

2022年度

「ならしんお客さま笑顔宣言（お客さま本位の業務運営に関する基本方針）」
取組状況について



「ならしんお客さま笑顔宣言（お客さま本位の業務運営に関する基本方針）」に基づく
当金庫の預かり資産の提案活動および
成果指数（KPI）について、5つの基本方針に沿って取組みをご報告いたします。

ならしんお客さま笑顔宣言 (お客さま本位の業務運営に関する基本方針)

- ① 常にお客さまのお考えを尊重し、お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。
- ② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。
- ③ お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の適切な管理に取り組んでまいります。
- ④ お客さまにご理解いただけるよう重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。
- ⑤ この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、役職員が一丸となってお客さま本位の企業風土が定着するよう取り組んでまいります。

① 常にお客さまのお考えを尊重し、
お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。

- ・当金庫は、お客さまの最善の利益がお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活に繋がると考え、お客さまの立場にたってその実現のお手伝いをします。
- ・当金庫は「お客さま本位の業務運営」を徹底的に追求し、役職員は高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまにどのような価値を提供できるかを常に考えるとともに、お客さまにとって最善の利益を図るようコンサルティング能力を高めてまいります。

【主な活動内容】

- ・ M A 制度の創設
資産形成のサポートや保険の見直しなどの相談に対応するため、2022年より M A（マネーアドバイザー）制度を導入し、4名が M A として活動を開始しました。

コンサルティング営業支援ツールを活用し、
ライフプランニング や資産運用シミュレーションをもとに
様々な選択肢がある中からお客さまに最適な情報を提供し、
生活設計をサポートします。



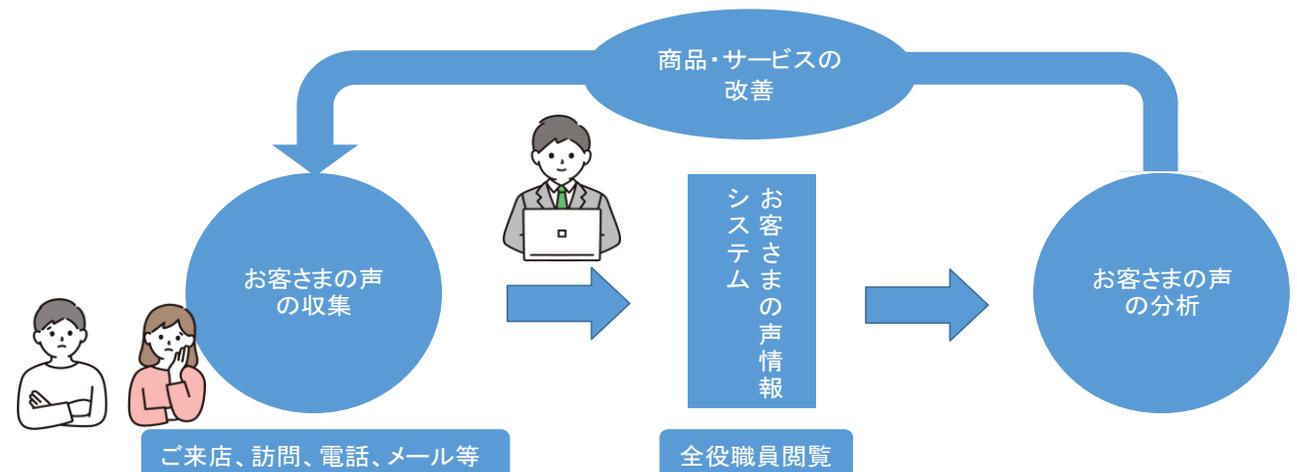
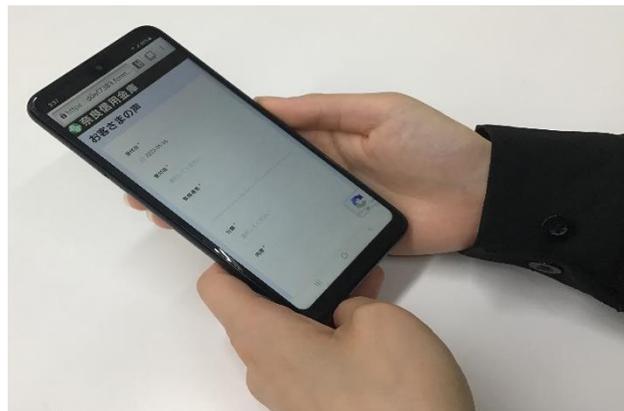
① 常にお客さまのお考えを尊重し、 お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。

- 当金庫は、お客さまの最善の利益がお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活に繋がると考え、お客さまの立場にたってその実現のお手伝いをします。
- 当金庫は「お客さま本位の業務運営」を徹底的に追求し、役職員は高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまにどのような価値を提供できるかを常に考えるとともに、お客さまにとって最善の利益を図るようコンサルティング能力を高めてまいります。

【主な活動内容】

• お客さまの声の活用

当金庫は、お客さまとの面談を通じてコミュニケーションを重ねることで、お客さまが真に求めていることや抱えている問題にともに向き合い、お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に努めます。お客さまからいただいたすべての「お客さまの声」を全役職員がいつでも入力・確認できるシステムに集約し、全役職員でサービス品質向上に向けた取り組みに繋がっています。



② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

- ・お客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現に向けたライフイベントや資産の形成に関するセミナー等を実施し、お客さまのお手伝いをする機会を設けてまいります。

- ・2022年度、ライフイベントや資産の形成に関するセミナー・相談会を実施いたしました。
(新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴い、一部を中止またはWEB開催といたしました。)

