「お客さまの資産形成および資産運用に関する行動計画」の２０２５年度取組状況について

金沢信用金庫

行動計画と原則との関係

当金庫の行動計画と「顧客本位の業務運営に関する原則」の主な対応

当金庫方針	金融庁原則
お客さま本位の業務運営の実践（方針の策定・公表・見直し）	1
行動計画１ お客さまの最善の利益の追求	2, 6
行動計画２ 利益相反の適切な管理	2, 3
行動計画３ 手数料等の明確化および重要な情報の分かりやすい提供	2, 4, 5, 6
行動計画４ お客さまにふさわしいサービスの提供	5, 6
行動計画５ 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等	6, 7

補充原則への対応

当金庫は、金融商品の組成を行っていないため、商品組成会社を対象とする補充原則1から5までは非該当としています。一方、販売会社として、商品組成会社から商品特性や想定顧客属性等の必要な情報を収集し、商品の選定、適切な情報提供および販売後の検証に活用します。



行動計画と主な実施事項

行動計画に基づき実施した主な取組み

当金庫方針	主な取組み		スライド番号
行動計画１ お客さまの最善の利益の追求	・個人営業体制の見直し ・ＴＱＳＭ活動	・投信ラインナップの見直し	5 6 8 10
行動計画２ 利益相反の適切な管理	・個人営業体制の見直し ・ＴＱＳＭ活動	・「個人営業リーダー会議」の開催	5 6 10
行動計画３ 手数料等の明確化および 重要な情報の分かりやすい提供	・個人営業体制の見直し ・アフターフォローマニュアルの作成	・「預かり資産基礎研修」の実施 ・「投資信託ステップアップ研修」の実施	6 7 9 10
行動計画４ お客さまにふさわしい サービスの提供	・投信ラインナップの見直し ・ロールプレイング研修の実施	・「年代別ライフイベントガイド」の作成 ・マンガ　サワコさんの作成	8 9 10
行動計画５ 役職員に対する適切な 動機づけの枠組み等	・個人営業体制の見直し ・「個人営業リーダー会議」の開催	・私たちの行動ルールの策定 ・「高齢者に対する販売マニュアル」の改正	5 10

