2024 年 7 月 25 日

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況について

呉信用金庫は、お客さまの視点に立って、安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポート業務を行うべく、2017 年 9 月 28 日に「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」を制定いたしました。さらに、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、2022 年 4 月 1 日、**「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」**に改定し、2023 年 5 月に内容を一部改定致しました。

当金庫では、「お客さま本位の業務運営」の定着に向け、取組方針の実践状況を検証し、年度毎に成果指標（KPI）を公表しています。今後も、よりお客さまのお役に立てるように、商品・サービス等の向上に向けた取り組みを継続してまいります。

【アクションプランの取組状況】

項目	アクションプラン	取組状況および対応する成果指標（KPI）
1. お客さまの最善の利益の追求		
	（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。	◆お客さまにとって「最善の利益」を追求し、その運用状況を検証するため、「運用損益別顧客比率」「投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン」「運用評価別顧客比率（外貨建保険）」「銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）」を公表しています。 ◆お客さまへの適切・的確なアドバイスができるよう、ファイナンシャルプランナーの資格を奨励し、2024 年 3 月末時点で当金庫職員の FP2 級取得者 206 名、FP3 級取得者 339 名となりました。 【共通 KPI】①投資信託の運用損益別顧客比率②投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン④運用評価別顧客比率（外貨建保険）⑤銘柄別コスト・リターン（外貨建保険） 【自主的な KPI】③お客さま向けセミナー⑤職員の専門資格（FP）取得状況⑥研修の参加者数
	（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		
	（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。	◆新規取扱をしている投資信託は、2024 年 3 月末時点で運用会社 8 社計 76 ファンドあり、特定の運用会社に偏らず、お客さまのニーズにお応えすることを第一に考え、商品を選定しています。 ◆生命保険商品につきましては、2024 年 3 月末時点で保険会社 8 社計 21 商品を新規取扱しており、バランスのとれたラインナップの充実に努め、お客さまのニーズに合わせてご案内しています。 【自主的な KPI】④投資信託・保険商品のラインナップ状況
	（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。	

項目	アクションプラン	取組状況および対応する成果指標（KPI）
3. 手数料等の明確化		
	（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。	◆投資信託の販売手数料・信託報酬等は、交付目論見書・目論見書補完書面、タブレット端末（Wealth Advisor）等を利用し、わかりやすく丁寧な説明を実施しています。 ◆特定保険の販売代理店手数料につきましても、商品概要書等によりわかりやすく丁寧に説明しています。 ◆当金庫の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の平均コスト・リターンおよび当金庫の外貨建保険の 8 銘柄の平均コスト・リターンを公表しています。 【共通 KPI】②投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン⑤銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）
	（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		
	（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。	◆金融商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等の重要な情報については、販売用資料・パンフレットやタブレット端末（Wealth Advisor）等を利用し、わかりやすく丁寧な説明を実施しています。 ◆70 歳以上のお客さまにつきましては、ご家族（70 歳未満の方）にご同席いただき、商品内容を理解いただいたうえでご契約いただけるようご協力をお願いしています。（ご家族のご同席ができない場合は、当金庫の役席者が同席させていただきます。） ◆複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合は、販売用資料・パンフレットやタブレット端末（Wealth Advisor）等を利用し、複数商品でお客さまが比較しやすいよう配慮のうえ、情報提供するよう努めています。 ◆お客さまに投資判断に必要となる重要な情報につきましては、目論見書や契約締結前交付書面等で特に丁寧に説明を行い、お客さまの誤解・誤認を招くことがないよう努めています。 ◆当金庫の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の平均リスク・リターンおよび当金庫の外貨建保険の 8 銘柄の平均コスト・リターンを公表しています。 【共通 KPI】②投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン⑤銘柄別コスト・リターン（外貨建保険） 【自主的な KPI】⑤職員の専門資格（FP）取得状況⑥研修の参加者数
	（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。	

