



2023年度 お客さま本位の業務運営にかかる 取組状況

2024年6月



あなたの笑顔がみたいから —
佐賀信用金庫



お客さま本位の業務運営宣言

佐賀信用金庫は、経営理念に則り、金融商品販売において、お客さま本位の業務運営を行い、お客さまに有益な資産形成に資する取り組みを行うことをお約束いたします。

お客さま本位の取組みの徹底を図るため、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂）」に則り、佐賀信用金庫は、取組方針を定め、お客さまの声を反映しながら、その取組み状況を定期的に公表しております。

2023年度の取組状況については、取組方針ごとに具体的な取り組みについて記載しております。今後もお客さまの安定的な資産形成を図ることを最優先に、お客さまのニーズを理解したうえで経験、知識、資産状況や目的に照らし、最適な商品・サービスをご提案いたします。

また、佐賀信用金庫のお客さま本位の業務運営に関する取組方針」に関しては、より良い取組方針とするため定期的に見直しを行っていきます。

以上

取組方針との対応関係			
取組方針 ※1		原則 ※2	取組状況 ※3
1	お客さまの最善の利益の追求	2、5、6	P2、P3、P4、P5、P6、P7
2	利益相反の適切な管理	2、3	P5、P7
3	お客さまが負担する手数料等の明確化	2、4、5、6、7	P2、P7
4	重要な情報の分かりやすい提供	2、4、5、6	P2、P7
5	お客さまに適したサービスの提供	2、4、5、6	P2、P3、P4、P5、P6、P7、P8、P9、P10
6	職員に対する適切な動機付けの仕組み等	2、4、5、6、7	P7

※1 佐賀信用金庫 お客さま本位の業務運営に関する取組方針

※2 「原則」は、金融庁が公開している 「顧客本位の業務運営に関する原則」 の原則番号 【P12掲載】

※3 「取組状況」は、当該冊子の該当ページ

※ 当金庫は複数の金融商品をパッケージ化した商品販売は行っておりません。

※ 当金庫は資産運用商品の組成に携わっておりません。

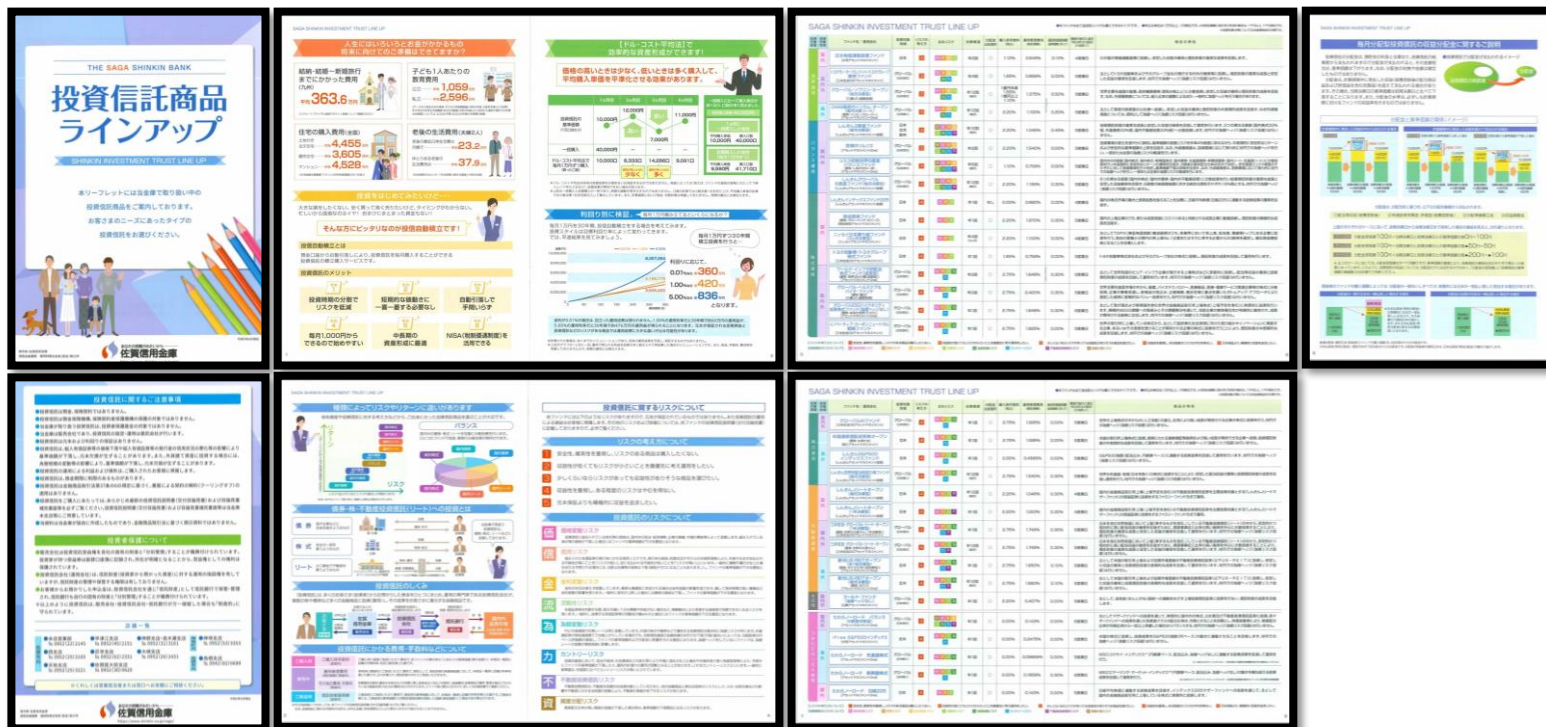
公表する成果指標（KPI）	
1	投資信託残高、NISA口座数、投資信託口座数、定時定額積立額(月額)の推移
2	投資信託の販売額上位商品（上位5銘柄）の推移、その販売額、構成比
3	投資信託の銘柄ラインアップ
4	FP関連資格取得者数
5	金融窓口サービス技能士資格取得者数
6	投資信託運用損益別お客さま比率 < 共通KPI >
7	投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン < 共通KPI >



