

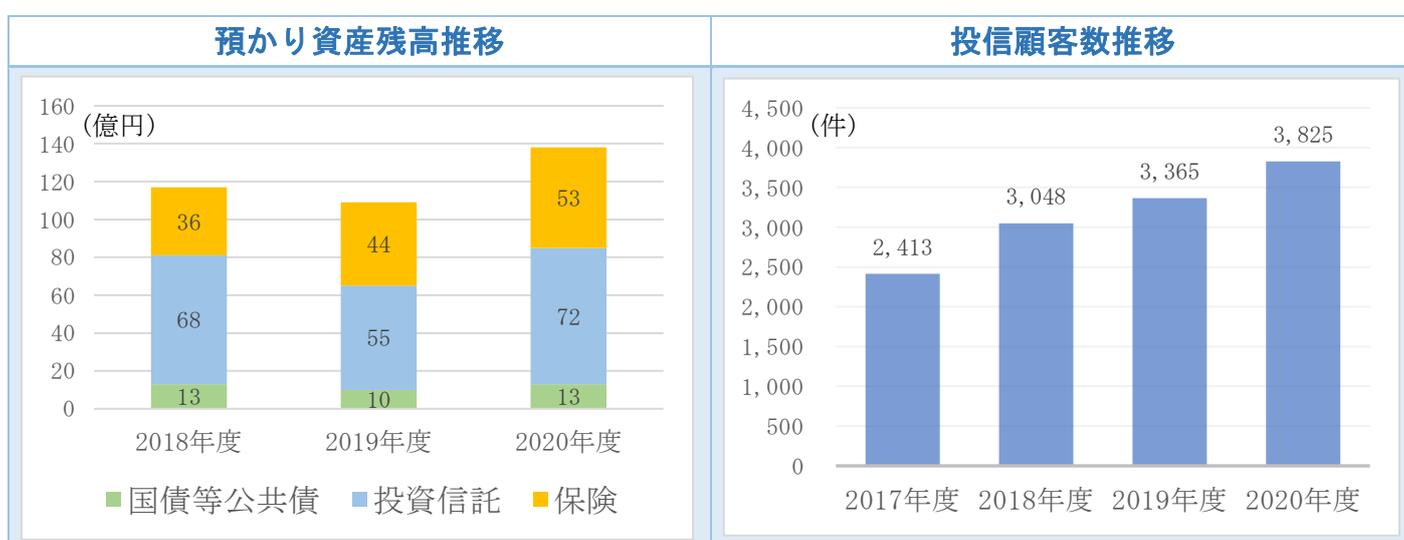
## お客様本位の業務運営に関する取組状況と評価指標(KPI)について

基本方針1. お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を追求します。

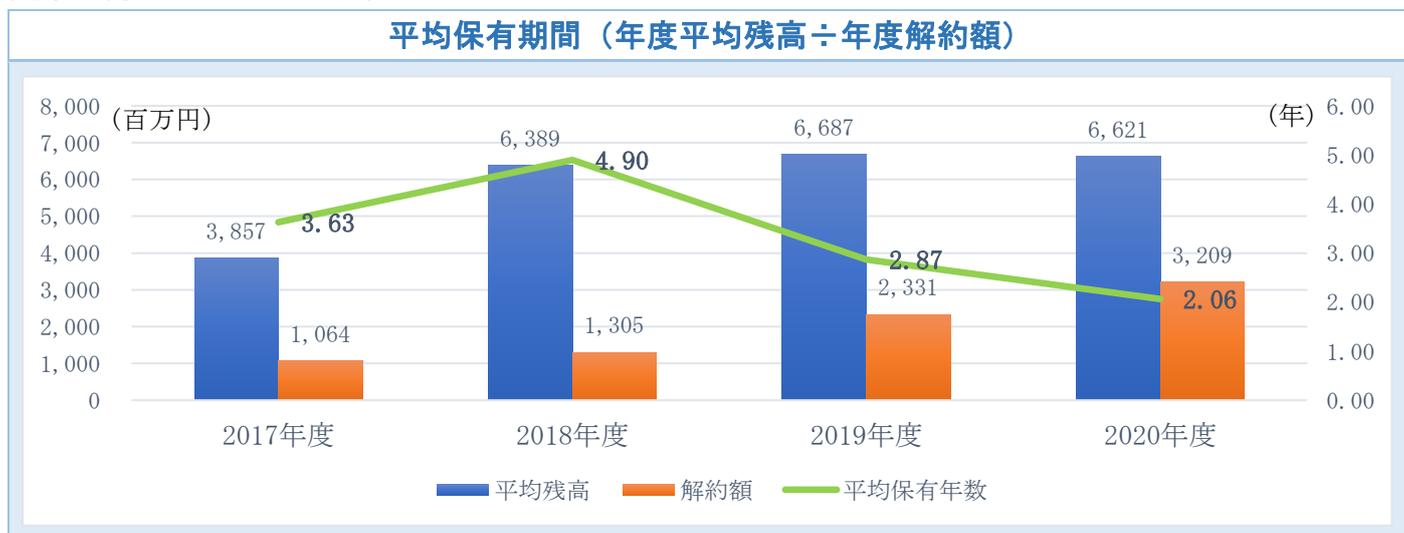
1. お客様の知識・経験・財産の状況・目的等に照らし、適切な金融商品を提案します。
2. お客様のライフイベント・ライフサイクルに沿ったサービス・商品を提供します。