■ 相談会の開催（2022年度）

内 容	実施回数
年金相談会	12
税務相談会	12
遺言相続相談会	1

■ セミナーの実施（2022年度）

内 容	実施回数
高校生対象の金融教育セミナー	6
ママのためのマネーセミナー	2

② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

- ・合理的根拠の乏しい金融商品の乗換取引や回転売買のほか、ご融資取引等が発生する、あるいは今後発生する可能性のあるお客さまに対して、優越的地位を不当に利用するご提案はいたしません。

- ・当金庫では「お客さまの最善の利益」にそぐわない提案行為は行いません。

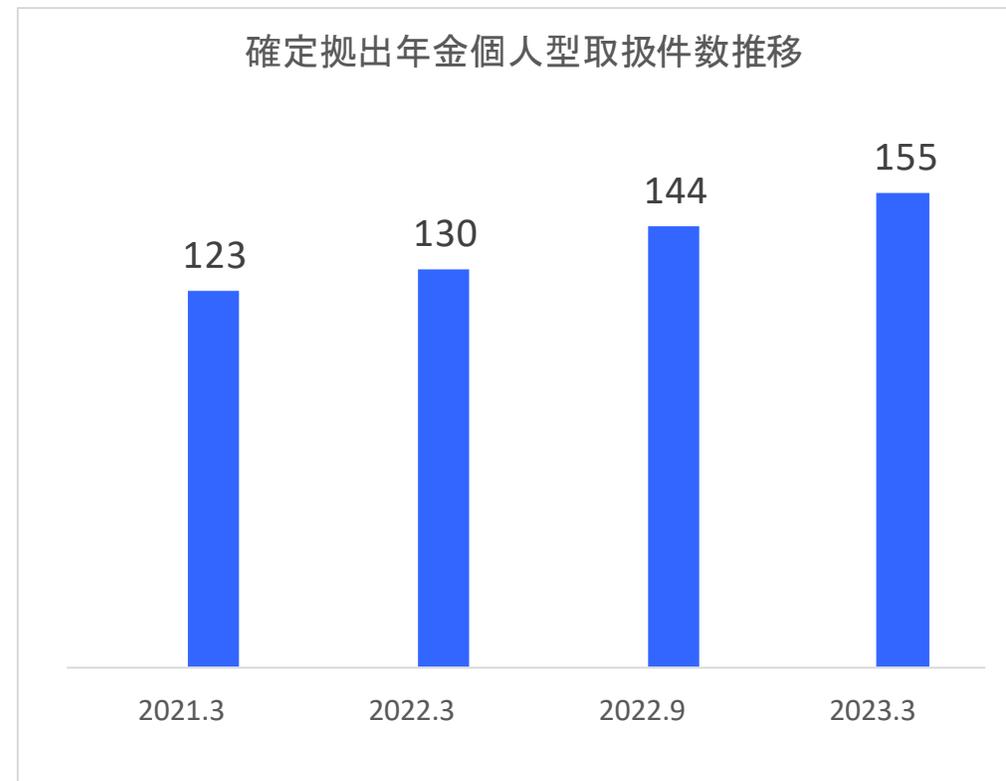
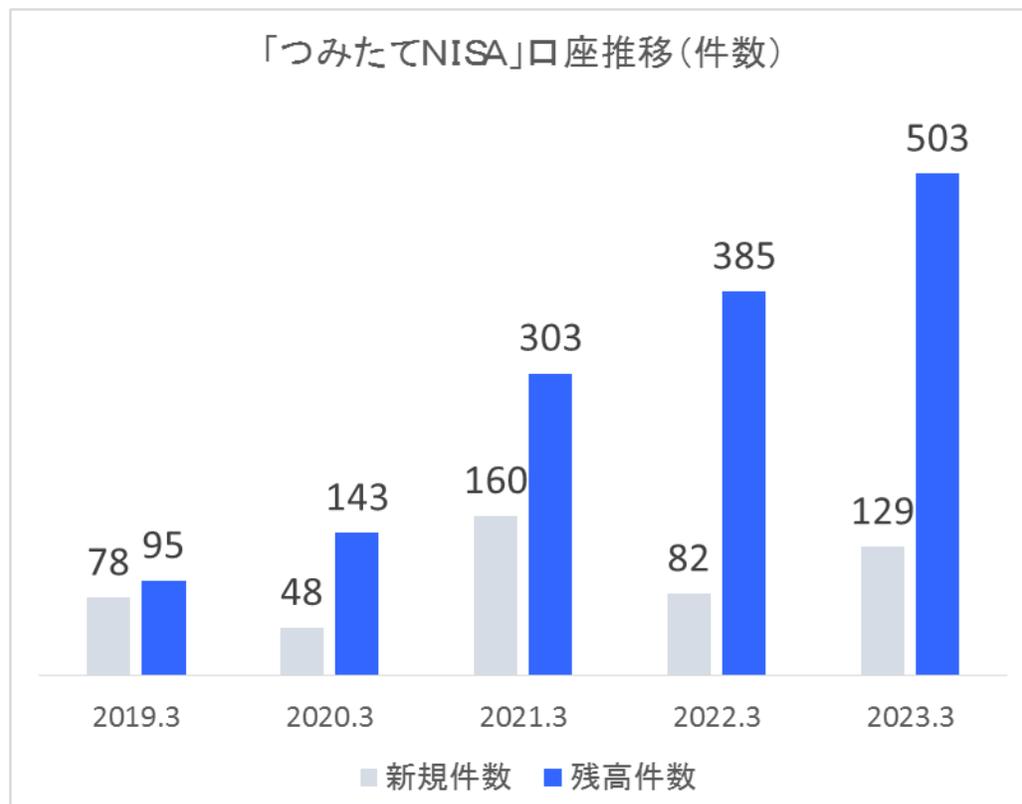
- ① お客さま保護の観点から経済合理性に欠けることとなる取引（合理的根拠の乏しい投資信託等の乗換取引、短期回転売買）はご提案いたしません。
- ② ご融資等の取引がある、もしくは今後ご融資等の取引が発生する可能性のあるお客さまに対して優越的地位を不当に利用するご提案はいたしません。

② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

- ・ 金融商品の販売にあたり、お客さまにご負担いただく手数料については、契約締結前交付書面や目論見書、販売用資料等にて、その詳細をわかりやすく説明し、お客さまが正しい投資判断が行えるよう手数料の開示に努めてまいります。
- ・ 地域のみなさまに対して、お客さまの投資判断にお役立てできる、商品特性、リスクやリターンの大きさ、現在の市場動向等の情報提供に努めてまいります。
- ・ 投資信託の手数料については、投信ラインナップ、目論見書（補完書面）、販売用資料、預かり資産ご案内ツール「しんきん預かり資産ナビ」等を用いて、お客さまの理解度を確認しながらわかりやすく説明いたします。
- ・ 2022年度より「重要情報シート」を活用し、お客さまが正しい投資判断が行えるよう手数料の開示等説明を行っています。

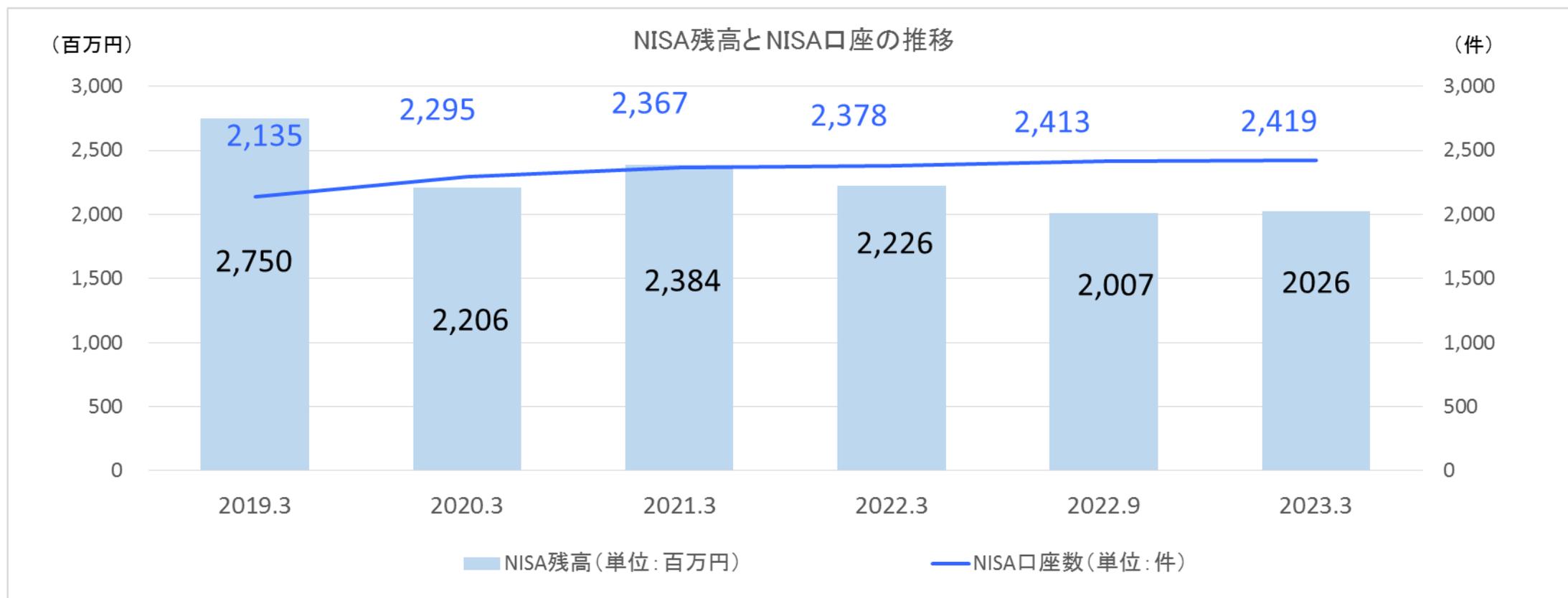
② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

