

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、「街のベストパートナーひらしん」を掲げ、お客さま視点に立ったサービスの提供をすることで地域の皆さまと共に歩むことを目指しております。この理念の実現に向け、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定め、お客さまの安定的な資産形成のため、良質な商品とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

なお、本方針はお客さま視点に立ち、必要に応じて見直しを行ってまいります。

### 1. お客さまのニーズに適した様々な商品ラインアップをご提供します

投資信託、保険商品の取扱商品を決断する際は、お客さまのニーズやご意向を十分に把握し、お客さまに合わせた資産形成にお役に立つ商品をご提案いたします。

### 2. 充実した情報の提供と分かりやすいご説明を行います

- ① 投資目的や、投資経験、資産状況に合わせて、お客さまにふさわしい情報をご提供いたします。
- ② ご提案、ご説明にあたっては、各種資料やパンフレット等を用いて、分かりやすい丁寧なご提案、ご説明をいたします。
- ③ お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、具体的に分かりやすくご説明いたします。

### 3. お客さまにふさわしい商品、サービスをご提供します

- ① お客さまのライフプランやニーズ、ご意向に則した、最適なサービスをご提案いたします。
- ② 商品のご購入後も、安心してお取引いただけるよう、お預りしている資産に関する運用状況について丁寧なご説明で情報提供をいたします。
- ③ 市場環境や金融経済動向に関する情報提供やセミナー、勉強会等を開催するなど、投資判断に役立つ情報の提供に努めます。

### 4. お客さまが安心して資産形成を実現できるための体制を整備します

- ① お客さまのお取引において、お客さまの利益が不当に害されること（利益相反）のないよう、お取引を適切に管理いたします。
- ② お客さま一人ひとりに合わせた最適な金融商品のご提案やサービスのご提供ができるよう、コンサルティングができる人材を育成してまいります。
- ③ 職員研修の実施や資格取得を奨励し、金融経済に関する専門知識や技能の向上に努めます。
- ④ お客さまの声を反映した、お客さま本位の営業活動を職員が適切に取組むように、評価制度の整備に努めます。

平成30年4月1日制定

## 本取組みにおける実践状況及び成果指標（KPI）について

当金庫は、お客さまの安定的な資産形成に資することを目的として「お客さま本位」の業務運営を実践するため、取組み状況及び平成31年3月末時点での成果指標（KPI）を公表いたします。

### 取組方針1. お客さまのニーズに適した様々な商品ラインアップをご提供します

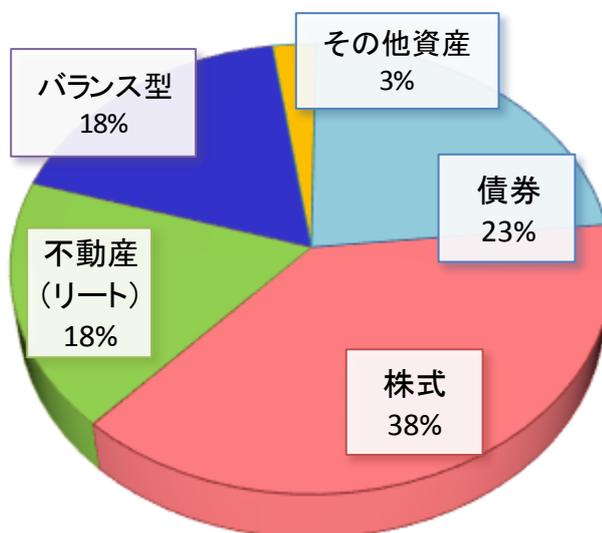
- 商品の見直しは、年1回7月頃実施しラインアップを一層充実してまいります。
- お客さまのリスク許容度に応じた提案が出来るよう、バランス型商品を含め、商品カテゴリの分散をしております。

