

**「お客さま本位の業務運営
(フィデューシャリー・デューティー)」
に関する取組方針に基づく主な取組状況**

**2024年5月
播州信用金庫**



播州信用金庫

① 顧客本位の業務運営に関わる方針の策定・公表

当金庫では「地域の皆様に奉仕すること」を経営理念に掲げ、お客さまに安全・安心を提供するとともに、お客さまの「ひろがる夢とたしかな未来」の実現が最善の利益と考えております。

当金庫では、公共的使命を有する金融機関人として行動する際に遵守すべき基本原則である「行動規範」を制定し、職員ひとりひとりが高い倫理観を持って、お客さまに対して公正・誠実に向き合うことができる職員育成に努めております。

② 顧客の最善の利益の追求

<取組方針>

- ①金融機関として高い専門性と職業倫理をもってお客さまの最善の利益を図るべく、適切な金融商品・各種サービスをお客さまにご理解いただける形で提案してまいります。【原則2】
- ②お客さまとのコミュニケーションを通じ、お客さまの知識・経験・財産の状況・取引目的等をしっかり把握したうえでライフプランに応じた適切な金融商品・各種サービスの提供を行ってまいります。【原則2】
- ③安定的な資産形成を実現していくために「長期」「積立」「分散」の提案に努めてまいります。【原則2】

<取組状況>

- ①お客様の最善の利益を追求するためお客様のニーズやご意向を確認し、時間をかけてヒアリングを行っています。【原則2】
- ②各エリアにCA（チーフアドバイザー：保険・投信販売業務専担者）を配置し、営業店職員との同席・面談等によりお客様に最適な商品の提供を行っています。【原則2（注）】 【原則6】
- ③質の高い金融サービスの提供に資する専門性の高い職員を育成するため、職務に関する資格取得を奨励するとともに、様々な研修を実施しております。【原則2（注）】

③ 利益相反の適切な管理

<取組方針>

- ①お客さまの利益が害されることがないように、お客さまとの取引について利益相反管理を適切に行ってまいります。【原則3】
- ②金融商品の販売時には、販売手数料の多寡にかかわらず、お客さまのご意向にあった適切な商品の提案を行ってまいります。【原則3】
- ③別に公表しております「利益相反管理方針」に沿って、お客さまの利益が害されることがないように適切に利益相反管理を行ってまいります。【原則3】

<取組状況>

- ①投資信託の商品選定については、純資産総額及びスターレーティングを基準に選定しており特定の投資信託運用会社、保険会社の商品に偏った選定を行っておりません。また販売についても、特定の商品に偏った販売を行うことのないよう、商品ごとの業績評価を同一にする等管理体制を徹底しています。【原則3】 【原則7】
- ②融資先に対しては事前に本部管理部署に承認を得てからご提案を行っており、適切な販売が行なえる体制をとっています。【原則3（注）】

当金庫は、『利益相反管理方針の概要』をホームページにて公表しております。

▶ https://shinkin.co.jp/banshin/kanri_houshin/

④ 手数料の明確化

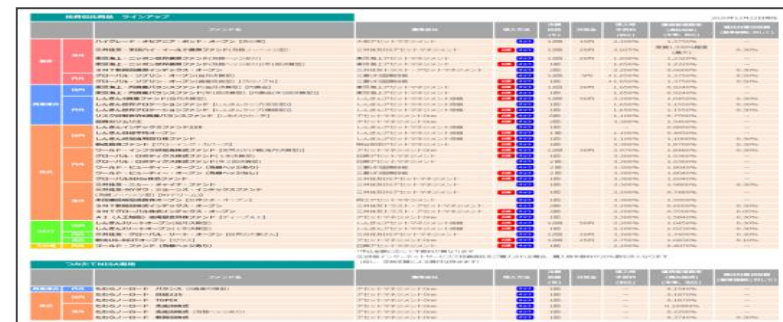
<取組方針>

- ①お客さまにご負担いただく手数料やその他費用について、その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、分かりやすく説明してまいります。【原則4】
- ②お客さまにご負担いただく手数料の他に保険会社等から当金庫に支払われる手数料についても分かりやすく説明するよう努めてまいります。【原則4】

<取組状況>

①投資信託の手数料開示状況

各商品のパンフレットおよび目論見書に加え、当金庫の取扱全商品の購入時手数料・信託報酬等の諸費用を一覧で確認できるように「**投資信託商品ラインナップ**」を作成し、配布しております。【原則4】

A screenshot of a detailed table titled '投資信託商品ラインナップ' (Investment Trust Product Lineup). The table lists various investment trusts, categorized by type (e.g., Domestic Equity, International Equity, Fixed Income, etc.). For each trust, it provides key information such as the fund name, asset class, and a table of fees including purchase fees, management fees, and performance fees. The table is organized into multiple columns and rows, with some sections highlighted in different colors (red, blue, green) to distinguish between different types of products or fee structures.

