

2021年度
お客さまの資産形成・資産運用に関する
基本方針に係る取組状況

旭川信用金庫 2022年5月



お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針に係る取組状況

2022年5月

当金庫は、お客さまの資産形成・資産運用に関する業務において、真にお客さまの立場に立った業務運営を徹底するため、2017年9月に標記の方針を制定しました。

また、具体的な取り組み等について、当金庫の事業年度に合わせた毎年3月末時点の状況を公表しています。

今後も、よりお客さまのお役にたてるように、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。

※ 基本方針の見直しにつきましては、2021年度中は見直しを行わず、現方針のより一層の深化を図ってまいりました。

※ 2022年度中に、本方針を資産形成・資産運用以外の、より幅広い課題解決提案へ適用することを明確にするため、方針名称の変更も含めた見直しを検討します。

お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針

2017年9月28日制定

方針1

お客さま本位のコンサルティング

1. ご提案に際しては、お客さまの最善の利益を意識し、取引の経験や知識、資産の状況、取引の目的、およびリスクに関する考え方等を踏まえ、安定的な資産形成・資産運用のための最適な提案を行います。
2. ご投資後も、投資環境の変化やお客さまのニーズの変化等に応じ、必要な情報の提供やコンサルティングを行います。
3. お客さまのさまざまな資産形成・資産運用ニーズ等にお応えできるように、厳選した商品をラインナップします。

方針2

お客さまに提供する情報の充実とわかりやすい説明

1. 各商品の特性や仕組みについて、わかりやすい表現で、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。
2. お客さまに負担いただく手数料について、より透明性を高め、より明確な説明を行います。
3. お客さまの意向に沿った同種の取扱商品が複数ある場合は、運用実績や手数料等の比較を行い、適切に検討、判断いただける情報の提供を行います。

方針3

お客さま本位の業務運営を実践するための態勢

1. お客さま本位の業務運営を確固たるものとするため、当金庫が企業文化として育んできたホスピタリティ精神をさらに高めます。
2. 各種の研修等を通じ、職員のスキルアップを図ります。
3. お客さまの多様なニーズや意向を踏まえたコンサルティングを実現するために、コンサルティング等の取組状況を業績評価等に反映する仕組みを構築します。

【お客さま本位のコンサルティング】

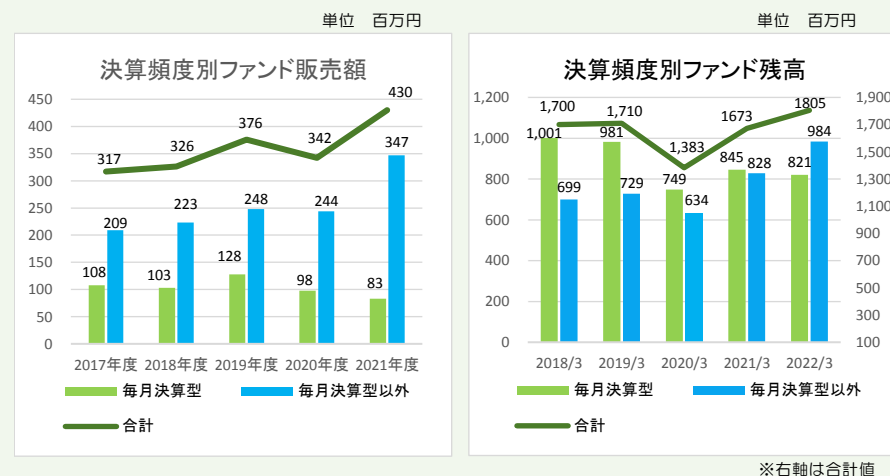
- ご提案に際してはお客さまの最善の利益を意識し、取引の経験や知識、資産の状況、取引の目的、およびリスクに関する考え方等を踏まえ、安定的な資産形成・資産運用のための最適な提案を行います。

【実施状況】

- 【投資信託】安定的な資産形成に有効な積立投信（定時定額買付サービス）をおすすめしています。新規契約数、総契約数共に増加しました。



- 【投資信託】お客さまのニーズに合った決算頻度のファンドをご提案しています。特に長期での資産形成ニーズのあるお客さまには複利効果の説明も含めて1年決算型等をご提案しています。残高も毎月決算型をその他の決算型が上回りました。