項目	アクションプラン	取組状況および対応する成果指標（KPI）
5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供		
	（1）お客さまのご意向を確認し、お客さま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、お客さまにとって最善の方法を、お客さまの許容の範囲内で提案いたします。 （2）お客さまにとって最適な商品・サービスについて、当庫取扱の類似する商品・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、お客さま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・経験の浅いお客さまへの商品の販売については、商品の特性やお客さまの理解度を踏まえ、お客さま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、お客さま向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。	◆お客さまの意向に沿った商品の提案を実現するため、投資信託・保険商品のラインナップの見直しを定期的に実施しています。 ◆「しんきん預り資産ナビ」にお客さま情報を入力することで、お客さまのリスク許容範囲内で、お客さまに適した金融商品を複数選択し、提案いたします。 ◆当庫取扱商品で類似する商品・サービスにつきましては、販売用資料・パンフレットやタブレット端末（Wealth Advisor）等を利用し、類似する商品の比較がしやすいよう配慮に努めています。 ◆投資信託を保有するお客さまへのアフターフォローとして、基準価額が月間で 10%以上変動したお客さまや、80 歳以上のお客さまに対して、保有資産状況の説明、市場環境等の情報提供を行うこととし、2023 年度中に合計 7,406 件実施いたしました。また、特定保険商品を保有するお客さまへのアフターフォローとして、2023 年度中に合計 6,579 件実施いたしました。 ◆複数の金融商品からなる商品の販売や、複雑またはリスクの高い商品の販売や、金融知識・経験の浅いお客さまへの販売・推奨を行う場合は、販売用資料・パンフレットやタブレット端末（Wealth Advisors）等を利用し、わかりやすく丁寧に情報提供するよう努めています。 ◆お客さま向け資産形成セミナーにつきましては、「長期・分散・積立」や新 NISA 制度について情報提供を中心に行い、2023 年度のセミナー実施回数は合計 329 回となりました。 【共通 KPI】②投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン⑤銘柄別コスト・リターン（外貨建保険） 【自主的な KPI】③お客さま向けセミナー④投資信託・保険商品のラインナップ状況 ※ 当金庫は金融商品の組成に携わる金融事業者には該当いたしません。
6. お客さま本位の業務運営を行うために必要な態勢整備および人材育成		
	（1）お客さまのニーズ・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）役職員に対するコンプライアンスや利益相反に対する研修、お客さま視点に立脚したお客さまへの対応、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に実施し、教育を行ってまいります。	◆店舗評価項目に「資産形成先数の増加」を設定するなど、手数料のみに重点を置いた評価体系にはしていません。お客さまの資産形成を目的として、積立投資を中心に情報提供等を行っています。 ◆職員の提案力の強化を目的とした研修や、お客さま対応・CS 向上を目的とした研修、販売資格取得研修、コンプライアンス研修等を計画的に実施し、延べ 6,800 名が参加いたしました。 【自主的な KPI】①金融商品保有者数②定時定額契約件数⑤職員の専門資格（FP）取得状況⑥研修の参加者数

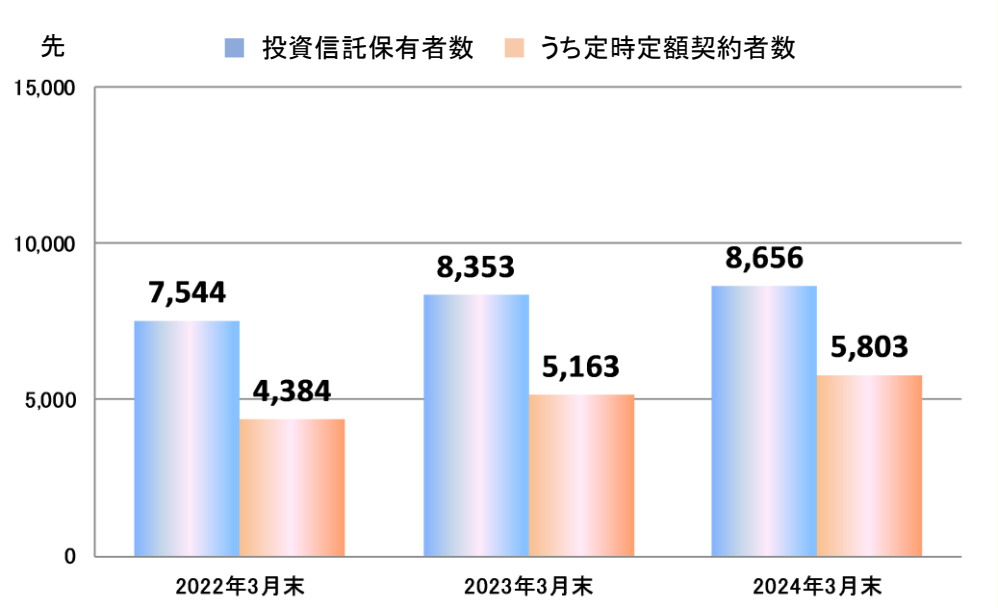
【資料編】「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況（自主的なKPI）

お客さまの投資知識の向上に資する目的で、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底したうえでお客さま向けセミナーを開催し、情報提供を行ってまいりました。
多くのお客さまに積立投資による安定的な資産形成をおすすめしたことで、定時定額契約件数・契約者数ともに順調に増加しています。

