

## 【「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について】

当金庫は、この地域になくてはならない金融機関であると真に評価・支持される金融機関を目指しています。それを実現するためには、地域社会、地域経済、地域の皆さまに貢献することが当金庫の重要な使命であり、存在価値を高めるものと考え、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年9月28日、当金庫は「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」を制定し、お客さまの視点に立ち、お客さまの資産形成のサポート業務に全力で取り組んでまいりました。

この度、2021年1月に改定された「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応し、当金庫はお客さまの安定的な資産形成の実現に貢献し、お客さまの最善の利益を追求する為、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」と改定のうえ、以下のとおり取組方針を公表いたします。なお、全役職員が本方針を遵守し、お客さま本位の取組みを実践するとともに、その取組状況を定期的に確認・公表し、必要に応じて見直しいたします。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、高い専門性と企業倫理を持って、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。また、お客さま本位の業務運営が組織文化として定着するよう努めてまいります。

#### アクションプラン

- (1) お客さまの資産形成のお手伝いの為、お客さまと良質なコミュニケーションを図り、お客さまに最も適した商品・サービスの提供に努め、地域のお客さまの生活品質の向上をサポートすることで、安定した顧客基盤を形成します。
- (2) 高い専門性と企業倫理を図る為、研修等により職員に対する教育・指導を行い、市場動向や社会情勢、商品知識などの専門性を高めて相談業務の能力向上に取り組み、コンプライアンス意識の醸成を図り、本方針の定着に努めてまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまとの利益相反の可能性について注意を払い、利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築いたします。

#### アクションプラン

- (1) 新商品を導入する際には、抱き合わせ販売等利益相反に関する項目を検証します。
- (2) 当金庫のみに特別な利益となるような、特定の運用会社・保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。

### 3. 手数料等の明確化

私たちは、お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、お客さまに十分ご理解いただけるよう、丁寧な情報提供に努めます。

#### アクションプラン

- (1) お客さまにご負担いただく手数料等などは、販売用資料(交付目論見書、商品概要説明書等)を用いて、お客さまが判断するうえで重要な情報を分かりやすく提供いたします。
- (2) 特定保険の販売時において、当金庫が生命保険会社から受取る販売代理店手数料について「契約概要」に明記し、公表いたします。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客さまの金融知識、投資経験、属性などをしっかり聴取し、お客さまの状況に合わせて、お客さまに十分ご理解いただけるような分かりやすい情報提供に努めます。

#### アクションプラン

- (1) お客さまに金融商品・サービスを提案する際には、基本的なリターン、損失その他リスク、取引条件等の情報に加え、提案する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向に踏まえたものであることを分かりやすく説明します。特にご高齢のお客さまにはご家族と共に時間をかけて判断していただくことをお勧めします。
- (2) お取引の経験や金融知識等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、わかりやすく、より簡単に、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- (3) 金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行い、同種の商品の内容と比較しやすいよう工夫し、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。
- (4) 複数の金融商品・サービスをパッケージとしてご提供する場合には、個別での販売が可能であるか否か、パッケージ化する場合としない場合をお客さまが比較できるような情報提供に努めます。
- (5) お客さまに投資判断に必要な情報を提供する際には、より重要な情報については特に分かりやすく説明をいたします。

### 5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

私たちは、お客さまのご資産の状況、投資経験、知識、投資目的、ニーズを把握して、お客さまにふさわしい商品を提供できるよう、商品ラインナップの整備、サービスの充実を図ります。

