

## 『お客様本位の業務運営に関する取組方針』に係る 2018 年度取組状況

### 取組方針 1. 『お客様本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表

- 〈北海道ろうきん〉（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組方針」（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上、必要があれば改正します。

- 取組方針に対応するアクションプランを策定し、定期的（2018 年 9 月末、2018 年 12 月末、2019 年 3 月末基準）に取組状況の総括を行いました。

### 取組方針 2. 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、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していくことを第一に考えた、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する取組みを行います。

- お客様のニーズとリスク許容度を踏まえた長期積立・分散投資による資産形成を基本に、財形貯蓄・投資信託・国債・確定拠出年金（企業型 DC・個人型 DC）などのご提案を行っています。
- お客様の多様なニーズにお応えするため、2018 年 5 月に投資信託を 3 商品追加し、2018 年 7 月に積立 NISA、2019 年 3 月に生命保険商品の取扱いを、各々開始しました。
- 投資信託販売額の最も高い商品の割合は、2017 年度は 59.22%でしたが、2018 年度は 34.23%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。】

### 取組方針 3. 利益相反を適切に管理する取組み

- 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、利益相反について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っています。
- 投資信託等の一定のリスクを伴う商品の販売にあたっては、お客様にとって最善の利益となる観点を重視した対応を行っています。ろうきん業態の投資信託の販売商品をラインナップするにあたっては、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。

- 全営業店を対象に利益相反取引に関する点検を行い、該当する取引はないことを確認しました。
- 投資信託商品のラインナップ構築にあたっては、機関会議を踏まえ、業態の中央機関である労金連合会で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ました。

### 取組方針 4. 手数料に係る情報提供の取組み

- 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、パンフレットやホームページなど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一覧表にするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。
- 投資信託については「投資信託説明書（交付目論見書）」ならびに「目論見書補完書面」、「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。
  - 投資信託以外商品の手数料等については「商品概要書」ならびに「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。

#### 取組方針 5. 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、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 De Co」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、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。  
なお、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ<sup>(注)</sup>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毎の購入には対応していません。

(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。

- お客様のニーズやご意向を的確に把握したうえで複数の商品を提案するなど、お客様が適切に比較・判断することが可能となるような情報提供を行っています。
- 投資信託については、商品一覧表や NISA パンフレットの作成、IB 投信専用フリーダイヤルの設置などにより情報提供を行っています。
- 確定拠出年金については、ホームページに企業型 DC・個人型 DC、各々についての専用サイトを開設し、投資の考え方や商品の選択方法、リスクとリターンなどを掲載しました。
- お客様の投資や金融に関する知識の向上に役立つため、当金庫の会員組合員などを対象とした資産運用の学習会・セミナーを、2018年度は167回開催しました。

#### 取組方針 6. 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、子育てや教育、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ていきます。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、お客様への適正な金融商品の勧誘を行うための「金融商品に関する勧誘方針」、共済・保険商品の適正な募集をするための「共済募集指針」「保険募集指針」等を定めています。これらの方針は、ホームページ等に掲載し、公表しています。

- お客様の安定的な資産形成に有用な制度である NISA の活用を積極的に提案しています。
- ご高齢のお客様には、原則としてご家族等の同席を求め、商品に関するご理解度合いを確認しながら説明を行うなどの対応を行っています。
- お客様のポートフォリオ（資産配分）を提案するサービスとして、ホームページにロボ・アドバイザーツール「ロボアド&シミュレーション」を導入しました。

【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

#### 取組方針 7. 「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」を掲げ、常にお客様である勤労者の生活向上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」を職員に定着させ、その実践に向けた行動につなげるため、業態の中央機関である全国労働金庫協会および当金庫において「理念研修」を実施しています。
- お客様本位の業務運営を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んでいきます。

- 職員に対し、「ろうきん理念」の定着化や、金融商品販売に係る法令などの業務知識、販売スキルの向上を図るため、職場内研修や集合研修をしました。また、FP 技能士などの資格取得を推奨しました。
- 一部営業店において、お客様のライフプランニングの相談・提案を専門的に行う「マネーアドバイザー」の配置や預かり資産販売担当者向けの研修を実施しました。
- 営業店の投資信託に関する業績評価目標を、新規販売額から残高に変更しました。

【成果指標（KPI）については別紙資料を参照願います。】

以 上