- 【投資信託】長期投資の有効性をご案内しています。結果、平均保有期間は解約増加での短期化から回復傾向にあります。



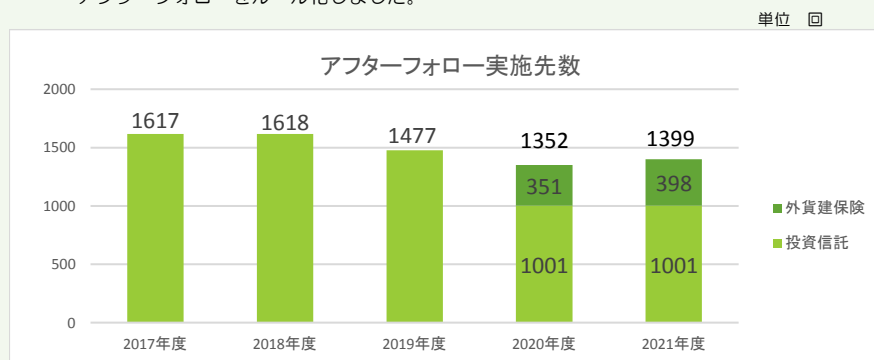
【お客さま本位のコンサルティング】

2. ご投資後も、投資環境の変化やお客さまのニーズの変化等に応じ、必要な情報の提供やコンサルティングを行います。

【実施状況】

○投資信託ご投資後も定期的に必要な情報の提供やコンサルティングを行っています。

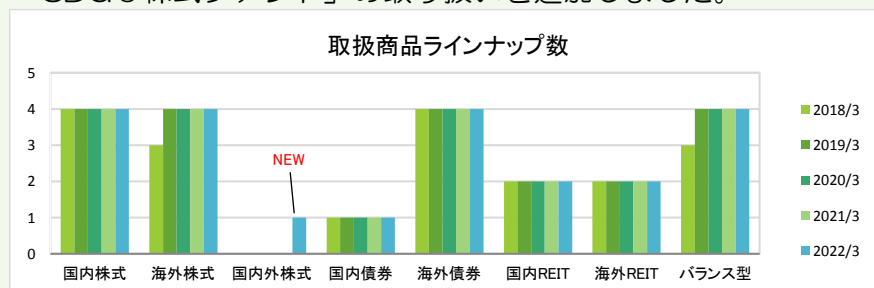
※ 2020年度から投資信託のフォロー頻度を年3回から2回に変更し、外貨建て保険のアフターフォローをルール化しました。



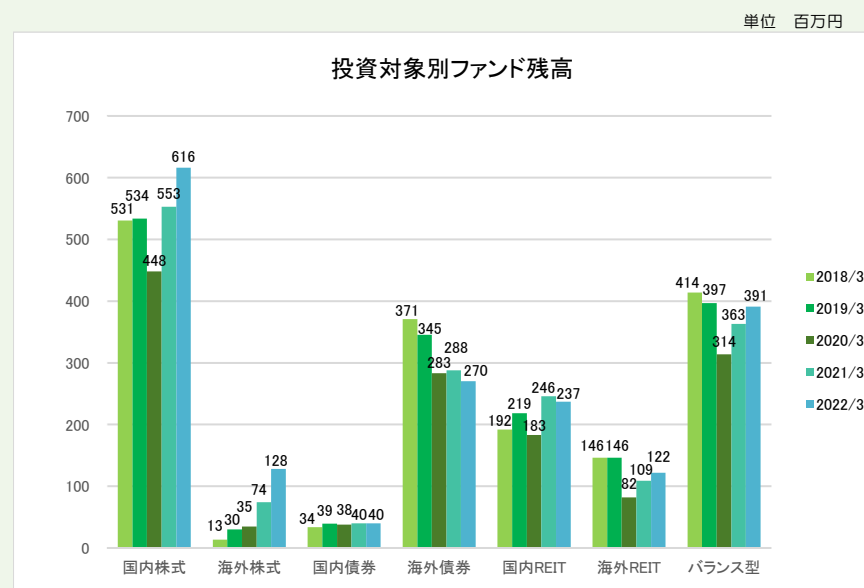
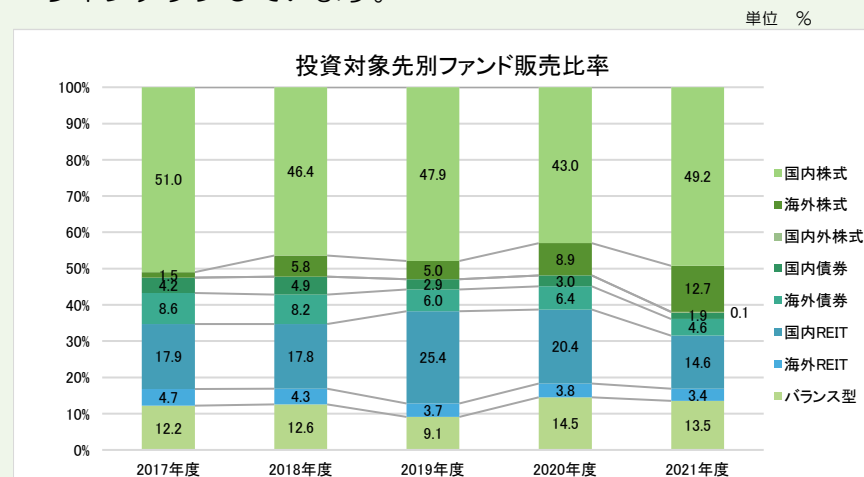
3. お客さまのさまざまな資産形成・資産運用ニーズ等にお応えできるように、厳選した商品をラインナップします。

【実施状況】

○2022年2月より、国内・国外株式に投資する「グローバルSDGs株式ファンド」の取り扱いを追加しました。



○多様なニーズにお応えできるよう、様々な投資対象商品をラインナップしています。



【お客さまに提供する情報の充実とわかりやすい説明】

1. 各商品の特性や仕組みについて、わかりやすい表現で、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。
2. お客さまに負担いただく手数料について、より透明性を高めより明確な説明を行います。
3. お客さまの意向に沿った同種の取扱商品が複数ある場合は、運用実績や手数料等の比較を行い、適切に検討、判断いただける情報の提供を行います。

