

2023年度 「お客さま本位の 業務運営に関する基本方針」 および取組状況



長岡信用金庫



金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則」について

【参考】

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

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。

【顧客の最善の利益の追求】

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。

【利益相反の適切な管理】

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。

【手数料等の明確化】

原則4 金融事業者は、各自を問わず、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なのかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

【重要な情報の分かりやすい提供】

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。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

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。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

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。

※各原則の注記は掲載省略

金融庁ホームページ「顧客本位の業務運営に関する原則」について
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

お客さま本位の業務運営に関する基本方針 (金融庁原則1)

・長岡信用金庫は、お客様の安定的な資産形成に貢献するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定・公表します。

なお、本取り組み方針を定期的に検証し、必要に応じて取組方針の見直しを行ってまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

当金庫では、お客さまの最善の利益を図るべく、高い専門性と職業倫理をもって、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

当金庫では、別に定める「利益相反管理方針」に基づいて、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理してまいります。

3. 手数料等の明確化

当金庫では、お客さまにご負担いただく手数料やその他費用の内容について、十分ご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧にご説明し、情報提供に努めてまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当金庫では、金融商品のご提案にあたり、投資判断に必要な商品の特性やリスク等の重要な情報の提供を行うとともに、お客さまの取引経験や知識に配慮のうえ、分かりやすい表現による説明をいたします。

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当金庫では、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的、ニーズを把握したうえで、お客さまにとって最適な金融商品・サービスを提供してまいります。
また、お客さまのニーズやご要望に対して、適切な商品をご提供できるよう金融商品や各種サービスの充実に努めてまいります。

6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等

当金庫は、お客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動するよう、研修の実施や資格取得の推奨等を通じて、専門知識やスキルの向上に努めてまいります。



1. お客様の最善の利益の追求(金融庁原則2)

当金庫では、お客様の最善の利益を図るべく、高い専門性と職業倫理をもって、お客様本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。

【取組状況】

- 全役職員がお客様の最善の利益が何かを理解するために、お客様との対話を通じたコミュニケーションを図ります。
- お客様に最適と考えられる商品を提案するため、お客様のライフプランや資産運用に関するご意向、知識、経験、資産の状況等の把握に努めます。
- 専担者として本部の営業推進部に3名のMA(マネーアドバイザー)を配置し、お客様の資産形成についてご相談を受けるための体制を整備しております。
- MA(マネーアドバイザー)は職場内研修をはじめ、お客様への同行訪問や、窓口や店頭で説明する際に同席することで、職員の専門知識や商品説明等のスキル向上に努めております。
- 各種パンフレットの利用により、よりわかりやすくお客様のライフプランに沿ったご提案に努めます。
- お客様の安定的な資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資のご提案に努めます。
- お客様のライフプランにあわせた保険本来の機能である「そなえる」「ふやす」「のこす」に着目したご提案に努めます。

1. お客様の最善の利益の追求^(金融庁原則2)

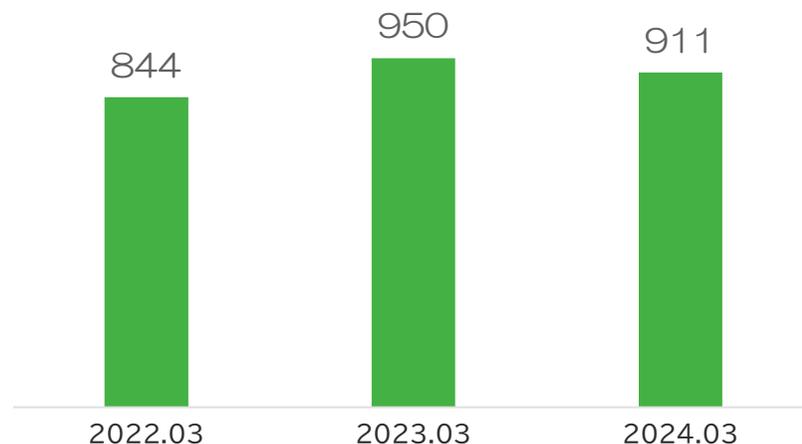
- 2023年度は、12月に5本の新商品を追加し、投資対象と投資対象地域の異なる14本の投資信託を販売いたしました。金庫では、お客様のご要望に沿うため、定期的に取り扱商品の見直しを実施しております。