お客さまに寄りそう取り組みについて

投資信託商品ラインアップ(パンフレット)の改定について

投資信託の運用会社や主なリスク、購入時手数料、運用管理費、信託留保額、商品特色等を分かり易く、お客さまへお伝えするために「投資信託商品ラインアップ」のパンフレットを各店舗にご準備しております。また、1冊でライフイベントや積立投資についての概略が知りたいとのご要望が多かったため、2023年6月より冊子にまとめご提供させていただきました。





お客さまに寄りそう取り組みについて

資産形成や終活等のニーズにお応えするために

当金庫では、お客さまの資産形成や終活等の多様なニーズにお応えし、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう分かりやすい説明に心掛け、資料についてもお渡しできるよう取り揃えております。

資料の一部を掲載しております

マネープラン
お客さまの豊かな生活のために、
「今」考えること

マネープラン
ガイド
HONEY PLAN GUIDE

お客さまの豊かな生活のために、
「今」考えること

STEP1
ライフイベントの
発生時を想定しよう！

STEP2
目標に合った
金融商品の種類を
見よう！

STEP3
金融商品のリスクを
知ろう！

STEP4
金融商品の内容を
見よう！

STEP5
金融商品の利用を
見よう！

発行 一般社団法人全国信用金庫協会
制作 株式会社フィナンシャル・ラボ

つみたて
NISA
早わかり
ガイドブック

つみたて NISA
で
どうすれば NISA
で
資産形成を始められますか？

低金利の時代は、預金だけでは資産は増えません。
さらに、投資信託には元本割れのリスクがあります。
ちがった工夫で、こうしたリスクを軽減することが期待できます。
その工夫とは、