① 金融商品保有者数

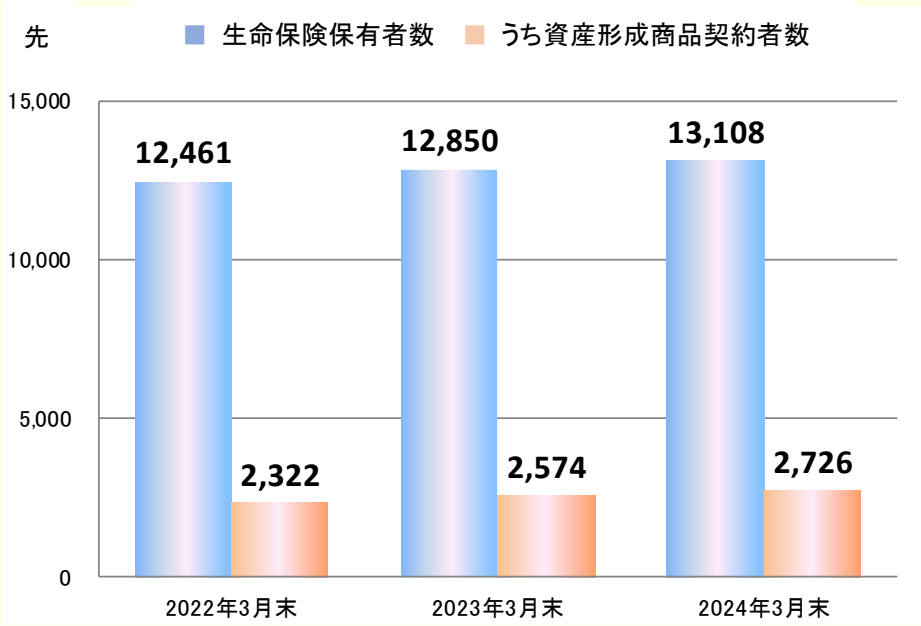
（単位：先）

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
投資信託保有者数	7,544	8,353	8,656
うち定時定額契約者数	4,384	5,163	5,803



（単位：先）

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
生命保険保有者数	12,461	12,850	13,108
うち資産形成商品契約者数	2,322	2,574	2,726

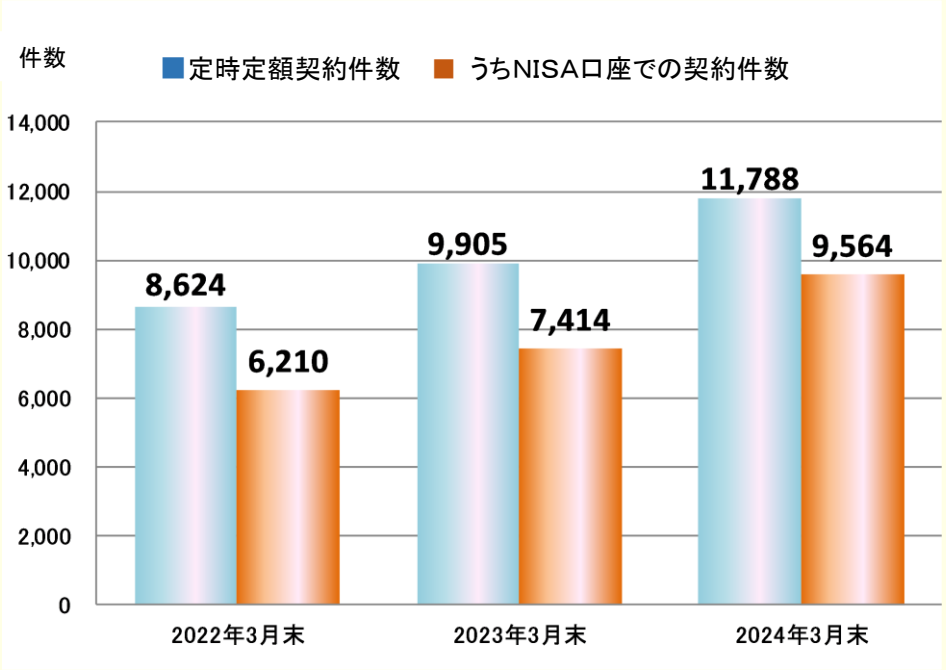


②定時定額契約件数

（単位：件）

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
定時定額契約件数	8,624	9,905	11,788
うちNISA口座での契約件数	6,210	7,414	9,564

