からの苦情につきましては、適切かつ迅速に取り組みいたします。

8. お問い合わせ先について

当金庫の個人情報の取り扱い、および安全管理措置に関するご意見・ご要望・お問い合わせ、ならびに個人情報の取り扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記の個人情報相談室にお申出下さい。

個人情報相談室

TEL 0120-086-100 FAX 0120-753-300

（受付時間：平日 9：00～17：00、ただし、12月31日～1月3日、5月3日～5日、および祝日・振替休日・国民の休日を除きます。）

金融犯罪被害防止に向けた取り組み

1. 偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しへの対応について

- 偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻しの被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。
 - ICカード（磁気ストライプ併用）の導入
 - 異常取引の検知システムによるモニタリングの実施
 - 「覗き見防止画面」および「後方確認ミラー」付きATMの設置
 - 類推されやすい暗証番号の危険性に関するご案内 など
- 偽造・盗難キャッシュカード被害に遭われたお客さまについて、当庫においてお客さまに責任がないと判断した場合には、被害の全額を補償させていただきます。

キャッシュカードの偽造・盗難に関するお問い合わせ窓口

受付先：労金照会センター

TEL 0120-608-002

受付時間：24時間（土日祝を含む）

2. インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しへの対応について

- インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻しの被害を未然に防止するため、以下の対策を行っています。
 - セキュリティ強度の高い「暗号化方式」の採用
 - 複数のパスワード（ログインパスワード・確認用パスワード・第二暗証番号）による本人認証の実施
 - 「ワンタイムパスワード」（1分ごとに変化する使い捨てパスワード）の導入
 - 「ワンタイムパスワード」未利用時の振込振替限度額の制限強化

- 普段と異なる状況で利用された場合に、「合言葉」（事前にご登録いただいた質問に対する回答）による追加認証の実施
 - パスワードの不正取得を防止する「ソフトウェアキーボード」の導入
 - 一定時間操作がない場合に「自動ログアウト」を実施
 - パソコンでのご利用時に携帯電話によるロック解除を要する「IBロックサービス」の導入
 - ネットムーブ社のセキュリティソフト「SaAT：Netizen」の無料提供
 - 団体向けインターネットバンキングにおいて、「電子証明書」によるログイン方式を採用（「電子証明書」がインストールされたパソコンのみでログイン可能） など
- インターネットバンキングにおいて、お客さまの責任によらず、ログインID・パスワード等の盗用によって不正な振込取引の被害に遭われた場合には、被害の補償をさせていただきます。（団体向けインターネットバンキングの場合は、1事故あたり1,000万円までを基準として個別事案ごとに判断いたします。）
- なお、被害の補償対象外となる場合および補償額の一部減額となる場合につきましては、個別の事案ごとにお客さまの状況（セキュリティ設定状況等）をお伺いしたうえで、対応させていただきます。

インターネットバンキングの不正利用に関するお問い合わせ窓口

【個人のお客さま】

TEL 0120-030-272

受付時間：9：00～24：00※（1月1日～1月3日を除く）
※2019年7月1日より9：00～21：00となります

【団体のお客さま】

TEL 0120-575-609

受付時間：平日9：00～18：00

システムメンテナンス等により、一部時間短縮となる場合がございます

3. 振り込め詐欺等への対応について

- 振り込め詐欺等の被害を未然に防止するため、ATMコーナーへのポスターの掲示、職員によるお声掛け、ホームページ上でのお知らせなど、お客さまに対する注意喚起を行っております。
- また、お客さまにATMコーナーでの携帯電話のご使用をご遠慮いただいております。
- 「振り込め詐欺救済法」（正式名称「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」：2008年6月21日施行）に基づき、振り込め詐欺等の犯罪被害金を当庫の口座に振り込まれた方からのご照会をお受けいたします。

振り込め詐欺救済法に関するお問い合わせ窓口

受付先：九州ろうきんお客さまサービス室

TEL 0120-796-210

受付時間：平日9：00～17：00