投資信託商品ラインナップ

②外貨建保険の手数料開示状況

商品概要書にて販売時やその他にかかる手数料について、説明しております。【原則4】



⑤ 重要な情報の分かりやすい説明

<取組方針>

- ①金融商品を販売する際、お客さまの知識・経験等に配慮したうえで、目論見書等を用いて分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。【原則5】
- ②商品販売後も経済環境や市場動向等を踏まえアフターフォローの充実に努めてまいります。【原則5】
- ③「リスク・リターン」「取引条件」等の重要な情報は、お客さまの知識・経験等に照らして分かりやすく誤解を招くことがない誠実な内容の情報提供に努めてまいります。【原則5】
- ④経済環境や市場動向等の変化、お客さまのライフプランやご意向の変化に応じて必要な情報の提供を行いアフターフォローの充実に努めてまいります。【原則5】

<取組状況>

①平易な言葉による説明

当金庫職員による金融商品提案時における説明、またパンフレットやホームページについては、分かりやすい表現を心掛け、お客さまの理解が深まるように努めます。【原則5】 【原則5（注3）】

②アフターフォローの実施

1年に一度、支店担当者が顧客との面談、架電によりアフターフォローを行っており、現在の状況、市場動向等、お客様に分かりやすい情報提供や説明を行っています。

【原則5（注5）】 【原則6（注1）】

③重要情報シートの活用

2024年度中に重要情報シートの導入を検討しており、お客様に対しリスクとリターンの関係等さらに分かりやすく説明できるよう体制整備を行います。【原則5（注4）】

⑤ 重要な情報の分かりやすい説明

<取組状況>

④ 投資信託専用サイトの設置

ホームページ内に『投資信託専用サイト』を設け、投資信託の『特徴や仕組み』『リスクとリターンの考え方』『NISA・つみたてNISAの制度内容』等の情報を提供しています。

また、当金庫取扱商品のラインナップを掲載し、ファンドの特徴や運用実績、目論見書を閲覧できるようにしています。【原則5（注1）】



⑤ 投資信託と定期預金のセット商品の取扱について

当金庫では、投資信託とセットでお預け頂ける特別金利定期預金「ばんしん資産運用セットプラン」を取扱しております。投資信託ご購入のお客様で定期預金の預け入れを希望された方に限り提供しております。また「ばんしん資産運用セットプラン」を販売する際には、お客様の属性、投資経験等に応じた販売を行っています。【原則5（注2）】 【原則6（注2）】

⑥ 顧客にふさわしいサービスの提供

<取組方針>

- ①お客さまの資産状況・取引経験・知識および取引目的・ご意向等をお聞きしたうえでライフプランを踏まえたコンサルティングを行ない、お客さまにふさわしい金融商品・各種サービスのご提案を行ってまいります。【原則2】【原則4】【原則6】
- ②お客さまの多様なニーズに応え、最適な商品を選択いただけるよう商品ラインアップの充実に努めてまいります。【原則4】【原則6】
- ③投資経験の少ないお客さまやご高齢のお客さまには、商品特性・リスクを十分に理解していただくため、より丁寧で分かりやすい説明を行ってまいります。【原則6】

<取組状況>

①充実の商品ラインアップ

投資信託ファンド53銘柄、保険商品12商品を取り揃え、お客様のニーズに合った金融商品、サービスを提供しています。【原則6（注3）】

②ご高齢の方・投資経験が初めてのお客様への対応について

ご高齢のお客様への商品提案にあたっては、複数回面談、ご家族への相談・同席をおすすめしています。また、投資経験が初めてのお客様についても複数回面談を推奨し、お客様が熟考しご理解頂いた上での販売に努めています。【原則6（注4）】

③マネープランガイドによるご提案について

お客さまの貯蓄状況やライフプラン、資産形成の目的を認識し、金融商品のリスクや商品毎の内容や特徴をご説明するために『マネープランガイド』を活用しご案内しております。【原則6（注5）】