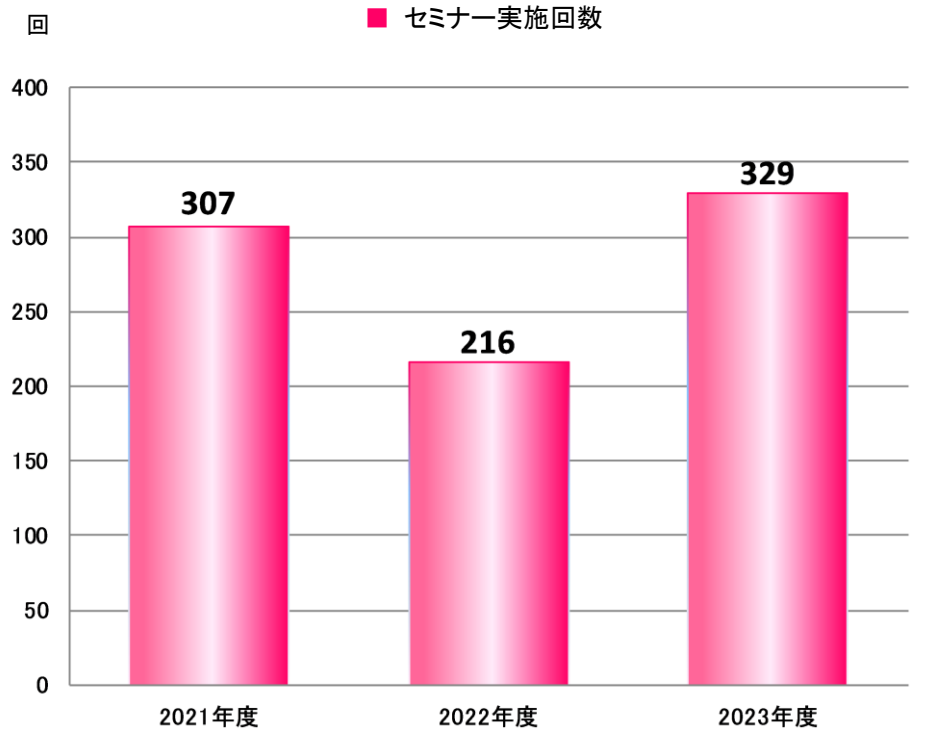
2022年3月末・2023年3月末は、一般NISAとつみたてNISAの合計件数です。
2024年3月末は、成長投資枠とつみたて投資枠の合計件数です。



③お客さま向けセミナー

（単位：回）

	2021年度	2022年度	2023年度
開催回数	307	216	329



お客さまのニーズに沿った商品のご提案を行えるよう、商品の見直しを定期的に行っております。

投資信託につきまして、2024 年 1 月からの新 NISA 制度の移行に伴い、成長投資枠の対象商品 8 ファンド、つみたて投資枠の対象商品 3 ファンドを導入し、ラインナップの調整を実施しました。

④投資信託・保険商品のラインナップ状況

≪投資信託ラインナップ（2024 年 3 月末）≫

カテゴリー		取扱商品数	構成比
国内		13	17.1%
	債券	2	2.6%
	株式	9	11.8%
	不動産	2	2.6%
海外		45	59.2%
	債券	11	14.4%
	株式	30	39.4%
	不動産	4	5.2%
内外債券		1	1.3%
バランス型		15	19.7%
その他資産（商品）		2	2.6%
合計		76	100.0%
	インターネット専用	26	－
	つみたてNISA専用	9	－

※新規販売を停止しているファンドを除きます。

≪保険商品ラインナップ（2024 年 3 月末）≫

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	14.2%
	変額保険		2	9.5%
	変額年金保険		1	4.7%
	平準払終身保険		1	4.7%
	一時払終身保険		7	33.3%
		円建	3	14.2%
		外貨建	4	19.0%
保障性商品	医療保険		1	4.7%
	がん保険		2	9.5%
	認知症保険		1	4.7%
	所得補償保険		1	4.7%
	学資保険		1	4.7%
	介護保険		1	4.7%
合計			21	100.0%