- ・つみたて NISA 制度を活用し、
- ・長期・積立・分散投資を、
- ・資産形成に適した投資信託で行うことです。

その方法について、詳しく見ていきましょう！

金融庁
Financial Services Agency

NISA 推進・連絡協議会

発行 金融庁 NISA推進・連絡協議会
制作

NISA制度
2024年1月1日から新しいNISA制度がスタートします！

NISAとは？
運用した利益の半額が非課税になる制度です。

NISAのメリット

- ・税率 20.315%
- ・NISA口座 0%
- ・NISA口座 0%

発行 信金中央金庫
制作

じぶんで
えらぶ、
iDeCo
で
そだてる

まずは、はじめに押さえておきたい「加入」と「移動」

加入
・加入条件
・加入方法
・加入料
・加入後の運用

移動
・移動条件
・移動方法
・移動料
・移動後の運用

発行 ジャパン・ペンション・ナビゲーター株式会社
制作

NISA口座開設
キャンペーン

キャンペーン期間中、以下のお取引を
ご契約いただいたお客さまにクオカードプレゼント

クオカード500円分プレゼント！
クオカード1,000円分プレゼント！

発行 佐賀信用金庫
制作

生前対策のご案内

相続手続きのご案内

発行 株式会社都都相続センター
制作

大切なご家族の未来のために、
こころをこめて、
ご準備してみませんか。

ご本人に万が一の
ことがあったときに、
ご家族が安心して暮らせるように
準備しておくことが
できます。

ご本人に万が一の
ことがあったときに、
ご家族が安心して暮らせるように
準備しておくことが
できます。

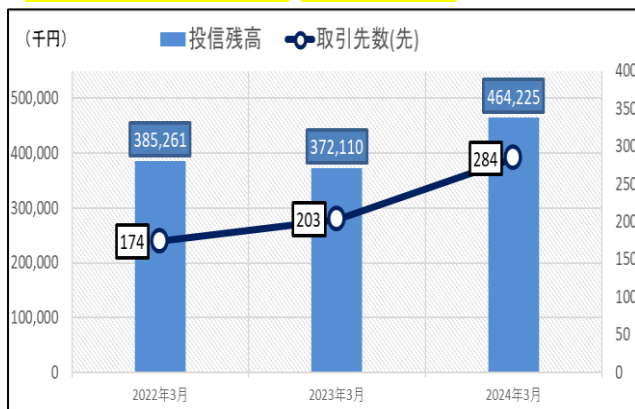
発行 信金中央金庫
制作



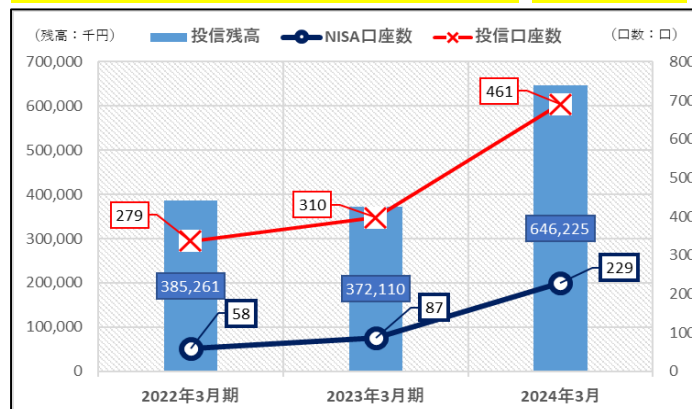
お客さま本位の業務運営を実現するために

< 自主的なKPI >

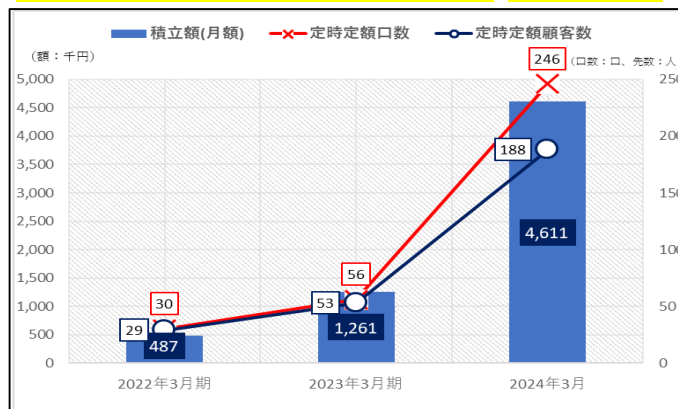
I. 投資信託残高の推移 <自主的なKPI>



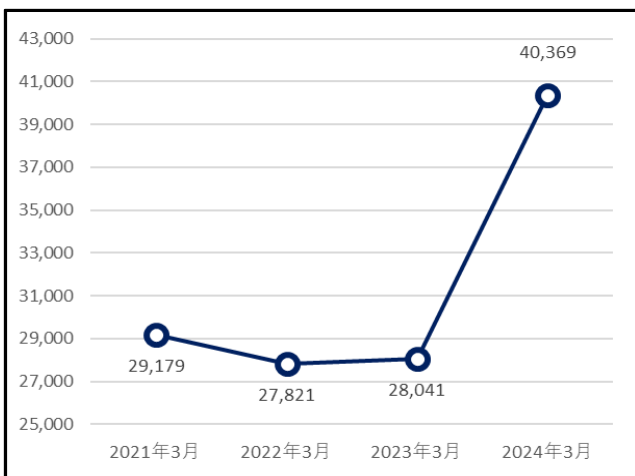
NISA口座数、投資信託口座数、投資信託残高 <自主的なKPI>



定時定額積立額(月額)・口座数・顧客数の推移 <自主的なKPI>



<ご参考> 日経平均株価終値推移



- ・日経平均株価は2月にバブル期の高値を更新し、年度での上昇率は44%と3年ぶりの水準となった。当金庫残高については、株価上昇に牽引され92,115千円の伸びとなりました。
- ・取引先数については、3期連続増加で終わることができました。また、お客さまによっては中長期の資産形成において積立投資を推奨していることもあり、新NISAに合わせ定時定額契約が先数の伸びを牽引いたしました。
- ・今後もお客さまに支持されるよう当金庫の業務を検討・実施していきます。



お客さま本位の業務運営を実現するために

< 自主的なKPI >

2. 投資信託の販売上位商品（上位5銘柄）の推移、その販売額、構成比 <自主的なKPI>