【追加商品】

たわらノーロードバランス、しんきんみんなの日本株ファンド
しんきんJリートオープン(六つの果実)、eMAXIS NYダウインデックス(為替ヘッジなし)
SMT新興国株式インデックス・オープン(為替ヘッジなし)

- 2023年度は、新NISA対応商品として「つみたて投資枠」「成長投資枠」対応商品を追加いたしました。
- 新NISA対応の口座解約、相続手続きなどから、取引件数の減少となりました。しかし株価の上昇もあり、期末の投資残高は前年比3億3百万円増加いたしました。

投資信託 件数



投資信託 残高



2. 利益相反の適切な管理(金融庁原則3)

当金庫では、別に定める「利益相反管理方針」に基づいて、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理してまいります。

- 当金庫は「利益相反管理規程」を定めており、本規定および別に定める取扱方針に基づき、営業店および本部担当部の責任管理者が、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引を管理するとともに、監査部が定期的に検査することで、お客さまの利益を保護しております。
- 特に、高齢のお客さま(満75歳以上)への投資信託・債券の勧誘については日本証券協会が定める「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」を遵守しております。
また、年1回高齢者顧客へのモニタリングを実施し、営業店内部管理責任者によるヒアリングで理解度、投資意欲等について確認しております。
- 当金庫が販売している投資商品の組成会社等との間に資本関係等の関係はありません。また、当金庫は信金中央金庫の取次販売金融機関として受益証券の募集の取り扱い、売買、分配金・償還金の支払い代行を行っておりますが、信金中央金庫からの委託手数料はありません。

2.利益相反の適切な管理(金融庁原則3)

【投資信託販売額上位5銘柄の推移と手数料率】

・下記の一覧表の通り、販売手数料の高い商品を集中して販売しておりません。

順位	2023年度				2022年度			
	ファンド名	販売金額	購入時 手数料率	信託 報酬率	ファンド名	販売金額	購入時 手数料率	信託 報酬率
1	しんきんインデックス ファンド225	3,977万円	0.0%	0.880%	しんきんリート オープン(毎月決算型)	5,580万円	2.2%	1.045%
2	米国連続増配成長株 オープン(女神さま)	2,040万円	3.3%	1.595%	しんきんインデックス ファンド225	4,532万円	0.0%	0.880%
3	しんきん3資産 ファンド(毎月決算型)	1,776万円	2.2%	1.045%	米国連続増配成長株 オープン(女神さま)	2,368万円	3.3%	1.595%
4	しんきんリート オープン(毎月決算型)	1,250万円	2.2%	1.045%	しんきん3資産 ファンド(毎月決算型)	2,338万円	2.2%	1.045%
5	eMAXIS NYダウ インデックス	1,121万円	0.0%	0.660%	しんきん高配当 利回り株ファンド	1,291万円	1.1%	1.1%

(分配金の再投資を除いております)

3. 手数料等の明確化(金融庁原則4)

当金庫では、お客さまにご負担いただく手数料やその他費用の内容について、十分ご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧にご説明し、情報提供に努めてまいります。

【取組状況】

・手数料を含む重要な情報の分かりやすい提供

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、取引条件、手数料、その他諸費用など、お客さまに判断いただくための重要な情報については、パンフレットや目論見書などを用いてご説明しております。

・投資信託の手数料開示状況

投資信託については、各商品のパンフレットおよび目論見書に加え、「投資信託商品一覧表」ですべての商品の購入時手数料・信託報酬などの諸費用について開示しております。

4. 重要な情報の分かりやすい提供(金融庁原則5)

当金庫では、金融商品のご提案にあたり、投資判断に必要な商品の特性やリスク等の重要な情報の提供を行うとともに、お客さまの取引経験や知識に配慮のうえ、分かりやすい表現による説明をいたします。

【取組状況】

- 金融商品・サービスの販売にあたっては、手数料をはじめ、基本的なリターン・損失その他リスク、取引条件等の重要な情報について、パンフレット等を活用し、お客さまの立場に立った分かりやすく丁寧な説明を行っております。
- 「重要な情報」は、投資信託では目論見書や目論見書保管書面等を用い、保険業務では契約締結前交付書面、パンフレット、設計書を等を用いて、お客さまの知識・経験を踏まえ、明確で分かりやすい表現による説明を行っております。
- お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特にご留意していただけるよう丁寧な説明に努めております。