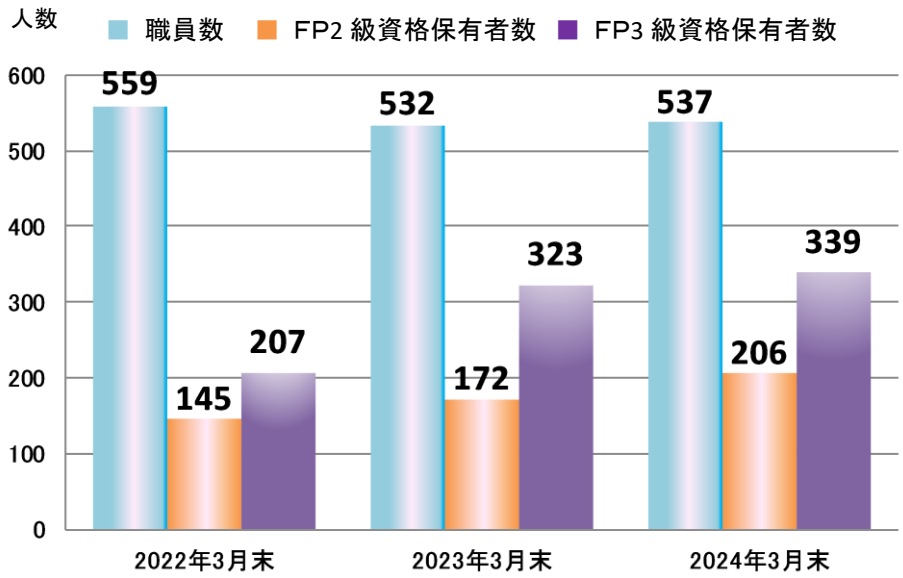
※新規販売を停止している商品を除きます。

お客さまの意向に沿った商品提案が行えるように、各種資格試験の取得や研修等を多数開催し、相談業務の能力向上に取り組んでおります。

⑤職員の専門資格（FP）取得状況

（単位：人）

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
職員数	559	532	537
FP2級資格保有者数	145	172	206
FP3級資格保有者数	207	323	339



⑥研修の参加者数

本部研修	2024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 顧客アプローチなど	延べ 1,755名
お客さま応対・CS向上に関する研修	新商品 改定商品 販売実践など	延べ 3,028名
販売資格取得に関する研修	証券外務員 生命保険 損害保険 信託など	延べ 219名
コンプライアンスに関する研修	投資信託 生命保険 FD（フィデューシャリー・デューティー）など	延べ 1,798名

※　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

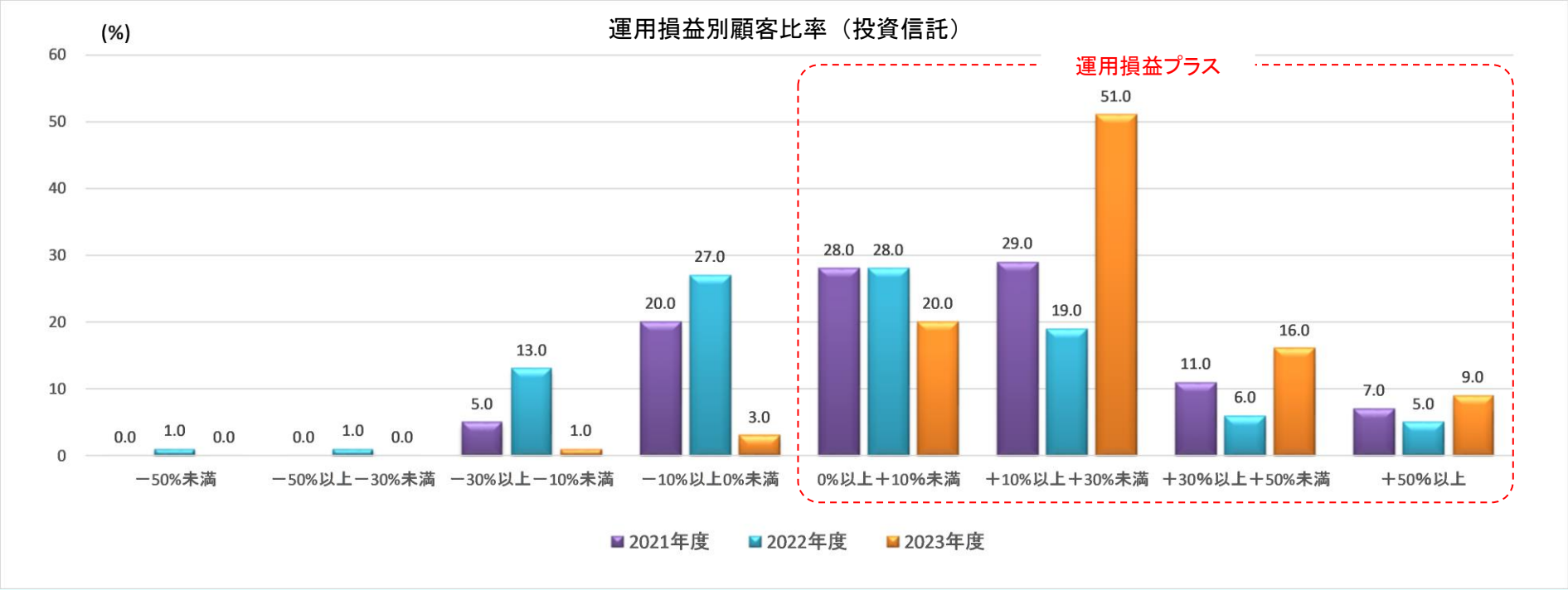
金融庁が 2018 年 6 月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」に基づき、2024 年 3 月末で算出した数値を公表いたします。

【比較可能な共通 KPI】

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、銘柄毎及び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	

① 運用損益別顧客比率（投資信託）

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、運用損益率区分ごとに表示しています。
2024 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 96.0%となりました。