【実施状況】

○当金庫は、高い業務知識とともに優れた対応能力を有する職員を「マイスター」として任命し、お客さま対応のリーダーとしています。

○お客さまの資産形成・運用についての的確な情報提供ができるように、窓口職員から「投資信託エキスパート・リーダー」を毎年選抜し、複数回の研修により、提案スキルの向上を図っています。

○また、本部預かり資産担当部門の講師による営業店別の勉強会や、1～2名の少人数でじっくり学ぶ「少人数制勉強会」も積極的に開催しています。※ 年間実施回数は6ページを参照ください

投資信託エキスパート・リーダー研修



営業店別勉強会



○研修や勉強会は対面・集合に加え、Web研修や当金庫で作成したビデオ教材によるeラーニングを数多く取り入れ、お客さまの「くらし」に関する課題解決に係る提案力や商品知識、トーク力向上等を目的とした研修を実施しています。

くらしの課題解決研修（Web研修）



投信新商品研修（自主作成ビデオのeラーニング）



○お客さまといっしょにライフプランを確認し、ニーズやご意向に沿った商品選択のお手伝いができるよう、各種のパンフレット、リーフレット等を活用し様々な情報提供を行っています。



【お客さま本位の業務運営を実践するための態勢】

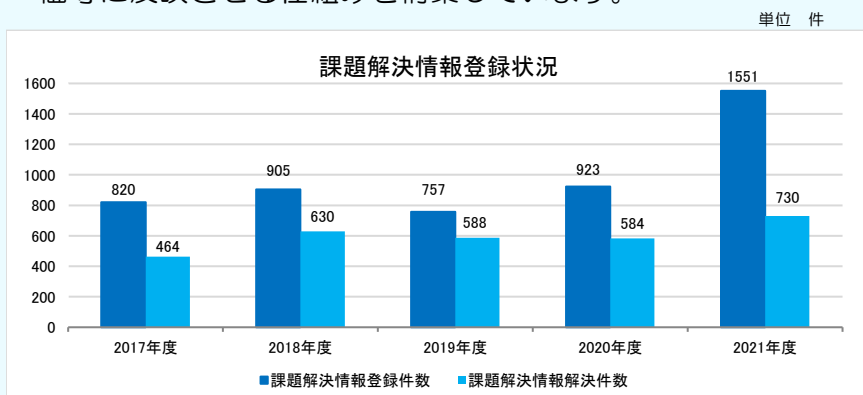
1. お客さま本位の業務運営を確固たるものとするため、当金庫が企業文化として育ててきたホスピタリティ精神をさらに高めます。
2. 各種の研修等を通じ、職員のスキルアップを図ります。
3. お客さまの多様なニーズや意向を踏まえたコンサルティングを実現するために、コンサルティング等の取組状況を業績評価等に反映する仕組みを構築します。

【実施状況】

○営業店の業績評価から、販売件数・販売額等の定量目標を撤廃し、お客さまの課題解決支援状況を評価の主軸としました。

○お客さまの課題を解決するまでのプロセスを、当金庫独自のシステムに「課題解決情報」として登録し、提案から解決までを一元管理しています。

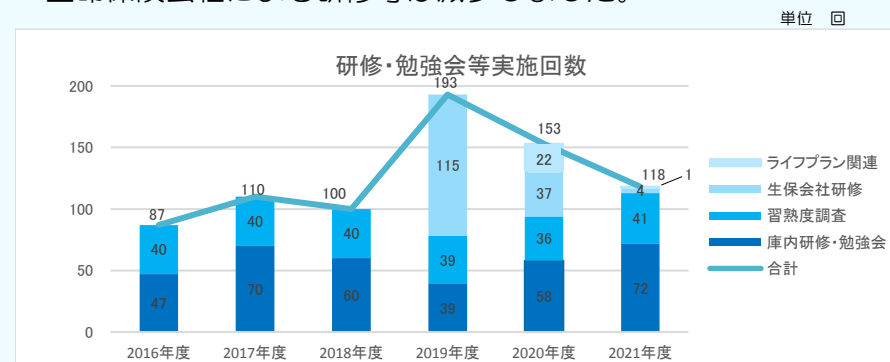
また、課題解決に対する取り組みが良好だった職員に対して「課題解決営業賞」「ベスト課題解決賞」を授与し、業績評価等に反映させる仕組みを構築しています。



※ 上記登録数は課題解決情報の内、個人のお客さまの「資産運用」や「相続」などに関する情報の登録件数、および解決に至った件数です。

○お客さまのニーズを踏まえた適切な提案ができる職員を育てるため、「人材育成」についても、各営業店の評価に大きく反映させています。

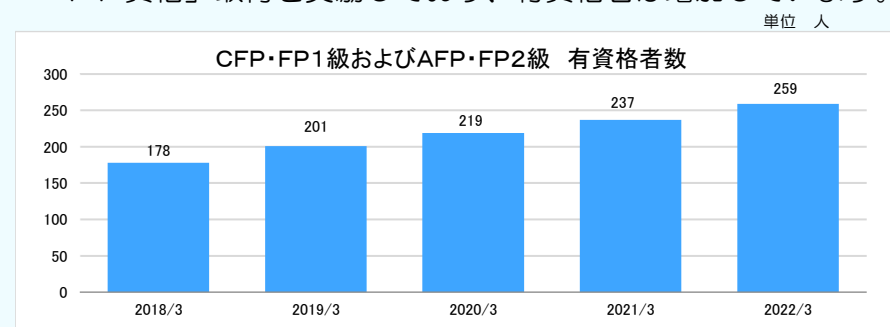
○各種の研修・勉強会を実施しスキルアップに努めています。当金庫独自の研修等は増加しましたが、新型コロナ蔓延の影響で、生命保険会社による研修等は減少しました。



