

「顧客本位の業務運営に関する原則」と取組方針・取組状況の対応関係表

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針 2022年度アクションプラン	2021年度取組状況
【顧客の最善の利益の追求】			
原則2	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。	(取組方針1) ○ 「ろうきんの理念」のもと法令やルールを厳格に遵守 ○ お客様が最善の利益を得られるよう、質の高い金融サービスを提供	(2021年度取組状況 p1) ○ 「ろうきんの理念」のもと法令やルールを厳格に順守、誠実・丁寧かつ公正な業務運営
(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。	(取組方針1アクションプラン) ○ 良質な商品・サービスを提供 ○ 長期積立・分散投資を基本に提案	(2021年度取組状況 p1) ○ ニーズとリスク許容度に応じて各種商品を提案 ○ 安定的な資産形成を目的に、分散投資を基本に提案
【利益相反の適切な管理】			
原則3	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。	(取組方針1アクションプラン) ○ 「利益相反管理方針」に基づき、適切な管理	(2021年度取組状況 p2) ○ 利益相反取引管理に関する点検の取り組みを実施し、利益相反に該当する取引が無かったことを確認
(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。 ・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 ・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 ・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	(取組方針1アクションプラン) ○ 投資信託商品の選定にあたっては、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、その上で、お客様の最善利益の追求の観点で選定	(2021年度取組状況 p2) ○ 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、2021年10月より追加となる7ファンドを審査・選定

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針 2022 年度アクションプラン	2021 年度取組状況
【手数料等の明確化】			
原則 4	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。	(取組方針 2 アクションプラン) ○ 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	(2021 年度取組状況 p2、p3) ○ 投資信託：「投資信託説明書（交付目論見書）」、「目論見書補充書面」「投資信託販売手数料等計算シート」等を活用、ホームページにファンド一覧表を掲載 投資信託以外：「商品概要書」「手数料一覧表」等を活用
【重要な情報の分かりやすい提供】			
原則 5	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。	(取組方針 2) ○ 販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、わかりやすく丁寧な情報提供	(2021 年度取組状況 p3、p4) ○ 「ご相談シート」「預かり資産販売支援システム」の活用による、投信経験・投資目的等の把握、複数ファンドの提案
(注 1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・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 ・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 ・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） ・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	(取組方針 2 アクションプラン) ○ 重要な情報が理解できるよう記載した「重要情報シート」を活用（2022 年 8 月より取扱開始予定） ○ サイト等を通じた金融商品のリスクとリターンについてなどの説明 ○ 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	(2021 年度取組状況 p3) ○ 各種目論見書を用いて重要な情報のわかりやすい情報提供 ○ 「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やすく掲載、ガイドページを新設し、WEB 申込みの取扱を開始 ○ ホームページにはファンド情報や各種手続きに関する情報等を掲示

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針 2022 年度アクションプラン	2021 年度取組状況
(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）。	（取組方針2アクションプラン） ○ ファンドオブファンズについて個別のファンド毎の購入には対応していない ○ 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	（2021 年度取組状況 p3） ○ ファンドオブファンズについて個別のファンドごとの購入には対応していない ○ ホームページにはファンド情報や各種手続きに関する情報等を掲示
(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。	（取組方針2アクションプラン） ○ お客様のニーズやご意向を的確に把握、複数のファンド等を提案	（2021 年度取組状況 p3、p4） ○ 「ご相談シート」「預かり資産販売支援システム」の活用による投信経験・投資目的等の把握、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
(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つつ、リスクとリターンと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。	（取組方針2アクションプラン） ○ お客様のニーズやご意向を的確に把握、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	（2021 年度取組状況 p3、p4） ○ 「ご相談シート」「預かり資産販売支援システム」の活用によるご意向の聞き取り、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
(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。	（取組方針2） ○ 販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、わかりやすく丁寧な情報提供	（2021 年度取組状況 p3） ○ 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提案
【顧客にふさわしいサービスの提供】			
原則6	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。	（取組方針3） ○ 資産状況、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握し、最適な商品・サービスを提供	（2021 年度取組状況 p3、p4） ○ 「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 ○ 「ご相談シート」「預かり資産販売支援システム」の活用によるご意向の聞き取り、

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針 2022 年度アクションプラン	2021 年度取組状況
			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
(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。 ・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 ・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 ・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	(取組方針3アクションプラン) ○「金融商品に関する勧誘方針」「共済募集指針」「保険募集指針」等に則り、適正な金融商品の勧誘 ○ 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 ○ 類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、的確な説明・提案 ○ 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、長期的な視点にも配慮した上で、資産内容の見直しなどお客様の意向に添った対応	(2021 年度取組状況 p4) ○ 「預かり資産販売支援システム」による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、適合性の原則に即した提案力の強化 ○ 投資信託商品ラインアップツールや「ロボアド&シミュレーション」の活用による最適な商品・サービスの提案 ○ 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お客様の意向に沿ったアフターフォローの実施
(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。	(取組方針3アクションプラン) ○ 投資信託購入者専用の金利上乘せ定期預金商品をご購入するお客様に、通常金利の定期預金金利との比較等適切な説明	(2021 年度取組状況 p4) ○ 「商品チラシ」や「商品概要書」等を活用し、通常金利の定期預金金利との違いや金利上乘せの適用条件等について説明
(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よう留意すべきである。	(取組方針3アクションプラン) ○ 金融商品の組成に携わっていない	(2021 年度取組状況 p4) ○ 金融商品の組成に携わっていない
(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。	(取組方針3アクションプラン) ○ 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、事前に審査の実施	(2021 年度取組状況 p4) ○ 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、事前審査の実施、半年に1回以上のアフターフォローの実施
(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。	(取組方針3アクションプラン) (取組方針4アクションプラン) ○ 金融商品・知識向上に役立つライフプランセミナーを開催	(2021 年度取組状況 p4、p5) ○ 当金庫会員組合員を対象にした資産運用等の学習会を開催

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針 2022 年度アクションプラン	2021 年度取組状況
		○ 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、資産形成コンサルティング力の向上	○ 全店職員向けの研修内容について、いつでも視聴できる環境を整備。
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】			
原則7	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。	(取組方針4アクションプラン) ○ 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、資産形成コンサルティング力の向上 ○ 手数料収入に偏ることのない業績評価制度を構築	(2021 年度取組状況 p5) ○ スキルアップ研修を実施、FP 技能士資格の取得 ○ 全店職員向けの研修内容について、いつでも視聴できる環境を整備 ○ お客様の資産積み上げを重視する業績評価制度による運用
(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。	(取組方針4アクションプラン) ○ 「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 ○ 取組方針の内容について職員に周知するとともに業務を支援・検証するための体制を整備	(2021 年度取組状況 p5) ○ 「ろうきんの理念」研修、定期的な職場内研修の実施 ○ 取組方針および取組状況について、各種研修等を通じて職員への周知