

〈東北ろうきん〉の『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、勤労者の暮らしを守り、より豊かにする運動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。

(1997年5月16日 全国労働金庫協会理事会)

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

- 〈東北ろうきん〉（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組方針」（以下、本方針）を策定します。
- 本方針および本方針に係る取組状況は、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、必要があれば改正します。

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と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。

3. 利益相反を適切に管理する取組み

- 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、利益相反のおそれがある取引を特定し管理するための「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た対応を行っています。ろうきん業態の投資信託の販売商品をラインナップするにあたっては、業態の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しています。そのうえで当金庫において、販売する商品を、お客さまの最善利益追求の観点で選定しています。
- 当金庫は、お客さまの利益を不当に害することなく商品を提供するために、幅広い商品の中から取扱商品を選定するなど、商品ラインナップの品質維持・向上をはかります。

4. 手数料等に係る情報提供の取組み

- 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く丁寧な説明を行います。
- 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、商品間での比較が簡単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、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。
- ろうきん業態として、確定拠出年金（DC）について、企業型DC加入者向けの「ろうきんの企業年金に係る役割発揮宣言」サイトや、個人型DCについての「ろうきん iDeCo」スペシャルサイトにおいて、投資の考え方や商品の選択、金融商品のリスクとリターンについてなど詳しく説明しています。
- 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。当商品については個別のファンドごとの購入には対応しておりません。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ております。

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や、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、お客さま一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にいたします。

- 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」等を定めています。これらの方針は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し、公表していきます。
- お客さま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、職員の業務知識・スキルの向上を図り、プロフェッショナルとして専門性を高めていきます。
- 多様化・高度化するお客さま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。

7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

- 〈ろうきん〉は、「ろうきんの理念」を掲げ、常にお客様である勤労者の生活向上への貢献を第一に考えた運営を行っています。その職員への定着と実践に向け、業態の中央機関である全国労働金庫協会において、職員研修「理念研修」を開催し、全国のろうきん職員が参加しているほか、当金庫においても、〈ろうきん〉ならではの存在意義と役割発揮に係る研修等を人材開発体系の中で位置付けています。
- 当金庫は、お客さま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。
- お客さま本位の業務運営を実践するため、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、研修の充実や資格取得の推進等を行っています。

2017年12月制定
東北労働金庫