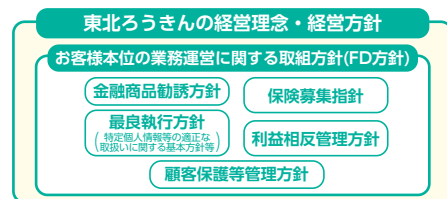


# お客さま本位の業務運営に関する取り組み

当庫は2017年12月に『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定いたしました。本方針のもと、当庫はお客さまの信頼に応えるための具体的な取り組みを実践してまいります。

※当庫は、金融庁が2017年3月30日に確定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』として制定しています。



## 1. 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』ならびにアクションプラン

〈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、これら原則に基づき、「ろうきんの理念」を定め、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のは本来的な役割であり、存在意義であるといえます。

〈東北ろうきん〉は、今般、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定・公表するにあたり、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、更なる取り組みを進めていきます。「ろうきんの理念」のもと、以下の取組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。

### 方針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

##### 【アクションプラン】

- ☑ ディスクロージャー誌をリニューアルし、当庫をよりわかりやすくお伝えするための誌面づくりをめざします。
- ☑ PDCAサイクルを実践し、業務運営の改善に活かすとともに、取り組み状況については年度ごとに公表してまいります。

### 方針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

##### 【アクションプラン】

- ☑ お客さまの資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに沿った商品・サービスを提供いたします。
- ☑ 職域セミナーなどで、お金に関する問題やライフプランに役立つ情報等を提供いたします。

### 方針3.

#### 利益相反を適切に管理する取り組み

### 方針4.

#### 手数料等に係る情報提供の取り組み

### 方針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

##### 【アクションプラン】

- ☑ お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- ☑ 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- ☑ 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

### 方針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

##### 【アクションプラン】

- ☑ お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図ります。
- ☑ お客さまの多様なニーズにお応えする適切かつ確かなコンサルティングを提供するため、職員の資格取得を通じた商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- ☑ 職員の資格取得後は、内外環境に応じたスキルの維持・向上を図るため、教育研修の強化を進めます。

### 方針7.

#### 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取り組み

##### 【アクションプラン】

- ☑ 「ろうきん理念」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と、当庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。
- ☑ 接遇対応の向上を図るため、当庫各種研修のカリキュラムに「ビジネスマナー・コミュニケーション研修」を組み入れます。
- ☑ 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、階層別や実務研修およびテーマ別研修の充実を図り、各種資格取得推進をめざします。

## 2. 当庫の取り組み状況は次のとおりです。 今後、定期的に本取組方針に基づき、KPI(成果指標)として公表してまいります。

### 情報の提供

～お客さまの生涯にわたる資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、ライフプランに役立つ情報を提供してまいります～

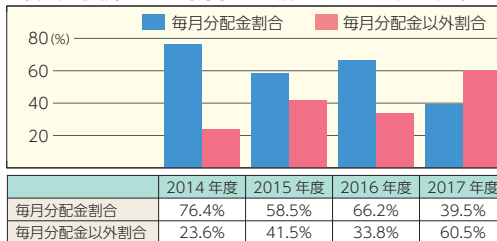
■投資信託商品ラインアップ (2018年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)	
債券	国内債券	2	4.1
	国内外債券	2	4.1
	海外債券	8	16.3
株式	国内株式	6	12.2
	国内外株式	2	4.1
	海外株式	5	10.2
REIT	国内REIT	2	4.1
	海外REIT	5	10.2
バランス型	13	26.5	
ESG関連	4	8.2	
合計	49	100.0	

当庫では、“毎月分配金以外”の販売額の割合が“毎月分配金”の販売額を上回っております。複利効果(※)についても丁寧にお伝えし、お客さまのライフプランに沿ったご提案に努めてまいります。

※投資信託は主に値動きのあるものに投資します。そのため元本割れのリスクがございます。ファンドの運用成績次第では複利効果が得られない場合もございます。

■投資信託残高に占める毎月分配金の販売額とそれ以外の比較 (2014年度～2017年度)



■生命保険ラインアップ (2018年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)	
認知症保険	ひまわり認知症治療保険	1	50.0
	たんぽぽ認知症治療保険	1	50.0
合計	2	100.0	

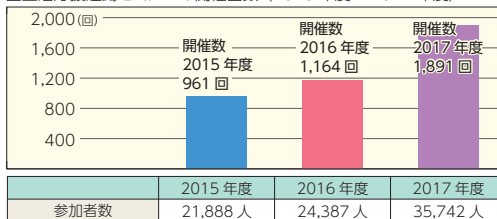
<正式名称>

ひまわり認知症治療保険：無配当選択緩和型7大疾病医療一時金保険(無解約払戻型)(002)

たんぽぽ認知症治療保険：無配当選択緩和型女性疾病医療一時金保険(無解約払戻型)(002)

たんぽぽ認知症治療保険：無配当連増認知症治療終身保険 [I型] (無解約払戻金型)(001)

■生活応援運動セミナーの開催回数 (2015年度～2017年度)



当庫では、「生活応援運動セミナー」を開催しています。“生活設計・生活防衛・生活改善”の3つのサポートを運動の柱とし、お金にまつわる諸問題の具体的解決に向けて取り組んでいます。

### お取引の状況

～お客さまのライフステージや多様なニーズにお応えできる商品の提供に努めてまいります～

■投資信託の販売上位実績 (2017年4月～2018年3月)

順位	販売上位10銘柄	金額 (単位:万円)
1	トレンド・アロケーション・オープン	17,825
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	17,219
3	インデックスファンド225	11,533
4	インデックスファンドリポート	4,936
5	たわらノーロード 日経225	4,292
6	ファイブ・ブレンド	3,598
7	ニッセイ健康応援ファンド	2,400
8	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン(標準型)(愛称:ゆめ計画50)	2,018
9	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1,907
10	損保ジャパン・グリーン・オープン(愛称:ぶなの森)	1,508

■投資信託の販売実績 (2018年3月末現在) (単位:百万円)

	2017年度
投資信託実績	825.3

### 職員教育の実践

～お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図り、金融サービスの高度化をめざしてまいります～

■研修参加実績 (2018年3月末現在)

研修	回数	参加者数(延べ)
全国労働金庫協会主催研修	延べ30回	83名
	延べ38回	1,612名

■FP・DC関連資格取得者数 (2018年3月末現在)

資格名	取得者数
ファイナンシャル・プランニング技能士(1級・2級・3級)、AFP	653名
DCプランナー(1級・2級・3級)	79名

### 良質な金融サービスの提供

#### ■パンフレットのリニューアル

お客さまに、多岐にわたる投資信託の商品をより分かりやすくご案内するため、“見やすく・読みやすい”パンフレットを作成いたしました。

#### ■顧客本位の投資勧誘をめざしたご提案ハンドブックの作成

お客さま一人ひとりのお役に立つ、最適なサービスと分かりやすい情報をご提供できるよう“ご提案ハンドブック”を作成し、全部店で学習をすすめました。

#### ■ディスクロージャー誌のリニューアル

