

## 「業務運営に関する基本方針」の具体的な取組事項 および平成29年度における実施状況

城北信用金庫

### 1. 商品・サービスの充実を図り、お客さまのニーズにお応えします

#### 【具体的な取組事項】

- (1) お客さまのニーズに応じたご提案ができますよう、金融商品のラインアップの充実を図ります。
- (2) お客さまの安定的な資産形成・資産運用に資する商品ラインアップとなるよう、金融商品の選定にあたっては、その特性や内在するリスクについて十分検討します。
- (3) 金融商品の新規採用に際しては、その選定理由をホームページなどに公表します。

#### 【実施状況】

##### ○平成29年度の取り組み

平成30年1月の「つみたてNISA」の取扱開始にあわせ、金融環境・市場動向にマッチした商品をお客さまにご提供できますよう、投資信託の商品ラインアップの見直しを行いました。新規採用商品の選定理由は当金庫のホームページに公表しております。

##### 《つみたてNISA 対象ファンド》たわらノーロードシリーズ4種(日経225、先進国株式、先進国株式【為替ヘッジあり】、新興国株式)

つみたてNISA対象要件であるノーロード商品の中から、知名度があり、値動きがわかりやすい「たわらシリーズ」4商品を、新たにラインアップに加えました。

##### アジア・オセアニア好配当成長株式オープン(毎月分配型・1年決算型)

##### DIAMオーストラリアリートオープン

今後の成長が期待されるアジア・オセアニア地域を対象とした株式ファンド、およびリート市場の規模が世界で3番目に大きいオーストラリアを対象としたリートファンドを、新たにラインアップに加えました。

##### AI(人工知能)活用型世界株

変化する投資環境をAI(人工知能)が学習し、人間では察知できない情報も分析して投資を行うファンドです。世界の主流になりつつある投資手法であることから、新たにラインアップに加えました。

●投資信託ラインアップ<期末時点>

商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率
国内	9	28.1%
株式	4	12.5%
債券	3	9.3%
REIT	2	6.2%
海外	15	46.8%
株式	7	21.8%
債券	5	15.6%
REIT	3	9.3%
バランス型	3	9.3%
インターネット専用	5	15.6%
合計	32	100.0%
うちノーロード	4	12.5%

注) 取扱商品比率は単位未満を切り捨てて表示しております。以下同様です。

●生命保険ラインアップ<期末時点>

商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率
定額個人年金保険 (円建て)	4	44.4%
一時払い型	2	22.2%
積立型	2	22.2%
医療保険	3	33.3%
がん保険	2	22.2%
合計	9	100.0%

注) 当金庫では、保険本来の役割である保障を重視したラインアップとしており、貯蓄性保険商品については、元本割れリスクの低い商品をご提案しております。

●外貨預金ラインアップ<期末時点>

商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率
外貨普通預金	2	50.0%
外貨定期預金	2	50.0%
合計	4	100.0%

## 2. お客様とのコミュニケーションを深め、最適な商品・サービスをご提案します

### 【具体的な取組事項】

- (1) コンサルティング機能を十分に発揮し、お客様の安定的な資産形成・資産運用をお手伝いします。
- (2) お客様のライフプランや、金融商品に関する知識・経験、ご購入目的、リスク許容度などを十分にお伺いしたうえで、最適な金融商品をご提案します。
- (3) 店舗・インターネットなどチャネルの充実に取り組みます。

### 【実施状況】

#### ○平成29年度の取り組み

- ◇ 安定的な資産形成・資産運用の手段として、少額からでも投資可能な定時定額買付型投資信託をお客様にご提案しております。定時定額買付型投資信託の新規契約は、平成28年度対比で件数は943.5%、掛金額は2,010.1%となりました。
- ◇ タブレット端末などを活用し、お客様のライフプランや、金融商品に関する知識・経験、ご購入目的、リスク許容度などを十分にお伺いしたうえで、お客様のニーズに最適な投資信託商品をご提案しております。
- ◇ 平成30年3月26日より、「投信インターネットサービス」が、スマートフォンからもご利用可能となりました。お出掛け先からでも売買注文ができるようになりました。

