

お客さま本位の業務運営に関する方針

2022年4月28日改定

〈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・サービスの提供を通じた、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、これまでもお客さま本位の事業運営を実践してきました。〈ろうきん〉にとって、お客さまである勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客さまの立場に立った、良質な商品・サービスを提供していくのは本来的な役割であり、存在意義であるといえます。

労働金庫連合会（以下、「本会」といいます。）は、〈ろうきん〉の中央金融機関として、〈ろうきん〉の資金需給調整、金融業務機能の補完、余裕資金運用など、〈ろうきん〉が行う金融活動を支えています。また、[「ろうきんの理念」](#)のもと、CSR経営など様々な指針による取組みを進めてきました。

今般、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます。）を策定・公表するにあたり、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、更なる取組みを進めていきます。

本会は、以下の方針に基づく活動を実践し、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動を展開するとともに、勤労者の夢と共感を創造する〈ろうきん〉の中央金融機関としての役割発揮に努めていきます。

【方針1】 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

- 本会は、「ろうきんの理念」のもと、〈ろうきん〉の中央金融機関として〈ろうきん〉業態の発展に努め、その発展を通じて社会における責任を果たすと同時に、社会の一員として人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与するために事業運営を行っています。
- 本会は、金融庁が2017年3月（2021年1月改訂）に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を全て採択し、本方針を定めます。
- 本方針は、本会の発行するディスクロージャー誌およびウェブサイトに掲載し、公表します。
- 本方針に係る取組状況は、ウェブサイトに掲載し、公表します。
- 本方針は毎年見直しのうえ、必要があれば改正します。

（注） 本方針において、「お客さま」とは、本会および〈ろうきん〉の商品・サービスの利用者（利用を終了したお客さまを含む。）および利用を検討されている方を意味します。

【方針2】 お客さまの最善の利益の追求

- ・ 本会は、「ろうきんの理念」のもと、〈ろうきん〉の中央金融機関として〈ろうきん〉業態の発展に努め、その発展を通じて社会における責任を果たすとともに、社会の一員として人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与するため、「経営方針」、「事業計画」等を掲げ、「勤労者の生涯生活設計への貢献」などの重点施策を実施しています。

＜「経営方針」の概要＞

- ① 中央金融機関の役割を発揮します
 - ② 経営基盤を強化し、経営の健全性を確保します
 - ③ 金融環境の変化に対応します
 - ④ 顧客の保護および利便性の向上に努めます
 - ⑤ 内部管理態勢を強化し、適切な業務運営を行います
 - ⑥ 社会的責任（CSR）を重視した誠実な経営を行います
- ・ 「ろうきんの理念」は全ての〈ろうきん〉の役職員の行動の規範となるものであり、毎年若手職員向けに「理念研修」を実施しています。
 - ・ 「ろうきんの理念」および「経営方針」は、本会の発行するディスクロージャー誌およびウェブサイトに掲載し、公表します。

【方針3】 利益相反の適切な管理

- ・ 本会は、「労働金庫法」に基づく金融機関として、また、「金融商品取引法」上の登録金融機関として、これらの法令により求められている体制整備を行い、「利益相反のおそれのある取引」を特定し管理するための「利益相反管理方針」を定め、この方針に基づき適切な管理を行っています。
- ・ 「利益相反管理方針」は、本会の発行するディスクロージャー誌およびウェブサイトに掲載し、公表します。
- ・ 投資信託については、販売する商品がお客さまにとって、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について常務会に付議し、商品選定を行っています。

(注1) 投資信託の商品選定にあたっては、お客さまの最善の利益を最も重視しています。本会が当該商品の提供会社を選定するにあたって、金融商品選定委員会にて商品提供会社の信頼性、提供商品の競争力、〈ろうきん〉の各営業店への支援体制、手数料水準などを総合的に勘案して選定しています。

(注2) 本会および〈ろうきん〉においては、「販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合」、「同一主体またはグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合」となることはありません。

(注3) 本会は〈ろうきん〉の中央金融機関であり、個人のお客さまと直接取引を行うことは稀有ですが、〈ろうきん〉が行う取引について利益相反とならないよう指導しています。

(注4) 〈ろうきん〉の行う取引で利益相反となりうる「類型取引」は〈ろうきん〉のウェブサイトに掲載し、公表します。

【方針4】 手数料等の明確化

- ・ 本会および〈ろうきん〉がお客さまからいただく手数料は、ウェブサイトに掲載し、公表することを原則としています。
- ・ 投資信託について、本会および〈ろうきん〉は、ファンド情報によりお客さまにお支払いいただく手数料を商品ごとに一覧表にするなど、お客さまにご理解いただけるようわかりやすい開示に努めます。
- ・ また、〈ろうきん〉で取り扱っている投資信託については、〈ろうきん〉のウェブサイトにファンド情報を用意して、お客さまにご理解いただけるように丁寧に対応します。

