

「業務運営に関する基本方針」の具体的な取組策 および令和元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、金融商品のラインナ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ナップとなるよう、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】

○令和元年度の取り組み

◇保 険

お客さまの相続対策に対応した商品の拡充のため、外貨建一時払養老保険を令和元年12月より採用しました。

《外貨建一時払養老保険》

プレミアストーリー2（生存給付金付養老保険（通貨指定型））

相続の準備、対策として、生前贈与を効果的に活用するため商品ラインナップに加えました。

●投資信託ラインナップ<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	21.4%
株式	4	9.5%
債券	3	7.1%
REIT	2	4.7%
海外	22	52.3%
株式	14	33.3%
債券	5	11.9%
REIT	3	7.1%
バランス型	5	11.9%
インターネット専用	6	14.2%
合計	42	100.0%
うちノーロード	5	11.9%

注) 取扱商品比率は単位未満を切り捨てて表示しています。以下同様です。

●生命保険ラインナップ<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)	3	23.0%
一時払い型	1	7.6%
積立型	2	15.3%
医療保険	3	23.0%
がん保険	2	15.3%
一時払終身保険	4	30.7%
円建て	2	15.3%
外貨建て	2	15.3%
一時払養老保険 (外貨建て)	1	7.6%
合計	13	100.0%

注) 一時払終身保険には、全期前納払を含みます。

●外貨預金ラインナップ<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】

○令和元年度の取り組み

- ◇ 安定的な資産形成・資金運用の手段として、少額からでも投資可能な投資信託定時定額買付サービスをお客様にご提案しています。定時定額買付型投資信託の買付状況は、件数では98.3%、金額では64.2%を占めています。
- ◇ 投資信託の販売を支援するシステムをすべてのタブレット端末に導入しました。タブレット端末を活用し、お客様の投信方針や投資経験に基づき、お客様のニーズに最適な投資信託商品をご提案しています。
- ◇ 令和元年12月末に非課税期間が満了となるお客様へ、お手続きについてのご案内を郵送し、356件のロールオーバーを実施しました。

●投資信託・外貨預金のお取引先数<期末時点>

	平成30年度	令和元年度
投資信託	7,574 先	7,400 先
外貨預金	962 先	878 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います。

●投資信託における長期投資の状況<期中通算>

	平成30年度	令和元年度
平均保有年数	5.2 年	5.7 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」にて算出しています。

●投資信託における積立投資の状況

定時定額買付型	平成30年度	令和元年度
当年度中の新規契約<期中通算>		
契約件数	4,063 件	1,682 件
掛金額	174,226 千円	62,376 千円
当年度末の買付状況<期末時点>		
買付件数	64,976 件	79,128 件
買付金額	2,301,083 千円	2,540,678 千円

●投資信託における積立投資の割合

定時定額買付型	平成30年度	令和元年度
当年度中の新規契約<期中通算>		
件数ベース	71.8%	56.6%
金額ベース	7.8%	4.2%
当年度末の買付状況<期末時点>		
件数ベース	97.6%	98.3%
金額ベース	52.8%	64.2%

●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	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 DS アセット マネジメント
2	バランス型	東京海上・円資産バランスファンド (1年決算型)	東京海上アセット マネジメント
3	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
4	国内株式	たわらノーロード日経225	アセット マネジメント One
5	国内株式	しんきんJPX日経400オープン	しんきんアセット マネジメント投信
6	国内株式	しんきんノーロード日経225	しんきんアセット マネジメント投信
7	国内REIT	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
8	海外株式	AI(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
9	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
10	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

●生命保険の取扱状況<期末時点>

商品カテゴリー	平成30年度	令和元年度
定額個人年金保険		
一時払い型	139 件	133 件
積立型	260 件	150 件
変額個人年金保険 注1)		
一時払い型	29 件	28 件
積立型	653 件	625 件
医療保険	7,910 件	7,533 件
がん保険	4,282 件	4,935 件
一時払終身保険 注2)		
円建て	13 件	24 件
外貨建て	49 件	592 件
一時払養老保険(外貨建て)	—	9 件

