

お客さま本位の業務運営に関する取組み

当金庫は2017年12月に『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』を策定しております。本方針のもと、当金庫はお客さまの信頼に因るための具体的な取組みを実践してまいります。

*当金庫は、金融庁が確定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月30日策定、2021年1月15日改訂）を、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」として制定しています。

東北ろうきんの経営理念・経営方針

お客さま本位の業務運営に関する取組方針(FD方針)

金融商品勧誘方針

保険募集指針

最良執行方針

特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針等

利益相反管理方針

顧客保護等管理方針

1. 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』ならびにアクションプラン

〈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、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、「ろうきんの理念」を定め、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。

〈東北ろうきん〉は、『お客さま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、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動を展開していきます。

方針1. 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表

【アクションプラン】

- ☑ ディスクロージャー誌において、当庫をよりわかりやすくお伝えするための誌面づくりをめざします。
- ☑ PDCAサイクルを実践し、業務運営の改善に活かすとともに、取組状況については年度ごとに公表してまいります。

方針2. お客さま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

【アクションプラン】

- ☑ お客さまの資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに沿った商品・サービスを提供いたします。
- ☑ 職域セミナーなどで、お金に関する問題やライフプランに役立つ情報等を提供いたします。
- ☑ 各県に資産運用の専任者である「アセットプランナー」を配置し、お客さま一人ひとりに合ったアドバイスや適切なコンサルティングを提供します。

方針3. 利益相反を適切に管理する取組み

方針4. 手数料等に係る情報提供の取組み

方針5. お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

【アクションプラン】

- ☑ お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- ☑ 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- ☑ 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

方針6. お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み

【アクションプラン】

- ☑ お客さまの多様なニーズにお応えする適切かつ的確なコンサルティングを提供できるよう職員のスキルアップを図ります。
- ☑ 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスを提供するため、職員の各種資格取得推進をめざし、商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- ☑ 接遇対応の向上を図るため、当庫各種研修に「ビジネスマナー」「コミュニケーション」に関するカリキュラムを組み入れます。

方針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

【アクションプラン】

- ☑ 「ろうきん理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣と、当庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。

2. 当金庫の取組み状況は次のとおりです。 定期的に本取組み方針に基づき、KPI(成果指標)として公表してまいります。

情報の提供

※本項目記載の構成比・割合は、小数点第2位以下を四捨五入で記載しています。

～お客さまの生涯にわたる資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、ライフプランに役立つ情報を提供してまいります～

■投資信託商品ラインアップ (2024年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)	
債券	国内債券	1	1.5
	海外債券	11	16.2
株式	国内株式	7	10.3
	海外株式	15	22.1
REIT	国内REIT	3	4.4
	海外REIT	5	7.4
バランス型	21	30.9	
ESG関連	5	7.4	
合計	68	100.0	

■生命保険ラインアップ (2024年3月末現在)

種別	商品数	構成比 (%)
認知症保険	1	100.0
たんぽぽ認知症治療保険	1	100.0
合計	1	100.0

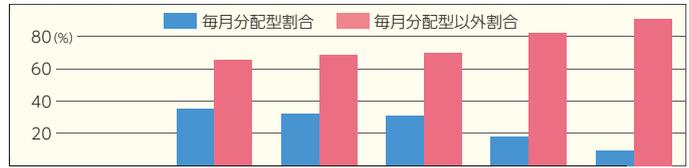
<正式名称>

たんぽぽ認知症治療保険：無配当増額認知症治療終身保険【I型】
(無解約払戻金型)(001)

■アセットプランナー

2023年度より、新たに資産形成・資産運用に特化した専門職員として「アセットプランナー」を配置しております。投資信託や預金商品等を含めたトータルアドバイザーとして、一人ひとりに合わせた提案を行うとともに、定期的なアフターフォローを通じて、将来のライフプラン実現に向けたお手伝いをさせていただきます。

■投資信託年間販売額に占める毎月分配型の割合とそれ以外の比較(2019年度～2023年度)

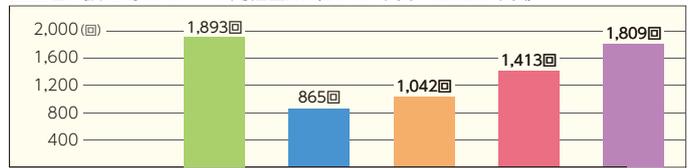


	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
毎月分配型割合	35.6%	31.9%	30.3%	18.0%	9.3%
毎月分配型以外割合	64.4%	68.1%	69.7%	82.0%	90.7%

当金庫では、“毎月分配型以外”の販売額の割合が“毎月分配型”の販売額を上回っております。複利効果(※)についても丁寧に伝え、お客さまのライフプランに沿ったご提案に努めてまいります。

※投資信託は主に値動きのあるものに投資します。そのため元本割れのリスクがございます。ファンドの運用成績次第では複利効果が得られない場合もございます。

■生活応援運動セミナーの開催回数 (2019年度～2023年度)



	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
参加者数	35,187人	11,214人	13,861人	19,998人	35,275人

当金庫では、「生活応援運動セミナー」を開催しています。“生活設計・生活防衛・生活改善”の3つのサポートを運動の柱とし、お金にまつわる諸問題の具体的な解決に向けて取り組んでいます。

お取引の状況

～お客さまのライフステージや多様なニーズにお応えできる商品の提供に努めてまいります～

■投資信託の販売上位実績 (2023年4月～2024年3月) (単位：万円)

順位	販売上位10銘柄	金額
1	たわらノーロード先進国株式	127,774
2	のむらップ・ファンド(普通型)	107,406
3	たわらノーロード日経225	91,981
4	たわらノーロードS&P500	68,671
5	モルガン・スタンレーグローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)	62,852
6	のむらップ・ファンド(積極型)	62,744
7	つみたて8資産均等バランス	58,540
8	インデックスファンドNASDAQ100(アメリカ株)	44,592
9	たわらノーロード全世界株式	43,952
10	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース	38,356

■投資信託の販売実績 (2021年度～2023年度) (単位：百万円)



職員教育の実践

～お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図り、金融サービスの高度化をめざしてまいります～

■研修参加実績 (2023年4月～2024年3月)

研修名	回数	参加者数
全国労働金庫協会主催研修	18回	36名
東北労働金庫内集合研修(リモート研修含む)※	32回	1,731名

※複数回に分けて開催した集合研修は1名として集約しております。また実務担当者研修は除いております。

■FP・DC関連資格取得者数

資格名	取得者数
ファイナンシャル・プランニング技能士(1級・2級・3級)、CFP、AFP	744名
DCプランナー(1級・2級・3級)	86名

良質な金融サービスの提供

■お客さまに、多岐にわたる投資信託の商品をより分かりやすくご案内するため、“見やすく・読みやすい”パンフレットを提供しております。

■お客さま一人ひとりのお役に立つ、最適なサービスと分かりやすい情報をご提供できるよう“資産形成ガイド”を活用し、全部店で学習をすすめております。

■お客さまの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識および取引目的、ニーズ等を丁寧に確認させていただき、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めております。商品等の内容や、リスクと運用実績、利益相反の可能性等の情報を提供し、類似の金融商品との比較を容易にする「重要情報シート」を2022年1月より導入し、お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供を行っています。

