

○「お客さま本位の業務運営」に係る取組み状況（自主的な指標）

1. お客さま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

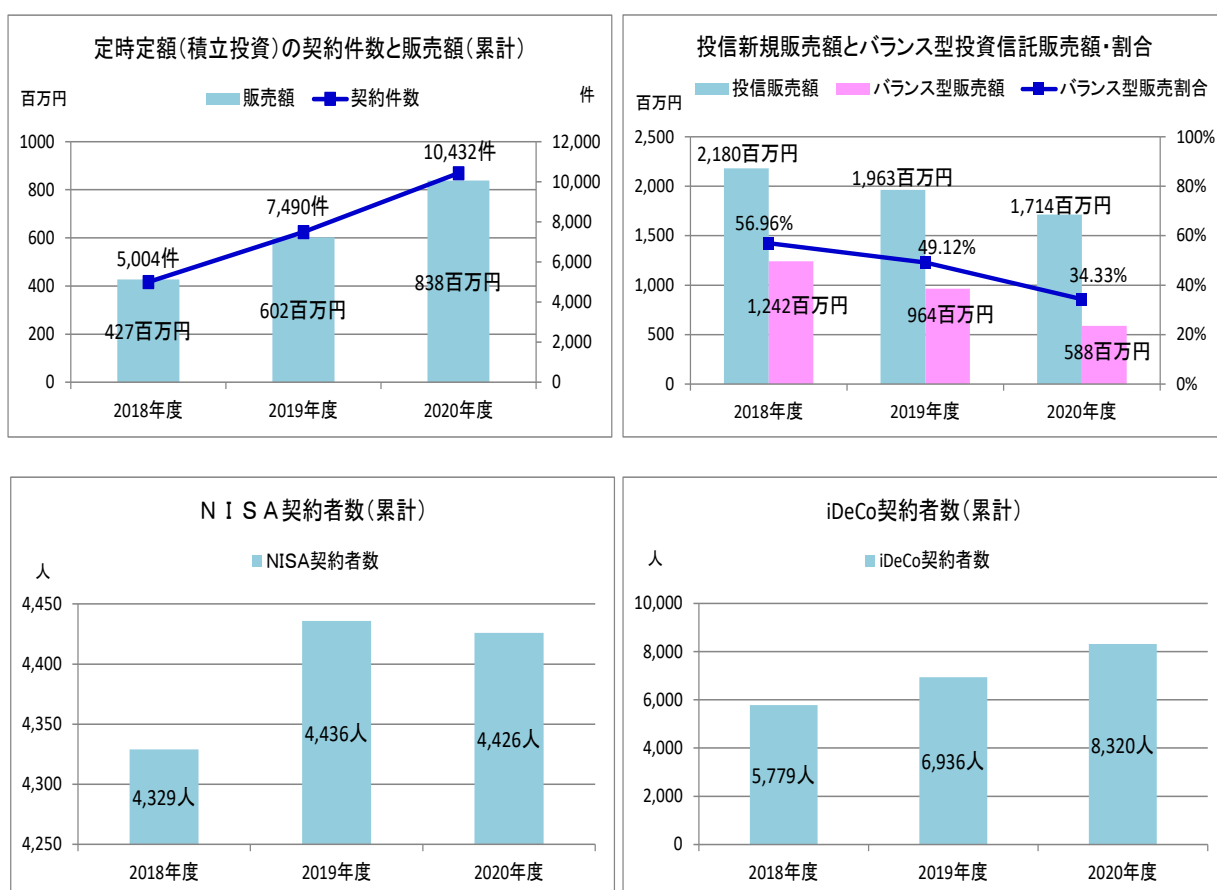
お客さまのライフプランやニーズ、知識、投資経験、資産状況、投資目的等を十分に把握し、お客さま一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行い、お客さまが最善の利益を得られるよう努めました。

また、「ろうきんの理念」のもと、お客さまの資産形成に関し、投資信託等の運用商品のみならず、元本保証の積立預金による計画貯蓄や、低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上等、お客さまの生活を支援する様々なご提案を行いました。

(1) 長期的・安定的な資産形成のご提案

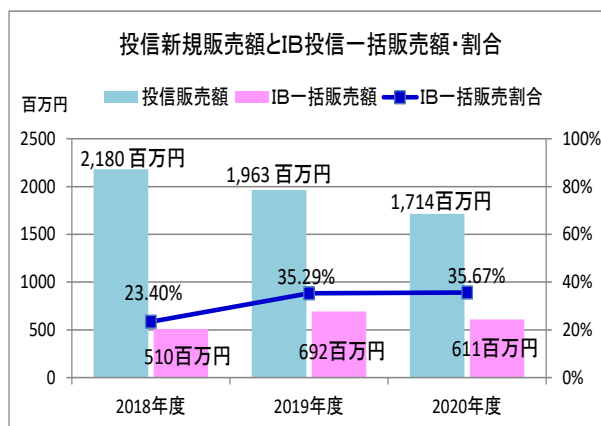
投資信託のご購入を検討されるお客さまに対し、長期・分散・税制メリット等を活かしたアドバイスに努めています。