※ 習熟度調査とは、各店テラー・預金係等各職員のスキルを個別ロールプレイングにて調査し不足部分を確認・指導する施策です。

※ 庫内研修・勉強会とは本部職員等が講師を務めた研修や勉強会です。

○当金庫では、お客さまの多様なニーズに応えるべく、職員の「FP資格」取得を奨励しており、有資格者は増加しています。



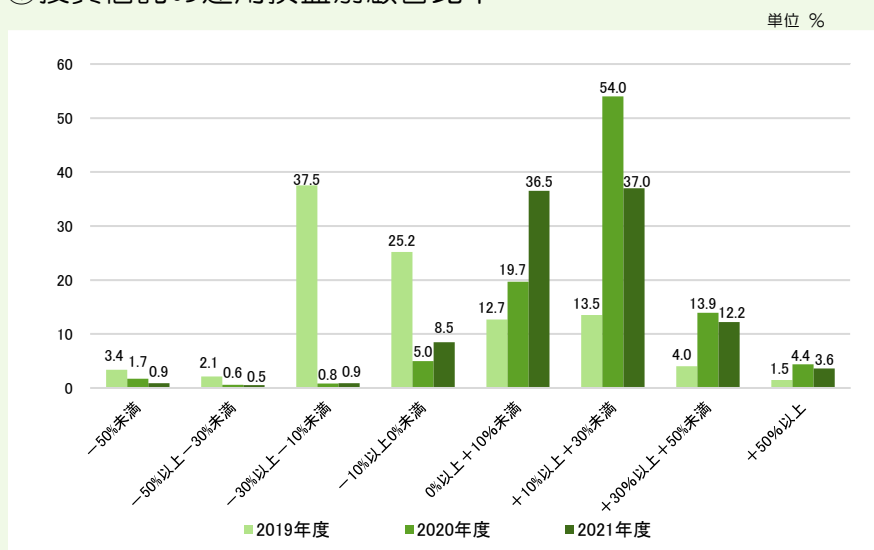
※ FP2級は、個人資産相談業務・中小事業主資産相談業務いずれかの資格保有者です。

「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2022年3月末基準で算出した数値を公表します。

※ 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。

①投資信託の運用損益別顧客比率



○2022年3月末はロシアによるウクライナ侵攻により、株価や為替の動きはやや不透明な状況でしたが、結果として9割以上のお客さまがプラスの損益となりました。

○含み益が10%以上あるお客さまが減少する一方で0%以上10%未満のお客さまが増加し、損益分布に中心化の傾向が見られました。

投資信託預かり資産残高上位20銘柄

※設定後5年以上のファンドのみ

順位	銘柄名	コスト ※1	リターン ※2	リスク ※3	投資信託残高(円)
1位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	9.11%	16.42%	413,522,090
2位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	4.59%	14.50%	193,613,493
3位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	4.51%	8.99%	192,824,117
4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%	140,038,436
5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%	108,891,241
6位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	6.20%	19.75%	103,927,919
7位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	4.31%	15.28%	77,050,186
8位	たわらノーロード先進国株式	0.11%	15.31%	17.04%	60,526,700
9位	たわらノーロード日経225	0.19%	9.86%	16.45%	57,826,125
10位	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	4.78%	14.47%	44,270,395
11位	グローバル・ツプリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	2.16%	4.11%	44,068,911
12位	しんきん世界アロケーションファンド	1.49%	-0.85%	2.61%	41,522,039
13位	しんきん公共債ファンド	0.66%	-0.50%	0.63%	40,340,962
14位	ニッセイノバナム・毎月分配インカムオープン	2.20%	2.78%	5.35%	39,138,517
15位	SMTグローバル株式インデックス・オープン	0.99%	14.88%	17.01%	36,563,512
16位	トヨタ自動車ノトヨタグループ株式ファンド	1.09%	9.66%	19.86%	36,302,708
17位	新成長株ファンド	2.53%	13.06%	21.81%	25,423,367
18位	グローバル・ツプリン・オープン(資産成長型)	1.71%	2.21%	4.12%	19,227,440
19位	しんきんアジアETF株式ファンド	2.45%	7.24%	16.56%	17,061,867
20位	DIAM高格付インカム・オープン(1年決算コース)	1.54%	2.82%	7.72%	15,907,379

※1：コスト＝基準日時点の販売手数料(税込)の1/5と信託報酬率(税込)の合計値

※2：リターン＝過去5年間のトータルリターン(年率換算)

※3：リスク＝過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

【投資信託】比較可能な共通 KPI とは

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(手数料控除後)を算出し、運用損益別に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、購入時以降どれ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