当金庫はFace to Faceでの対面販売のみを行っており、お客さま面談時に投資経験が浅い方には、分かりやすい商品であるインデックスやリートを中心にご提案し、比較検討していただくように努めています。また今後も、お客さまのライフイベントやライフステージに合わせ、中長期的な資産形成に資する提案に努めてまいります。

順位	2022年3月期（2021年度）					2023年3月期（2022年度）					2024年3月期（2023年度）				
	商品名 （愛称）	投資対象	決算頻度	販売額 （千円）	販売比率	商品名 （愛称）	投資対象	決算頻度	販売額 （千円）	販売比率	商品名 （愛称）	投資対象	決算頻度	販売額 （千円）	販売比率
1	しんきん インデックス ファンド225	国内 株式	年1回	54,490	27.51%	しんきん インデックス ファンド225	国内 株式	年1回	184,970	79.17%	しんきん インデックス ファンド225	国内 株式	年1回	629,595	85.26%
2	投資の ソムリエ	国内外 バランス	年2回	38,014	19.19%	しんきん リート毎月	国内 不動産	年12回	20,538	8.79%	しんきん S&P500 インデックスファンド	北米 株式	年1回	38,300	5.19%
3	リスク抑制世界 8資産 （しあわせの一步）	国内外 バランス	年6回	34,350	17.34%	しんきん 世界好配当利回 り株ファンド	海外 株式	年12回	9,949	4.26%	新光US-REIT オープン （ゼウス）	北米 不動産	年12回	16,750	2.27%
4	しんきん リート毎月	国内 不動産	年12回	27,118	13.69%	新光US-REIT オープン （ゼウス）	北米 不動産	年12回	4,040	1.73%	たわら ノーロード 先進国株式	グローバル （日本除く） 株式	年1回	11,597	1.57%
5	新光US-REIT オープン （ゼウス）	北米 不動産	年12回	12,113	6.12%	投資の ソムリエ	国内外 バランス	年2回	3,539	1.51%	iFree S&P500 インデックス	北米 株式	年1回	7,889	1.07%
	販売額：198,064千円					販売額：233,629千円					販売額：738,465千円				



お客さま本位の業務運営を実現するために

< 自主的なKPI >

3. 多様なお客さまニーズにお応えする商品ラインアップの整備について <自主的なKPI>

更なる投資経験の違いや市場動向等によるお客さま一人ひとりの多様なニーズにお応えするため、投資対象資産・対象地域を取り揃える準備を行い、2023年6月1日より窓口販売銘柄を「17銘柄」から「32銘柄」へ拡大いたしました。

当金庫では引き続き、時間分散および銘柄分散が効果的に行えるようにラインアップの整備に努めてまいります。

3、投資信託の銘柄ラインアップ

2023年3月31日

2023年6月1日より

投資信託銘柄 (つみたてNISA専用銘柄含まない)