- つみたてNISAや確定拠出年金（個人型）等の定時定額購入の積立型投資商品をご提案し、
お客さまの資産形成をお手伝いいたします。



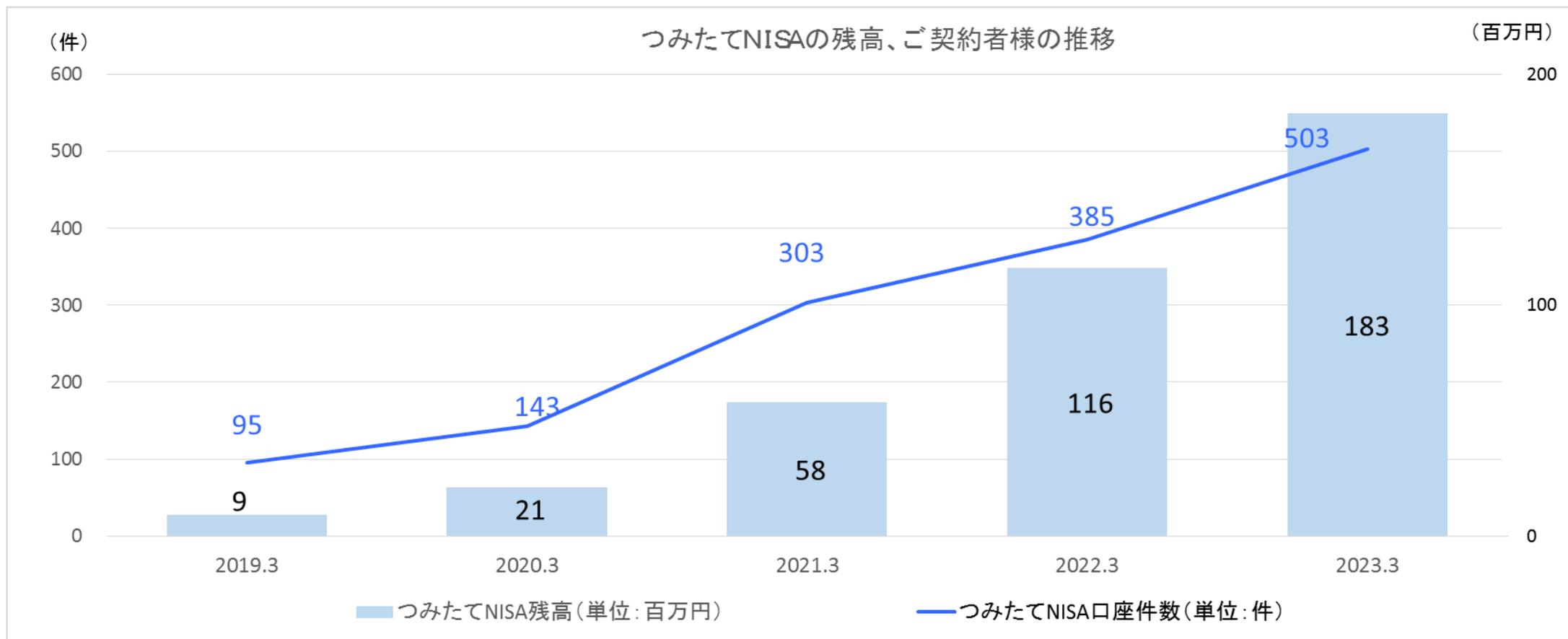
② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

- ・非課税制度（一般NISA、ジュニアNISA、つみたてNISA）を用いた資産形成・資産運用をお手伝いいたします。



② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

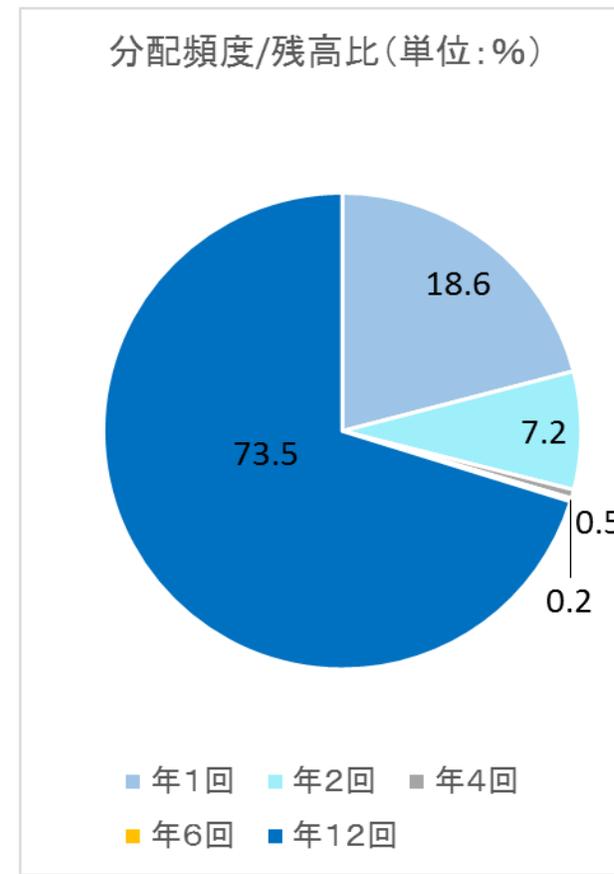
- ・当金庫では、お客さまの中長期にわたる資産形成に資するため、少額から無理なく購入でき分散投資が図れる「投信積立」の提案を行っています。



② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

■投資信託ラインナップ (2023.3)

	主な投資対象	商品数	残高構成比
債 券	国内	2	0.4%
	内外	2	0.4%
	海外※	16	13.9%
株 式	国内	6	11.0%
	内外	6	15.2%
	海外	4	6.9%
REIT	国内	2	32.6%
	内外	2	2.7%
	海外	3	10.0%
その他資産	貸付債権	1	1.3%
その他資産	商品	1	1.4%
バランス	国内外	3	1.5%
「つみたてNISA」	国内株式、海外株式、バランス	6	2.7%
合計		54	100%
(うち毎月分配型)	国内、内外、国内外	22	70.2%



(2023.3)

② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

■投資信託の「販売上位ファンド」（2022.4～2023.3）

	商品名	投信会社名	投資対象
1	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	国内不動産型
2	しんきんインデックスファンド225	しんきんアセット マネジメント投信	国内株式型
3	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	海外不動産型
4	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	国内外資産複合型
5	グローバルAIファンド	三井住友DS アセットマネジメント	国内外株式型

② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

■ 保険ラインナップ (2023.3)