### アクションプラン

- (1) お客様のご意向を確認し、お客様のライフプラン等を踏まえた目標資産額や投資割合等を検討したうえで、お客様にとって最善の方法を、お客様の許容の範囲内で提案いたします。
- (2) お客様にとって最適な商品・サービスについて、当金庫取扱いの類似する商品・サービスの内容と比較しながら提案します。
- (3) 市場動向や商品の運用状況など、お客様の判断に必要な情報を提供し、丁寧なアフターフォローを行います。
- (4) 複雑またはリスクの高い商品の販売や、複数の金融商品・サービスをパッケージとして提供する場合、また、金融知識・経験の浅いお客様への商品の販売については、商品の特性やお客様の理解度を踏まえ、お客様にとってふさわしいものであるかを慎重に検討いたします。
- (5) 金融商品や取引に関する基本的知識を広め、投資知識の向上に資する目的で、投資啓発パンフレット等の活用、お客様向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。

## 6. お客様本位の業務運営を行うために必要な態勢整備及び人材育成

私たちは、お客様の最善の利益を追求し、お客様のニーズに資する営業活動を評価する業務評価体系を構築します。また、役員への研修等により資質向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識の強化・スキルアップを図り、金融のプロフェッショナルとしての専門性を高め、コンサルティング能力の向上に努めます。

### アクションプラン

- (1) お客様のニーズ・資産形成に資する業務評価体系を構築し、著しく手数料に重点を置いた評価はいたしません。
- (2) 役員に対するコンプライアンスや利益相反に対する研修、お客様視点に立脚したお客様への対応、社会に対する行動基準、金融商品の専門知識の習得を図る研修を定期的実施し、教育を行ってまいります。

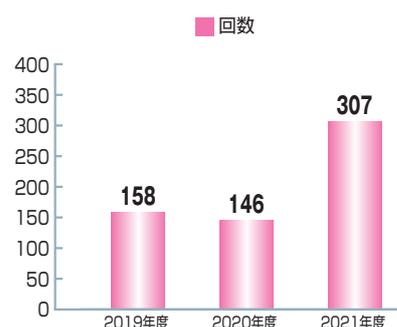
(2022年4月1日改定)

## 【資料編】「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況

### ●金融商品保有者数



### ●お客様向けセミナー(保険・投信等)



### ●投資信託・保険商品のラインナップ (2022年3月末)

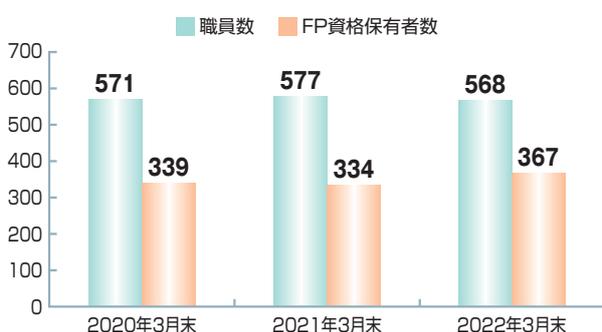
《投資信託ラインナップ》

カテゴリー	取扱商品数	構成比
国内	13	20.3%
債券	2	3.1%
株式	9	14.0%
不動産	2	3.1%
海外	34	53.1%
債券	11	17.1%
株式	19	29.6%
不動産	4	6.2%
バランス型	15	23.4%
その他資産(商品)	2	3.1%
合計	64	100.0%
インターネット専用	27	42.1%
つみたてNISA専用	6	9.3%

《保険商品ラインナップ》

カテゴリー	取扱商品数	構成比	
運用性 (貯蓄性) 商品	個人年金保険	3	17.6%
	変額保険	2	11.7%
	平準払終身保険	1	5.8%
	一時払終身保険	7	41.1%
	円建	3	17.6%
外貨建	4	23.5%	
保障系商品	医療保険	1	5.8%
	がん保険	1	5.8%
	認知症保険	1	5.8%
	所得補償保険	1	5.8%
合計	17	100.0%	

### ●職員の専門資格 (FP) 取得状況



### ●主な研修の実施状況

本部研修	2022年3月末現在	
コンサルティング能力向上に関する研修	提案力強化	延べ 1,600名
	顧客アプローチなど	
お客様対応・CS向上に関する研修	新商品	延べ 1,450名
	改定商品	
	販売実践など	
販売資格取得に関する研修	証券外務員	延べ 140名
	生命保険	
	損害保険	
	信託など	
コンプライアンスに関する研修	投資信託	延べ 610名
	生命保険	
	FD(フィデューシャリー・デューティー) など	