⑦ 役職員に対する適切な動機付けの枠組み等

<取組方針>

- ①「お客さま本位の業務運営」を行うために、職員研修の実施や販売態勢の整備を行い、役職員がお客さま本位の考え方を理解し、実践するよう取り組んでまいります。【原則7】
- ②お客さま本位の考え方を定着させるため、研修等を通じて役職員に本取組方針の理解と実践を促してまいります。【原則7】
- ③お客さまの多様なニーズにお応えするために商品・投資環境に関する知識の習得やコンサルティング能力等の向上に努めてまいります。【原則7】
- ④お客さま本位の業務運営を行うため、従業員の業績評価体制の見直し等に努めてまいります。【原則3】 【原則7】

<取組状況>

①金融商品全般および当金庫取扱商品への理解を深めるための取組

投資信託販売会社・保険会社が開催するWeb研修を随時受講し、金融商品の基礎知識および当金庫取扱商品に関する理解を深め、お客さまの意向に沿った商品のご案内に役立てています。

【原則7（注）】

⑦ 役職員に対する適切な動機付けの枠組み等

＜取組状況＞

②専門資格取得に向けた取組み

お客さまの資産状況・ライフプラン・ニーズに合わせたマネープランを立案・アドバイスができるように、F P 技能検定1級取得の推進を行っており、2023年度はF P 1級 1名が合格し、当金庫のF P 1級有資格者は2名となっています。

また、F P 技能検定2級取得に向けた研修を実施しており、2023年度のF P 2級は30名が受講、うち15名が合格するなど、役職員の資格取得を推奨しています。

【原則7】

③eラーニングシステムによる学びの場の提供

eラーニングシステムを導入し、いつでもどこでも職員が自発的に金融知識の習得に取り組むことができる環境を提供しています。 【原則7】

投資信託の預り残高上位20銘柄

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	残高 (百万円)
1	東京海上・円資産バランスF・年1回決算型	1.25%	3.81%	-1.09%	1,472
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド	2.60%	21.01%	22.19%	1,083
3	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド（為替ヘッジなし）	1.19%	17.31%	17.35%	1,022
4	グローバルSDGs株式ファンド	2.13%	13.69%	14.70%	844
5	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.49%	14.90%	0.65%	685
6	SMTグローバル株式インデックス・オープン	0.99%	17.17%	19.40%	658
7	新光US-REITオープン	2.23%	18.42%	7.66%	568
8	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	3.65%	-0.21%	553
9	投資のソムリエ	2.20%	3.95%	-0.57%	347
10	グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.71%	5.52%	3.47%	318
11	東京海上・円資産バランスF（毎月決算型）	1.25%	3.81%	-1.10%	314
12	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）	2.44%	19.03%	11.54%	277
13	たわらノーロード 先進国株式	0.10%	17.20%	19.90%	267
14	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%	245
15	ワールド・ビューティー・オープン（NH）	2.46%	13.53%	9.23%	210
16	新成長株ファンド	2.53%	20.55%	8.35%	209
17	ゴールド・ファンド（為替ヘッジあり）	0.85%	14.38%	7.43%	166
18	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	0.14%	10.00%	8.12%	160
19	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	14.72%	13.95%	140
20	しんきんJリートオープン（1年決算型）	1.46%	14.88%	0.78%	112
	上位20銘柄の残高加重平均	1.62%	12.92%	9.50%	

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」について

以下の定量指標（自主的KPI）について定期的にモニタリング・改善を行うことで、お客さまの中長期的な金融資産の増大を実現し、お客さまの高い満足と信頼を獲得することを目指します。

①投資信託販売上位10銘柄

〔2023年度〕

ファンド名	販売額 シェア	毎月 分配型
しんきん225	18.8%	
Gロボティクス	13.0%	
NYドリームNH	10.1%	
NASDAQ100	6.9%	
SMTG株式インデ	5.5%	
新光US-REITオープン【ゼウス】	3.6%	○
スペース革命Hなし	3.2%	
しんきんS&P500	3.2%	
WビューティーNH	3.1%	
ネクウィンB・Hなし	3.1%	
その他	29.5%	

〔2022年度〕

ファンド名	販売額 シェア	毎月 分配型
三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド(為替ノーヘッジ型)	26.2%	
しんきんインデックスファンド225	18.8%	
SMTグローバル株式インデックス・オープン	12.4%	
グローバル・ロボティクス株式ファンド	8.7%	
新光US-REITオープン【ゼウス】	6.3%	○
たわらノーロード 先進国株式	6.2%	
グローバルSDGs株式ファンド	3.9%	
たわらノーロード バランス（8資産均等型）	3.5%	
しんきんJリートオープン（毎月決算型）	3.0%	○
しんきん好配当利回り株ファンド	2.8%	
その他	8.2%	