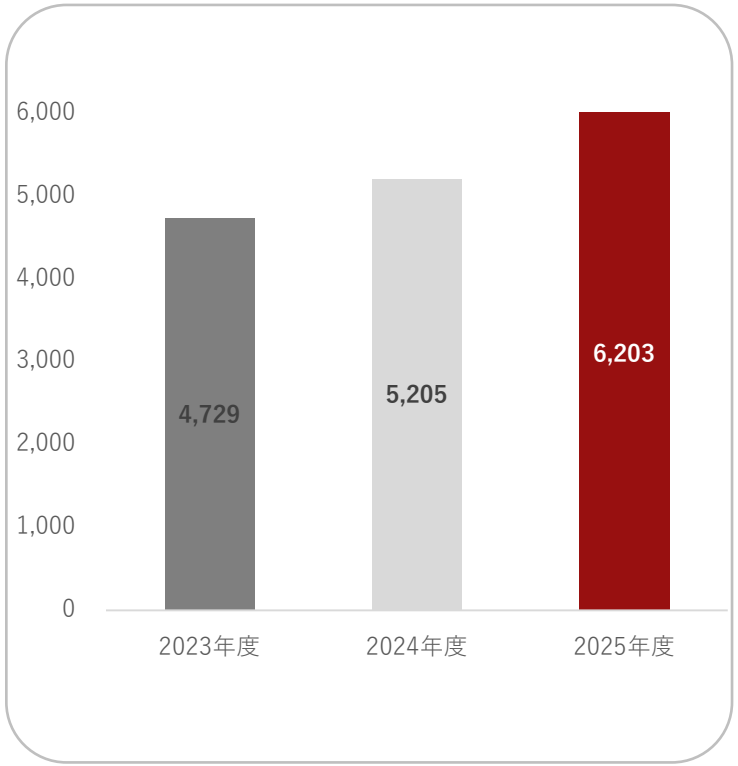
※ 詳細は各スライドおよび別紙の対応関係表をご参照ください。



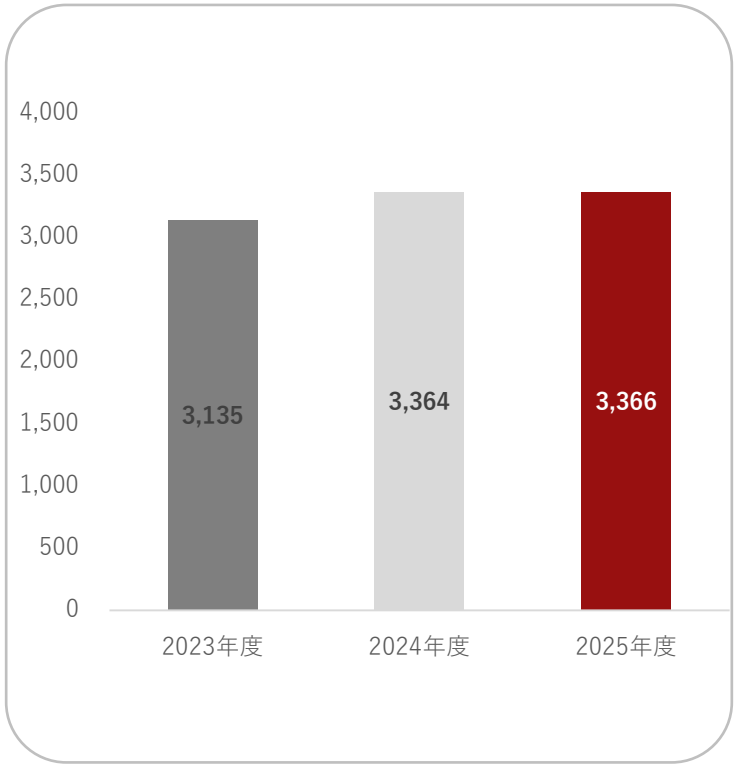
お客さま本位の業務運営の実践（1/2）

主な指標の3年間の推移を表示しています。
なお、共通KPI※は11ページ以降に掲載しています。

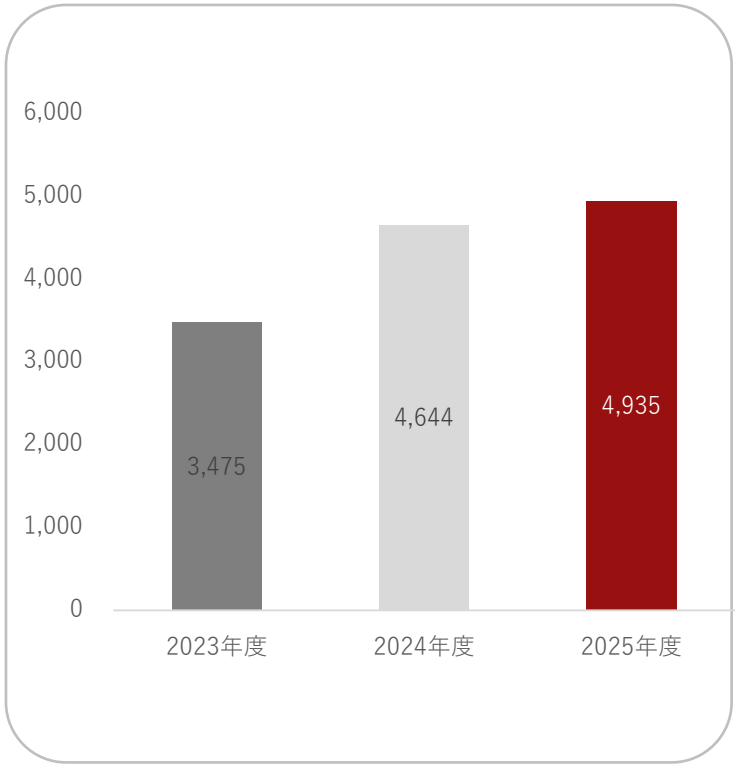
投信残高（百万円）



投信利用者数（人）



投信積立契約件数（件）

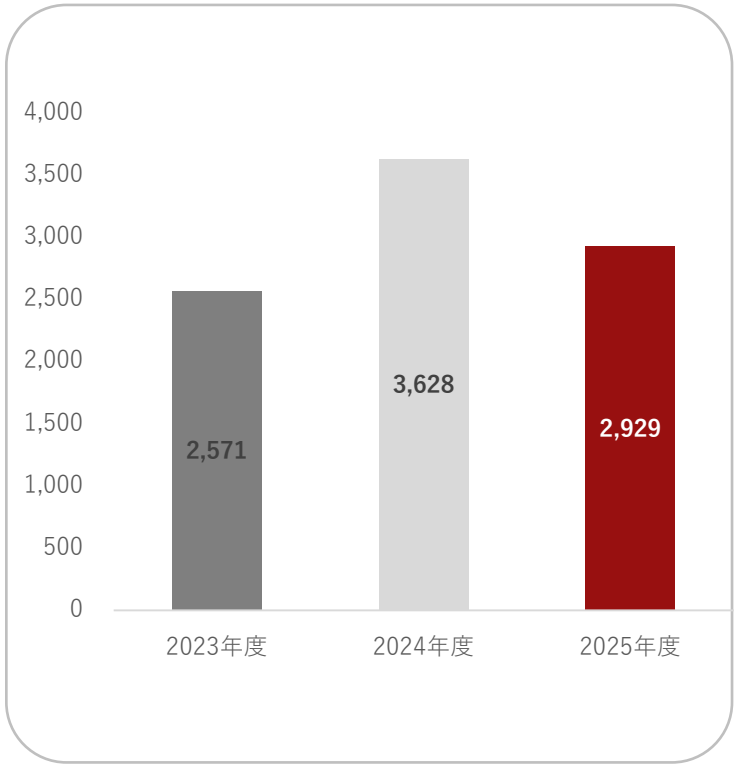