※Web研修含む

## 【「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の公表について】

当金庫は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」のアクションプランに基づいた様々な取組みを行っています。その取組みの一環として、金融庁が2018年6月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」に基づき2022年3月末で算出した数値を公表します。

共通KPIとは、金融庁から「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」として公表された「運用損益別顧客比率」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン」の3つの指標のことをいい、各金融機関でお取引されているお客さまの運用成果がどの程度でているか、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを統一的な情報として「見える化」したものです。

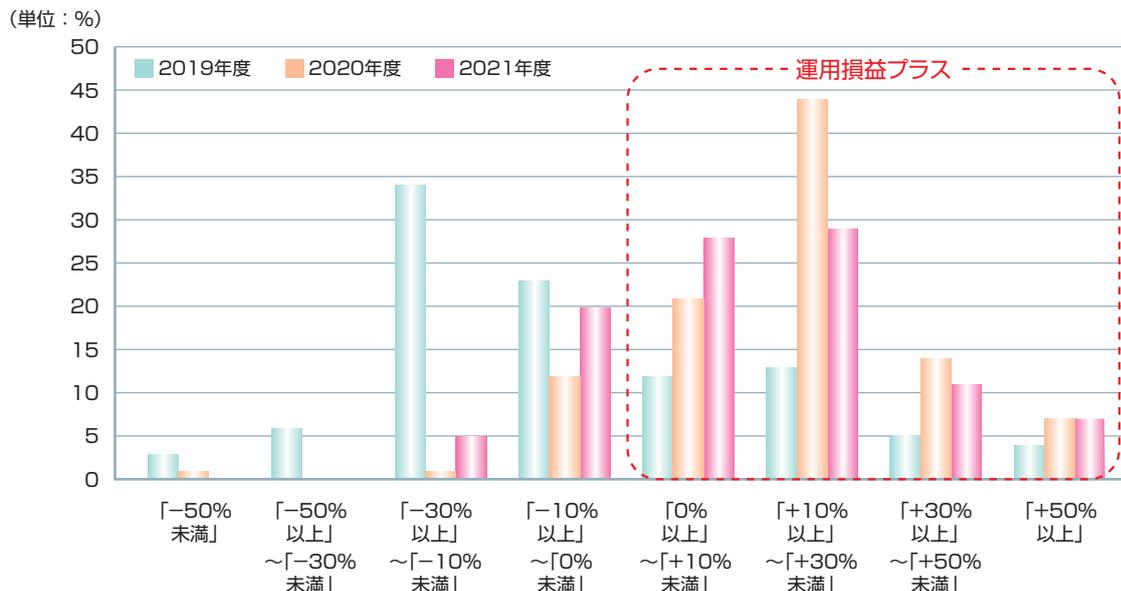
① 運用損益別顧客比率	投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どのくらいのリターンが生じているかを見ることができます。
② 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン	設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎に預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。
③ 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン	

### 【共通KPI実績】

インフレ懸念による米国の利上げ観測に加え、ウクライナに軍事侵攻したロシアに対して経済制裁等を課したことによるエネルギー価格の高騰等の要因により、株式市場の下落及び急激な円安傾向に進んだ影響を受け、「運用損益別顧客比率」の運用益がプラスのお客さまは約75%となり、昨年度から約11%減少しました。また、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」の数値では、コスト・リスク・リターン全ての数値が上昇しています。

#### 1. 運用損益別顧客比率

○当金庫で投資信託を保有しているお客さまの運用損益状況を、運用損益率区分毎に表示しています。  
2022年3月末時点で、運用損益率がプラス（0%以上）のお客さまは約75%となっています。