投資信託の商品構成比

投資対象	商品数
	H31.3月末
債券	9
株式	15
不動産(リート)	7
バランス型	7
その他資産	1
合計	39

※つみたてNISA専用ファンドを含みます。

※商品数は、投資地域(国内・国内外・海外)の合計です。

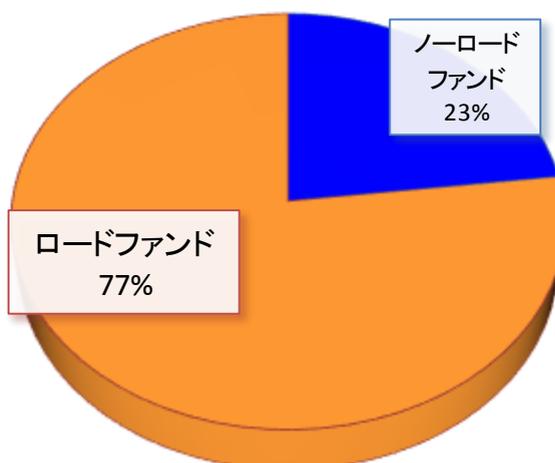


- お客さまの要望に添えるよう、ノーロード（「販売手数料」がかからない）ファンドを取り揃えております。

ノーロードファンドの全体に占める割合

商品数	H31.3月末
ノーロードファンド	9
ロードファンド	30

※「ロード」とは、ファンドの販売手数料のことを意味します。



## 取組方針 2. 充実した情報の提供と分かりやすいご説明を行います

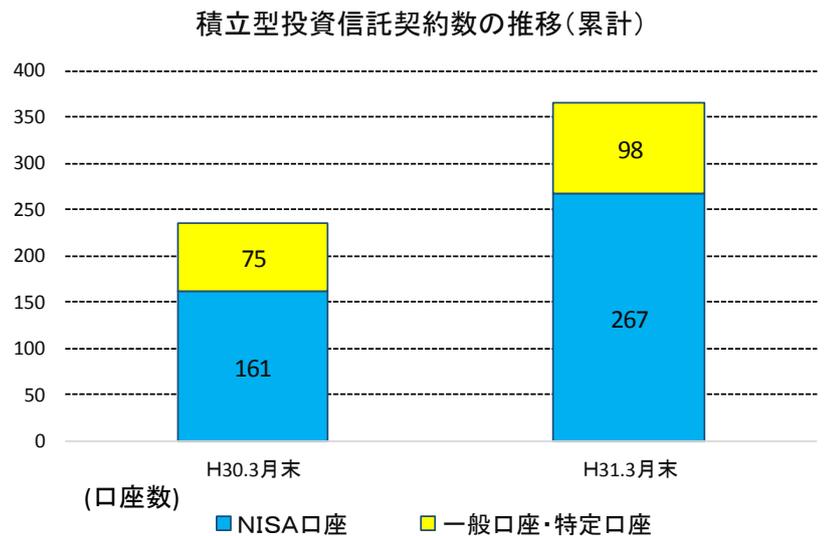
- 投資目的や投資経験、資産状況などに合わせて、手数料等含め、お客さまが必要とする情報を分かりやすく説明し、商品をお選びいただいています。
- 契約件数第1位の「三井住友・げんきシニアライフ・オープン」は、高齢化社会が生み出す新ビジネス、新技術あるいは様々なニーズ等に注目して事業を展開していく企業の株式を中心に投資しているファンドで、2年連続で多数のお客さまがご興味を示されました。
- 第2位の「しんきんJリートオープン（毎月決算型）」は、間接的に不動産に投資した効果が得られ、不動産からの収益を分配金として受け取ることが可能です。  
また、Jリートは、債券や株式と異なった値動きをする傾向があり、分散投資の有効な手段として選ばれました。
- 第3位の「ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）」は、実質的に金に投資を行い、信託財産の成長を目指すファンドです。金の特徴として、実物資産としての強みがあり、リスク回避局面に強く、株式などの主要資産と異なる価格変動をするという点が挙げられ、分散投資の有効な手段として選ばれました。

