

お客様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年に初めて〈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、これらの原則に基づき、これまでもお客様本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客様である勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客様の立場に立った、良質な商品・サービスを提供していくのは本来の役割であり、存在意義であるといえます。

〈中央ろうきん〉は、2017年9月に『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』を策定・公表しました。「ろうきんの理念」のもと、本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。

1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

〈中央ろうきん〉(以下、当金庫)はお客様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、「お客様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に係る取り組み状況は、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. お客様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、お客様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。

- お客様が最善の利益を得られるよう、お客様の立場に立った、良質な商品・サービスを提供してまいります。
- お客様の資産形成に関するコンサルティングにあたっては、長期積立・分散投資を基本にご提案させていただきます。
- 金融商品の販売チャネルの多様化、ご相談体制の拡充など、お客様の利便性を向上するための施策を進めます。

3. 利益相反を適切に管理する取り組み

当金庫は、お客様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、「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、お客様の正当な利益を確保するための適切な管理を行っています。

4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

当金庫は、お客様にご負担いただく手数料やその他の費用について、わかりやすく丁寧な説明を行います。

5. お客様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、お客様の金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨を行う金融商品・サービスの商品性やリスクについて、情報提供をわかりやすく丁寧に行います。

- 会員・企業・学校などにおいて、各年齢階層に応じたライフプランセミナーを開催し、各ライフステージで必要とされる資金や、計画的な資産形成など、お客様の生活を生涯にわたってサポートするための情報提供を行います。
- ご高齢のお客様に対しては、各種リスクや留意事項について十分ご理解いただいていることを都度確認するなど、より丁寧に対応いたします。

6. お客様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、お客様の健全な生活設計を支援するため、子育てや教育、マイホーム、セカンドライフなど、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、お客様の資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ライフプランを踏まえたニーズなどを確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりに合った、適切な説明・提案を誠実にいたします。

- お客様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・高度化するお客様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. 「お客様本位の業務運営」の職員への定着と実践に向けた取り組み

当金庫は、お客様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。

(2017.9.28 制定施行)

2020年度の取り組み状況について

当金庫における『お客様本位の業務運営』の主な取り組み状況は次のとおりです。(詳細はホームページをご参照ください)

- お客様のライフプランやニーズを丁寧に確認・把握するとともにお客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行いました。
- コロナ禍により対面・集合形式でのセミナー開催が難しいなか、金融リテラシーの向上に貢献するべく、会員・組合員の皆様にご協力いただきながらセミナーを開催しました。(開催回数:2,407回、参加人数:約4万人)
- 各営業店に「資産形成アドバイザー」を配置し、お客様からのご相談ニーズにお応えする体制を調えています。また、金融商品や投資環境に関する職員の知識の向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。
- 当金庫の営業店業績評価制度において、セミナーを通じたお客様への情報提供のプロセスを評価する指標を追加しました。

当金庫の投資信託の残高および保有者数は着実に増加しています。これは、お客様一人ひとりに適した提案・取り組みが、お客様から支持された結果であると考えます。

当金庫は、今後もお客様とのコミュニケーションを大切にして、「働く人のベスト金融アドバイザー」としての役割発揮に努めてまいります。

投資信託の残高・保有者数