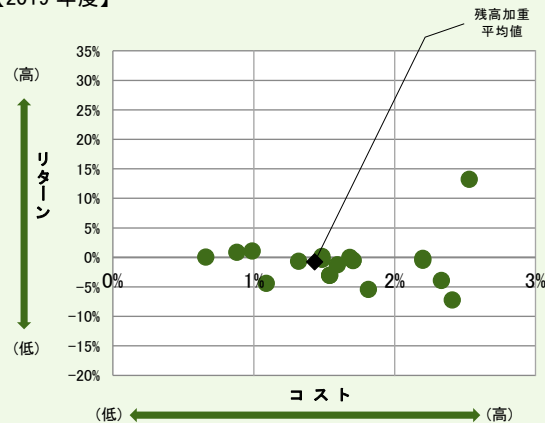
③投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

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。

「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

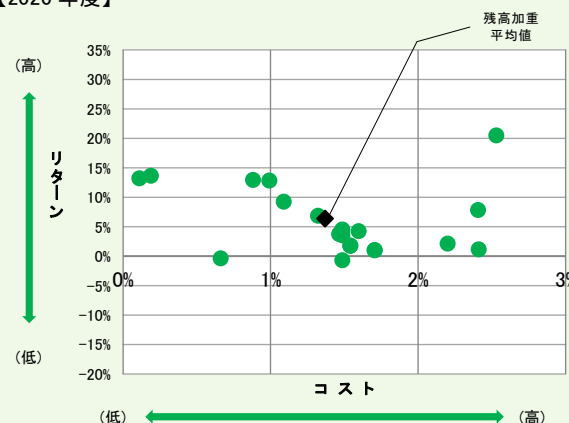
②投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

【2019 年度】



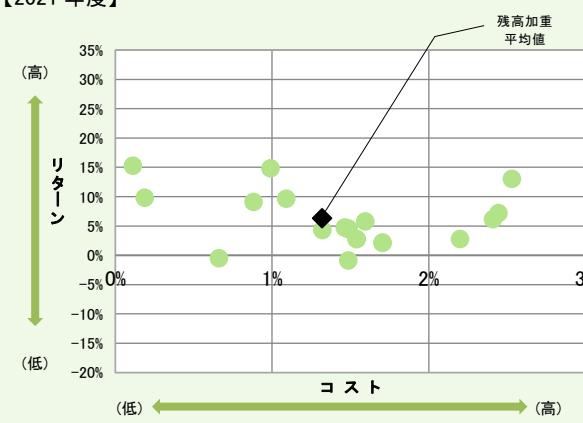
残高加重平均値 コスト:1.43% リターン:▲0.76%

【2020 年度】



残高加重平均値 コスト:1.37% リターン:6.34%

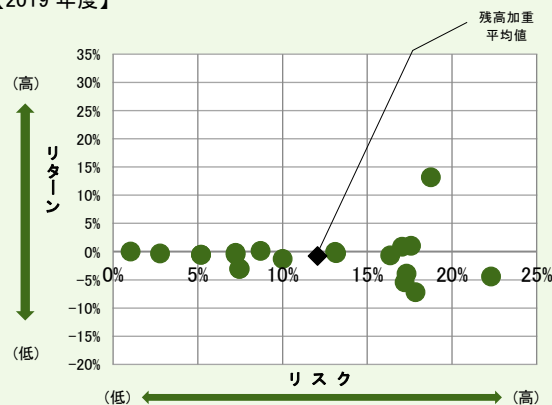
【2021 年度】



残高加重平均値 コスト:1.32% リターン:6.33%

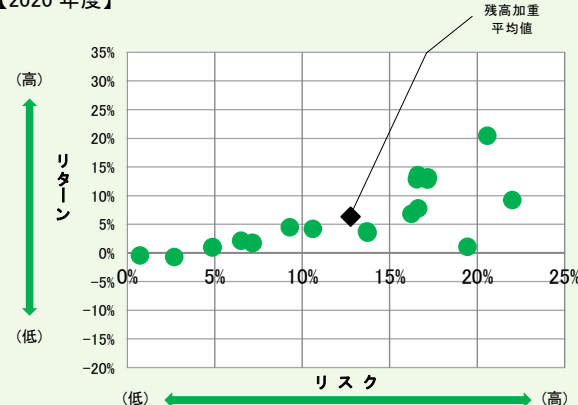
③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

