

◆〈九州ろうきん〉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。

〈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。

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。

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ダー一覧を掲載し、商品間での比較が容易にできるように一覧表にするなど、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。

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きます。

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。

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。

以 上