※共通KPIとは、金融事業者の取組成果を比較できるよう、金融庁が共通の算出基準を示した指標です。

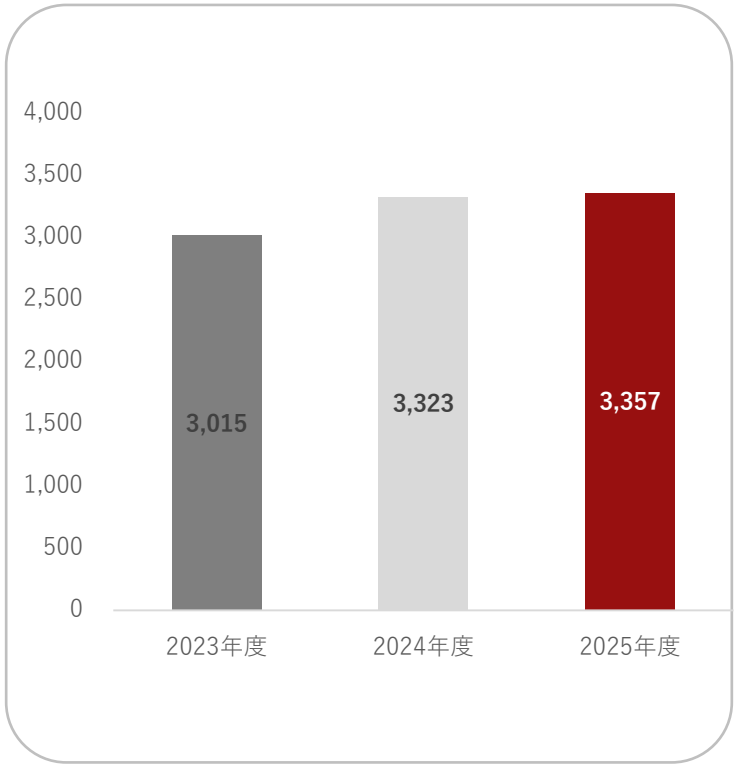
お客さま本位の業務運営の実践（２/２）

主な指標の3年間の推移を表示しています。

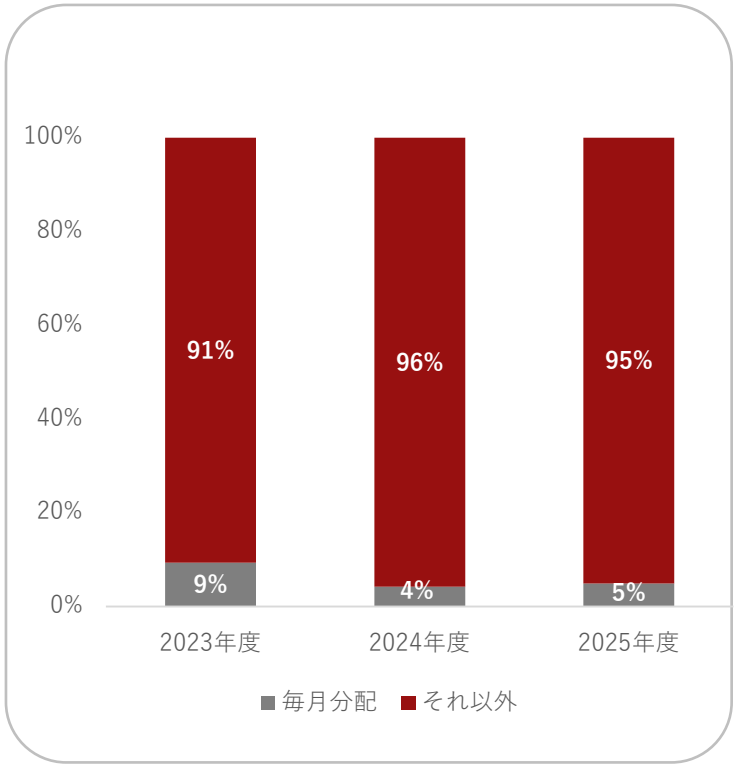
投信販売実績（百万円）



ＮＩＳＡ口座数（件）



毎月分配型の割合



お客さま本位と当金庫の営業活動

ＴＱＳＭ活動は、お客さまとの対話や必要な情報提供を確実に行うための、当金庫の営業の基本的な型です。
当金庫では、一律の販売目標を設定せず、**お客さまのために必要な行動**を重視しています。