また、長期的な資産形成に係るご提案を積極的に行ってきた結果、定時定額（積立投資）による契約件数・販売額は増加しています。お客さまにとっては、投資信託の購入時期を分散させる「ドル・コスト平均法」により、平均購入単価を安定させる効果が期待できます。



(2) お客様の利便性向上に向けた取組み

お客様の利便性を図るため、2017年8月よりインターネットバンキング（IB）投資信託のサービスを開始し、投資信託販売額に占めるインターネットによる販売割合は増加しています。



2. 利益相反を適切に管理する取組み

○利益相反取引については、当金庫が定めた「利益相反管理方針」のもと、内部規程・マニュアル等を整備し、適切に管理・運用しています。適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理に関する責任者、担当者および統括部署、担当部署を設置し、利益相反管理に係る当金庫全体の情報を収集するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存しています。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、金庫内において周知・徹底するとともに、その適切性および有効性について定期的に検証しています。

○当金庫が取扱う投資信託の商品は、労金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であることを確認し、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うえで選定しています。

なお、2020年度は新規導入・廃止の商品はありませんでした。

○労金業態のグループ会社として、投資信託運用会社や保険会社は存在しないことから、グループ会社の商品を優先的に推奨・販売することはありません。

3. 手数料等に係る情報提供の取組み

○当金庫の商品・サービスの提供に際し、商品・サービスの開発・維持・システム運用、事務手続き等に係る費用の対価として、お客さまから手数料をいただく場合がございます。

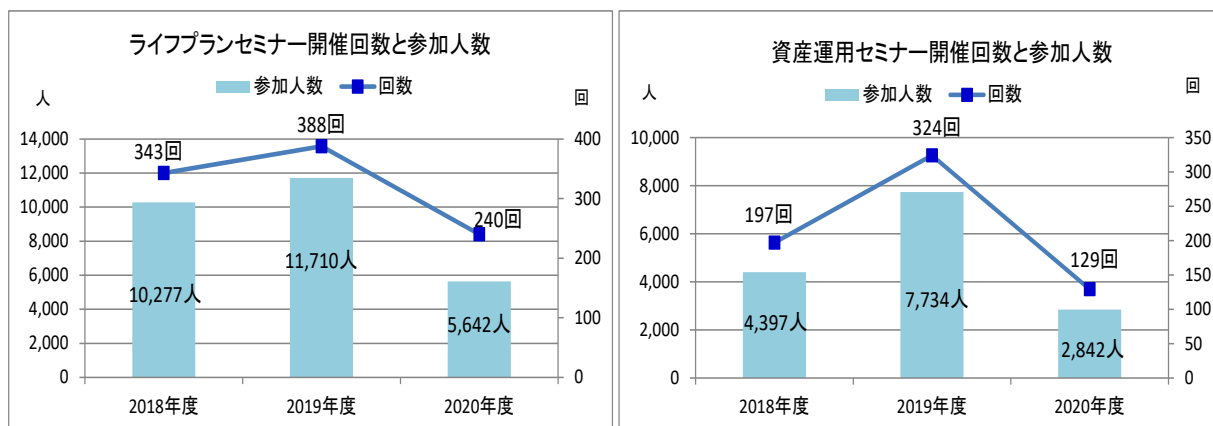
手数料の一覧は、店舗窓口および当金庫ホームページでご確認いただけます。

○投資信託のご提案に際しては、お客さま用説明パンフレット「投資信託ラインアップ」等を活用して、投資信託の仕組みや購入・保有時等にかかる手数料等をわかりやすく説明するよう努めています。



4. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

2020年度はコロナ禍により開催機会は減少したものの、感染防止対策に万全を期したうえで幅広いテーマで金融知識の向上に資するセミナーを開催し、資産形成の支援に努めています。



- 当金庫ホームページに投資信託の特設サイトや、「ろうきん iDeCo」スペシャルサイトを設け、投資信託を購入されるお客さま向けに、投資信託の仕組みや制度内容、リスクや運用のポイント等、投資に役立つ情報をわかりやすく掲載し、十分ご理解、ご納得のうえで購入いただくよう努めています。
- 金融商品の販売に際しては、お客さま一人ひとりの知識、投資経験、資産状況、投資目的等に照らし、わかりやすい情報提供に努めています。
- 投資信託のご提案に際しては、お客さま用説明パンフレット「投資信託ラインアップ」等を活用して、各ファンドの特徴や投資対象、投資目的等を丁寧に説明し、特に投資に係るリスクは、お客さまの誤解を招かないための注意を促すよう努めています。
- お客さまの幅広いニーズにお応えし、お客さまの最善の利益につながるよう、今後も金融商品の追加や見直しを行ってまいります。

