

## お客様本位の業務運営に関する「取組方針」「アクションプラン」に係る 2020年度取組状況

北海道ろうきん（以下当金庫）は、「ろうきんの理念」のもと、お客様の立場に立ち、お客様の生活を生涯にわたってサポートすることを目指し、お客様本位の業務運営に関する「取組方針」および具体的な行動計画である「アクションプラン」を策定・公表します。

また、「取組方針」・「アクションプラン」に基づく取組状況や成果を定期的に公表するとともに、より良い業務運営の実現に向けて、適宜見直しを図ります。

### 1. 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組み

当金庫は、「ろうきんの理念」のもと法令やルールを厳格に遵守し、お客様が最善の利益を得られるよう、また、お客様の利益が不当に害されることのないよう、質の高い金融サービスを提供する取組みを行います。

- 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・分散投資を基本に提案します。
- 「利益相反管理方針」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います。
- 投資信託商品の選定にあたっては、お客様の最善利益の追求の観点で選定します。

- 「ろうきんの理念」のもと法令やルールを厳格に順守し、お客様が安心してお取引を継続して頂けるよう、誠実・丁寧かつ公正な業務運営を行っています。
- お客様の資産形成支援の取組にあたり、財形貯蓄などの預金による資産形成を基本に、お客様のニーズとリスク許容度に応じて、投資信託・国債・個人型DC(iDeCo)などのご提案を行っています。
- 2020年3月にコンサルティングプラザを開設し、札幌圏におけるお客様の資産形成支援や丁寧なアフターフォローを行っています。
- お客様の安定的な資産形成を目的に、分散投資を基本に提案しました。商品別販売額の割合については、最も割合の高い商品で2018年度は34.2%、2019年度は25.4%でしたが、2020年度末には19.2%となりました。
- 全営業店を対象とした利益相反取引管理に関する点検の取り組み（2021年3月末基準）において、利益相反に該当する取引は無かったことを確認しています。
- 当金庫が取扱う投資信託商品は、業態の中央機関である労金連合会において利益相反の管理も含め審議・選定されたものの中から、当金庫が適切性を審査したうえで選定しています。

【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

## 2. お客様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、販売・推奨等を行う金融商品・サービス、お客様にご負担いただく手数料等について、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。

- 金融商品について、お客様のニーズやご意向を的確に把握するとともに、複数のファンド等を提案するなど、お客様が適切に比較・判断することが可能となるよう説明を行います。
- お客様にご負担いただく手数料等について、パンフレット・ホームページなどに商品・サービスごとに表示し、わかりやすく丁寧な説明を行います。
- 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ます。
- お客様の資産形成をサポートする取組みとして、金融商品・知識向上に役立つライブプランセミナーを開催します。

- お客様より「ご相談シート」の提出（「預かり資産販売支援システム」を用いた場合は入力）を受けるとともにご意向の聞き取りを実施し、投信経験・投資目的等の把握に努め、お客様が適切に商品比較・判断が可能となるよう、複数ファンドの提案等を行っています。
- 投資信託については、「投資信託説明書（交付目論見書）」、「目論見書補完書面」および「投資信託販売手数料等計算シート」等を活用し、お客さまにご負担いただく各種手数料についてご説明を行っています。また、ホームページにファンド一覧表を掲載し、商品間の比較を容易にする等わかりやすい開示を行っています。
- 投資信託以外の手数料等については、「商品概要書」および「手数料一覧表」等を活用し、わかりやすく丁寧な説明を行っています。
- ろうきん業態の「ろうきん iDeCo」スペシャルサイトにおいて、制度内容や投資に役立つ情報をわかり易く掲載しています。
- お客様の投資・金融知識向上のお役に立つよう、当金庫会員組合員を対象に資産運用等の学習会を開催しました。2018年度については167回、2019年度は231回開催しました。2020年度については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、43回の開催となりました。

【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

### 3. お客様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。

- 「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、これらの方針に則り、お客様への適正な金融商品の勧誘を行います。
- 「預かり資産販売システム」を導入し、お客様のニーズやリスク許容度を踏まえた、最適な商品・サービスを提案します。
- 市場状況や運用状況等を踏まえた継続的なアフターフォローを行い、資産内容の見直しなどお客様の意向に添った対応を行います。
- ご高齢のお客様には、原則として家族等の同席を求め、商品の理解度をより充分に確認しながら説明を行うとともに、事前に審査を行うなど慎重な対応を実施します。

- 投資信託商品ラインアップツールや、NISA（少額投資非課税制度）説明用チラシ等により、お客様の立場に立った情報提供を行っているほか、当金庫 HP にお客様のリスク許容度等を踏まえ投資信託のファンド選択をサポートする「ロボアド&シミュレーション」を掲載し、最適な商品・サービスの提案に努めています。
- 2020年3月に導入した「預かり資産販売支援システム」により、当金庫タブレットパソコンからの投資信託・国債販売の申込が可能となり、お客様の利便性向上や法令を遵守した販売フローの構築、適合性の原則に則した提案力の強化を図っています。
- ご購入時にアフターフォローの希望意向調査を確認し、希望されたお客様へはアフターフォローを行っています。また、ご高齢のお客様には半年に1回以上のアフターフォローを継続的に行っています。
- ご高齢のお客様には、原則として家族等の同席を求め、商品の理解度をより充分に確認しながら説明を行うとともに、事前審査を行うなど慎重な対応を徹底しています。

【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

#### 4. 「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組み

当金庫は、「ろうきんの理念」やお客様本位の業務運営を職員に定着させ、着実に実践していくため、各種研修を通じた人材育成や、業績評価制度の整備などに取組みます。

- 「ろうきんの理念」の定着化や実践に向けた「理念研修」を実施します。
- 2020年3月に開設したコンサルティングプラザによる提案スキル・ノウハウを共有し、マネーアドバイザーの育成や、預かり資産販売担当者の資産形成コンサルティング力の向上を図ります。
- 手数料収入に偏ることなく、顧客基盤の拡大や預かり資産の継続的な積み上げを重視する業績評価制度を構築します。

- 若手職員を対象とした「ろうきんの理念」に係る研修を実施しました。また、すべての職場を対象に「事業運営三原則・ろうきんの理念」に係る定期的な職場内研修の実施を指示し、定着化や実践に向けた取組みを進めました。
- 預かり資産販売担当者の資産形成コンサルティング力の向上を目的として、札幌市内店の職員向けにマネーアドバイザーによるスキルアップ研修を49回実施し、コンサルティングプラザの提案スキル・ノウハウの共有化を図りました。なお、全店向けのスキルアップ研修については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施を見送りましたが、業務知識・スキルの向上を目的として、新たに49名の職員がFP技能士資格を取得しました。
- お客様の資産積み上げを重視する業績評価制度としています。  
【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

以 上