②生命保険販売上位3商品

〔2023年度〕

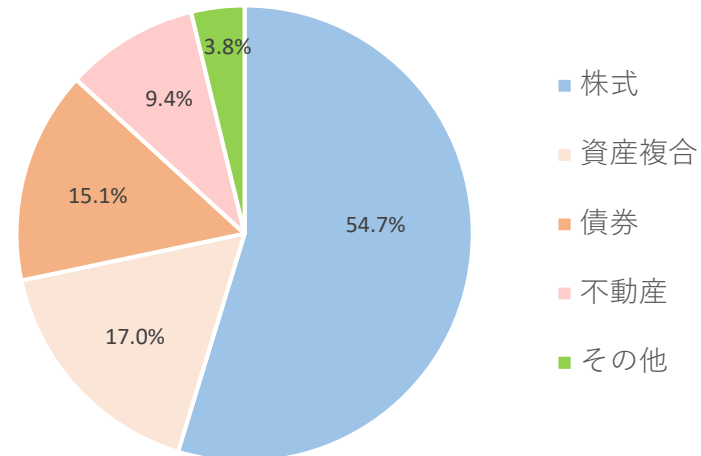
商品名	種類	
たのしみグローバルⅢ	一時払	外貨建
ふるはーとJグローバルⅡ	一時払	外貨建
しんきんらいふ終身FS	一時払	円貨建

〔2022年度〕

商品名	種類	
しんきんライフ終身FS	一時払	円貨建
ロングドリームGOLD3	一時払	外貨建
ふるはーとJロードグローバルⅡ	一時払	外貨建

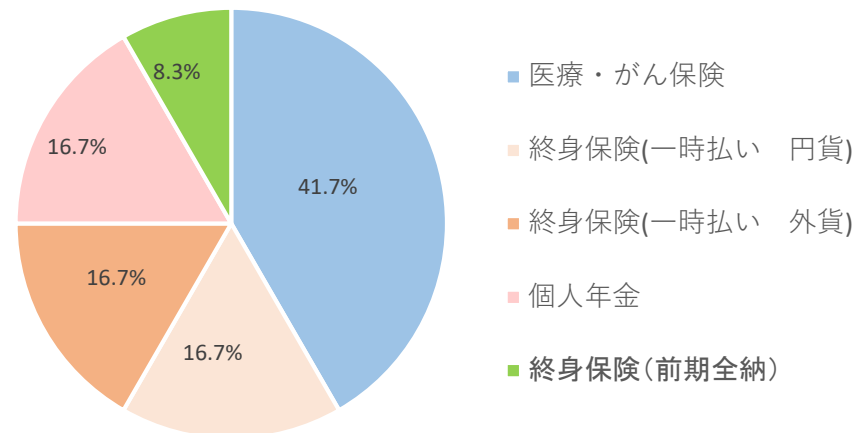
③投資信託商品ラインナップ(2024年3月末時点)

		商品数	構成比	
株式	株式国内	7	13.2%	54.7%
	株式内外	9	17.0%	
	株式海外	13	24.5%	
資産複合	資産複合国内	2	3.8%	17.0%
	資産複合内外	7	13.2%	
	資産複合海外	0	0.0%	
債券	債券国内	0	0.0%	15.1%
	債券内外	2	3.8%	
	債券海外	6	11.3%	
不動産	リート国内	2	3.8%	9.4%
	リート内外	1	1.9%	
	リート海外	2	3.8%	
その他	その他内外	2	3.8%	3.8%
合 計		53	100.0%	



④生命保険商品ラインナップ(2024年3月末時点)

	商品数	構成比
医療・がん保険	5	41.7%
終身保険(一時払い 円貨)	2	16.7%
終身保険(一時払い 外貨)	2	16.7%
個人年金	2	16.7%
終身保険(前期全納)	1	8.3%
合 計	12	100.0%



⑤終身保険の外貨建、円貨建の販売比率（2024年3月末時点）

	円貨建	外貨建	合計
販売比率	62.20%	37.80%	100.0%

⑤NISA口座契約数

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
口座数	1,732	1,877	2,148

⑥つみたて投信の契約件数

（金額：百万円）

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
契約件数	1,323	1,524	1,935
掛込金額	26	28.6	37.8

⑦平均保有期間

（年）

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
平均保有期間	5.60	6.42	3.00

⑨投資信託販売額

(金額：百万円)

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
販売額	3,595	1,900	2,633

⑩人材育成の状況

■外部専門資格取得状況

(人)

		2024年3月末
証券外務員資格		728
生命保険募集人資格	一般	775
	専門	397
	外貨建	308
損保募集人資格		723