注1) 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います。

注2) 一時払終身保険には、全期前納払を含みます。

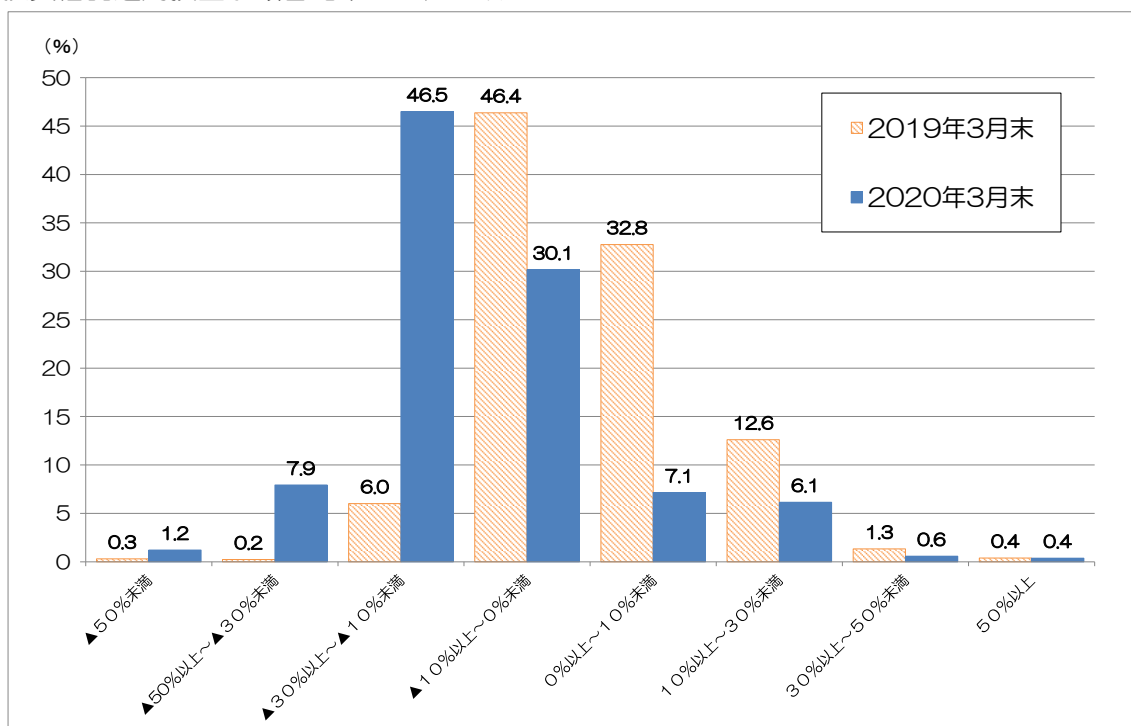
●外貨預金の取扱状況<期末時点>

商品カテゴリー	平成30年度	令和元年度
外貨普通預金		
契約件数	720 件	683 件
残高	10,737 千ドル	6,986 千ドル
外貨定期預金		
契約件数	301 件	285 件
残高	4,760 千ドル	4,550 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います。

《比較可能な共通KPI》

●投資信託運用損益別顧客比率<基準日時点>



注1) お取引先数：基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さまの先数です。

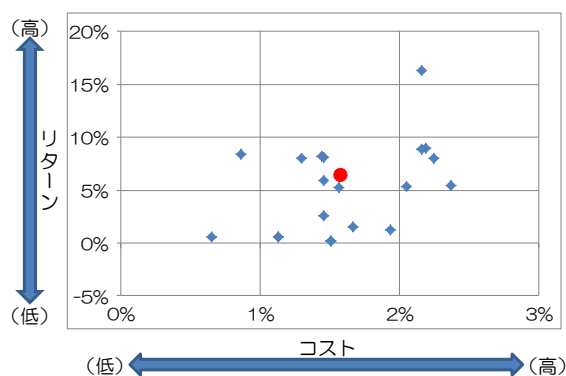
注2) 原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています。