商品種類	商品数
定額年金保険 (外貨建)	1
定額終身保険 (円貨建)	2
がん保険	1
医療保険	2
定期保険	2
火災保険	1
所得補償保険	1

■ 信託商品 (2023.3)

商品種類	商品数
遺言信託	1
贈与信託	1

■ 確定拠出年金 (2023.3)

商品種類	商品数
iDeCo(個人型確定拠出年金)	1

② お客さまお一人おひとりの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供いたします。

※当金庫は金融商品の組成会社等の委託を受け商品の販売を行っております。

- ・当金庫は、金融商品の組成には携わっておりません。

③ お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反の適切な管理に
取り組んでまいります。

- ・当金庫は、お客さまとの取引にあたり、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、お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反の適切な管理体制を定め、お客さまの利益の保護を図ります。

- ・当金庫は、利益相反管理方針を制定し、お客さまからの信頼を向上させるため適切に取り組んでまいります。

④ お客さまにご理解いただけるよう

重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。

- ・ 金融商品をご提供するにあたり、お客さまにとっての「必要性」「選定理由」「手数料等の費用」「リスク」等、重要な情報を目論見書や販売用資料、タブレット端末等を活用して、お客さまに十分ご理解いただけるまで丁寧にわかりやすくご説明します。
- ・ はじめて金融商品をご検討されるお客さまやご高齢のお客さまについては、その情報について販売前にご理解いただけるかを検討し、ご高齢のお客さまには販売後にも、十分にご理解いただけたかをより慎重に確認します。
- ・ 金融商品の販売後も夢や幸せな生活の実現に向けて継続的なサポートはもちろんのこと、お客さまのお考えやライフステージの変化等に対しても継続的なコンサルティングに努めてまいります。

【主な活動内容】

- ・ 2022年度より「重要情報シート」を活用し、お客さまが正しい投資判断が行えるよう手数料の開示・説明を行っています。
- ・ ご高齢のお客さまにはご家族同席のうえ複数回の説明を行ったうえで、役席者による事前適合性確認を行う等、慎重な対応を行っています。
- ・ 投資信託をご購入後、6ヶ月に一度（ご高齢のお客さまは3ヶ月に一度）運用状況をご報告いたします。

⑤ この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、
役職員が一丸となってお客さま本位の企業風土が定着するよう取組んでまいります。

- ・ 営業活動を通じてお客さまの声を収集、検証し、取組の改善に繋げてまいります。
- ・ 全役職員がお客さまのさまざまなお考えにお応えできる知識、スキル向上に努めてまいります。
- ・ 役職員間での協力を惜しまず、全役職員でお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現のお手伝いをする企業文化を醸成するよう努力してまいります。

【主な活動内容】

- ・ ご来店またはご訪問先のお客さまより頂いた「お客さまの声（要望等）」に基づき要因分析を行い、取組の改善に取り組んでいます。（p.5参照）
- ・ 相談業務における職員のコンサルティングスキルの向上を目的に、2021年度にCISマイスター制度を導入いたしました。検定に合格し、認定された職員4名がMA（マネーアドバイザー）として2022年度より活動を開始いたしました。
- ・ 投資信託および生命保険の商品に対しての研修を23回実施いたしました。
- ・ お客さまへの情報提供および職員の知識向上のため、全職員に向けたマーケットレポート等の情報提供を定期的に実施いたしました。

⑤ この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、
役職員が一丸となってお客さま本位の企業風土が定着するよう取組んでまいります。

- ・ 役職員間での協力を惜しまず、全役職員でお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現のお手伝いをする企業文化を醸成するよう努力してまいります。
- ・ お客さま本位の業務運営が企業風土として定着するように、真にお客さまの利益に適う提案やコンサルティングが評価される業績評価や人事評価の態勢を構築してまいります。

【主な活動内容】

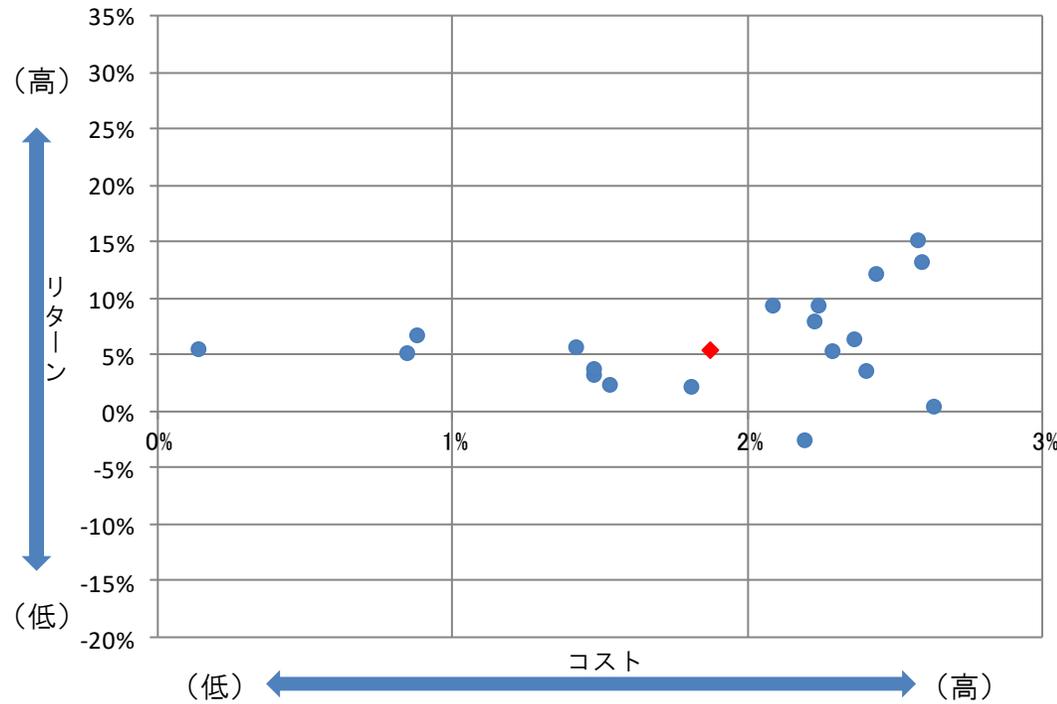
- ・ 当金庫は、特定の商品の販売についてインセンティブを与える業績表彰は行っておりません。
お客さまのご意向に沿った商品の提案を徹底しています。
また好事例を全営業店で共有する等して、課題解決型営業の浸透を図っております。