### 【実施状況】

○お客様本位の業務運営の進展に向け、老後2,000万円問題や、人生100年時代のライフイベント・ライフサイクルに沿った提案営業の継続実施により、当金庫の預かり資産残高および取引先数は増加を果たしております。



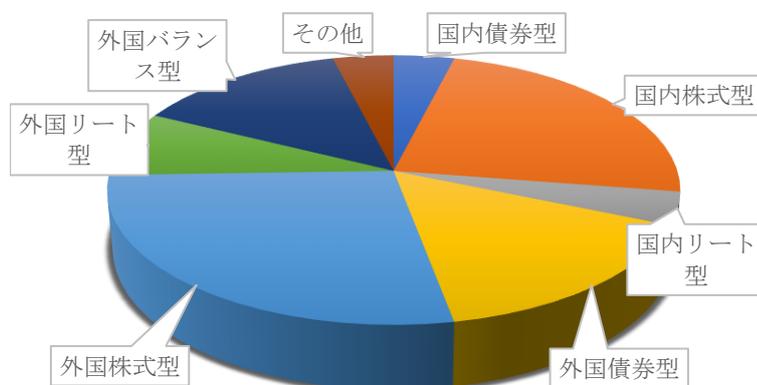
○2020年度の株式上昇局面による投資信託の解約増加の影響等を受け、平均保有期間は2.06年となりました。引き続き、お客様のライフサイクルに応じた中長期的な資産形成のご提案に努めてまいります。



○お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、幅広い商品ラインナップを構築するよう努めております。

#### 【商品ラインナップ】

カテゴリ	商品数	比率
国内債券型	2	3.9%
国内株式型	12	23.5%
国内リート型	2	3.9%
外国債券型	8	15.7%
外国株式型	14	27.5%
外国リート型	4	7.8%
外国バランス型	7	13.7%
その他	2	3.9%
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>100.0%</b>
うちノーロード	9	17.6%



#### 【2020年度 投資信託販売上位5銘柄】

○幅広いカテゴリラインナップのもと、資産分散の観点で提案に努めております。

○お客さまの知識・経験・財産の状況・目的等に照らし、最適な商品やサービスをご提案しております。

順位	商品名	運用会社	投資対象
1位	女性活躍応援ファンド	大和アセットマネジメント	国内株式
2位	新成長株ファンド	明治安田アセットマネジメント	国内株式
3位	グローバルロボティクス株式ファンド	日興アセットマネジメント	海外株式
4位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	しんきんアセットマネジメント投信	国内REIT
5位	グローバル・ヘルスケア&バイオファンド	三菱UFJ国際投信	海外株式