5. お客さまにふさわしいサービスの提供(金融庁原則6)

当金庫では、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的、ニーズを把握したうえで、お客さまにとって最適な金融商品・サービスを提供してまいります。

また、お客さまのニーズやご要望に対して、適切な商品をご提供できるよう金融商品や各種サービスの充実に努めてまいります。

【取組状況】

- 金融商品のご提案を行う際は、まず、お客さまのご意向を伺った上で、お客さまのライフプラン等を踏まえたご資産の適切な投資割合を検討し、それに基づき具体的な金融商品のご提案を行うよう努めております。
- 具体的な金融商品のご提案を行う際は、当金庫が取扱う商品について、特定分野の商品に偏ることなく、横断的に様々な商品と比較しながら行うよう努めております。
- お客さまへ商品・サービスの提供後も、安心してお取引を継続いただけるよう、MA(マネーアドバイザー)による訪問活動やアフターフォロー等を継続的に実施しております。

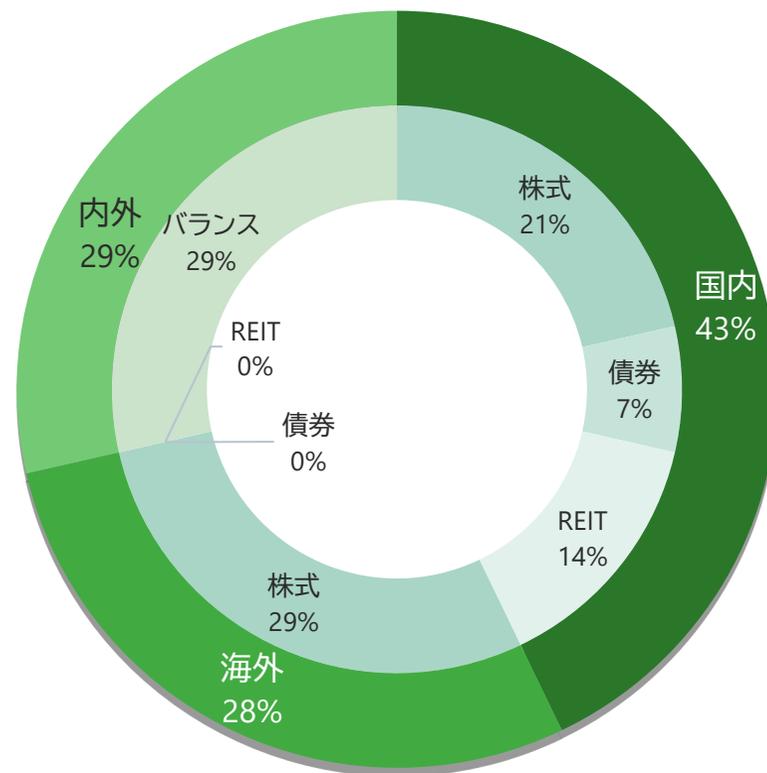
5. お客様にふさわしいサービスの提供

・お客様の多様なニーズにお応えし、最適な商品をご選択いただけるよう商品ラインナップの充実に努めます。

【投資信託ラインアップ】

2024年3月末現在

投資対象資産分類	商品数	構成比	
国内	6	42.86%	
	株式	3	21.43%
	債券	1	7.14%
	REIT	2	14.29%
海外	4	28.57%	
	株式	4	28.57%
	債券	0	0.0%
	REIT	0	0.0%
内外	バランス型	4	28.57%
合計	14	100.0%	
	うちノーロード	4	28.57%



5. お客様にふさわしいサービスの提供

【投資信託の販売額上位5銘柄】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
1位	しんきんリートオープン (毎月決算型)	しんきんリートオープン (毎月決算型)	しんきんインデックス ファンド225
2位	しんきんインデックス ファンド225	しんきんインデックス ファンド225	米国連続増配成長株 オープン (女神さま)
3位	米国連続増配成長株 オープン (女神さま)	米国連続増配成長株 オープン (女神さま)	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)
4位	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	しんきんリートオープン (毎月決算型)
5位	しんきんグローバル6 資産ファンド (毎月決算型)	しんきん世界高配当利回り株 ファンド(毎月決算型)	eMAXIS NYダウ インデックス