営業活動基準	日々の活動	お客さま本位の実現
必要な接点を拡大する お客さまと定期的に接点を持ち、必要な対話の機会を確保します。	**情報提供**	**最善の利益の追求**
活動の質を高める ひとつひとつの活動を丁寧に行い、お客さまにとって有益な対話を実践します。	**状況・ご意向の確認**	**理解・納得に基づく選択**
	将来の課題を一緒に考える	**安心して判断・相談できる状態**



当金庫では、お客さまとの対話の機会をつくり、状況やご意向を理解することを重視しています。
そのうえで、必要な情報を分かりやすくお伝えし、一緒により良い方法を考えます。

相談体制の充実

より専門的なご相談にお応えするため、本部内に「個人営業チーム」を新設しました。

新体制イメージ

営業店

地域に身近な相談・受付窓口

・ご相談の受付
・ローンのご相談
・各種お手続き

連携・情報共有

お客さま

個人営業チーム（本部）

専門的な知見を活かした
親切でわかりやすいご案内

・投資信託・保険等の専門対応
・資産運用・相続相談
・継続的なサポート

個人営業チーム



ご相談内容やお客さまの状況に応じて、営業店と個人営業チーム担当者が連携して対応します。

新しい相談体制で大切にすること

専門的な知見

わかりやすい説明

気軽に相談できる安心感

継続的なサポート

アフターフォロー態勢の充実

販売後も、お客さまの状況やご意向に応じて継続的にサポートします。

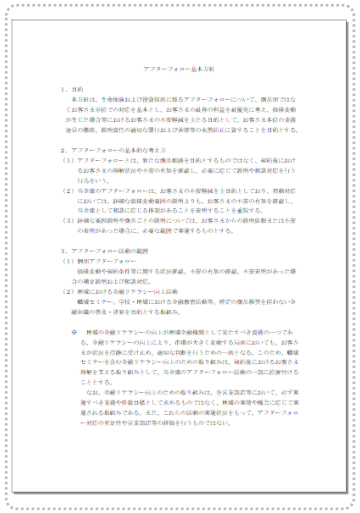
アフターフォローの流れ

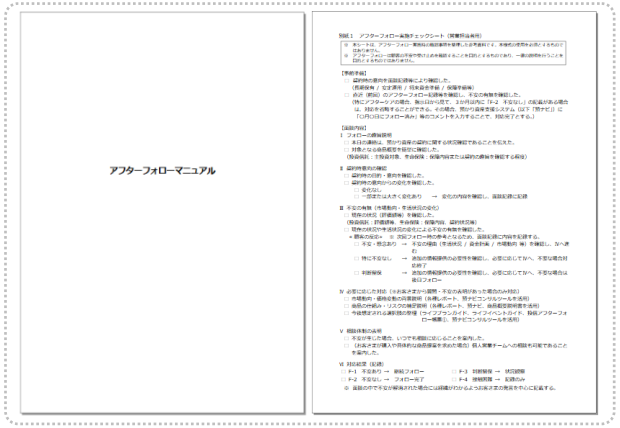
01 ご連絡 → 02 状況確認 → 03 情報提供 → 04 対応を検討

状況やご意向の変化、気になる点を確認します。

必要に応じて、必要な情報の提供や今後の対応を一緒に確認します。

取組みを支える仕組み





担当者によらず必要な確認を行うとともに、お客さまの状況やご意向に応じた対応を行うため、基本的な手順を整備しました。

対面・信用金庫ならではのサポート



- 気になることは何でも気軽に相談できる。
- 状況に応じて直接話ができる。
- 必要な情報を適切なタイミングで受け取れる。
- 継続して相談できる。



商品ラインナップの見直し

お客さまのニーズにお応えするために、定期的に商品ラインナップの見直しを行っています。

見直しの考え方

- ニーズに応じた商品構成
- わかりやすい商品案内
- 選びやすいラインナップ
- 定期的な見直し

＝＝　2025年度の実施状況　＝＝

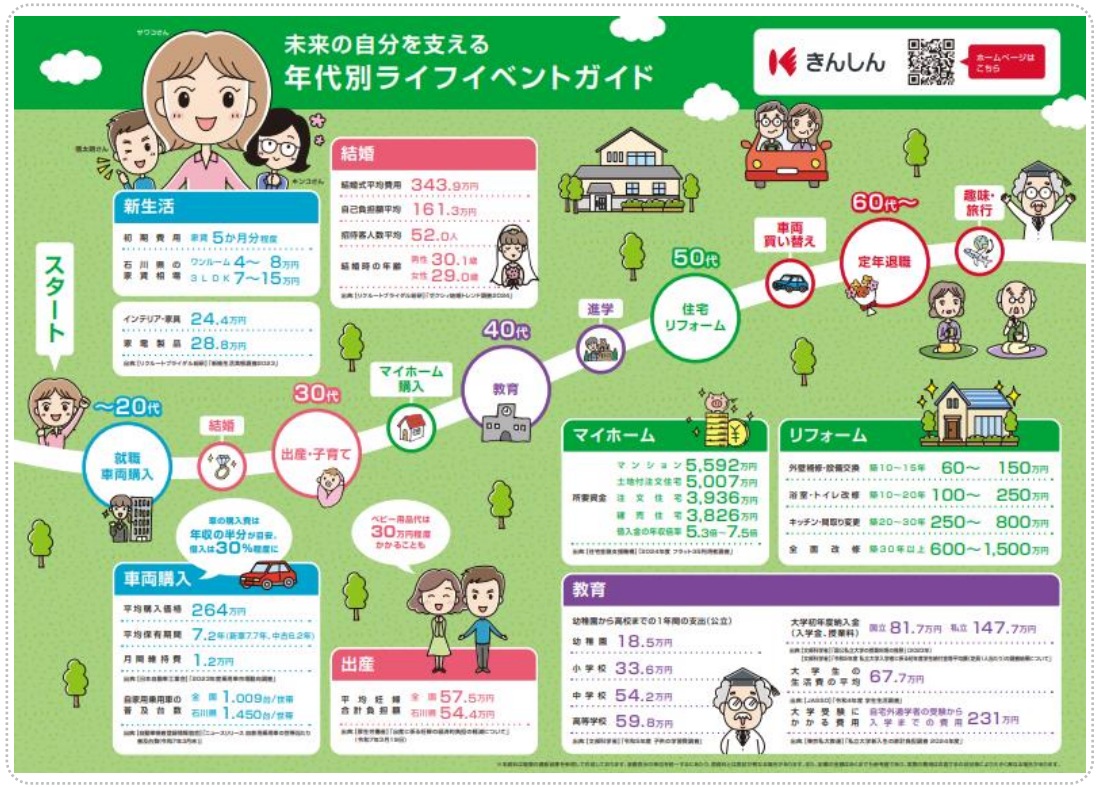
商品組成会社との情報共有・対話を通じ、お客さまニーズ等を踏まえた商品ラインナップの見直しを行っています。
2025年度は投資信託のラインナップを見直し、投資信託40商品、生命保険18商品を取り扱っています。詳細は当金庫ホームページをご覧ください。