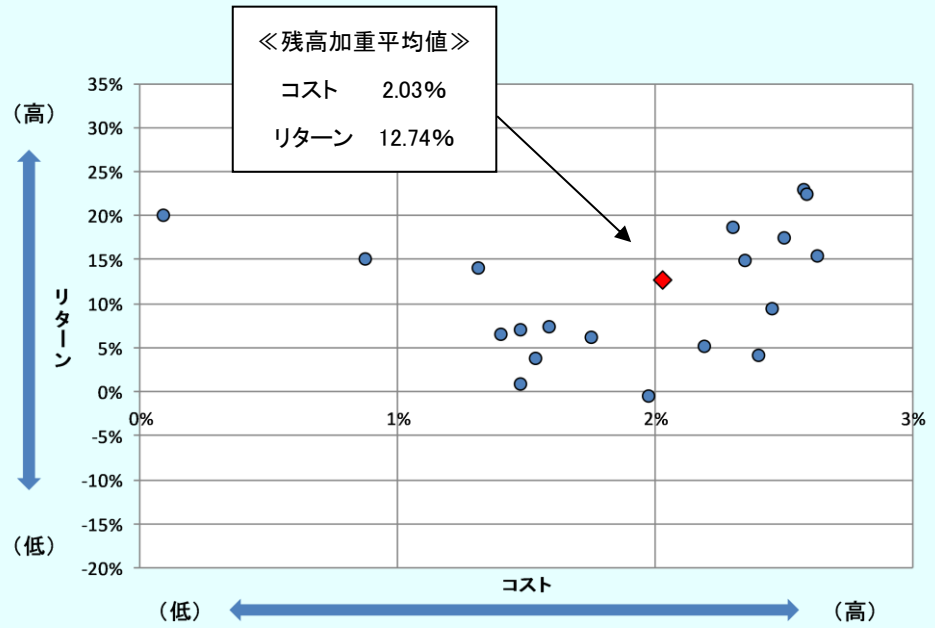
運　用　損　益　：　基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額－累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

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

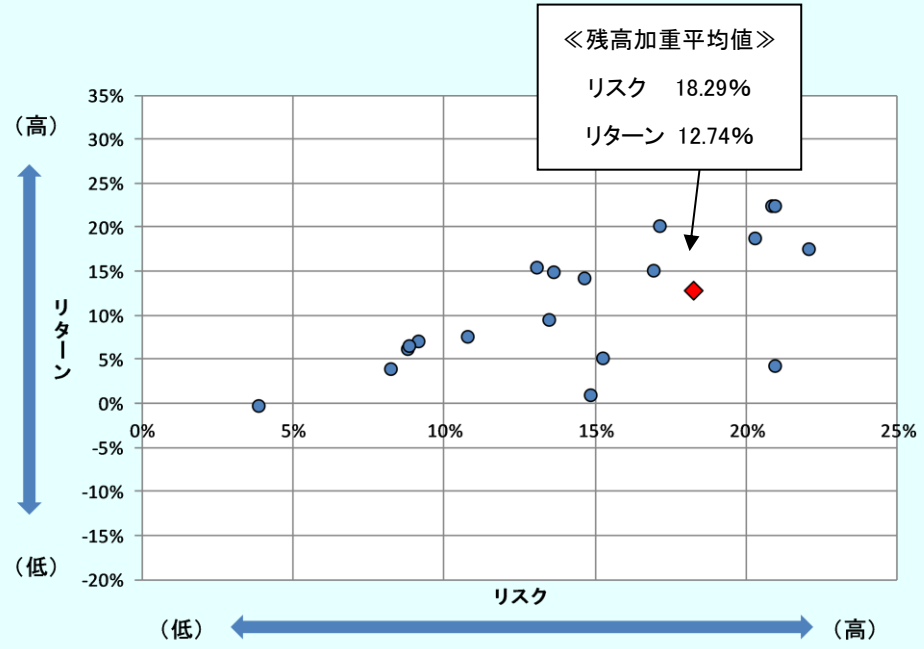
当金庫の投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト･リターンを表示しています。
平均コストは 2.03%、平均リターンは 12.74%となっています。



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

③ 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク･リターン

当金庫の投資信託の残高上位 20 銘柄のリスク･リターンを表示しています。
平均リスクは 18.29%、平均リターンは 12.74%となっています。



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）
リ　ス　ク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
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