#### 【2020年度 保険商品販売上位3商品】

○万への備えや、相続・贈与ニーズ等、常に変化するお客さまニーズに沿った保険商品のご提案に努めております。

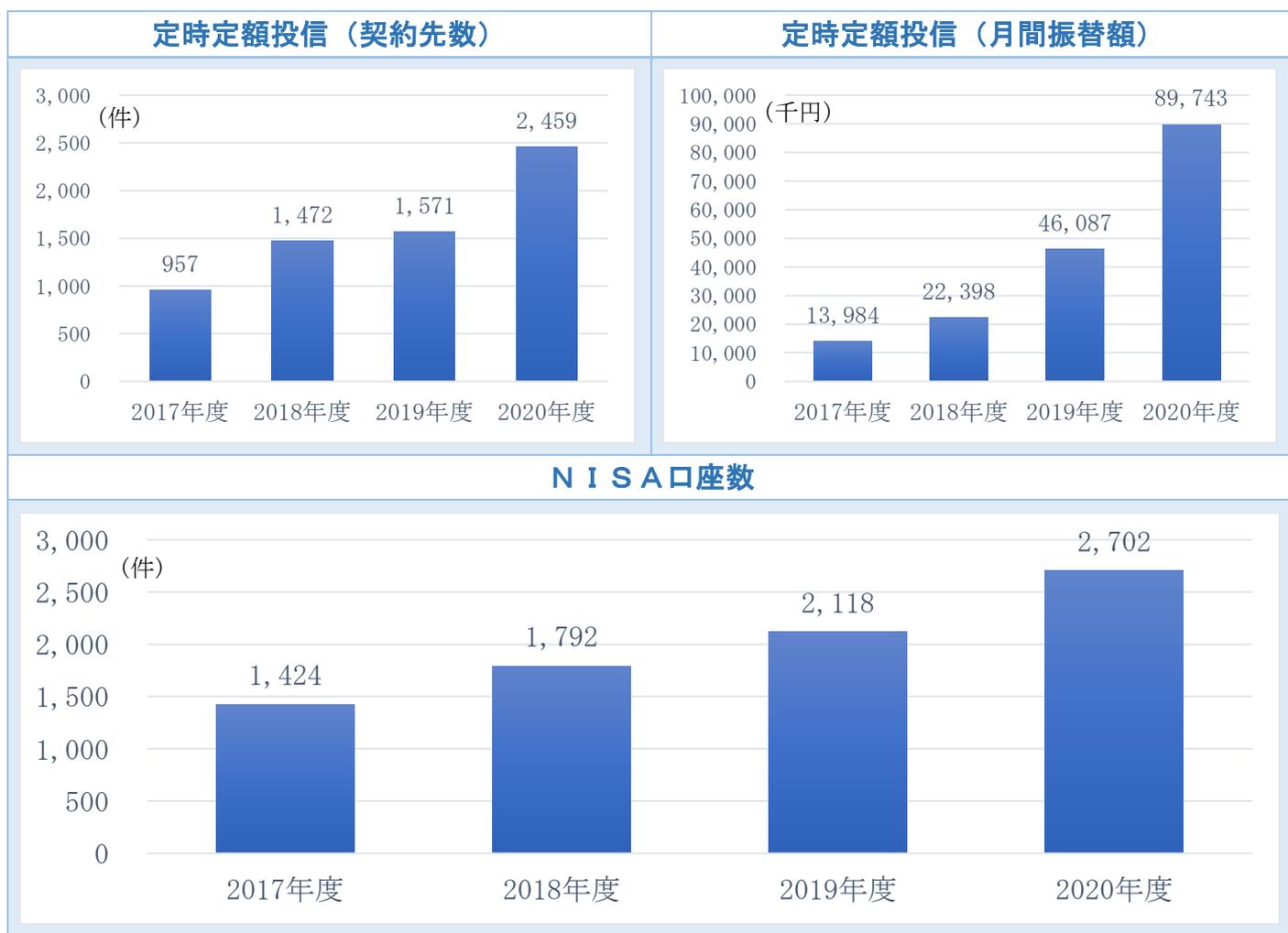
順位	商品名	運用会社	保険分野
1位	しんきんライフ終身FS(無告知)	フコクしんらい生命保険	生命保険
2位	ふるはーとF	住友生命保険	生命保険
3位	生きるためのガン保険Days1	アフラック	がん保険

## 基本方針 2. お客様の多様なニーズに応じた金融商品を提供します。

1. お客様の多様なニーズに応えるため、「中長期的な資産形成」等に適した金融商品の提供に努めます。
2. 取扱商品は商品の特性やリスクを十分に把握して選定します。

### 【実施状況】

○長期・積立・分散投資の観点から、投資初心者のお客様も始めやすい積立型投資信託(定時定額投信)のご提案をした結果、契約先数・月間振替額とも増加しております。また、将来に向けた資産形成ニーズに対してNISA口座の開設を提案しており、NISA口座数も増加を果たしております。



○お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。

○高齢者に対する不適切な販売や乗り換え勧誘、アフターフォローの未実施等がないよう、本部を通じて適切な販売が行われているかを確認しております。

○当金庫は、当金庫にのみ特別な利益になるような、一部の特定な資産運用会社や生命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。

## 基本方針 3. お客様の投資判断等に必要な情報を分かり易く説明します。

1. 各金融商品の特性やリスク等について、資料等を活用してお客様の立場に立ったより分かり易い説明に努めます。
2. お客様に負担いただく手数料については、明確化して分かり易い説明を行います。
3. 商品販売後もアフターフォローの充実に努め、市場環境等の適切な情報提供に努めます。

### 【実施状況】

○商品毎の交付目論見書やパンフレット等を使用して、お客様の意向に沿った商品内容・リスク・負担いただく手数料等の内容が十分ご理解いただけるように、丁寧な説明を行っております。また、投資信託ご提案に際して、さまざまな情報をご提供させていただくツールとして、モーニングスター社製「Wealth Advisors」を導入し、タブレットへ展開しております。ホームページ上ではクイック社のファンド一覧を表示し、各商品のマーケット状況等をタイムリーにご提供しております。

### Wealth Advisors (タブレット画面)

投資信託のリスクとリターン

資産運用の世界における「リスク」とは、投資した資金の運用成果のばらつきやぶれ幅のことをいいます。「リターン」とは、投資から得られる収益のことをいいます。

高いリターンを得るためには、ぶれ幅が大きくなることも許容しなければなりません。これがよく言われる「ハイリスク・ハイリターン」、または「リスクをとる（リスク・テイク）」という考え方です。

