

## 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、これらの原則に基づき、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生涯にわたり、お客様の立場に立った、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。

〈新潟ろうきん〉は、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」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。「ろうきんの理念」のもと、以下の取組方針に基づく活動を実践し、勤労者の暮らしを守り、より豊かにする運動を展開していきます。

### 1 お客様本位の業務運営に関する取組方針の策定・公表

- (1) 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」という)を策定します。
- (2) 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。
- (3) 本方針は毎年見直しのうえ、必要があれば改正します。

### 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(9頁 A 参照)

- (1) 当金庫は、「ろうきんの理念」のもと、すべての事業活動において、法令や内部規程を厳格に遵守し、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。
- (2) お客様が最善の利益を得られるよう、お客様の立場に立った、良質な商品・サービスを提供してまいります。
- (3) 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・分散投資を基本にご提案させていただきます。
- (4) 金融商品の販売チャネルの多様化、ご相談体制の拡充など、お客様の利便性が向上するための施策を進めます。

### 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のないよう、利益相反のおそれがある取引を特定し管理するため、「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、お客様の正当な利益を確保するための適切な管理を行っています。

### 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やその他の費用について、わかりやすく丁寧な説明を行います。

### 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(9頁 B 参照)

- (1) 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・推奨を行う金融商品・サービスの商品性やリスクについて、情報提供をわかりやすく丁寧に行います。
- (2) 会員・企業などにおいて、ライフプランセミナーを開催し、各ライフステージで必要とされる資金や、計画的な資産形成など、お客様の生活を生涯にわたってサポートするための情報提供を行います。
- (3) ご高齢のお客様に対しては、各種リスクや留意事項について十分ご理解いただいていることを都度確認するなど、より丁寧に対応いたします。

### 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

- (1) 当金庫は、お客様の健全な生活設計を支援するため、子育てや教育、マイホーム、セカンドライフなど、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、お客様の資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ライフプランを踏まえたニーズなど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、適切な説明・提案を誠実に行います。
- (2) お客様一人ひとりのライフプランに基づく的確なコンサルティングを行うため、職員の業務知識・スキルの向上をはかり、プロフェッショナルとして専門性を高めていきます。
- (3) 多様化・高度化するお客様の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、商品開発を行ってまいります。

### 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(9頁 C 参照)

当金庫は、お客様本位の業務運営を着実に実践していくため、研修を通じた人材育成や、業績評価制度の整備などに取り組んでまいります。

「お客様本位の業務運営」に関する取組状況

当金庫における「お客様本位の業務運営」の主な取組状況は次のとおりです。

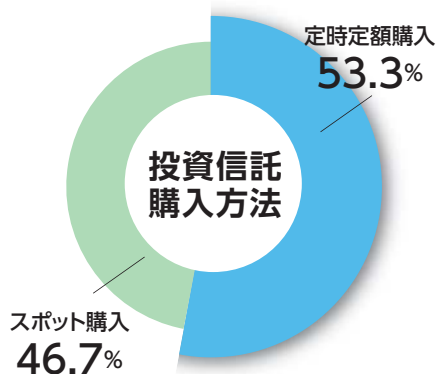
**A 長期的・安定的な資産形成のご提案状況**

- 税制面のメリットを活かせる長期積立の手段として、「個人型確定拠出年金(iDeCo)」と「つみたてNISA」のご契約をお勧めしています。
- 2020年3月末時点におきまして、「個人型確定拠出年金(iDeCo)」のご契約件数は2,757件、「つみたてNISA」のご契約件数は555件となっています。

商品制度	契約件数
iDeCo	2,757件
つみたてNISA	555件



- 投資信託のご購入を検討されるお客様に対し、期間分散の観点から「定時定額購入」をご提案しています。
- 2020年3月末時点におきまして、定時定額で購入されるお客様は全体の約53%となっています。



**定時定額購入とは?**

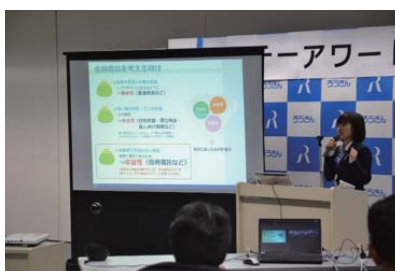
口座からの自動引落しにより、定期的に同一の商品を定額購入する方法です。定期的に一定金額を一定の期間、継続的に購入する投資手法はドル・コスト平均法とよばれ、基準価額が低いときには購入口数が多く、基準価額が高いときには購入口数が少なくなります。一定の口数ずつ購入する場合に比べ、平均買付コストを低く抑える効果が期待できます。

**B お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取組状況**

- 資産形成や金融トラブル防止など、幅広いテーマで金融知識向上に役立つセミナーを積極的に開催しています。
- 2019年度の各種セミナー開催回数は、1,392件となっています。

**C お客様への提案力向上の取組状況**

- お客様一人ひとりのニーズに沿った最善・最適なお提案が可能となるよう「セミナーアワード」、「ロールプレイング大会」といった内部の学習機会を設け、セミナー開催時の情報発信力やご相談時のコンサルティングの向上に取組みました。



※取組状況の詳細は、ホームページをご参照ください。