投資信託預かり資産残高上位 20 銘柄

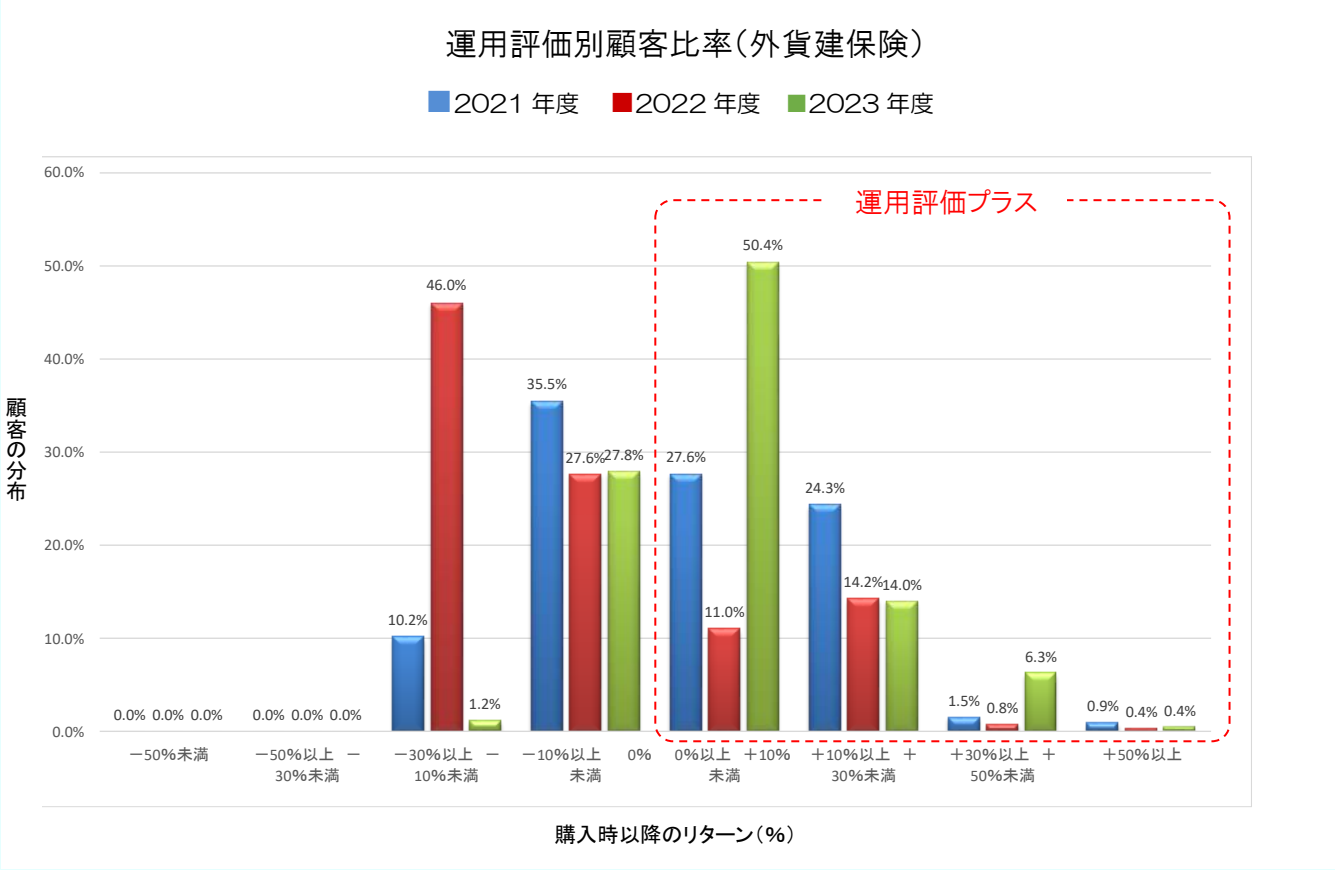
当金庫の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄は以下のとおりです。（本データは 2024 年 3 月末時点となります。）

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク	投資信託残高（円）
1位	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.49%	0.65%	14.90%	2,721,748,742
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%	22.18%	20.90%	1,397,942,208
3位	グローバルAIファンド	2.59%	22.74%	27.67%	1,376,446,812
4位	ダイワ・インド株ファンド	2.51%	17.34%	22.13%	1,101,177,350
5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）	2.31%	18.45%	20.36%	1,000,423,788
6位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	14.87%	17.00%	772,733,307
7位	グローバルSDGs株式ファンド	2.35%	14.70%	13.69%	660,585,913
8位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	4.04%	21.00%	604,426,720
9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%	22.19%	21.01%	435,635,634
10位	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.49%	6.82%	9.24%	233,685,819
11位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	13.95%	14.72%	230,882,695
12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%	6.03%	8.87%	216,581,618
13位	ワールド・ビューティー・オープン（為替ヘッジなし）	2.46%	9.23%	13.53%	208,049,995
14位	たわらノーロード　先進国株式	0.10%	19.90%	17.20%	197,649,795
15位	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）	2.64%	15.28%	13.12%	159,255,599
16位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	4.96%	15.31%	137,302,901
17位	しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.60%	7.30%	10.84%	130,822,448
18位	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.54%	3.64%	8.31%	127,388,874
19位	投資のソムリエ	1.98%	−0.57%	3.95%	119,190,354
20位	世界のサイフ	1.41%	6.35%	8.93%	108,212,060
合計/残高加重平均値		2.03%	12.74%	18.29%	11,940,142,632