実際には、債券よりも株式、国内よりも海外の方がリスク・リターンのぶれ幅が大きくなっているのが一般的です。資産の組合せの際には非常に重要と言えます。

リスクとリターンのイメージ図

リターン

リターン

プラスのリターン

マイナスのリターン

### Wealth Advisors (タブレット画面)

アドバイス

ファンドナビ

1 将来のイベント

2 年数までいくらか

3 リタイア生活

イベントを選択して「資産運用シミュレーション」ボタンを押してください。

資産運用シミュレーション

結婚

マイホーム購入の資金

子どもの中学・高校の学費

家のリフォーム

夫婦で年に一度の海外旅行

マイカー購入

出産

年に一度の家族旅行

子どもの大学入学金・学費

退職後の生活費

子どもの小学校学費

急な出費

親の介護費用

配偶者の死亡(葬式費用)

国内債券型

国際債券型

バランス型

しんきん 公共債ファンド『愛称：ハローインカム』

グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)

IFree8資産バランス

ニッセイ 日本インカムオープン(第1)『愛称：Jポンド(年1回決算型)』

ハイグレード・オセアニア・ボンド(毎月分配)『愛称：杏の実』

しんきん グローバル6資産ファンド(毎月)

DIAM 高格付インカム・オープン(毎月決算)『愛称：ハッピーローラー』

ダイワ 資産分散インカムオープン(奇数月)『愛称：D・51』

DIAM 高格付インカム・オープン(1年決算)『愛称：ハッピーローラー1年』

しんきん 世界アロケーションファンド『愛称：しんきんラップ(安定型)』

DIAM コア資産設計ファンド(債券型)『愛称：まもラップ(堅実型)』

三井住友・米国ハイ・イールド債券(NH投)

三井住友・米国ハイ・イールド債券(NH投)

DIAM コア資産設計ファンド(債券型)『愛称：まもラップ(積極型)』

ビムコ世界債券戦略ファンド(DI(H))

DIAM コア資産設計ファンド(債券型)『愛称：まもラップ(積極型)』

6月月間売れ筋

トータルリターン 1年

標準偏差 1年

1位 グローバルAIファンド

1位 しんきん 公共債ファンド

1位 しんきん 公共債ファンド

2位 G-ハイクオリティ成長株式(FH無)『愛称：未来の世界』

2位 グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年)

2位 ニッセイ 日本インカムオープン(第1)『愛称：Jポンド(年1回決算型)』

3位 iFreeS&P500インデックス

3位 しんきん 世界好配当回り株(F)毎月決算型

3位 マニュライフ・変動高金利戦略ファンドA『愛称：アメリカンロード』

4位 iFree日経225インデックス

4位 iFree外国株式インデックス(H無)

4位 しんきん 世界アロケーションファンド『愛称：しんきんラップ(安定型)』

5位 新成長株ファンド『愛称：グロウイング・カバース』

5位 iFreeS&P500インデックス

5位 ビムコ世界債券戦略ファンド(DI(H))

6位 iFree8資産バランス

6位 G-ハイクオリティ成長株式(FH無)『愛称：未来の世界』

6位 グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)

7位

7位

7位



**基本方針 4. お客様本位の業務運営を実現するため販売態勢整備に努めます。**

1. お客様の声を真摯に受け止め、より良い販売態勢を構築します。
2. 職員研修等を通じて担当者の知識およびスキル向上に努めます。

**【実施状況】**

○お客様の要望聞き取りや最善な提案を果たすため、令和2年度より資産運用担当であるライフプランアドバイザー(LA)を全店に配置し、市場環境等の情報提供やアフターフォローを行っています。

○顧客に対する「ソリューション」提供のプロセスを重視し、表彰項目に取り入れています。

○お客様本位の提案力を向上させるため、管理者や営業担当者等に対して下記研修を実施しております。

No.	実施日	研修・講座名	対象者
1	令和2年5月29日 ～7月3日	新任資金運用アドバイザー研修	新任資金運用アドバイザー
2	令和2年6月29日	保険商品、保険税務、イデコ勉強会	資金運用アドバイザー
3	令和2年7月10日 ～7月31日	新任資金運用アドバイザー研修	新任資金運用アドバイザー
4	令和2年8月7日 ～9月25日	新任資金運用アドバイザー研修	新任資金運用アドバイザー
5	令和2年10月30日	投信窓販商品勉強会	資金運用アドバイザー
6	令和2年11月4日 ～令和3年2月19日	投資信託推進リーダー研修	各店投信推進リーダー
7	令和3年2月12日 ～2月19日	投資信託受付時のチェックポイント	内部管理責任者
8	令和3年1月4日 ～2月26日	営業担当者向け投信研修（全5回）	営業担当者
9	令和3年1月7日 ～2月25日	営業担当代理投信研修 （全7回）	営業担当代理
10	令和3年1月8日	市場動向勉強会	資金運用アドバイザー
11	令和3年1月29日	マーケット動向勉強会	資金運用アドバイザー
12	令和3年3月9日 ～3月19日	新任ライフプランアドバイザー研修	新任ライフプランアドバイザー

