

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」

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。

【アクションプラン】

- 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たうえで、お客様の最善利益の追求の観点で選定します。

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

※ 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。

【アクションプラン】

- 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、複数のフェ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。確定拠出年金（DC）について、企業型DC加入者向けの「ろうきんの勤労者の資産形成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。

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。

【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」等を定め、これらの方針に則り、また、2024年より制度拡充となったNISAの説明等を通じて、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。

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。

【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・ノウハウの共有により、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。

以 上