【2019 年度】



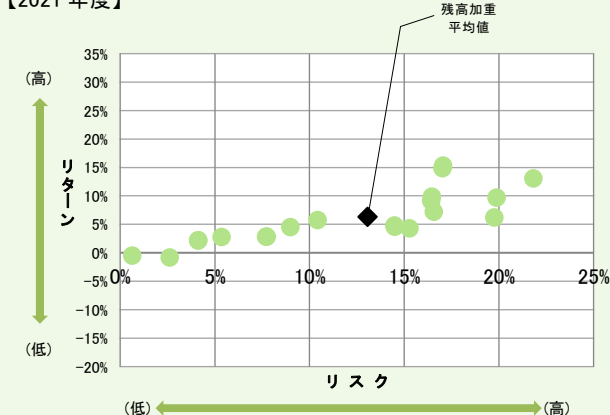
残高加重平均値 リスク:12.07% リターン:▲0.76%

【2020 年度】



残高加重平均値 リスク:12.75% リターン:6.34%

【2021 年度】

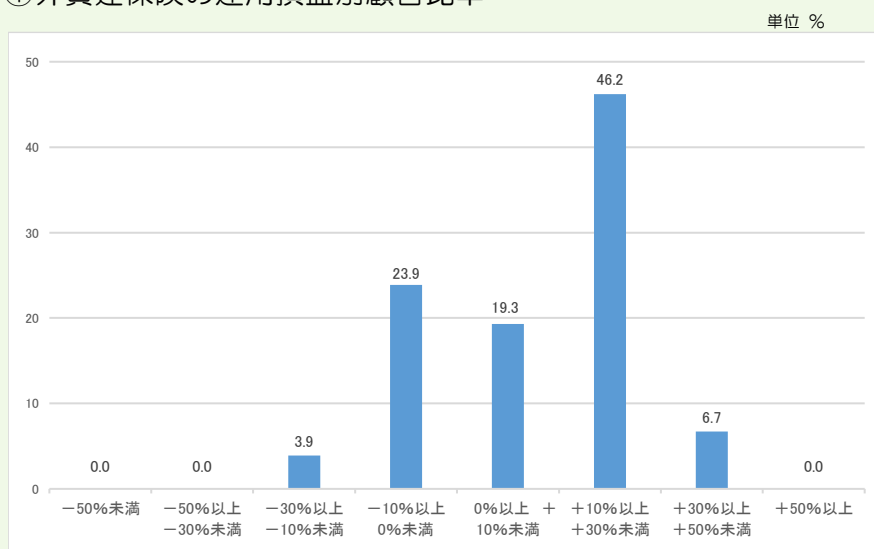


残高加重平均値 リスク:13.06% リターン:6.33%

「外貨建保険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2022年1月に公表した「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI」に基づき2022年3月末基準で算出した数値を公表します。

①外貨建保険の運用損益別顧客比率



○2022年3月末は円安が進み、外貨建保険を保有されているお客さまには有利な為替の状況でした。しかしながら、市場金利の調整においては、米国金利の上昇が不利に働いているお客さまもいらっしゃる状況でした。

○そのような状況の中、既に解約や円建保険への自動移行で利益を確定されたお客さまを除いても、7割以上のお客さまにおいて利益が出ている結果となりました。

②外貨建保険の銘柄別コスト・リターン。

※ 本KPIの公表対象は2022年3月末時点で契約日から60ヵ月以上経過した契約ですが、当金庫で販売した外貨建保険のうち該当する契約はありません。

【外貨建保険】比較可能な共通 KPI とは

①運用損益別顧客比率

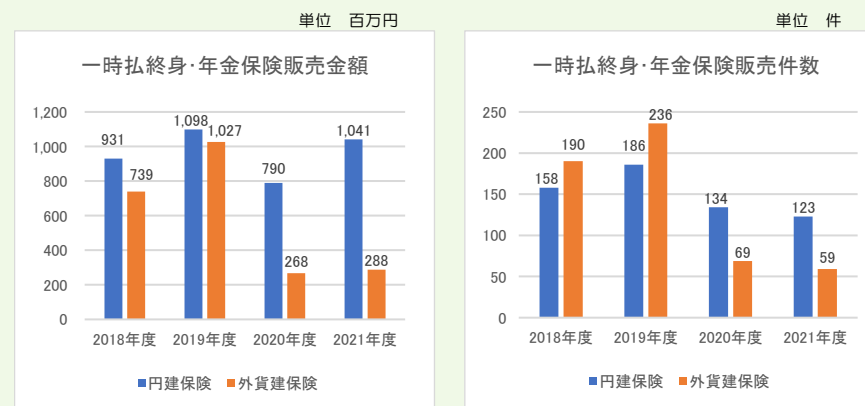
外貨建保険を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有外貨建保険に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に比率を示した指標です。なお、運用損益には市場金利(価格)調整や解約控除等を反映します。この指標により、個々のお客さまが保有している外貨建保険について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているか見ることができます。

②外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

当金庫で販売した外貨建保険のうち、基準日時点で契約日から5年以上経過している契約の各保険商品銘柄について、平均コストと平均リターンの関係を示した指標です。この指標により、金融事業者が提供してきた商品のコストとリターンのバランスを、中長期的に見ることが出来ます。

【参考資料】

○一時払終身・年金保険の取り扱い状況



「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁公表）に対応した取組状況

金融庁から 2017 年 3 月に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 1～7 各項目に対応する当金庫の業務運営内容を公表します。当金庫は同原則（2021 年 1 月改訂部分を含む）に示された全ての原則（注意書きを含む）を採択しています。

※下記の「青字」部分が金融庁の公表した当該原則と付随する注意書きです

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則 1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

（注）金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。

⇒ 当金庫では 2017 年 9 月に「お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針」を制定し、以降事業年度ごとに取組状況を公表しています。方針内容の見直しは適宜検討してまいりましたが、本方針に則った取り組みのより一層の深化を図ることを目指して、未だ変更しておりません。なお、なお方針制定から 5 年経過する 2022 年度中に、本方針を資産形成・資産運用以外の、より幅広い課題解決提案にも積極的に適用することを明確にするため、方針名称の変更も含めた見直しを検討する予定です。

【顧客の最善の利益の追求】

原則 2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

（注）金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、3-1

- ・当金庫が 2007 年から企業文化として取り組んできたホスピタリティ精神を発展させ、課題解決型営業の恒常化を図り、お客さまお一人おひとりに合わせた各種提案を常に心がけています。