	平成29年度 〈販売手数料率〉※参考	平成30年度 〈販売手数料率〉※参考
1位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン 〈 2.70% 〉	三井住友・げんきシニアライフ・オープン 〈 2.70% 〉
2位	しんきん3資産ファンド 〈 2.16% 〉	しんきんJリートオープン （毎月決算型） 〈 2.16% 〉
3位	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型） 〈 3.24% 〉	ゴールド・ファンド （為替ヘッジなし） 〈 2.16% 〉
4位	しんきんJリートオープン （毎月決算型） 〈 2.16% 〉	しんきんインデックスファン ド225 〈 0.00% 〉
5位	新成長株ファンド 〈 3.24% 〉	しんきん3資産ファンド 〈 2.16% 〉

### 取組方針3. お客様にふさわしい商品、サービスをご提供します

- 資産形成を目的とするお客様に、毎月決まった金額で投資する積立型の投資信託をご提案しており、年々契約数が増えています。
- 積立型投資信託のご契約の中で、「NISA（少額投資非課税制度）口座」を活用されるお客様が増えています。

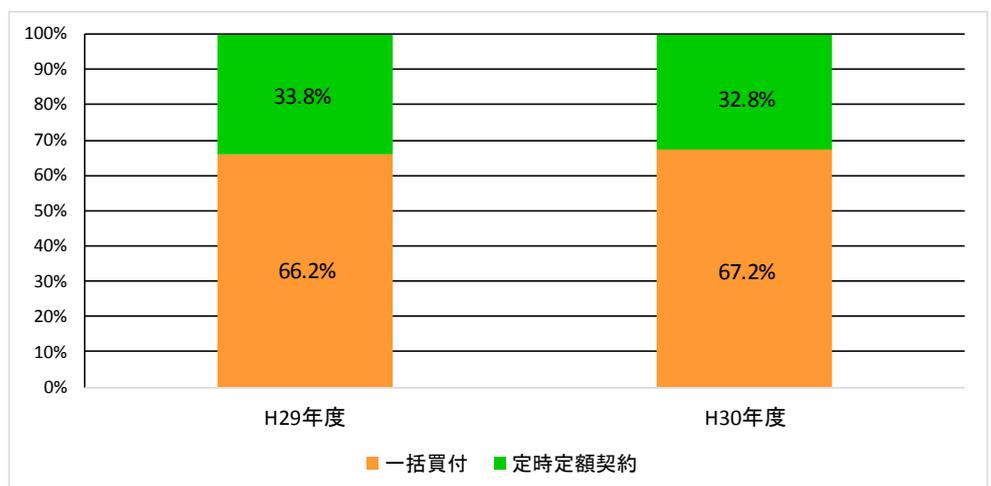
積立型投資信託契約 累計数	H30.3月末	H31.3月末
一般口座・特定口座	75	98
NISA口座	161	267
総計	236	365



- 平成30年度の販売に関しては、1年を通してマーケットの変動が大きく、一括買付を選択された割合が増加しました。
- 当金庫では、一括買付したいお客様に、複数回に分けて買付する「時間の分散」を活用した提案を行っています。

投資信託の契約状況(一括買付と定時定額契約の割合)

契約種類	件数	
	H29年度	H30年度
一括買付	425	303
定時定額契約	217	148
合計	642	451



#### 取組方針4. お客様が安心して資産形成を実現できるための体制を整備します

- 金融経済にかかる専門知識、技能の習得を目指し、証券外務員（金融商品における専門家）の資格取得を推奨しています。

当金庫の証券外務員資格者数(人)

(平成31年3月末)

登録者合計	339
役員除く全職員	359
取得率(%)	94.4

【内訳】※複数取得者含む

第1種	131
第2種	312
内部管理責任者	135

- お客様一人ひとりに合わせた最適な金融商品・サービスの提供ができるよう、コンサルティングが可能な人材を育成すべく、ファイナンシャルプランナーの資格取得を奨励しています。

当金庫のFP資格者数(人)

(平成31年3月末)