※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。

④ 運用評価別顧客比率（外貨建保険）

当金庫で外貨建保険を保有しているお客さまの運用損益状況を、運用評価区分ごとに表示しています。
円安の影響もあり、2024 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 71.1%となりました。

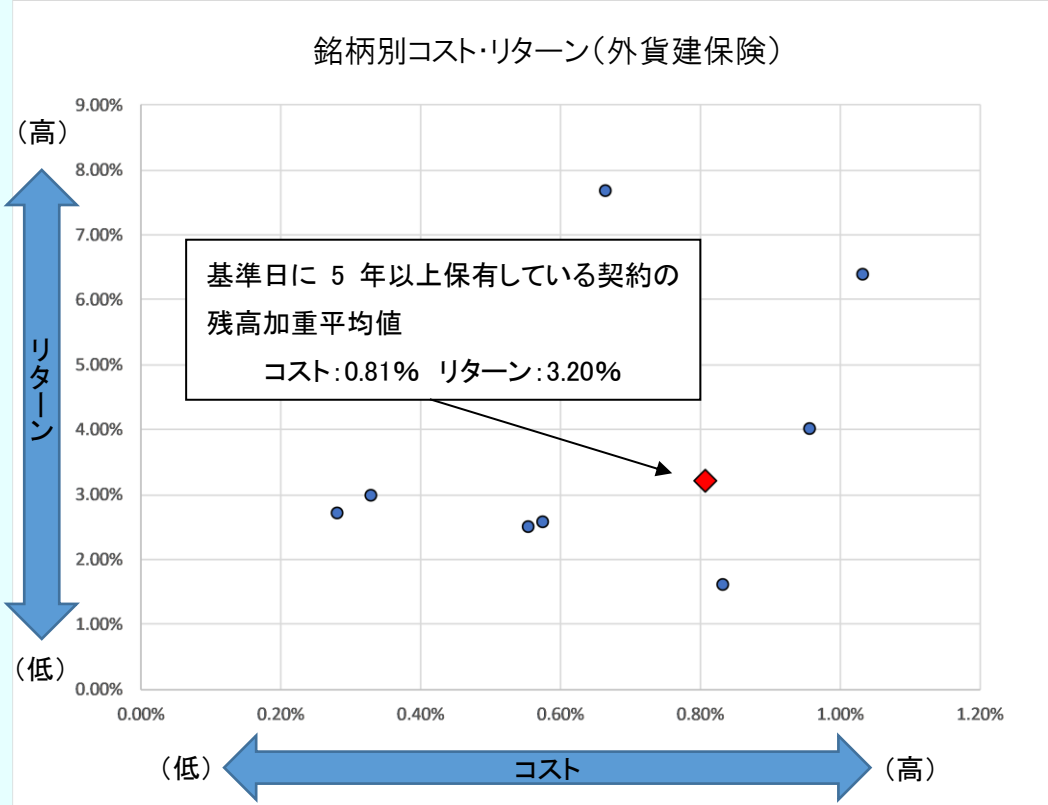


■ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。
■ 解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期運用を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
■ 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。
■ 外貨建保険は死亡保障などの保障機能を有していますが、運用評価別顧客比率では保障機能が反映されておらず、投資信託といずれが有利であるかを単純に比較することは必ずしも適切ではありませんのでご留意ください。

購入時以降のリターン（%）：「基準日の解約返戻金額＋基準日の既支払金額－契約時点の一時払保険料」を「契約時点の一時払保険料」で除して算出

⑤ 銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）

2024 年 3 月末時点における、当金庫の外貨建保険 8 銘柄のコスト・リターンを表示しています。
平均コストは 0.81%、平均リターンは 3.20%となりました。



銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）

商品名	コスト	リターン
アテナ	0.28%	2.73%
アテナ2	0.33%	2.99%
しあわせ、ずっと	0.83%	1.60%
たのしみ、ずっと	0.58%	2.57%
みらい、そだてる	0.56%	2.49%
ふるはーとJロードグローバル	0.96%	4.01%
たのしみグローバル（指数）	1.03%	6.38%
夢のプレゼント	0.66%	7.68%
加重平均	0.81%	3.20%

平　均　コ ス ト：基準日に 5 年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均
平 均 リ タ ー ン：基準日に 5 年以上保有している契約について、各契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額＋基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

以　上