投資対象資産	対象地域	銘柄数	構成比
債券	国内	0	0%
	海外	1	8%
	国内外	1	8%
バランス型	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	3	23%
株式	国内	3	23%
	海外	1	8%
	国内外	1	8%
不動産	国内	2	15%
	海外	1	8%
	国内外	0	0%
合計		13	100%

※2023年3月末現在の取扱商品

つみたてNISA専用

投資対象資産	対象地域	銘柄数	構成比
債券	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	0	0%
バランス型	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	1	25%
株式	国内	1	25%
	海外	2	50%
	国内外	0	0%
不動産	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	0	0%
合計		4	100%

※2023年3月末現在の取扱商品

投資信託銘柄 (つみたてNISA専用銘柄含まない)

投資対象資産	対象地域	銘柄数	構成比
債券	国内	1	4%
	海外	1	4%
	国内外	2	7%
バランス型	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	4	15%
株式	国内	4	15%
	海外	3	11%
	国内外	5	19%
不動産	国内	2	7%
	海外	2	7%
	国内外	2	7%
その他	国内外	1	4%
合計		27	100%

※2023年6月1日より取扱商品

つみたてNISA専用

投資対象資産	対象地域	銘柄数	構成比
債券	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	0	0%
バランス型	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	1	20%
株式	国内	1	20%
	海外	3	60%
	国内外	0	0%
不動産	国内	0	0%
	海外	0	0%
	国内外	0	0%
その他	国内外	0	0%
合計		5	100%

※2023年6月1日より取扱商品



お客さま本位の態勢づくりのために

< 自主的なKPI >

(A) <FP関連資格取得者> …2024年3月31日現在

<4.自主的なKPI>

ファイナンシャル・プランニング技能士2級資格取得者 36名、同3級資格取得者 69名

(B) <金融窓口サービス技能士資格取得者> …2024年3月31日現在

<5.自主的なKPI>

金融窓口サービス技能士2級資格 2名、同3級資格取得者 8名

(C) <マネープランガイド>を活用した勉強会実施について

職員一人ひとりに「マネープランガイド」を配布し、お客さまへの「情報提案」や「情報整理」の基礎的な考え方の再構築に取り組みました。(P3)

(D) <営業ロールプレイング研修会や外部講師による勉強会>の実施について

職員向けに月1回以上の勉強会を実施し、役職員のスキルの強化を図りました。今後も引き続き実施し、スキル向上に努めてまいります。

(E) <預かり資産専担者>を本部配置

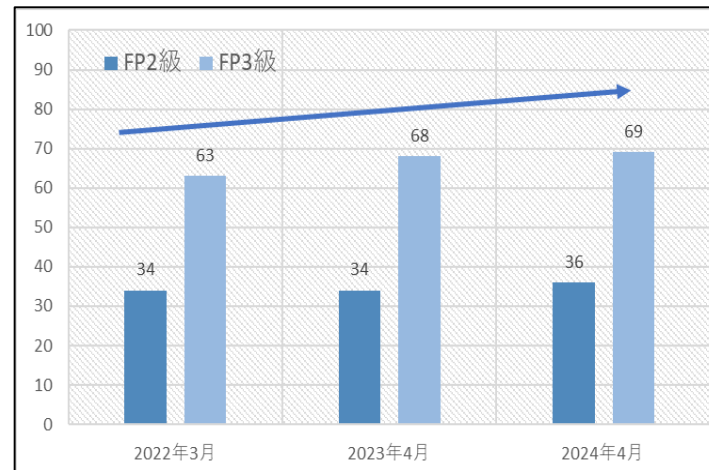
2020年12月より預かり資産のご提案や情報提供、フォローアップ及びトスアップを専門的に行う専担者を本部に配置しております。預かり資産専担者は、本部と営業店が一体となり、お客さまのご意向に則したご提案ができるよう取り組んでおります。2023年度は、トスアップ件数を業績評価に含め、本部専担者及び営業店で質の高い提案が醸成できるよう取り組んでまいりました。

(F) 利益相反管理について

当金庫では、お客さまとの取引に関して、お客さまの利益を不当に侵害することのないよう利益相反管理方針を定め取引の管理をしております。

(G) 当金庫内のお客さま本位に資する「業績評価」の実施について

2023年度も手数料評価のみではなく、「投資信託残高」や「取扱件数」を評価する制度としております。今後も中長期的な資産形成を後押しする業績評価体制の構築を実施・検討してまいります。