共通 K P I

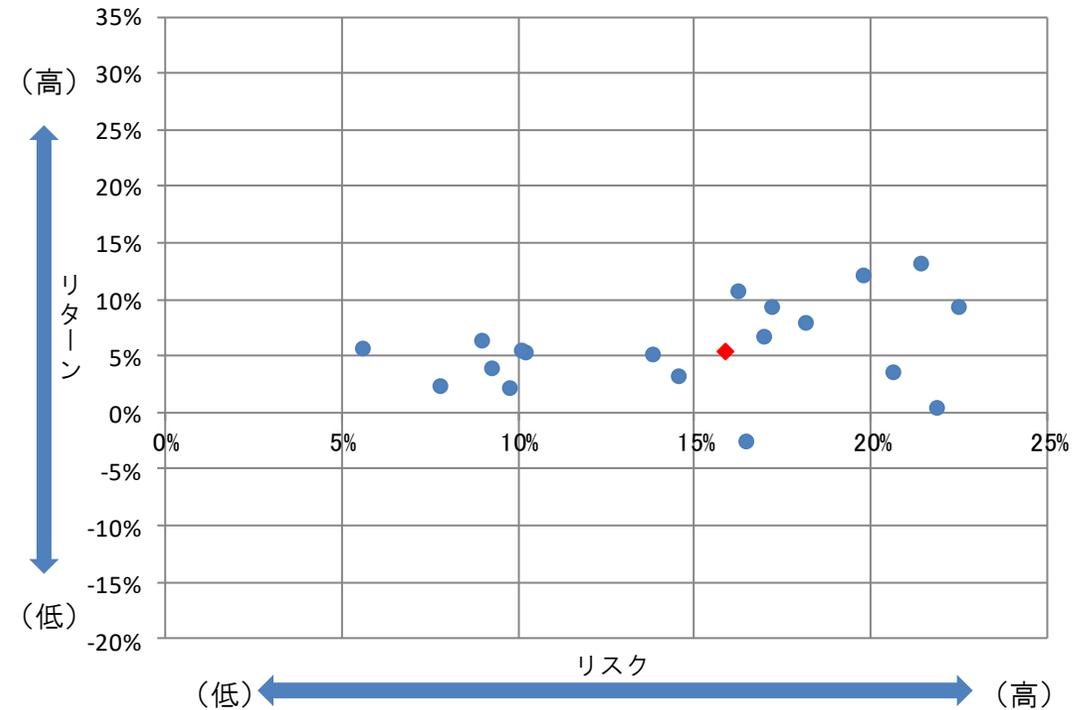
投資信託の販売会社における
比較可能な共通 K P I は
以下の通りです。

預かり資産残高上位銘柄のコストとリターン、リスクとリターン

2023年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.87%	5.44%

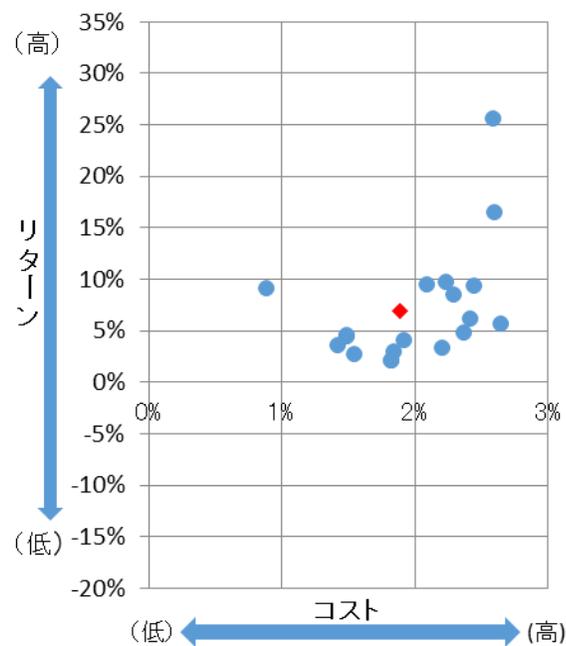


残高加重平均値	リスク	リターン
	15.87%	5.44%

預かり資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）のコストとリターン、リスクとリターンをグラフ化しました。
 コストは、5年間保有した場合の1年あたりのコスト、リスクは過去5年間の標準偏差、リターンは過去5年間のトータルリターンです。