○お客様への最適なお提案を実現するため、当金庫ではFP資格の取得を推奨しております。令和2年度の資格取得状況は下記のとおりです。

資格名	資格取得者数（延べ人数）
1級FP技能士	35名
2級FP技能士	400名
3級FP技能士	643名

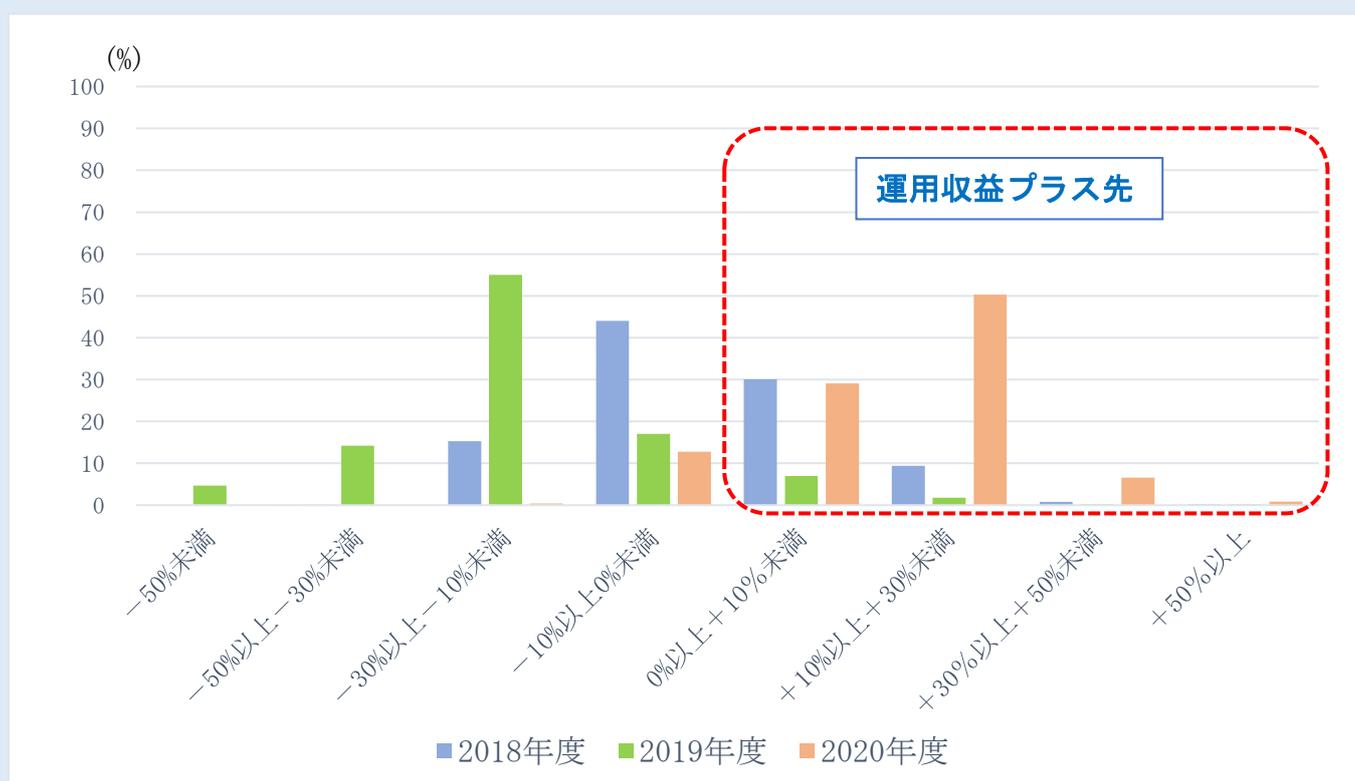
## 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の公表について