注3) 分子：基準日時点の評価金額+累積受取分配金額(税引後)+累積売付金額-累積買付金額(含む消費税込の販売手数料)により算出しています。

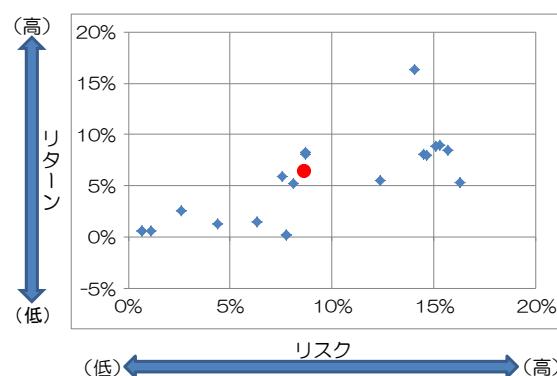
注4) 分母：基準日時点の評価金額です。

●投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

【2019年3月末】

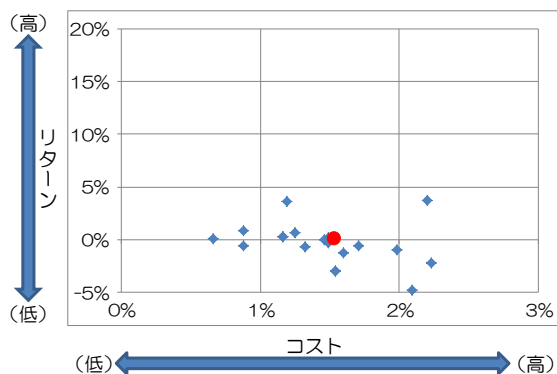


残高加重平均値	
コスト	リターン
1.58%	6.41%

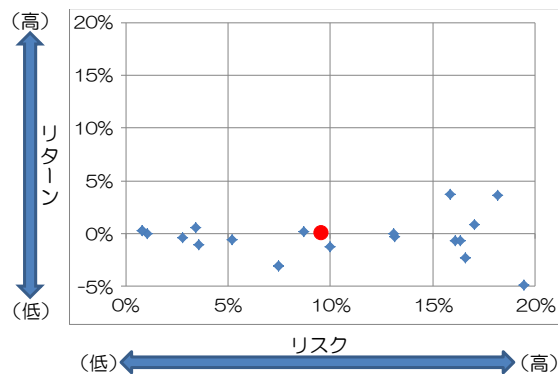


残高加重平均値	
リスク	リターン
8.61%	6.41%

【2020年3月末】



残高加重平均値	
コスト	リターン
1.53%	0.09%



残高加重平均値	
リスク	リターン
9.53%	0.09%

銘柄名 (預かり資産残高順)	コスト	リスク	リターン
1 三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	15.85%	3.73%
2 しんきん公共債ファンド	0.66%	1.03%	0.05%
3 しんきんJリートオープン (毎月決算型)	1.49%	13.16%	▲0.25%
4 新光US-REITオープン	2.23%	16.59%	▲2.24%
5 グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71%	5.19%	▲0.56%
6 DIAM高格付インカム・オープン (毎月決算コース)	1.54%	7.44%	▲3.03%
7 しんきん世界アロケーションファンド	1.49%	2.77%	▲0.33%
8 東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型)	1.25%	3.44%	0.62%
9 しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	1.49%	8.71%	0.16%
10 ニッセイ日本インカムオープン (年1回決算型)	1.16%	0.81%	0.27%
11 クルーズコントロール	1.98%	3.55%	▲1.01%
12 しんきんJPX日経400オープン	0.88%	16.09%	▲0.62%
13 ニッセイ日本インカムオープン	1.16%	0.81%	0.27%
14 しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.06%	0.87%
15 しんきんJリートオープン (1年決算型)	1.46%	13.11%	▲0.03%
16 しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	16.35%	▲0.67%
17 しんきんグローバル6資産ファンド (毎月決算型)	1.60%	10.00%	▲1.28%
18 DIAM高格付インカム・オープン (1年決算コース)	1.54%	7.47%	▲3.03%
19 しんきん世界好配当利回り株ファンド (毎月決算型)	2.09%	19.45%	▲4.84%
20 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)	1.19%	18.17%	3.62%

注1) コストは、基準日時点の販売手数料率(年率)と信託報酬率(年率)の合計により算出しています。

注2) リスクは、過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)により算出しています。

注3) リターンは、過去5年間のトータルリターン(年間換算)です。

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】

○令和元年度の取り組み

- ◇ お客さまに商品の特性、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する際には、パンフレットやタブレット端末などのツールを活用し、わかりやすいご説明となるよう心がけています。
- ◇ 投資信託のご提案に際し、「ファンド情報」「マーケット情報」などをご提供させていただくタブレット端末をバージョンアップし、情報提供のレベルアップを図りました。

●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
CFP	5名
AFP	30名
FP技能士1級	18名
FP技能士2級	894名
FP技能士3級	1,111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ヵ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います。令和元年度は29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引いただけるよう、アフターフォローの充実を図ります。

【実施状況】

○令和元年度の取り組み

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引いただけるよう、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います。

●アフターフォローの実施状況<期中通算>

	令和元年度
投資信託	
実施予定数	11,901 回
年度内に実施した回数	11,371 回
実施率	95.5%
外貨預金	
実施予定数	482 回
年度内に実施した回数	469 回
実施率	97.3%

注) 実施率は単位未満切り捨てで表示しています。

5. 利益相反管理を徹底します

【具体的な取組事項】

- (1) お客さま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】

○令和元年度の取り組み

遵守すべき内部規定として「利益相反管理方針」「利益相反管理規程」「利益相反管理要領」を制定するとともに、管理方針の概要をホームページなどで開示しています。また、管理態勢の適切性については、当該取引の主管部署を中心に検証しています。令和元年度は、7件の取引について検証し、適切性を確認しました。

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】

○令和元年度の取り組み

常にお客さま本位を実践し、金融、非金融トータル面での価値の提供を推進・支援できる職員の育成を行う研修を実施いたしました。

内部管理の強化としてはマネジメント力、意識改革を目指し、現場力向上を図れるよう階層別の研修を実施しました。また、「地域金融機関としてのイノベーションに挑戦する」人材育成プログラム研修を実施し、企業の事業戦略に必要な実践的ノウハウの習得を図ることができました。

●おもな研修の実施状況<期中通算>

本部集合研修	令和元年度
コンサルティング能力向上に関する研修	投資信託・提案力強化など のべ547名
お客さま対応・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723名
若手職員に対する基本研修	新入職員～入庫3年次 のべ560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336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81名

この他、投資信託タブレットを用いた「預かり資産セールスナビ研修(133名参加)」や、外貨建一時払養老保険の新商品販売に際した「事前説明会(81名参加)」を実施しました。

●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り組み・顧客保護等管理への取り組みなど	本部・営業店・連結子会社 全先実施

以上