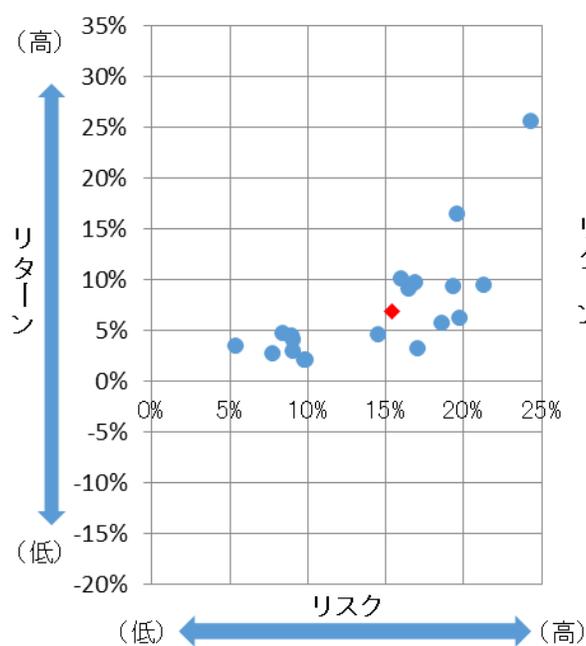
預かり資産残高上位銘柄のコストとリターン、リスクとリターン

2022年3月末

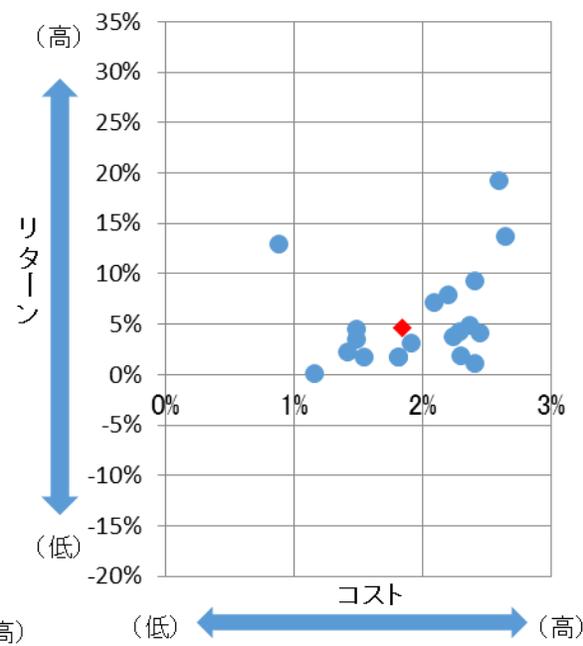


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.89%	6.92%

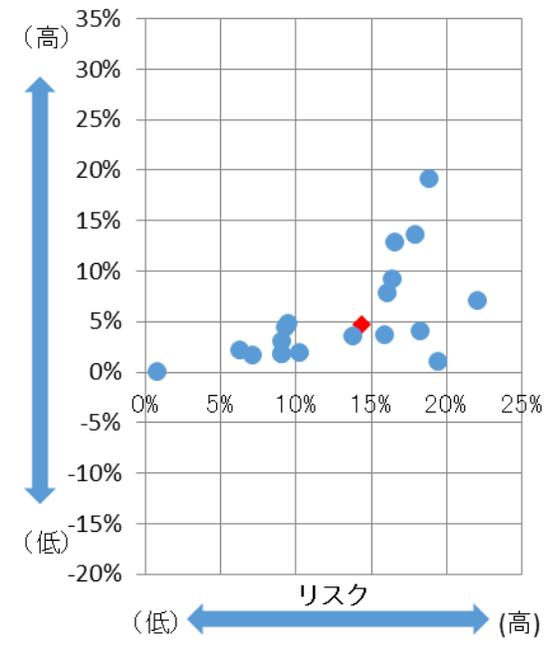
2021年3月末



残高加重平均値	リスク	リターン
	15.42%	6.92%



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	4.69%



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.34%	4.69%

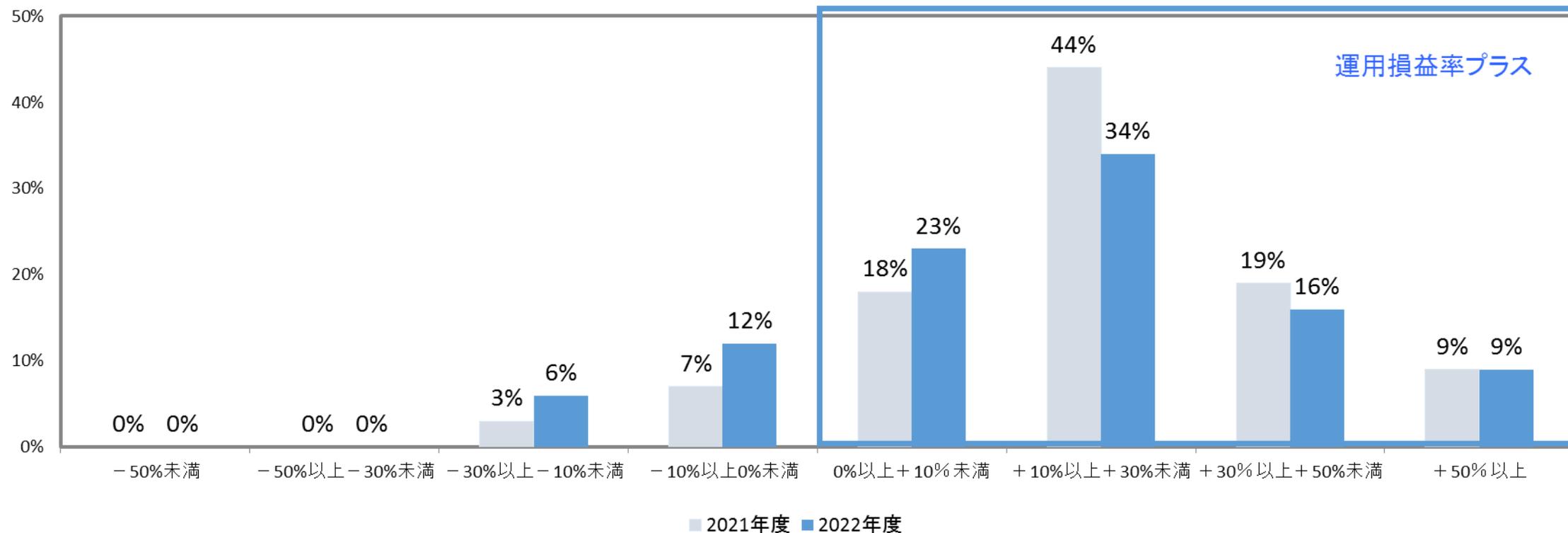
預かり資産残高上位銘柄のコストとリターン、リスクとリターン

残高上位1～20位の銘柄別コスト・リターンおよびリスク・リターン

順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	投資信託残高（円）
1位	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.49%	14.60%	3.17%	2,183,448,357
2位	新光US-REITオープン	2.23%	18.22%	7.87%	608,020,468
3位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	16.50%	-2.63%	471,104,623
4位	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）	2.44%	19.83%	12.10%	423,054,403
5位	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）	2.37%	9.02%	6.20%	268,170,685
6位	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	21.45%	13.09%	257,019,571
7位	コーポレート・ボンド・インカム（為替ノーヘッジ型）	1.42%	5.63%	5.56%	245,928,950
8位	しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	2.09%	22.56%	9.24%	211,959,325
9位	グローバルAIファンド	2.59%	27.13%	15.08%	210,952,728