当金庫ホームページ

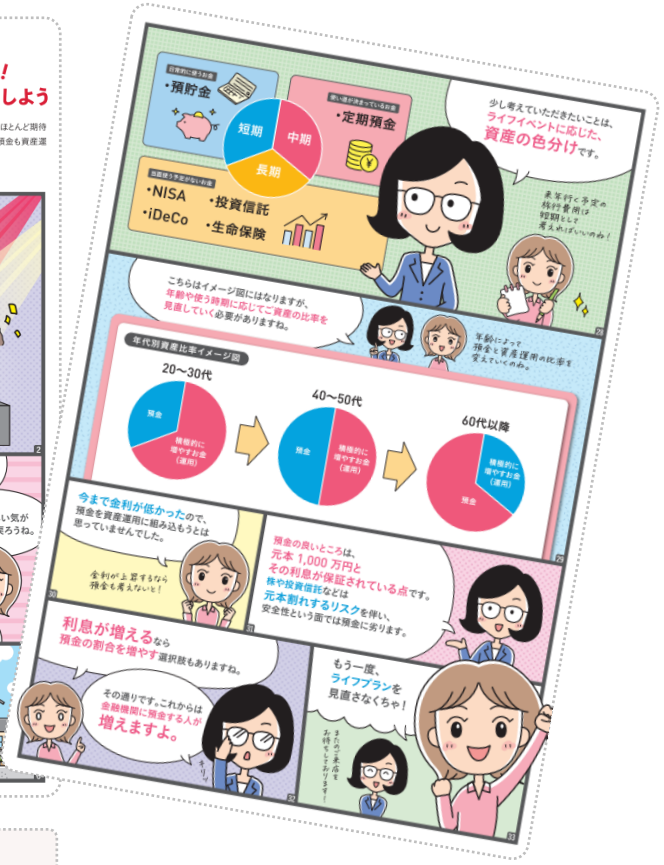


わかりやすい資料の作成

お客さまに必要な情報をわかりやすくお伝えするために、チラシやマンガなどの各種資料を作成しています。







図やイラストを活用 ＋ 親しみやすい表現



公式キャラクター

複雑な内容も理解しやすく

※外貨建一時払保険等について、重要情報シート等を用いて説明し、類似商品との比較を行うなど、商品全体がお客さまにふさわしいかを確認しています。



各種研修の実施

お客さまの状況やご意向を踏まえた、適切な説明・提案を行うため、各種研修を実施しています。

主な研修等

ロープレ研修
実際の面談を想定した実践訓練

外部講師研修
専門的知見・外部知見の習得

若手向け研修
基礎知識
面談の基本

リーダー会議
知見・事例共有

コンプライアンス研修
適切な説明
法令等遵守

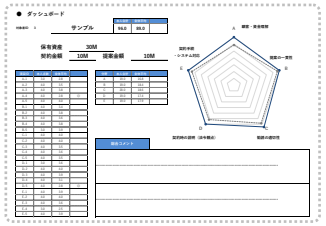
投資信託ロールプレイング型実践評価研修





研修シナリオ等





実際の面談を想定した実践研修を行い、
フィードバックを通じて対応品質の向上につなげています。

研修等を通じて目指すこと



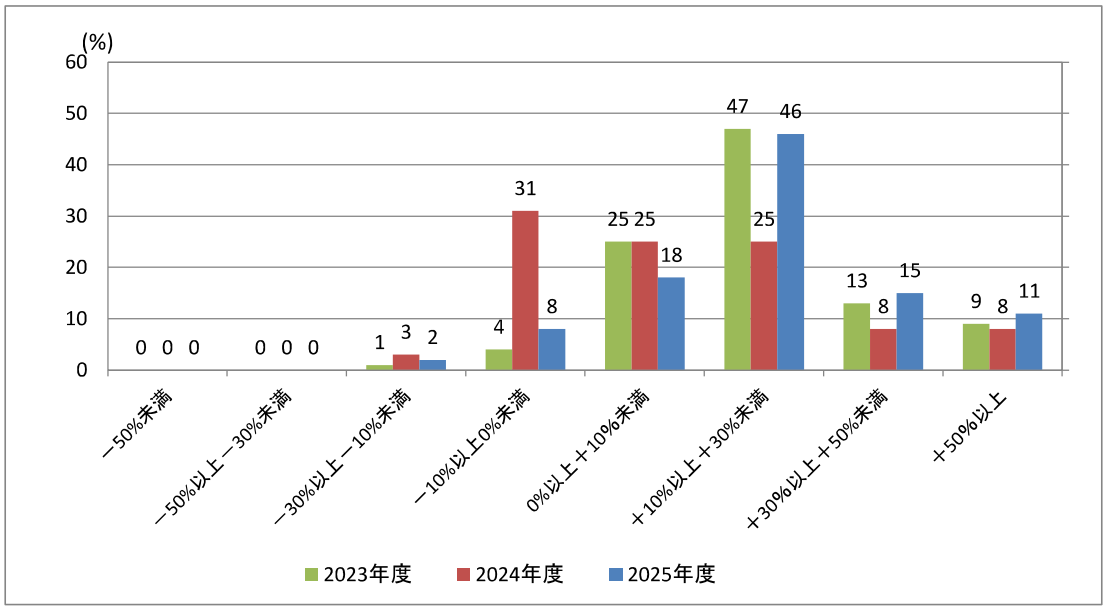
- 分かりやすく丁寧な説明
- お客さまの状況・ご意向に応じた対応
- 対応品質の均質化
- コンプライアンスの徹底

お客さま本位の業務運営におけるＫＰＩ（成果指標）

「投資信託・外貨建保険の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ」について、2026年3月末時点の実績を下記のとおり公表します。