- 営業店の業績評価から、販売件数・販売額等の定量目標を撤廃し、お客さまの課題解決支援状況を評価の主軸としました。これにより、目先の獲得や営業実績にとられず、お客さまに最適なプラン・商品の提案を行う姿勢を明確にしています。
- 提案から成約に至る過程を、面談記録システム等を通じ、本部預かり資産担当部門で全件把握しています。これにより顧客本位の業務運営、およびコンプライアンスに係る指導を適宜行っています。
- (注) に関して 課題解決型営業を強化するため、本部の課題解決推進部に「くらしの課題解決」担当者を配置し、各店の職員が、ライフプラン提案等、個人のお客さまの課題解決をお手伝いし、お客さまの最善の利益を実現することで、未永くお取引を継続いただけるように指導を行っています。また、日曜税務相談会等の「くらしの課題解決」に役立つ様々な施策を企画しています。

【利益相反の適切な管理】

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。

- 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合
- 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合

⇒ 対応する当金庫の方針2-2、2-3

- 投資信託等、お客さまから何らかの手数料をいただく商品については、期待されるリターンとリスク・手数料について適切な説明を行うよう指導しています。
- 商品の採用については当金庫の規程等に則り、コンプライアンス管理部門で利益相反や抱き合わせ販売等の厳正なチェックを行うとともに、定められた会議体で適切に協議を行っています。
- 「重要情報シート」の使用を、投資信託については2022年3月、外貨建保険については2022年4月から開始しています。これにより、利益相反の可能性等についても商品間の比較検討をしていただきやすくなりました。
- (注) に関して 特定保険の販売時に当金庫が生命保険会社から受け取る手数料については「契約概要」に明記し、公表しています。
- (注) に関して 資本関係等のあるグループ会社からの商品提供は受けていません。お客さまへ販売するリスク性商品の運用部門も有しておりません。

【手数料等の明確化】

原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 2-2

- ・投資信託に係る各種手数料は投資信託ラインナップ（一覧リーフレット）に詳細な説明を掲載しています。また、ファンドごとの手数料率も一覧で比較可能となっています。説明方法についても適宜指導を行っています。
- ・特定保険に係る解約控除等の各種手数料は契約概要・注意喚起情報等やプラン設計書の提示する際に説明しています。また、契約締結前にお客さまにご署名いただく当金庫独自の商品別チェックシートでも同内容について確認しています。
- ・「重要情報シート」の使用を、投資信託については2022年3月、外貨建保険については2022年4月から開始しています。これにより、手数料等のコストについても商品間の比較検討をしていただきやすくなりました。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

（注1）重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。

- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性
- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）
- ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

（注2）金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。

（注3）金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。

(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、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がなされるよう工夫すべきである。

(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、2-1、2-2、2-3

- ・投資信託に精通した職員を育成する「投資信託エキスパート・リーダー研修」や個別の勉強会、研修動画の配信等を通じ、投資信託のリスクや商品性について適切な説明ができる職員の育成・指導を継続しています。
- ・特定保険商品についても、本部預かり資産部門等による各種の研修、店別の勉強会、1～2名の少人数でじっくり学ぶ「少人数制勉強会」等で、適切な説明ができるように指導を継続しています。
- ・窓口職員や若手得意先係の商品知識や説明力、コンプライアンス対応力等を、預かり資産担当部門がマンツーマンのロールプレイングで確認・指導する「預かり資産習熟度調査」を毎年度継続して実施しています。この取り組みは、各職員の自己啓発や各店内での相互学習を促すきっかけともなっており、顧客本位の業務運営に欠かせない、当金庫全体のスキル・知識の向上に役立っています。
- ・保険各商品やNISA等、商品や制度別に留意点等をまとめた独自のチェックシートを作成し、契約締結前にお客さまに最終確認と署名をいただいています。これにより職員の説明漏れを防止し、お客さまのご理解の度合いを再確認しています。
- ・(注1)に関して 重要事項の説明には基本的に各組成会社等の作成した資料（目論見書、パンフレット等）を使用しています。補助的に当金庫で独自に作成したリーフレットやチェックシート等も活用していますが、必要な情報は含まれています。
また、「重要情報シート」の使用を、投資信託については2022年3月、外貨建保険については2022年4月から開始しています。これにより、各種の重要な情報について商品間の比較検討をしていただきやすくなりました。
- ・(注2)に関して 現状、当金庫では特定の商品のパッケージ販売は行っておりませんが、行う際には、当該商品の「重要情報シート」等を用いて、通常の取引以上に十分な情報提供を行います。
- ・(注3)に関して お客さまに回答いただいたアンケートで投資経験やリスク許容度を確認しています。また、それを踏まえた上での説明方法をロールプレイング等で確認し適宜指導しています。
- ・(注4)に関して 説明時の状況は面談記録システムに入力し、営業店管理者と本部預かり資産担当部門が全件確認しており、提案商品のリスクの高低やお客さまの年齢等の条件を勘案して記述内容を判定し、適宜担当者に確認・指導を行っています。
- ・(注5)に関して 商品内容や重要事項の説明には、主に各組成会社等の作成した資料（目論見書、パンフレット等）を使用しています。これらの資料は、各社で考慮された表記方法により重要な事項が強調され、分かりやすく表示されています。
さらに、「重要情報シート」を使用して、お客さまの理解を深める工夫をしています。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