### 「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、2021年3月末基準で算出した当金庫の数値を公表いたします。

当金庫は、今後も本方針を遵守して、お客さま本位の業務に努めてまいります。

投資信託の運用損益別お客さま比率



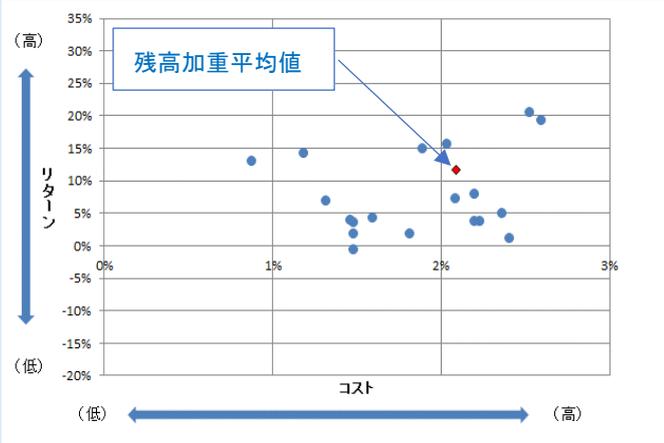
運用収益プラス先比率

2021年3月末	86.9%
2020年3月末	9.2%
2019年3月末	40.5%

○2020年3月末は新型コロナウイルス感染症拡大による株安の影響が大きく、運用がマイナスとなったお客さまが多い状況にありましたが、2021年3月末には、株価の上昇とともに多くのお客さまの運用がプラスとなっております。

投資信託預かり残高上位 20 銘柄の  
コスト・リターン

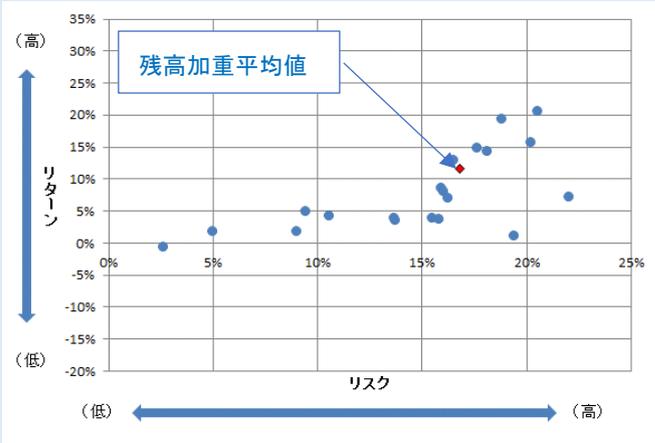
【2021年3月末】



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.09%	11.69%

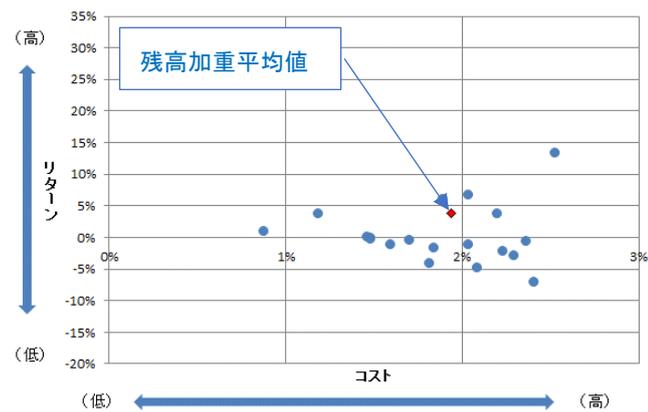
投資信託預かり残高上位 20 銘柄の  
リスク・リターン

【2021年3月末】



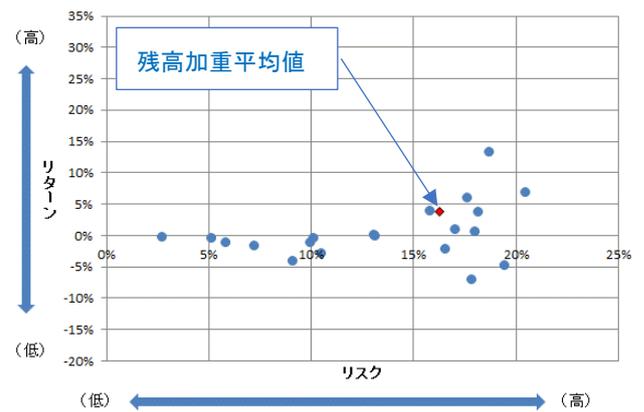
残高加重平均値	リスク	リターン
	16.80%	11.69%

【2020年3月末】



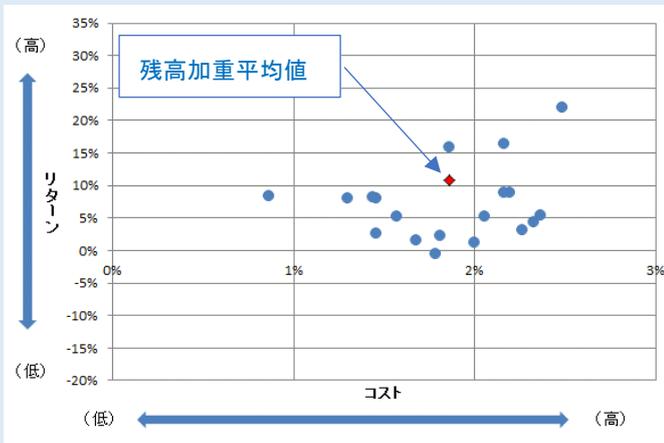
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.94%	3.78%