5. お客様にふさわしいサービス提供の取組み

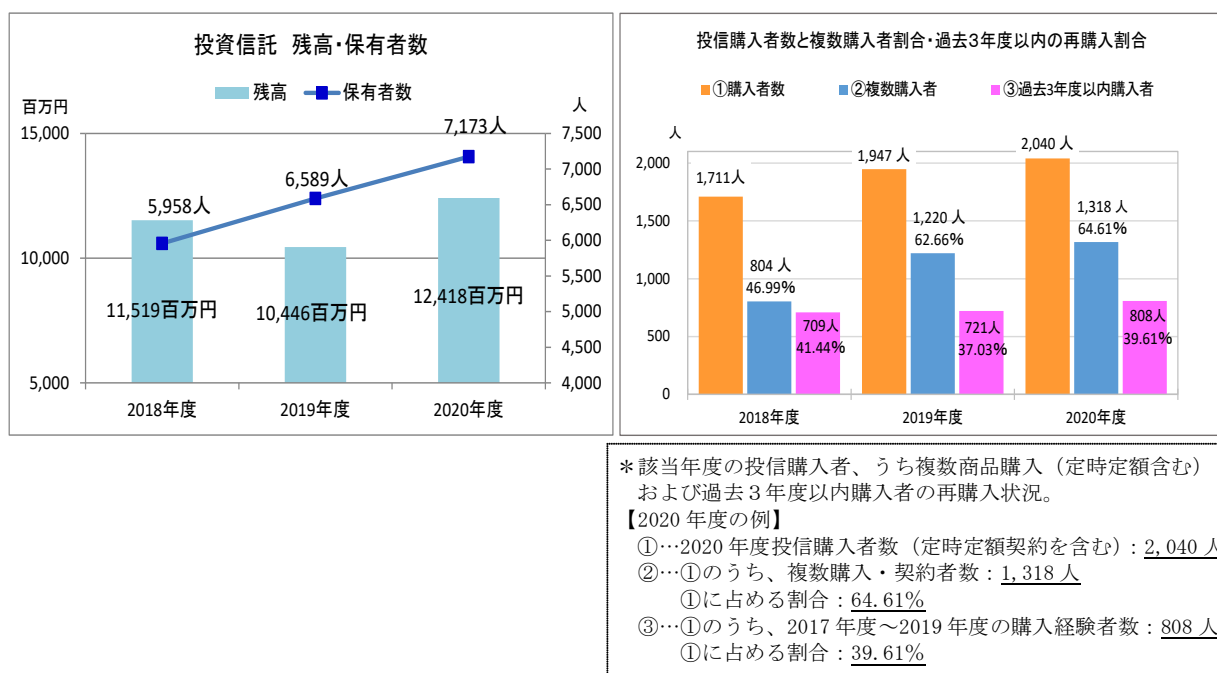
(1) 取組み状況

- 当金庫は、金融商品の販売対象とする会員組織に在籍する勤労者やその家族、地域の勤労者・居住者などの個人・団体等のお客さまに対し、各営業店に「マネーアドバイザー」を配置し、お客さまからの相談ニーズにお応えする体制を整えています。
- 当金庫は、お客さま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、お客さま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、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めています。
- 投資信託の販売にあたっては、お客さまの知識や投資経験、資産状況、投資目的等を確認させていただいたうえで、的確で誠実な説明・提案を行うよう努めています。また、ご高齢のお客さまに対する投資信託の販売に際しては、より丁寧な説明と、厳格な適合性判定および意思確認（複数回の面談および当金庫役席者の同席等）を実施しています。
- 当金庫は、投資信託販売後においても適時、的確に情報提供等のアフターフォローを実施し、特に、お客さまが保有する各銘柄別の投資金額に対して30%以上の評価損が発生した

場合には、すみやかに当該金融商品の運用状況等を説明し、お客さまの資産保護に努めています。

(2) 取組みの成果

当金庫の投資信託の保有者数は、方針に沿った取組みがお客さまに支持され、着実に増加しています。これは、お客さま一人ひとりのライフプランに基づく生活設計支援の取組みが、お客さまから支持された結果であると考えています。



6. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

- 「ろうきんの理念」の定着に向け、全国労働金庫協会が主催する「理念研修」を受講し、その実践に努めています。
- お客さまからの相談ニーズにお応えするため、当金庫職員は定期的に研修を受講し、商品・業務知識や相談スキルを身につけ、アップデートするとともに、その知識・スキルを各営業店の職員に伝達、共有することで、庫内全体の相談・提案力の底上げを図っています。
- 当金庫は、金融商品や投資環境に関する職員の知識向上を図るため、「FP技能士」「DCプランナー」等の資格取得の奨励・支援を行っています。

金融商品関連の職員向け庫内研修・協会「理念研修」受講者数(延べ)

	2018年度	2019年度	2020年度
庫内研修 (店内研修含む)	597人	599人	564人
協会「理念研修」	13人	14人	非開催

*コロナ禍により2020年度の協会「理念研修」は非開催

FP・DC資格保有者数

	2018年度末	2019年度末	2020年度末
FP1級	13人	13人	14人
FP2級	289人	300人	306人
DC1級	5人	5人	6人
DC2級	66人	67人	69人

以上