2023年度
研修実施写真

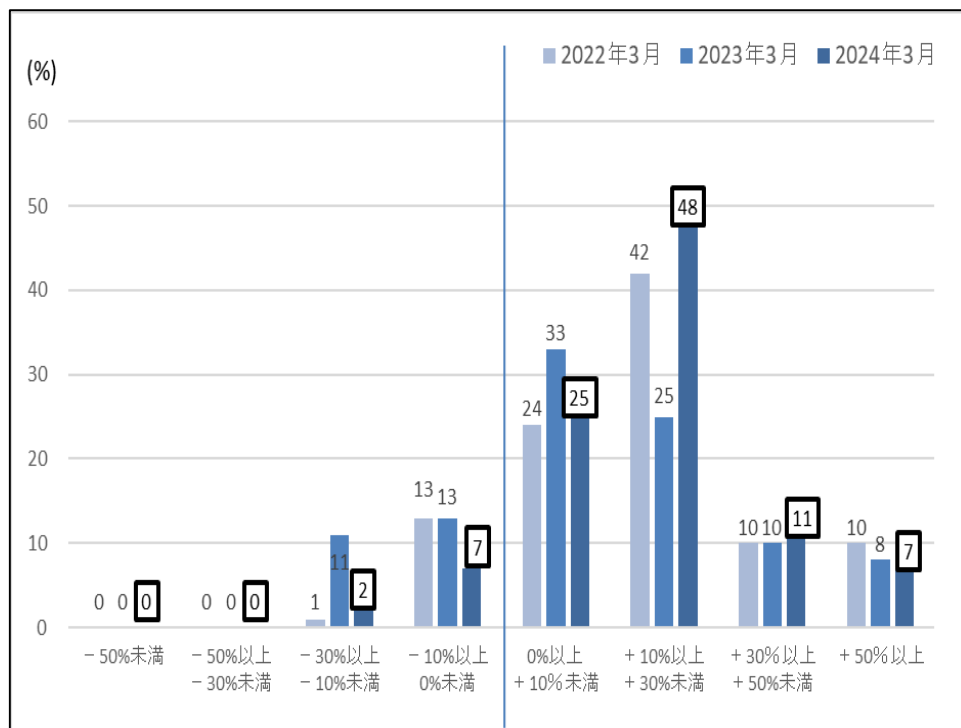


お客さまの運用実績に関する指標について

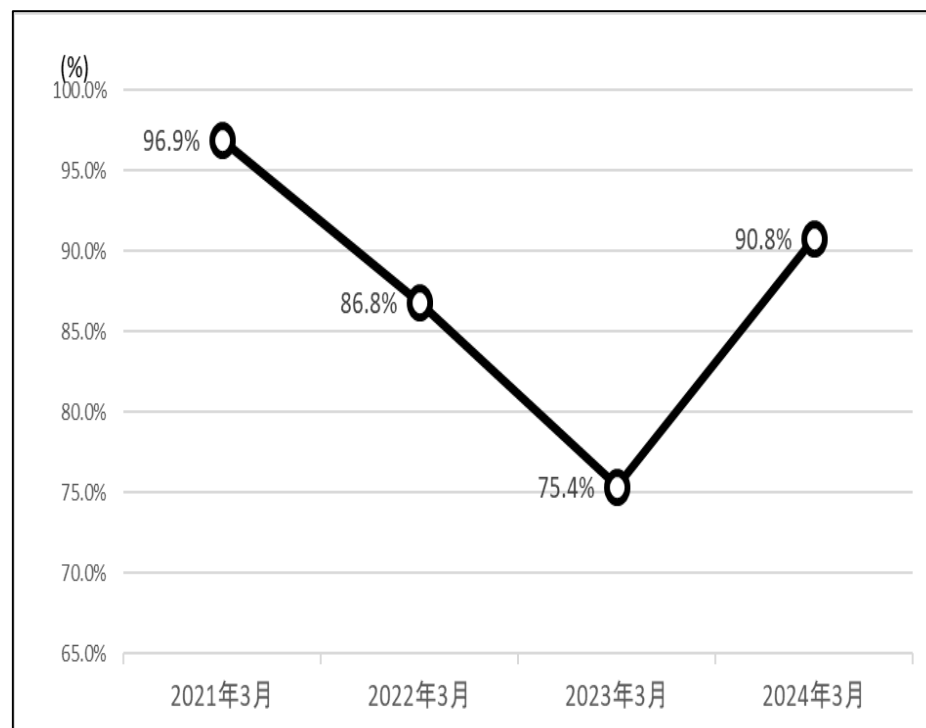
< 共通KPI >

6.投資信託運用損益別お客さま比率 <共通KPI>

投資信託運用損益別お客さま比率



運用損益プラスのお客さま比率の変遷状況





お客さまの運用実績に関する指標について

< 共通KPI >

7. 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（設定後5年以上） <共通KPI>

<2023年3月31日実績>

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク
1	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.05%	3.17%	14.60%
2	しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	1.55%	9.24%	22.56%
3	しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.16%	4.97%	11.00%
4	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.38%	1.60%	4.75%
5	D I A M高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.10%	2.31%	7.81%
6	投資のソムリエ	1.54%	-0.44%	3.72%
7	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.76%	-0.48%	3.32%
8	しんきんインデックスファンド2 2 5	0.88%	6.60%	17.04%
9	新光U S - R E I T オープン	1.69%	7.87%	18.22%
10	しんきんJリートオープン（1年決算型）	1.03%	3.32%	14.58%
11	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	0.14%	5.41%	10.14%
12	たわらノーロード先進国株式	0.10%	13.54%	17.99%
13	ダイワ資産分散インカムオープン（奇数月決算型）※1	1.41%	2.65%	7.50%
14	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）※1	1.38%	2.03%	9.79%
15	グローバルA I ファンド	1.93%	15.08%	27.13%
16	ニッセイ日本勝ち組ファンド（3ヵ月決算型）	1.10%	6.11%	17.12%
17	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（年1回決算型）※1	1.38%	2.03%	9.82%
18	たわらノーロード日経2 2 5	0.14%	7.40%	17.07%
19	新成長株ファンド	1.87%	3.65%	22.27%
20	たわらノーロード新興国株式	0.19%	2.29%	19.16%