技能等級	資格者数
1級	0
2級	46
3級	224
合計	270

※FPとは、ファイナンシャルプランニング技能士のことをいう。

## 投資信託の販売会社における比較可能な共通成果指標（KPI）について

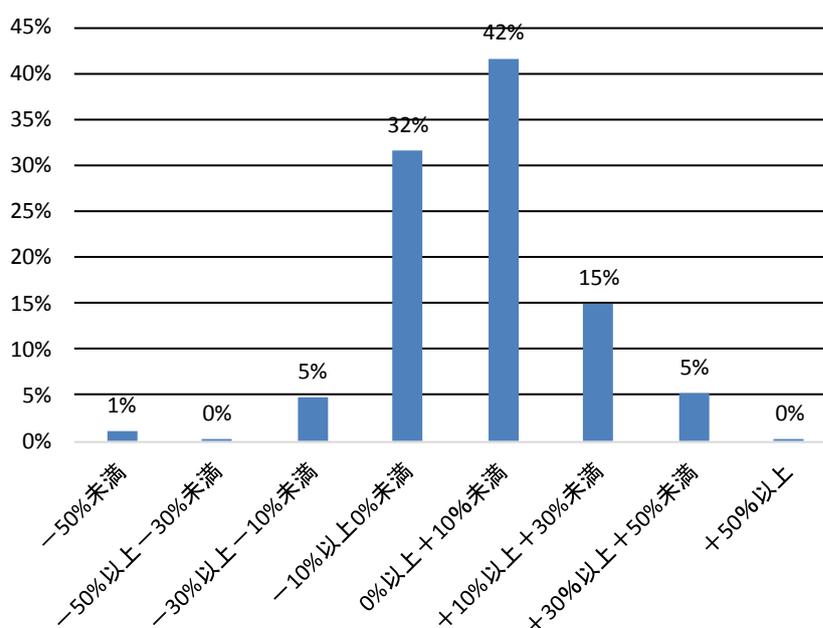
「共通成果指標（KPI）」は、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを数値化し、基準日時点の保有投資信託の運用実態を、お客さま自身で比較していただくための指標です。

※指標の公表基準日は、平成31年3月末です。

### 1. 運用損益別お客さま比率

- 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、運用損益別にお客さま分布を示した指標です。
- この指標により、お客さま毎に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確認していただきます。

投資信託の運用損益別お客さま比率

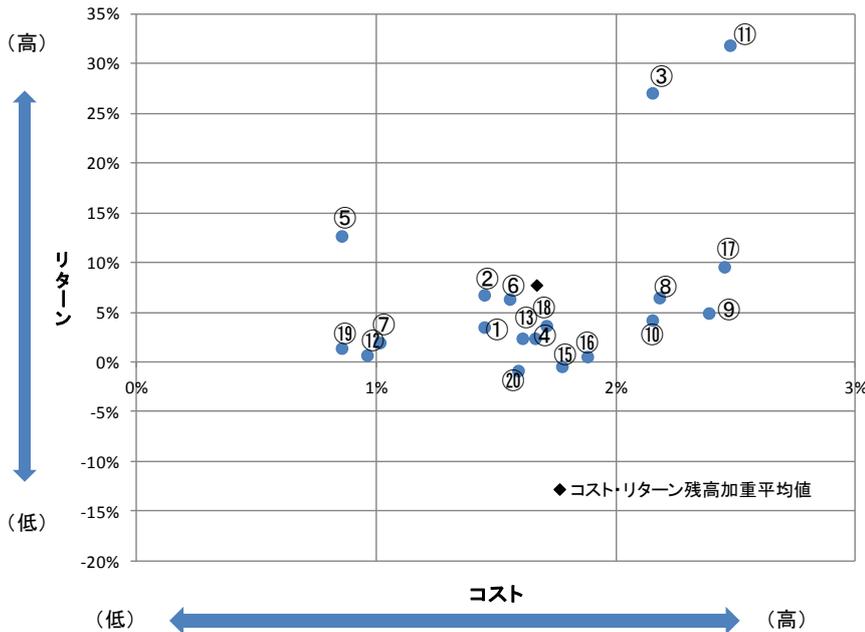


## 2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

## 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、当金庫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確認いただけます。

