

## 金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』と中央労働金庫『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』との対応表

中央労働金庫は『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』（以下、『方針』という）の策定にあたり、金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則』（以下、『原則』という）を採択し、『原則』に下表のとおり対応しております。

金融庁の『原則』	対応する金庫の『方針』
<p><b>原則 1. 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】</b></p> <p>金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。</p> <p>(注) 金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。</p>	<p><b>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</b></p> <p>〈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、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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 本方針は毎年見直しのうえ、適宜、改定します。</p>
<p><b>原則 2. 【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p> <p>(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	<p><b>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</b></p> <p>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。</p> <p>○ 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、良質な金融商品・サービスを提供します。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 金融商品・サービスの販売チャネルの多様化、ご相談体制の拡充など、お客様の利便性向上に向けた施策を進めます。</p> <p>○ 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、商品開発を行ってまいります。</p>

金融庁の『原則』	対応する金庫の『方針』
<p><b>原則 3. 【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p> <p>(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	<p><b>3. 利益相反を適切に管理する取り組み</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当金庫は、金融商品のお客様への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受けることはありません。</li> <li>○ ろうきん業態内に投資信託その他金融商品の提供会社や運用会社はないため、お客様への金融商品・サービスの販売・推奨に際して、お客様に業態で内製した金融商品・サービスを優先して販売するなどの利益相反は発生しません。</li> </ul>
<p><b>原則 4. 【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	<p><b>4. 手数料等に係る情報提供の取り組み</b></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 投資信託に係る手数料（販売手数料、信託報酬、信託財産留保額）やその他の費用については、ホームページにフェンド一覧を掲載し、商品の比較ができるようにするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。</li> </ul>

金融庁の『原則』	対応する金庫の『方針』
<p><b>原則 5. 【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p> </div> <p>(注 1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul> <p>(注 2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（(注 2)～(注 5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。</p> <p>(注 3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p> <p>(注 4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用い</p>	<p><b>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</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>当金庫は、お客様の資産状況や金融商品・サービスの取引経験、金融知識および取引目的・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き、お客様にふさわしい金融商品・サービスを販売・推奨します。その際、金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、想定する顧客層、選定理由、利益相反の可能性の有無、パッケージ化の有無など、お客様が判断するにあたって必要な情報を、「重要情報シート」<sup>※1</sup>や目論見書、各種パンフレット等を用いて、わかりやすく情報提供を行います。とりわけ、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスを販売・推奨する場合には、より丁寧な情報提供を行います。</p> </div> <p>※ 1 「重要情報シート」は、投資信託や外貨建て保険など投資リスクのある金融商品・サービスを販売する際に、商品内容等をわかりやすく示し、他の商品・サービスと比較できるようにするための情報提供資料です。金融庁が導入を推奨しており、当金庫は 2022 年 2 月に導入しました。</p> <p>○ 情報提供の際には、重要な情報について、説明資料やインターネットバンキング・タブレット端末のお取引画面上で特に強調して表示する等、お客様の注意を促します。また、同種の金融商品・サービスについては、タブレット端末を用いて各商品・サービスの特徴やパフォーマンスを比較して表示する等、お客様の理解がより深まるよう努めます。</p> <p>○ 当金庫が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品として、ファンドオブファンズ形態<sup>※2</sup>の投資信託があります。当商品については、個別のファンドの購入には対応していません。</p> <p>※ 2 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、複数の投資信託を適切に組み合わせて、一つの投資信託にまとめたものです。</p>

金融庁の『原則』	対応する金庫の『方針』
<p>つつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。</p> <p>(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。</p>	
<p><b>原則6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。</p> </div> <p>(注1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと</li> <li>・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul> <p>(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。</p> <p>(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされる</p>	<p><b>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</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>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・サービスの取引経験、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・提案を誠実にを行います。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 説明・提案する商品に、当金庫において類似する金融商品・サービスがある場合は、それらとの比較を行う等、丁寧な提案を行います。</li> <li>○ お客様の資産形成を長期的に支援していくため、金融商品・サービスの提供後に当金庫が必要と判断した場合(市場環境が大きく変化した時など)や、お客様からご要望があった場合に、適切なアフターフォローを実施します。</li> <li>○ 当金庫が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品として、ファンドオブファンズ形態の投資信託があります。ご購入を検討されるお客様に対しては、資産状況や、金融商品・サービスの取引経験、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し、当商品のメリット、リスク、手数料等の重要な情報を丁寧に説明して、ご理解いただいたうえでご購入いただきます。</li> <li>○ 複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合や、金融取引被害を受けやすいと考えられる、金融知識や投資経験の少ないお客様やご</li> </ul>

金融庁の『原則』	対応する金庫の『方針』
<p>よう留意すべきである。</p> <p>(注4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。</p> <p>(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。</p>	<p>高齢のお客様に対して金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合には、商品性や各種リスク、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、より丁寧に対応します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会員・企業・学校などにおいて、各年齢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。</li> <li>○ 当金庫は「金融商品の組成に携わる金融事業者」に該当しません。</li> </ul>
<p><b>原則7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p> </div> <p>(注) 金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。</p>	<p><b>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</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>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。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様一人ひとりのライフプランに基づいた確かなコンサルティングを行うため、職員の金融商品・サービスや投資環境に関する知識および相談・提案力の向上を図ります。</li> <li>○ 職員一人ひとりが「お客様本位の業務運営」を正しく理解し、着実に実践できるよう、研修等を通じて本方針の周知徹底、定着化を図ります。</li> </ul>

以上