

2021年9月28日

## 〈九州ろうきん〉 お客さま本位の業務運営に関する取組方針

〈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）」「政治的中立」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組方針』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ます。

※ 本方針において、「お客さま」とは、「金庫を利用されている方（利用を終了したお客さまを含む）およびこれから利用を検討されている方」を意味します。

### 〈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。

## 1. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表

※ 金融庁：原則1「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」に対応

- 〈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、2021年1月に改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、本方針）を策定します。
- 本方針および本方針の取組状況については、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表するとともに、より良い業務運営実現のため、定期的に取り組状況や成果等を検証のうえ、本方針や行動計画（アクションプラン）等の見直しを行い、その内容を公表します。

## 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

※ 金融庁：原則2「顧客の最善の利益の追求」に対応

- 当金庫は、労働金庫の経営理念である「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、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、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します。
- これらを前提とした事業運営を通じて、安定した顧客基盤と収益の確保につなげ、さらなるお客さま本位の金融商品・サービスの提供を行います。

## 3. 利益相反を適切に管理する取り組み

※ 金融庁：原則3「利益相反の適切な管理」に対応

- 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、利益相反について統括する部署を設置し、一元的に対応する体制を整備する等、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います。
- 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において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、お客さまの最善の利益の追求の観点で販売する商品を選定します。

#### 4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

※ 金融庁：原則4「手数料等の明確化」に対応

- 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、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で表示します。また、お客さまに負担いただく手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを、わかりやすく丁寧に説明を行います。

#### 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

※ 金融庁：原則5「重要な情報のわかりやすい提供」に対応

- 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、重要な情報（基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件等）がご理解いただけるよう記載した「重要情報シート」や交付目論見書等の資料を用いて、その複雑さやリスクに見合った、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。また、お客さまに情報提供を行う際、より重要な情報については特に強調する等して、お客さまの注意を促します。
- 当金庫が取り扱う投資信託において、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ形式の商品がありますが、当商品は個別のファンドごとの購入には対応していません。ホームページ等のファンド情報、フリーダイヤル、店頭窓口等で当該商品のメリット、リスク、手数料等についてご案内します。  
※ 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（ファンド）を適切に組み合わせて、一つの投資信託（ファンド）にまとめたものをいいます。

#### 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

※ 金融庁：原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」に対応

- 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、マイホーム等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、類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、お客さま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。

- 当金庫は、金融商品の販売後において、お客さまの意向に基づき、中長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを行います。
- 当金庫は、お客さまへの適正な金融商品の勧誘を行うための「金融商品に関する勧誘方針」、共済・保険商品の適正な募集をするための「共済募集指針」「保険募集指針」等を定め、ホームページに掲載し、公表します。

## 7. 職員への定着と実践に向けた取り組み

※ 金融庁：原則7「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」に対応

- 当金庫は、研修等を通じて、「ろうきんの理念の追求」「労働金庫の社会的責任及び公共的使命を自覚した行動」「誠実かつ公正な業務の遂行」を徹底し、お客さま本位の業務運営を行います。
- 当金庫は、お客さまの最善の利益を追求するため、職員の教育・研修機会の充実や資格取得の奨励を行います。
- 当金庫の人事評価制度については、お客さまの最善の利益に資する活動の実践を考慮する業績評価体系を整備します。
- 当金庫は、本方針の内容について、職員に周知するとともに、業務を支援・検証するための体制を整備します。

以 上