共通ＫＰＩ

１．投資信託運用損益別顧客比率



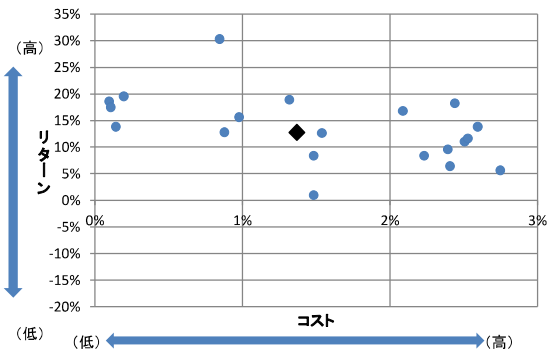
2025年度　　投資信託預かり資産残高上位20銘柄

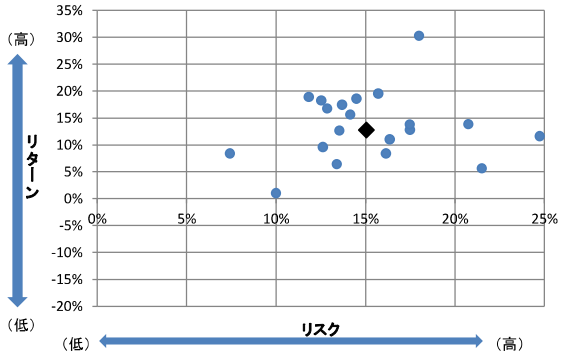
	銘柄名
①	しんきんＪリートオープン（毎月決算型）
②	しんきんインデックスファンド２２５
③	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）
④	明治安田米国中小型成長株式ファンド
⑤	ｉＦｒｅｅ Ｓ＆Ｐ５００インデックス
⑥	ニッセイ日本勝ち組ファンド（３ヵ月決算型）
⑦	三井住友・ＮＹダウ・ジョーンズ・インデックスファンド（為替ノーヘッジ型）
⑧	しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）
⑨	たわらノーロード　日経２２５
⑩	たわらノーロード　先進国株式
⑪	しんきん好配当利回り株ファンド（3ヵ月決算型）
⑫	しんきん３資産ファンド（毎月決算型）
⑬	たわらノーロード　全世界株式
⑭	ダイワ・インド株ファンド
⑮	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）
⑯	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）
⑰	三井住友・グローバル・リート・オープン
⑱	新光　ＵＳ－ＲＥＩＴ　オープン
⑲	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）
⑳	しんきんアジアＥＴＦ株式ファンド