※1、2021年4月より、当金庫において窓販ラインアップ変更のため新規募集停止中の商品

<2024年3月31日実績>

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク
1	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.05%	0.65%	14.90%
2	しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	1.55%	13.74%	21.59%
3	しんきんインデックスファンド2 2 5	0.88%	14.87%	17.00%
4	しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.16%	7.30%	10.84%
5	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.38%	3.47%	5.52%
6	D I A M高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.10%	3.64%	8.31%
7	投資のソムリエ	1.54%	-0.57%	3.95%
8	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.76%	-0.21%	3.65%
9	新光U S - R E I T オープン	1.69%	7.66%	18.42%
10	たわらノーロード 先進国株式	0.10%	19.90%	17.20%
11	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	0.14%	8.12%	10.00%
12	しんきんJリートオープン（1年決算型）	1.03%	0.78%	14.88%
13	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（成長型）	1.85%	11.60%	19.02%
14	ダイワ資産分散インカムオープン（奇数月決算型）※1	1.41%	5.80%	7.87%
15	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）※1	1.38%	4.08%	9.80%
16	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	0.76%	21.66%	22.80%
17	i F r e e S & P 5 0 0 インデックス	0.20%	22.05%	17.20%
18	ニッセイ日本勝ち組ファンド（3ヵ月決算型）	1.10%	14.30%	16.62%
19	たわらノーロード 日経2 2 5	0.14%	15.75%	17.03%
20	グローバルA I ファンド	1.93%	22.74%	27.67%

※1、2021年4月より、当金庫において窓販ラインアップ変更のため新規募集停止中の商品



お客さまの運用実績に関する指標について

< 共通KPI >

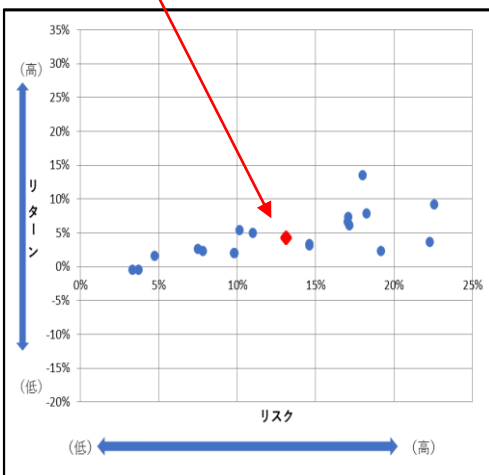
7. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン <共通KPI>

