

# 顧客保護等管理体制

当金庫は、お客様から信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客様保護等管理体制の強化に努めています。

## ▶ 静岡県労働金庫「お客様保護等管理方針」(抜粋)

当金庫は、労働金庫法等に基づき、ご預金、ご融資、為替取引、国債・投資信託等の販売や募集にかかるサービスのご提供など、会員・ご利用者・今後ご利用いただく方(以下「お客様」という。)との取引等の適切性および充分性を確保するため、お客様保護および利便性の確保に向けた管理の方針「お客様保護等管理方針」を定めるとともに本店営業部をお客様保護等管理統括部署とします。当該統括部署の担当役員をお客様保護等管理統括責任者とし、お客様保護等にかかる各管理責任者を配置する他、管理、指導および教育等にかかる施策等を実施いたします。また、その施策等の実効性の検証については内部監査部門が実施いたします。

## ▶ 金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)への対応

金融ADR制度は、金融商品・サービスの多様化・複雑化に伴い、増加傾向にある苦情・紛争などのトラブルを簡易・迅速に解決する手段です。

### ● 苦情処理措置

〈ろうきん〉は、お客様からの苦情のお申し出に、公正かつ確に対応するため、業務運営体制・内部規則を整備し、その内容をホームページ・パンフレット等で公表しています。

#### 【苦情・相談等窓口】

##### 静岡県労働金庫 お客様サービスセンター

電話番号：0120-609-123

受付時間：9:00～18:00

(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

##### 全国労働金庫協会 ろうきん相談所

電話番号：0120-177-288

受付時間：9:00～17:00

(土日・祝日および金融機関の休日を除く)

### ● 紛争解決措置

紛争解決のため、上記の苦情・相談等窓口にお申し出があれば、以下の紛争解決機関に取り次ぎいたします。また、お客様から各弁護士会の紛争解決機関に直接お申し出いただくことも可能です。

東京弁護士会 (電話番号:03-3581-0031)

第一東京弁護士会 (電話番号:03-3595-8588)

第二東京弁護士会 (電話番号:03-3581-2249)

静岡県弁護士会 (電話番号:054-252-0008)

## ▶ 金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、金融商品の取扱いに関しまして次の事項を遵守し、適切な勧誘に努め、お客様の利益の保護を図ります。

- 1.当金庫は、金融商品をお勧めするにあたり、お客様の知識・経験及び財産の状況、お客様の金融商品を購入する目的に照らして、適切な金融商品をお勧めします。
- 2.お客様が金融商品を購入するにあたっては、商品内容やリスク等の重要事項について十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
- 3.金融商品の選択・ご契約につきましては、お客様ご自身の判断によりお決めいただけます。
- 4.当金庫は、お客様に対し、断定的な判断や事実と異なる情報の提供など、お客様の誤解を招くような勧誘は行いません。また、お客様にとって迷惑な時間帯や不都合な場所での勧誘はいたしません。
- 5.お客様に適切な勧誘が行えるよう、関係法令等を遵守するとともに、商品知識の習得に努めます。

## ▶ 〈静岡ろうきん〉お客様本位の業務運営に関する取組方針

〈ろうきん〉は、勤労者が互いを助け合うためにつくった非営利の協同組織金融機関であり、日本で唯一の勤労者のための福祉金融機関です。1950年に最初の〈ろうきん〉が設立されて以来、常に一貫して金融商品・サービスを提供し、勤労者の経済的地位の向上に努めてきました。

〈ろうきん〉は、根拠法である『労働金庫法』において、「非営利」「直接奉仕」「会員平等」という、事業運営についての原則が定められています。全国の〈ろうきん〉は、これら原則に基づき、これまでもお客様本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客様である勤労者一人ひとりの立場で、良質な商品・サービスを提供していくことは本来の役割であり、存在意義であるといえます。

〈静岡ろうきん〉は、これまで取り組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応えるべく「お客様本位の事業運営に関する取組方針」を策定・公表し、「ろうきんの理念」のもと、勤労者のくらしを守り、より豊かにする事業を展開していきます。

## 1. 「〈静岡ろうきん〉お客様本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表

- ・〈静岡ろうきん〉(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。
- ・本方針に掲げる取組状況は定期的に検証し、必要に応じて本方針を改定します。

## 2. お客様の生活を生涯にわたってサポートする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、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- ・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の提供に取組み、お客様が最善の利益を得られるよう努めます。

## 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、利益相反についてお客様の保護と正当な利益確保に努めるため適切に管理します。
- ・投資信託等の一定のリスクを伴う商品のラインナップについては、業態の中央機関である労働金庫連合会において、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。その上で当金庫において、販売する商品をお客様の利益追求の観点で選定しています。

## 4. 手数料等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、各種パンフレット・ガイドブック等の他、ホームページ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に一覧表にするなど、お客様にわかりやすく開示します。

## 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、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関連情報「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」スペシャルサイトで、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などを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、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。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ごと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。

## 6. お客様にふさわしい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・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、お客様にふさわしい商品・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、お客様の知識や投資目的、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・提案を誠実にいたします。
- ・当金庫は、お客様への適切な金融商品等の勧誘・募集を行うため「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。

## 7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

- ・ろうきん業態では、「ろうきんの理念」を掲げ、お客様である勤労者とその家族の生活向上へ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。
- ・当金庫は、「福祉金融プロフェッショナル」を目指すべき職員像と定め、お客様の状況やライフステージに応じた適切な相談、提案を実践できる職員の育成に取組んでいます。また、お客様の利益およびニーズに資する総合的な営業活動および取組内容を評価するために、業績評価体系を整備しています。