#### ●投資信託・外貨預金のお取引先数<期末時点>

	平成28年度	平成29年度
投資信託	4,004 先	5,848 先
外貨預金	1,011 先	993 先

注) 外貨預金については、インターバンク市場から調達した預金を除いております。

#### ●投資信託における長期投資の状況<期中通算>

	平成28年度	平成29年度
平均保有年数	6.5 年	5.1 年

注) 「平均保有年数=当年度中の平均残高÷当年度中の解約額」にて算出しております。

●投資信託における積立投資の状況

定時定額買付型	平成 28年度	平成 29年度
当年度中の新規契約<期中通算>		
契約件数	402 件	3,793 件
掛 金 額	7,707 千円	154,919 千円
当年度末の買付状況<期末時点>		
買付件数	2,579 件	23,601 件
買付金額	49,345 千円	744,369 千円

●投資信託の取扱状況～販売上位 10 銘柄<期中通算>

順位	投資対象	商 品 名	投信会社
1	内外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	日興アセット マネジメント
2	国内株式	三井住友・げんきシニア・ライフ・オープン	三井住友アセット マネジメント
3	国内債券	しんきん公共債ファンド	しんきんアセット マネジメント投信
4	国内株式	しんきん J P X 日経 400 オープン	しんきんアセット マネジメント投信
5	バランス型	クルーズコントロール	アセット マネジメント One
6	バランス型	しんきん世界アロケーションファンド	しんきんアセット マネジメント投信
7	海外株式	A I (人工知能) 活用型世界株ファンド	アセット マネジメント One
8	国内 REIT	しんきん J リートオープン (1 年決算型)	しんきんアセット マネジメント投信
9	国内債券	ニッセイ日本インカムオープン(年 1 回決算型)	ニッセイアセット マネジメント
10	海外 REIT	新光 US-REIT オープン	アセット マネジメント One

●生命保険の取扱状況<期末時点>

商品カテゴリー	平成28年度	平成29年度
定額個人年金保険		
一時払い型	273件	155件
積立型	346件	333件
変額個人年金保険 注)		
一時払い型	605件	45件
積立型	721件	681件
医療保険	8,115件	7,935件
がん保険	2,812件	3,593件

注) 変額個人年金保険は平成25年12月をもって新規取扱を終了しております。

●外貨預金の取扱状況<期末時点>

商品カテゴリー	平成28年度	平成29年度
外貨普通預金		
契約件数	714件	726件
残高	9,472千ドル	10,134千ドル
外貨定期預金		
契約件数	358件	336件
残高	5,229千ドル	5,273千ドル

注) インターバンク市場から調達した預金は除いております。

3. お取り引きに関する重要な情報を、わかりやすくご説明します

【具体的な取組事項】

- (1) 金融商品のご提案にあたっては、商品の特性、内在するリスク、手数料・諸費用など、投資判断に必要な重要情報をご説明します。
- (2) 職員の能力向上に努めるとともに、パンフレットやタブレット端末などご説明ツールの機能向上にも取り組み、情報提供のレベルアップを図ります。

【実施状況】

○平成29年度の取り組み

「投信インターネットサービス」のさらなる利便性向上を目指して、平成30年3月5日より、以下の機能を追加いたしました。

- ①画面デザインの変更
- ②トップ画面にお知らせメッセージの追加
- ③条件にあったファンドの絞り込み機能を追加
- ④金融専門用語の解説ページを追加
- ⑤各ファンドの基準価額のチャートを追加

●職員の専門資格取得状況<期末時点>

資格名称	資格取得者数
C F P	5名
A F P	32名
F P 技能士 1 級	15名
F P 技能士 2 級	843名
F P 技能士 3 級	1, 079名
医療経営士 3 級	9名

●投資信託アドバイザー養成プログラムの実施状況<期末時点>

通信講座・内部研修・習熟度判定試験（知識・技能）を織り交ぜながら、6 ヶ月をかけて実践的な技能向上を図る養成プログラムを実施しております。平成 29 年度は 24 名が受講・修了いたしました。