10位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.04%	6.60%	208,011,920
11位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	20.68%	3.52%	181,737,921
12位	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	17.25%	9.27%	149,349,579
13位	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82%	9.79%	2.03%	141,327,880
14位	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.54%	7.81%	2.31%	109,767,743
15位	ゴールド・ファンド（為替ヘッジあり）	0.85%	13.83%	5.04%	94,618,389
16位	マニユライフ・変動高金利戦略ファンドBコース（為替ヘッジなし・毎月）	2.29%	10.24%	5.18%	87,512,971
17位	三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	2.64%	21.90%	0.30%	81,869,860
18位	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	0.14%	10.14%	5.41%	81,640,934
19位	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	16.30%	10.59%	75,574,347
20位	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.49%	9.31%	3.74%	70,314,525

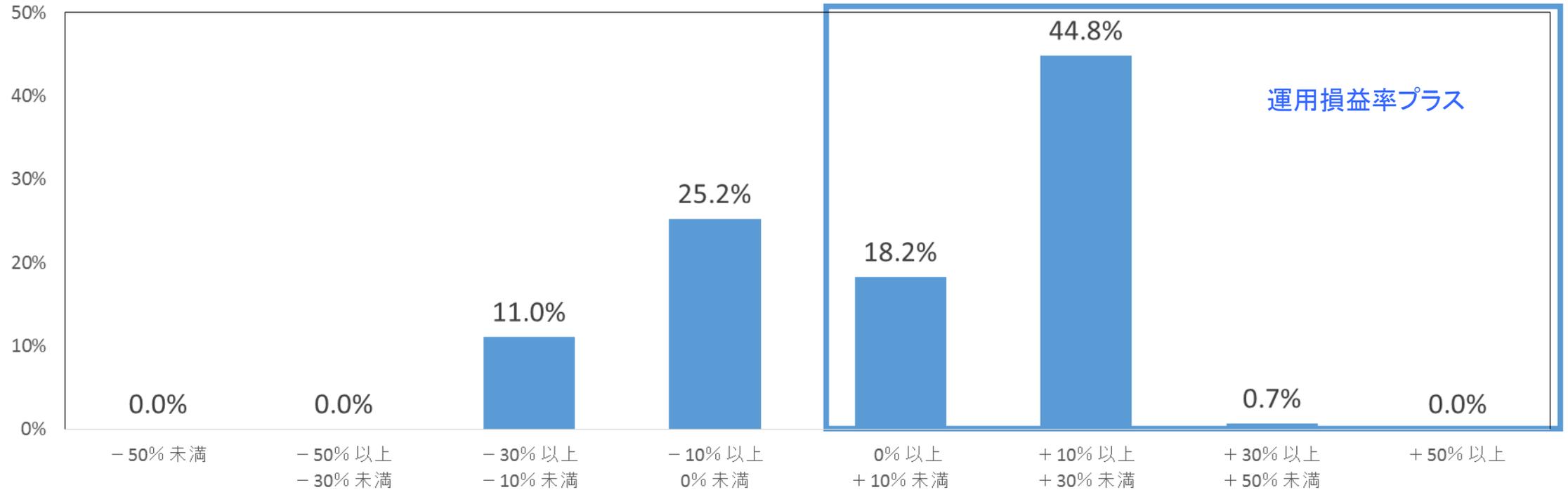
（基準日：2023年3月末）

投資信託 運用損益別顧客比率



- ・ウクライナ紛争勃発による地政学リスクの高まりをはじめとし、世界経済の不透明が広がりました。また米国を中心に世界各国が度重なる金融引き締めを実施する一方、日銀は大規模金融緩和を継続しました。それらの影響を受け、お客さまの保有資産の運用損益はプラス（0%以上）が82%（前期比▲8ポイント）となりました。
- ・金融市場動向をお客さまに的確にお伝えし、お客さまお一人おひとりの投資判断に資する情報提供を心がけてまいります。

外貨建保険 運用損益別顧客比率



(基準日：2023年3月末)

- ・外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
- ・解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。