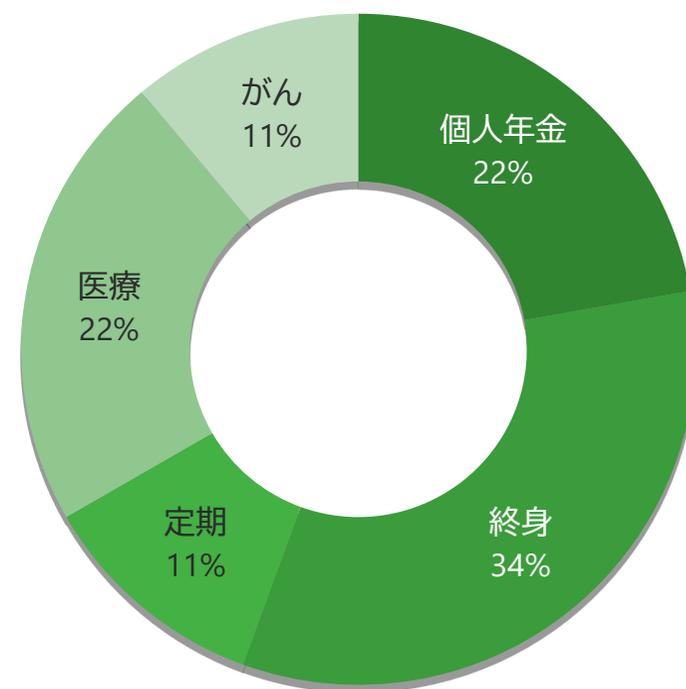
5. お客様にふさわしいサービスの提供

【保険ラインアップ】

2024年3月末現在

商品種類			商品数	構成比
個人年金保険	平準払	円建	2	22.2%
終身保険	一時払	円建	3	33.3%
定期保険	平準払	円建	1	11.1%
医療保険	平準払	円建	2	22.2%
がん保険	平準払	円建	1	11.1%
合計			9	100.0%

構成比



5. お客様にふさわしいサービスの提供

【保険商品の取扱い】

- お客様のニーズに応じた貯蓄性商品や、お手頃な掛金で保障がつけられる掛け捨ての平準払保険や、住宅・事業性の損害保険商品を取り扱いしております。
- 保険等の販売時についても、お客様の意向に沿った商品か、契約前の「意向確認書」により十分な確認を行います。

2021年～2023年度 保険商品の販売実績

生命保険

単位:件

保険種類	引受保険会社	2021年度	2022年度	2023年度
年金保険	フコクしんらい生命保険	0	0	0
	住友生命	56	17	31
終身保険	フコクしんらい生命保険	18	54	71
	住友生命	19	27	12
定期保険	フコクしんらい生命保険	3	0	0
医療保険	アフラック	9	1	3
	フコクしんらい生命保険	1	2	0
がん保険	アフラック	4	8	0

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

【保険商品の取扱い】

2021年～2023年度 保険商品の販売実績

損害保険

単位:件

保険種類	引受保険会社	2021年度	2022年度	2023年度	
住宅ローン 関連	長期火災保険	共栄火災海上保険	37	45	34
	債務返済支援保険	共栄火災海上保険	—	—	—
傷害保険	共栄火災海上保険	72	58	21	

(継続扱いは除いてあります)



6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等(金融庁原則7)

当金庫は、お客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動するよう、研修の実施や資格取得の推奨等を通じて、専門知識やスキルの向上に努めてまいります。

【取組状況】

- 投資信託の販売は証券外務員試験、保険の販売は保険募集人試験に合格した職員が携わっております。
- 外部研修への参加やMA(マネーアドバイザー)を講師とした勉強会を通じて、商品知識だけでなく適切な販売方法を指導しております。
- 人事評価は成果や進捗を確認し、評価をする仕組みとしております。業績評価の基準は毎年見直しを行っていますが、現行の業績評価の対象は手数料ではなく販売件数、販売金額としております。

資格取得状況

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
1級・2級FP技能士	50人	56人	53人
3級FP技能士	61人	63人	60人
証券外務員登録者数	168人	170人	171人
生命保険募集人登録者数	176人	172人	179人
役職員数(臨時・パート含む)	192人	193人	193人