本項目の内容について

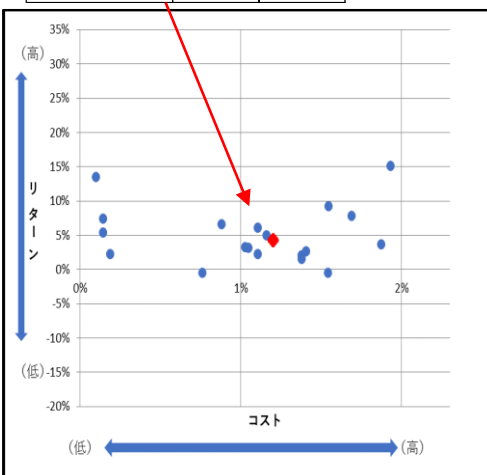
設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄ごと及び当金庫残高加重平均のコスト・リターン・リスクを示しております。
※なお赤マーカーが、当金庫が取り扱う銘柄の残高加重平均を示しております。

<2023年3月31日現在>

残高加重平均値	リスク	リターン
	13.11%	4.30%

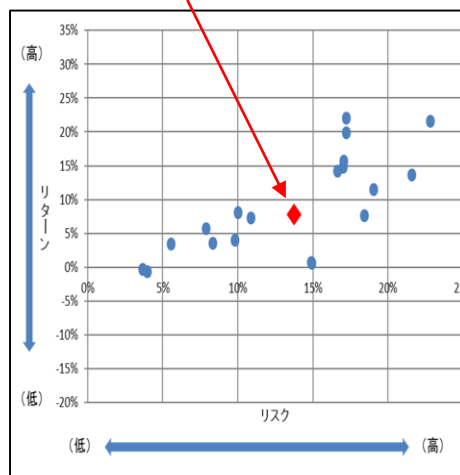


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.20%	4.30%

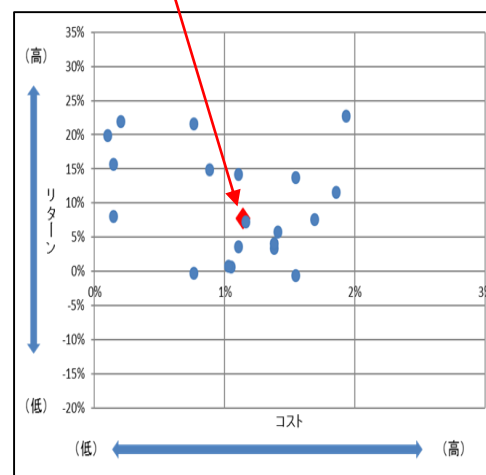


<2024年3月31日現在>

残高加重平均値	リスク	リターン
	13.75%	7.75%



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.14%	7.75%





<データ算出基準>

1. 投資信託運用損益別お客さま比率

- 基準日 : 2021年3月末時点、2022年3月末時点、2023年3月末時点、2024年3月末時点
運用損益 : 基準日時点の評価金額+累計受取分配金額(税引後)+累計売却金額-累計買付金額(販売手数料(税込)を含む)
運用損益率 : 上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

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

- 基準日 : 2023年3月末時点、2024年3月末時点
対象投資信託 : 投資信託の預かり資産残高上位20銘柄(設定後5年以上) ※当庫取扱い対象投資信託は19銘柄になります。
コスト : (販売時手数料÷5)+信託報酬(年率)
販売時手数料は当金庫において最低販売額での料率(税込)
信託報酬(年率)は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限(その他の費用・手数料は含まず)
リターン : 過去5年間のトータルリターン(年率換算)
騰落率算出の際に用いる基準価格は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用
リスク : 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用

※上記は、将来における当金庫取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません。



【参考】

金融庁公表 「顧客本位の業務運営に関する原則」について

＜各原則の注記は掲載省略＞

【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、名目を問わず、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。

2017年3月30日（2021年1月15日改訂）金融庁

金融庁ホームページ「顧客本位の業務運営に関する情報」掲載
「顧客本位の業務運営に関する原則」について

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>