※ 各ファンドの情報は、[こちら](#)からご覧いただけます。

【方針5】 重要な情報の分かりやすい提供

- ・ 本会および〈ろうきん〉がお客さまにご利用いただく金融商品の重要な情報は、ウェブサイトに掲載し、公表することを原則としています。
- ・ 〈ろうきん〉では、勤労者とその家族の生活を守り豊かにするため、金融教育のための教材や情報発信ツールを作成し、様々な課題や幅広い世代を対象とした金融教育に取り組んでいます。
- ・ ウェブサイト「[勤労者の資産形成に係る役割発揮宣言](#)」では、各種の資産形成商品を活用しつつ、お客さまの退職金・企業年金を守り資産形成を支援する取組みとして、企業型DC加入者向けに、投資の基本的な考え方や運用商品の選択について詳しくご説明しています。
- ・ ウェブサイト「[ろうきんのiDeCo個人型確定拠出年金スペシャルサイト](#)」では、個人型DCに関する情報提供として、「資産運用なるほど講座」にて、金融商品やリスクとリターンについて詳しくご説明しています。
- ・ ウェブサイト「[ろうきんとつくるあなたのLife Plan](#)」では、お客さまのライフプランに役立つ〈ろうきん〉の活用方法や、お金や暮らしの有益な情報をお伝えしています。

※ 「ろうきんのiDeCo個人型確定拠出年金スペシャルサイト」は、2022年10月より「ろうきんiDeCoスペシャルサイト」に名称変更しております。

(注1) 本会および〈ろうきん〉は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニ

ーズを把握するとともに、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行います。そのうえで、お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、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、分かりやすく行うよう努めます。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には、簡潔な情報提供を行う一方、複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、より丁寧な情報提供を行います。

- (注2) 本会が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品としては、ファンドオブファンズ形態の投資信託があります。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。当商品については、個別のファンドのご購入には対応していません。ご購入を検討されているお客さまには、当該商品のメリット、リスク、手数料等の重要な情報をご理解のうえ、ご購入いただく運営としています。
- (注3) 投資信託について、本会および〈ろうきん〉は、ファンド情報を用意するなど、お客さまにご理解いただけるように丁寧に対応します。
- (注4) お客さまに対して情報を提供する際には、より重要な情報については特に強調するなどしてお客さまの注意を促すとともに、「重要情報シート」等により、本会で取り扱っている同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう工夫します。
- (注5) 本会は、[本方針に関する取組状況を確認するための成果指標（KPI）](#)として、投資信託ラインアップやファイナンシャル・プランナー（FP）等の資格取得状況、お客さまへの情報提供の状況等を定期的にウェブサイトに掲載し、公表します。

【方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・ 本会および〈ろうきん〉は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握するとともに、類似の商品がある場合にはその商品との比較も含め、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行います。
- ・ 本会は、「金融商品に関する勧誘方針」、「確定拠出年金運営管理業務に関する勧誘方針」および「証券業務に関する倫理コード」を定め、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めます。
- ・ これらの方針は、本会の発行するディスクロージャー誌およびウェブサイトに掲載し、公表します。

- (注1) 〈ろうきん〉は、お客さまのライフプランや資産の状況等を踏まえて、お客さま一人ひとりに適した金融商品・サービスの販売・推奨を行っています。また、金融商品の販売後において、お客さまの意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行います。
- (注2) 本会が選定する投資信託のうち、パッケージ商品に該当する商品としては、ファンドオブファンズ形態の投資信託があります。ご購入を検討されているお客さまには、当該商品のメリット、リスク、手数料等の重要な情報をご理解のうえ、ご購入いただく運営

としています。

(注3) 本会および〈ろうきん〉は「金融商品の組成」に携わっていません。

(注4) 〈ろうきん〉では、投資信託の購入に際しては、お客さまの投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただき、お客さまにふさわしくない商品である場合には、その旨をお伝えする対応としています。

(注5) 販売する投資信託の提供会社の選定にあたって、本会は、販売する商品の仕組み等の理解を図るための〈ろうきん〉の各営業店向けの研修が充実している会社を選定材料の重要な要素の一つとしています。本会においても情報提供を営業店向けに積極的に行っています。

【方針7】 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・ 〈ろうきん〉は、「ろうきんの理念」を掲げ、常にお客さまである勤労者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。その職員への定着と実践に向け、〈ろうきん〉の中央機関である全国労働金庫協会において、職員研修「理念研修」を開催し、全国の〈ろうきん〉職員が参加しているほか、本会においても、〈ろうきん〉ならではの存在意義と役割発揮に係る研修等を人材教育体系の中で位置付けています。
- ・ 職員の人事評価にあたっては、お客さまの最善の利益に資する活動の実践を考慮する項目を設定しています。

以 上