【2020年3月末】



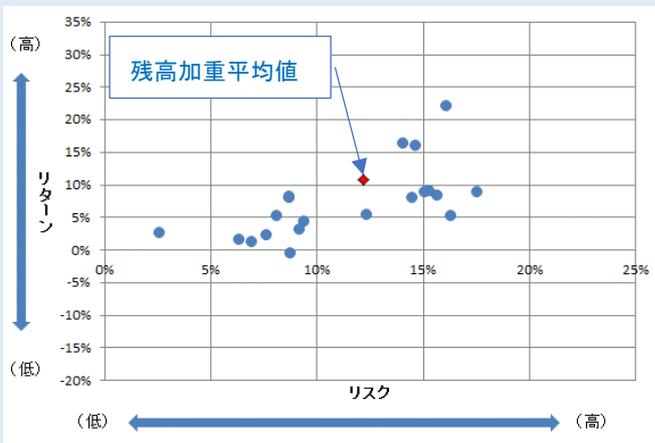
残高加重平均値	リスク	リターン
	16.27%	3.78%

【2019年3月末】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.86%	10.74%

【2019年3月末】



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.19%	10.74%

投資信託預かり残高上位20銘柄  
(2021年3月)

1	女性活躍応援ファンド
2	新成長株ファンド
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
4	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
6	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
7	三井住友・げんきシニアライフ・オープン
8	新光US-REITオープン
9	しんきんインデックスファンド225
10	しんきんJリートオープン(1年決算型)
11	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)
12	しんきん世界アロケーションファンド(積極型)
13	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
14	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)
15	JASDAQオープン
16	三井住友・Nゲダウ・ジョーンズ・インデックスファンド【為替ノーヘッジ型】
17	しんきん世界アロケーションファンド
18	しんきん好配当利回り株ファンド
19	新光US-REITオープン(年1回決算型)
20	三井住友・グローバル・リート・オープン

投資信託預かり残高上位20銘柄  
(2020年3月)

1	女性活躍応援ファンド
2	新成長株ファンド
3	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
4	しんきんインデックスファンド225
5	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
6	三井住友・げんきシニアライフ・オープン
7	新光US-REITオープン
8	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)
9	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
10	しんきんJリートオープン(1年決算型)
11	JASDAQオープン
12	しんきん世界アロケーションファンド
13	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
14	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)
15	ダイワ資産分散インカムオープン(奇数月決算型)
16	マニユライフ・変動高金利債券ファンドBコース【為替ヘッジなし・毎月】
17	グローバル・ソブリン・オープン(資産成長型)
18	三井住友・Nゲダウ・ジョーンズ・インデックスファンド【為替ノーヘッジ型】
19	ビムコ世界債券債券ファンド【年1回決算型】Dコース【為替ヘッジなし】
20	三井住友・グローバル・リート・オープン

投資信託預かり残高上位20銘柄  
(2019年3月)

1	新成長株ファンド
2	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
3	しんきんインデックスファンド225
4	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
5	三井住友・げんきシニアライフ・オープン
6	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)
7	新光US-REITオープン
8	しんきん世界アロケーションファンド
9	しんきんJリートオープン(1年決算型)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
11	JASDAQオープン
12	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
13	三井住友・グローバル・リート・オープン
14	マニユライフ・変動高金利債券ファンドBコース【為替ヘッジなし・毎月】
15	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)
16	グローバル・ソブリン・オープン(資産成長型)
17	ビムコ世界債券債券ファンド【年1回決算型】Dコース【為替ヘッジなし】
18	ダイワ資産分散インカムオープン(奇数月決算型)
19	新光US-REITオープン(年1回決算型)
20	しんきん好配当利回り株ファンド

投資信託預かり残高上位20銘柄  
(2018年3月)

1	新成長株ファンド
2	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
3	しんきんインデックスファンド225
4	新光US-REITオープン
5	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
6	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
8	JASDAQオープン
9	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
10	三井住友・グローバル・リート・オープン
11	ダイワ資産分散インカムオープン(奇数月決算型)
12	しんきん好配当利回り株ファンド
13	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
14	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)
15	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
16	DIAM高格付インカム・オープン(1年決算コース)
17	しんきん公共債ファンド
18	日興ジャパンオープン
19	三井住友・グローバル・リート・オープン(1年決算型)
20	ニッセイ日本インカムオープン

## 「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について

### 「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について

金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則1～7に対応した当金庫の取組状況を公表いたします。

下記の「青字」部分に対応する当金庫の方針となります。

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。

- ・当金庫では2017年12月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、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をしております。