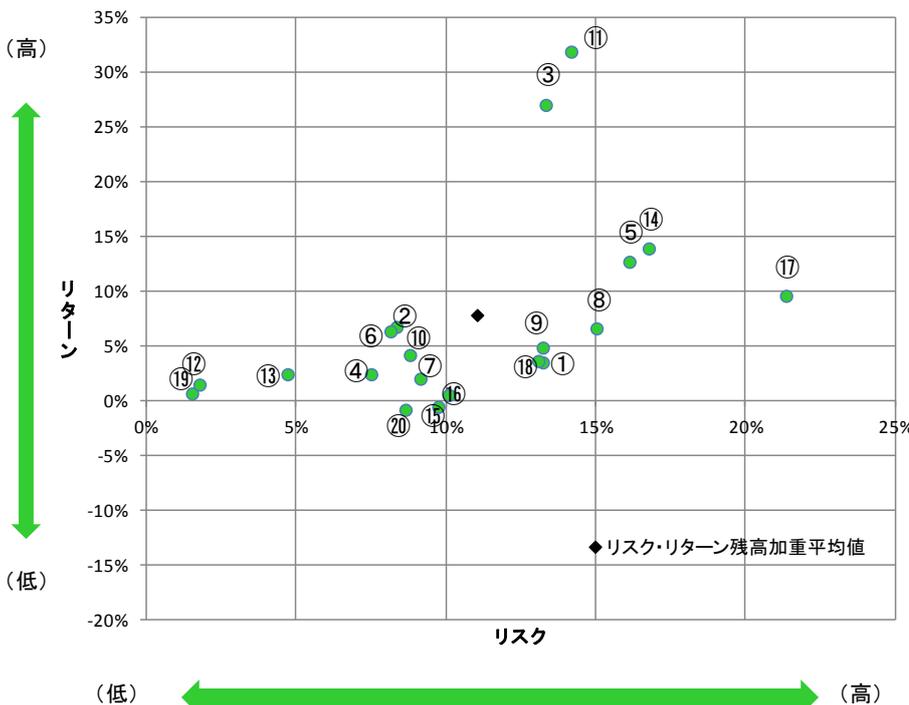
投資信託の預かり残高上位20銘柄の【コスト・リターン】



投資信託の預かり残高上位20銘柄名	
①	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
②	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)
③	三井住友・げんきシニアライフ・オープン
④	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
⑤	しんきんインデックスファンド225
⑥	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
⑦	ドルマネーファンド
⑧	新光US-REITオープン
⑨	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)
⑩	ニッセイ/パトナム・インカムオープン
⑪	新成長株ファンド
⑫	しんきん公共債ファンド
⑬	クルーズコントロール
⑭	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
⑮	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
⑯	しんきんアジア債券ファンド(毎月決算型)
⑰	ダイワ・インド株ファンド
⑱	三井住友・グローバル・リート・オープン
⑲	しんきん国内債券ファンド
⑳	世界のサイフ

残高加重平均値	コスト	リターン
	1.67%	7.77%

投資信託の預かり残高上位20銘柄の【リスク・リターン】



投資信託の預かり残高上位20銘柄名	
①	しんきんJリートオープン(毎月決算型)
②	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)
③	三井住友・げんきシニアライフ・オープン
④	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
⑤	しんきんインデックスファンド225
⑥	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
⑦	ドルマネーファンド
⑧	新光US-REITオープン
⑨	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)
⑩	ニッセイ/パトナム・インカムオープン
⑪	新成長株ファンド
⑫	しんきん公共債ファンド
⑬	クルーズコントロール
⑭	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
⑮	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
⑯	しんきんアジア債券ファンド(毎月決算型)
⑰	ダイワ・インド株ファンド
⑱	三井住友・グローバル・リート・オープン
⑲	しんきん国内債券ファンド
⑳	世界のサイフ

残高加重平均値	リスク	リターン
	11.04%	7.77%