

**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
2021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

※ 金融庁：原則2「顧客の最善の利益の追求」原則3「利益相反の適切な管理」に対応

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、お客様一人ひとりのライフプラン・ニーズを踏まえた最適なアドバイスと、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、利益相反について統括する部署を設置し、一元的に対応する体制を整備するなど、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、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ています。その上で、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)・生命保険などのご提案を行っています。
- コンサルティングプラザでは、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 2021 年度は 18.7%となりました。（2019 年度は 25.4%、2020 年度は 19.2%）

- 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（2022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上で選定しており、2021年10月より商品ラインナップに追加となる7ファンドについて審査・選定しました。

【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り組み

※ 金融庁：原則4「手数料等の明確化」原則5「重要な情報のわかりやすい提供」に対応

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。

- 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。
- 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。
- 販売・推奨等を行う金融商品サービスについて、重要な情報が理解できるよう記載した「重要情報シート」等の資料を用いて、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。（「重要情報シート」は、関連するシステム改修を含めて準備中のため、2021年6月現在、使用しておりません。）
- 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。
- 当金庫が取り扱う投資信託において、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。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。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います。
（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。

- 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。

- お客様より「ご相談シート」の提出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。
- 商品の販売に際しては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に努めています。
- 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。また、「ろうきん iDeCo」スペシャルサイト内にガイドページを新設し、WEB 申込みの取扱を開始しました。
- 当金庫が取扱う投資信託のうちファンドオブファンズ形式の商品について、個別のファンドごとの購入には対応しておりません。なお、当金庫の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。】

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

※ 金融庁：原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」に対応

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」により、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。また、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・提案を行います。
- 投資信託購入者専用の金利上乗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、適切な説明を行います。
- 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、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十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。
- 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フプランセミナーを開催します。

※ 当金庫は金融商品の組成に携わっておりません。

- 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。
- 「預かり資産販売支援システム」を用いた、当金庫タブレットパソコンからの投資信託・国債販売の申込により、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。
- 「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との違いや金利上乗せの適用条件等について、わかりやすく丁寧な説明を行っています。
- 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お客様の意向に沿ったアフターフォローを適切に行っています。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。
- 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した資産運用等の学習会を、2021年度は153回開催しました。(2019年度231回、2020年度43回)。新型コロナウイルス感染症の影響がありますが、WEBでの学習会開催など、工夫した取組みを進めました。
- 2022年3月末現在、当金庫は金融商品の組成に携わっておりません。

【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

※金融庁：原則7「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」に対応

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。また、取組方針等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していきます。
- 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・中堅職員を対象とした「ろうきんの理念」に係る研修の実施や、すべての職場を対象に「ろうきんの理念・事業運営三原則」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ています。また、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を行っています。
- 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51回、全店の職員向けに4回、マネーアドバイザーによるスキルアップ研修を実施し、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。また、全店職員向けの研修内容を録画し、職場内研修等でも活用できる環境を整えました。
- 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