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。

- ・(方針1-1、2)、(方針2-1)、(方針4-1) お客さまの知識・経験・財産の状況・目的等に照らし、適切な金融商品を提案します。また、長期・積立・分散の観点から、お客さまの「中長期的な資産形成」に対する情報提供に努めています。
- ・(方針4-2) 顧客本位の業務運営を実現するため、管理者や営業担当者に対して各種研修を実施し、ガバナンスを含めた販売態勢の整備に努めています。
- ・(方針1-1、2)、(方針4-1) 全店に資産運用担当であるライフプランアドバイザーを配置し、ライフサイクルに沿った提案を通じてお客さまの最善の利益を追求し、地域住民の豊かな未来を実現できるよう努めています。

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。

- ・(方針1-1、2)、(方針2-1、2) 新商品導入時にはリスク管理統括部と連携した適切な商品選定を行っております。また、長期・積立・分散投資の観点から、お客さまの「中長期的な資産形成」等に適した金融商品の提供に努めています。
- ・(方針2-2) 新商品導入時にはリスク管理統括部と連携した適切な商品選定を行っております。

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。

- ・(方針3-2) 投資信託に係る各種手数料は、投資信託商品ラインアップや契約締結前交付書面に詳細な説明を掲載しています。また、ファンド毎の手数料率も一覧表示により比較可能となっています。
- ・(方針3-2) 購入手数料に関するご説明として、契約締結前交付書面等にて保有期間が長期になるほど、1年あたりの負担率が減少することについて説明しています。

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。

- ・(方針3-1、2) 各金融商品の特性やリスク、負担いただく手数料については、資料やタブレット等を使用した分かり易い説明に努めています。
- ・(方針3-1、2) 重要事項の説明には主に各運用会社等の作成した資料(目論見書、パンフレット等)を使用しており、必要な情報は含まれております。
- ・(方針3-1、2) 特定の商品をパッケージとした販売・推奨には、十分な情報提供を行うよう努めています。重要事項の説明には主に各運用会社等の作成した資料(目論見書、パンフレット等)を使用しており、補助的に当金庫独自のパンフレット等を使用していますが、必要な情報は含まれております。
- ・(方針3-1、2) お客さまから回答を受けたアンケートに基づき投資経験やリスク許容度を確認しています。当該情報を踏まえ、営業推進部や事務管理部から適宜指導を行っています。
- ・(方針3-1、2) 交付目論見書やパンフレット、タブレット等を用いた分かり易い情報提供に努めています。説明時の状況については営業推進部や事務管理部にて確認しており、内容に応じて営業店に確認を行っています。
- ・(方針3-1、2) 商品内容や重要事項の説明には、各商品毎の目論見書やパンフレット等を使用しています。各資料はより重要な情報や特色の強調について工夫が為されており、分かり易いものとなっています。

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。

- ・(方針3-1、2、3)、(方針4-1、2) お客さまの知識・経験・財産の状況・目的等に照らしながら、併せて金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループ等に配慮し、それぞれのお客さまにふさわしいサービス等の提供を行っております。
- ・(方針3-1、2)、(方針4-1) お客さまの意向や要望を丁寧に確認し適切な提案を行うため、全店に資産運用担当であるライフプランアドバイザーを配置し、お客さまごとの最適な提案が可能となるように指導を強化しています。
- ・(方針3-3) 投資信託販売後の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、お客さまのご意向等を再確認しています。
- ・(方針3-1、2) 特定の商品をパッケージとした販売・推奨には、十分な情報提供を行うよう努めています。重要事項の説明には主に各運用会社等の作成した資料(目論見書、パンフレット等)を使用しており、補助的に当金庫独自のパンフレット等を使用していますが、必要な情報は含まれております。
- ・(方針3-1) ご高齢のお客さまに当金庫基準におけるリスク商品を提案する際は、当金庫のルールに則り取り扱っています。とくに80歳以上のお客さまへのご提案は本部での勧誘許可申請を実施し、重要事項説明時にも家族や管理職同席等の対応を行い、丁寧な説明を行っております。
- ・(方針4-2) 管理者や営業担当者等に対する各種勉強会により取扱い商品の理解を深めるよう努めています。また、本部セールスサポーターが個別に営業店指導を行っております。
- ・(方針3-1、2、3) お客さまに対して、交付目論見書やパンフレット、タブレット等を使用して情報提供するほか、金庫内で掲示しているマーケット情報等も活用し丁寧な説明に努めています。

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。

- (方針 4-1、2) 顧客本位の業務運営を実現するため、管理者や営業担当者に対して各種研修を実施し、ガバナンスを含めた販売態勢の整備に努めています。
- (方針 4-1、2) お客さまに対する「ソリューション」提供のプロセスを重視し、表彰項目に取り入れています。
- 当金庫「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」や取組状況については、毎年度、庫内通達にて開示し周知を図ってまいります。