（注1）金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。

- ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと
- ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと
- ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと

（注2）金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

（注3）金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

（注4）金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。

（注5）金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、1-2、1-3、2-1、3-2

- ・お客さまには、お取引の都度、保有金融資産や保有リスク資産、投資経験、リスクに対する考え方、および商品購入の目的等のアンケートに回答いただき、その内容を踏まえて当金庫として販売可能な商品をルール化しています。なお、当該ルールへの合致は各店の担当者と管理者が判定システムを用いて確認し、本部でも判定結果を把握しています。
- ・商品ラインナップは、リスクの少ないものから比較的风险の大きいものまで取り揃えています。ただし、お客さまが選択しやすいように、また当金庫職員が適切な説明を実施できるように、商品数をあまり増やさず、厳選して取り扱っています。
- ・商品の採用については当金庫の規程等に則り、コンプライアンス管理部門で利益相反や抱き合わせ販売等の厳正なチェックを行うとともに、定められた会議体で適切に協議を行っています。
- ・（注1）に関して 課題解決型営業を強化するため、本部の課題解決推進部内に「くらしの課題解決」担当者を配置しています。各店の職員が、ライフプラン提案等、お客さまの課題解決をお手伝いし、お客さまごとに最適な提案ができるよう指導を強化しています。また、お客さまの課題を解決するまでのプロセスを、当金庫独自のシステムに「課題解決情報」として登録し、提案から解決までを一元管理し、各店の管理者および本部担当者が適宜コメントを入力することでアドバイスを行っています。

- ・（注１）に関して 「重要情報シート」の使用を、投資信託については 2022 年 3 月、外貨建保険については 2022 年 4 月から開始しています。これにより、類似・代替商品を横断的に比較検討していただきやすくなりました。
- ・（注１）に関して 投資信託および特定保険の販売後は、定期的なアフターフォローをルール化し、進捗状況を管理しています。またフォロー時には運用状況等の現状をお伝えするとともに、商品内容の再説明や、お客さまのご意向の再確認を行っています。なお、アフターフォロー時の状況は全て面談記録システムに入力し、営業店管理者と本部預かり資産担当部門が全件確認しています。
- ・（注２）に関して 現状、当金庫では特定の商品のパッケージ販売は行っておりませんが、今後、パッケージ販売を行う際にはお客さまの状況を十分に把握し、お客さまにふさわしいかどうかに留意して適切な提案を行います。
- ・（注３）に関して 現状、当金庫はリスク性商品の組成を行っておりませんが、今後、当該原則の対象となる商品の組成に関わる際には、想定する顧客属性等を特定・公表する等の対応を十分に行います。
- ・（注４）に関して ご高齢なお客さまに、当金庫の基準で一定以上のリスクのある商品を提案・販売する際は、当金庫内のルールに則って厳正に取り扱っています。特に 80 歳以上のお客さまにつきましては、本部での取扱可否判定を実施し、重要事項の説明時にも家族同席、管理職同席等の対応を行う等、お客さまに十分ご理解いただけるよう、特に配慮しています。
- ・（注４）に関して 事業性融資先やその経営者等、当金庫からの圧力を受けやすいお客さまへリスク性商品を販売する際には、当金庫内のルールに則って厳正に取り扱っています。
- ・（注５）に関して 投資信託エキスパート・リーダー研修やその他の個別勉強会等により、各商品の内容や対応するマーケットの仕組み等についての指導を継続しています。また、各職員がお客さまへの情報提供に使用できるよう、当金庫内データベースにマーケット情報や税制・公的保険制度等情報を掲示し、常に活用できる態勢を整えています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則 7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

（注）金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 3-1、3-2、3-3

- ・営業店の業績評価から、販売件数・販売額等の定量目標を撤廃し、お客さまの課題解決支援状況を評価の主軸としました。これにより、目先の獲得にとらわれない、顧客本位な提案活動の強化・拡大を図っています。

- お客さまの課題を解決するまでのプロセスを、当金庫独自のシステムに「課題解決情報」として登録し、提案から解決までを一元管理しています。また、課題解決に対する取り組みが良好だった職員に対して、「課題解決営業賞」「ベスト課題解決賞」を授与し、業績評価等に反映させる仕組みを構築することで、適切な動機づけを行っています。
- 少人数でじっくり学ぶことのできる少人数制勉強会や、各営業店のニーズに合わせた店別勉強会等の取り組みにより、自発的に各種の商品内容や業務についての習得を希望する職員を強力にバックアップしています。
- 職員個々の知識・スキルの保有状況の確認と不足部分の補強を目的として、預かり資産担当部門がマンツーマンのロールプレイングで確認・指導する「預かり資産習熟度調査」を継続的に実施しています。調査結果は各営業店長と共有し、職員の育成・指導に役立てています。
- (注) に関して 当金庫の方針「お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針」への取組状況は、毎年度、金庫内通達にて開示し、全職員へ周知を図っています。

以上

本資料についてのお問い合わせ先
旭川信用金庫 課題解決推進部 営業企画(預かり資産)
TEL 0166-26-1161(代表)