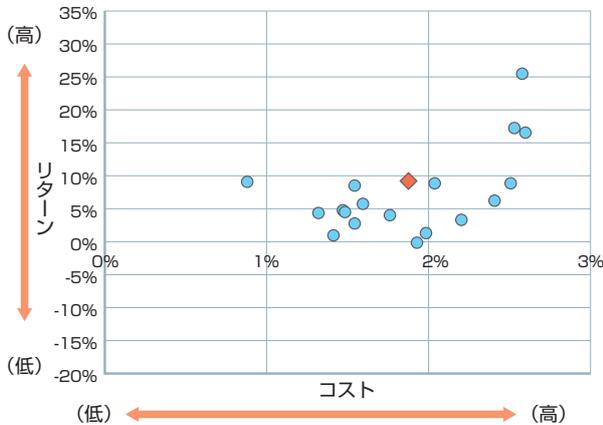


運用損益：基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額（税引後） + 累計売却金額 - 累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）  
運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出  
原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています。

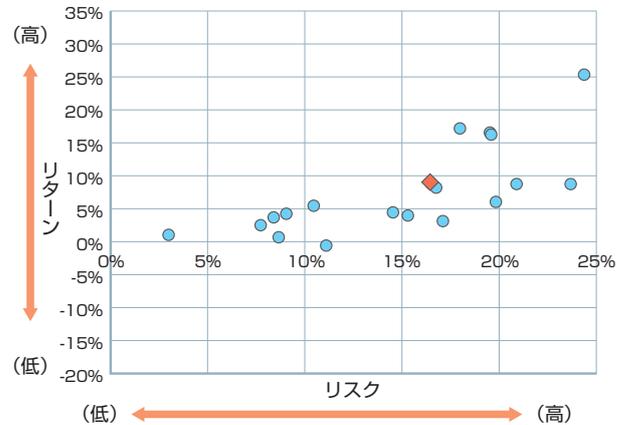
## 2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン

○残高上位20銘柄の平均コストは1.87%です。平均リスク16.36%に対し、平均リターンは9.16%となっています。

### ◆投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン



### ◆投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン



※◆は上位20銘柄のコスト、リターンの平均値です。

※◆は上位20銘柄のリスク、リターンの平均値です。

対象ファンド：投資信託の預かり資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）

コスト：(販売時手数料率÷5) + 信託報酬（年率）

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

### 投資信託預かり資産残高上位20銘柄

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク	投資信託残高 (百万円)
1位	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.49%	4.59%	14.50%	4,286
2位	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	16.64%	19.45%	1,052
3位	グローバルAIファンド	2.59%	25.61%	24.29%	998
4位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	6.20%	19.75%	885
5位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	9.11%	16.42%	768
6位	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.53%	17.26%	17.94%	643
7位	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	16.57%	19.54%	380
8位	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.49%	4.51%	8.99%	306
9位	三菱UFJ/マッコーリーグローバル・インフラ債券ファンド<為替ヘッジなし> (毎月決算型)	1.76%	3.95%	8.36%	252
10位	ダイワ・インド株ファンド	2.51%	8.96%	23.60%	246
11位	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.54%	2.80%	7.69%	217
12位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	3.31%	17.04%	197
13位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	4.31%	15.28%	159
14位	投資のソムリエ	1.98%	1.32%	2.99%	152
15位	しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.60%	5.77%	10.41%	136
16位	世界のサイフ	1.41%	0.86%	8.64%	111
17位	しんきんJリートオープン（1年決算型）	1.46%	4.78%	14.47%	108
18位	DIAM高格付外債ファンド	1.93%	▲0.29%	11.03%	83
19位	ニッセイ日本勝ち組ファンド（3ヵ月決算型）	1.54%	8.48%	16.72%	78
20位	女性活躍応援ファンド	2.04%	8.94%	20.83%	73
合計/残高加重平均値		1.87%	9.16%	16.36%	11,140

※上記は将来における当金庫取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません。