

お客様本位の業務運営に関する取り組み方針

2017年11月1日制定

〈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、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ことは本来の役割であり、存在意義であるといえます。

〈沖縄ろうきん〉は、今般、『お客様本位の事業運営に関する取り組み方針』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・活動を踏まえ、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、以下の取り組み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. 「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」の策定・公表

- 〈沖縄ろうきん〉(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、必要に応じて改正します。

(注) 本方針において、「お客様」とは、「金庫を利用されている方(利用を終了したお客様を含む)およびこれから利用を検討されている方」を意味します。

2. お客様の生活を生涯にわたってサポートする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、お客様の生活を生涯にわたってサポートすることを第一に考え、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の「利益相反管理方針」を定めています。当該方針に基づき、お客様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ラインナップについては、業態の中央機関である労働金庫連合会において、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、お客様の最善利益追求の観点で選定しています。

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、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にするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。

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 i D e C o」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詳しく説明しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託については、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。なお、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ（注）形式の商品がありますが、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。

（注）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（ファンド）を適切に組み合わせて、一つの投資信託（ファンド）にまとめたものをいいます。

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・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ます。また、多様化するお客様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います。
- 当金庫は、お客様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、お客様に最適な商品・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、お客様の投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、お客様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。
- 当金庫は、お客様へ金融商品等の適正な勧誘・募集を行うため「金融商品に関する勧誘方針」、「共済募集指針」、「保険募集指針」等を定めています。これらの方針等は、ディスクロージャー誌やホームページに掲載し公表しています。

7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- ろうきん業態は、「ろうきんの理念」を掲げ、お客様である勤労者とその家族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。「ろうきんの理念」を職員へ定着させ実践に向けた行動に繋げるため、ろうきん業態の中央機関である全国労働金庫協会において、職員を対象に「理念研修」を開催しています。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教育体系の中で位置付けています。
- 当金庫は、「『ろうきん理念』を念頭に主体性を持ち自立した行動ができる職員」、「勤労者の『福祉金融』を通じ、金融のプロフェッショナルとして、『働く人の夢の実現』に貢献できる職員」等を理想的な職員像と定め、「ろうきん理念」の実現に向けた取り組みを実践できる職員育成に取り組んでいます。

以上