※各年度の3月末時点で設定後5年以上経過したファンドが対象となります。

2．投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

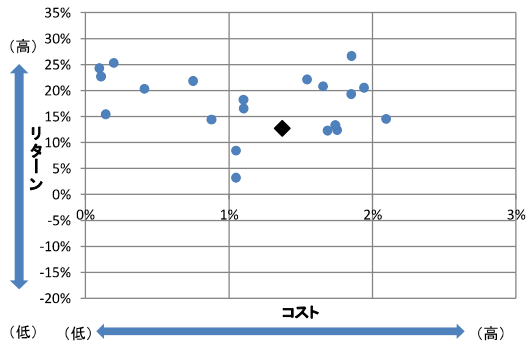
2025年度

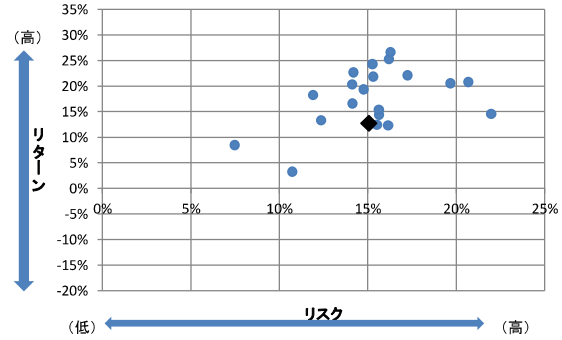




残高加重平均値	リターン	コスト	リスク
	12.72%	1.37%	15.05%

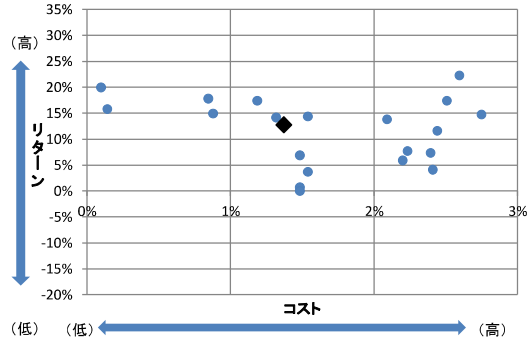
2024年度

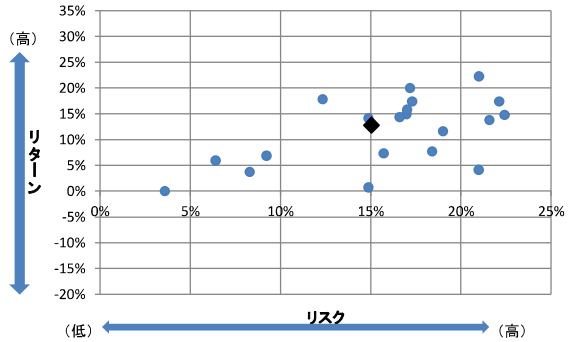




残高加重平均値	リターン	コスト	リスク
	14.66%	1.13%	14.76%

2023年度

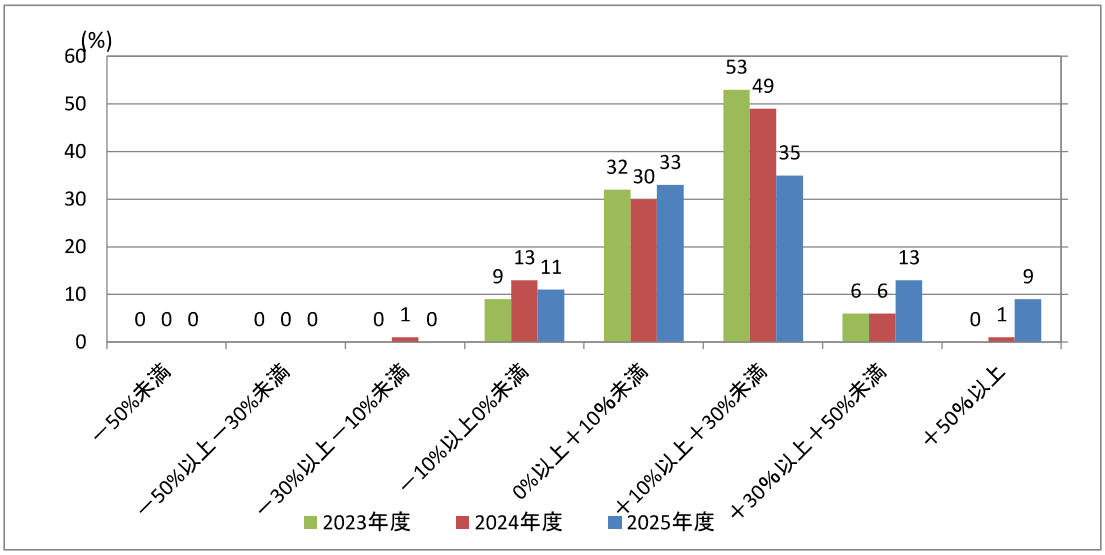




残高加重平均値	リターン	コスト	リスク
	9.01%	1.67%	16.63%

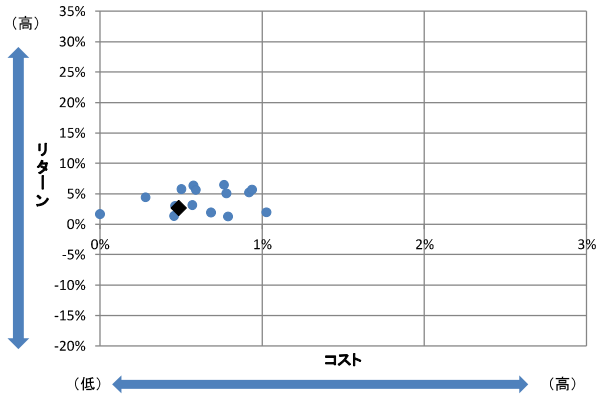
＊リターン：過去5年間のトータルリターンを年率換算したもので、投資に対する収益率を示します。
＊コスト　：購入手数料（税込）の１／５と信託報酬率の合計を年率換算したもので、投資家が取引を行う際に支払う費用のことです。