4. アフターフォローを適切に実施します

【具体的な取組事項】

- (1) 投資信託や外貨預金をご契約いただいているお客さまには、保有資産の状況や市場の動向などについて適時適切な情報提供を行い、ご契約後もお客さまに安心してお取り引きいただけるよう、アフターフォローの充実を図ります。

【実施状況】

○平成 29 年度の取り組み

投資信託や外貨預金をご契約いただいているお客さまには、保有資産の状況や市場の動向などについて適時適切な情報提供を行い、ご契約後もお客さまに安心してお取り引きいただけるよう、一定の条件のもとで実施先・実施回数を定め、年 1 回以上のアフターフォローを実施しております。

●アフターフォローの実施状況<期中通算>

	平成 29 年度
投資信託	
実施予定数	8,799 回
年度内に実施した回数	8,765 回
実施率	99.6%
外貨預金	
実施予定数	576 回
年度内に実施した回数	572 回
実施率	99.3%

注) 実施率は単位未満切り捨てで表示しております。

## 5. 利益相反管理を徹底します

### 【具体的な取組事項】

- (1) お客様の利益が不当に害される恐れのある取引を適切に管理する（利益相反管理）ため、管理方針や管理の対象・方法などを規程類に定め、役職員に周知徹底し、利益相反管理態勢の充実を図ります。

### 【実施状況】

#### ○平成29年度の取り組み

内部規定「利益相反管理方針」「利益相反管理規程」「利益相反管理要領」を遵守するとともに、管理方針の概要を当金庫のホームページなどで開示しています。規定・要領において、利益相反が生じ得る取引類型を明示したうえで、それぞれの管理方法を定め管理を徹底しております。

また、管理態勢の適切性については、該当取引の主管部署を中心に検証しております。

## 6. 高い倫理観ときめ細かいコンサルティング能力を備えた職員を育成します

### 【具体的な取組事項】

- (1) 職員に対する各種研修・会議などにより、誠実・公正な業務運営の基本姿勢を徹底するとともに、コンサルティング能力のさらなる向上を図ります。
- (2) 業績評価制度の策定にあたっては、誠実・公正な業務運営の推進や、コンサルティング機能の強化を踏まえたものとなるよう整備します。
- (3) 顧客保護等管理態勢やコンプライアンス態勢の整備状況について、定期的な確認と改善に向けた指導を行います。

### 【実施状況】

#### ○平成29年度の取り組み

常にお客様本位を实践し金融・非金融面の業務品質を向上させ、地域のお客様に対して価値の創造・提供を行う研修と職員育成のために様々な研修を実施いたしました。

#### ●おもな研修の実施状況<期中通算>

本部集合研修	平成29年度
コンサルティング能力向上に関する研修	預かり資産推進・高齢者取引・相続実務・提案力強化など のべ600名
お客様対応・CS向上に関する研修	店頭接客力・電話対応・ユニバーサルサービスなど のべ684名
若手職員に対する基本研修	新入職員～入庫3年次 のべ384名
新任管理職などに対する階層別の心得研修	新任主任～新任支店長 のべ364名
販売資格取得にともなう研修	証券外務員特別会員対策講座 のべ300名

この他、商品や説明ツールの新規導入に伴い、「投資信託新商品説明会（234名参加）」  
 「『預り資産販売システム』操作研修（184名参加）」を実施しております。また、本部専  
 担部署の職員が、希望する営業店に出向いて行う説明会・勉強会をのべ9回実施しております。

●おもな臨店チェックの実施状況<期中通算>

臨店・会議	チェック内容	対象
監査部監査	顧客保護等管理態勢・法令等遵守態勢・店舗マネジメント状況など	本部・営業店・連結子会社 全先実施
コンプライアンス 総合臨店	コンプライアンス意識向上への取組・顧客保護等管理への取組など	本部・営業店・連結子会社 全先実施

以 上