＊リスク　：過去5年間の月次リターンの標準偏差を年率換算したもので、投資信託の値動きのブレ幅を示します。投資に対する高い収益率を目指した場合、高いリスクを取るため、資産が減少する危険性があります。

３．外貨建保険運用評価別顧客比率



４．外貨建保険銘柄別コスト・リターン

2025年度

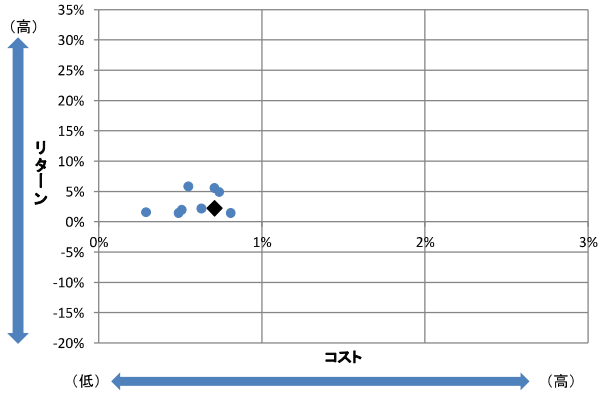


残高加重平均値	コスト	リターン
	0.49%	2.67%

外貨建保険の残高上位銘柄

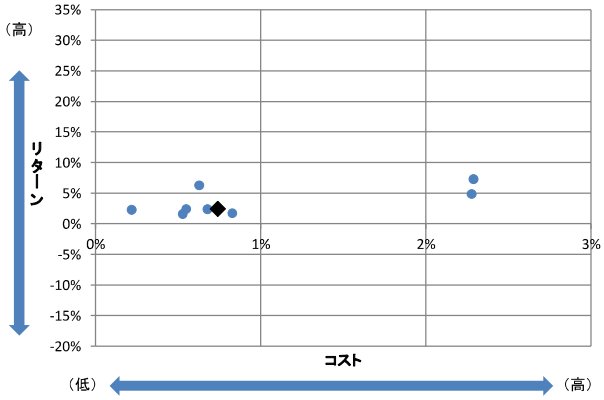
①	ライフロング・セレクトＰＧ３
②	ロングドリームＧＯＬＤ
③	ロングドリームＧＯＬＤ２
④	ロングドリームＧＯＬＤ３
⑤	ライフロング・セレクトＰＧ２
⑥	夢のプレゼント
⑦	やさしさ、つなぐ
⑧	アドバンテージ・セレクトＰＧ
⑨	夢のプレゼント２
⑩	たのしみグローバル（指数）
⑪	スリー　スターズ　プラス　Ｗ
⑫	たのしみグローバルⅡ(指数)
⑬	たのしみグローバル（定率）
⑭	たのしみグローバルⅡ(定率)
⑮	ロングドリーム

2024年度



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.71%	2.23%

2023年度



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.74%	2.45%