

# お客さま本位の業務運営に関する取組状況

当金庫は、より良い金融商品・サービスの提供を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し公表するとともに、その取組状況等について定期的に確認し、見直しを行っています。

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1. お客さまの最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料等の明確化
4. 重要な情報の分かりやすい提供
5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供
6. 職員教育の徹底と人材の育成

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 1 – ①. お客さまの最善の利益の追求

- お客さまの安定的な資産形成に資するため、お客さまのライフステージに応じた適切な商品が選択できるよう、幅広い商品ラインアップを整備しています。
- お客さまに最善の提案を行う「コンサルティング営業」に努めています。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 1-②. 投信ラインアップ

## ■ 投資信託

		2022年3月末		2023年3月末		2024年3月末	
			つみたてNISA専用		つみたてNISA専用		つみたて投資枠専用
国内	債券	0	0	0	0	0	0
	株式	4	2	4	2	6	2
	REIT他	2	0	2	0	2	0
海外	債券	6	0	6	0	4	0
	株式	13	3	13	3	21	6
	REIT他	4	0	4	0	2	0
資産複合		7	1	7	1	10	1
投信合計		36	6	36	6	45	9

※2024年1月のNISA制度改正に伴い、2023年10月につみたて投資枠専用ファンドを3ファンド追加、また、2024年3月にNISAで購入可能な14ファンド新たに追加し、既存8ファンドの販売を停止するラインアップの見直しを行いました。  
信金中金の取次方式により、現在8社から45商品を採用し、特定の投信会社に偏ることなく選択肢を広げてラインアップの充実に努めております。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 1 - ③. 保険商品ラインアップ

## ◆生命保険

※一時払い	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
個人年金保険			
定額・円建	0	0	0
定額・外貨建	1	1	1
変額	1	1	1
終身保険			
定額・円建	3	3	3
定額・外貨建	2	2	2
変額・外貨建	0	0	0

## ※平準払い

個人年金保険	3	3	3
終身保険	0	0	0
養老保険	1	1	1
介護保険	1	1	1
医療保険	2	3	3
給与サポート保険	1	0	0
がん保険	1	1	1
学資保険	2	2	2
定期保険	1	1	1
生保合計	19	19	19

## ●損害保険

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
傷害	1	1	1
火災	1	1	1
債務返済支援	2	2	2
海外旅行	1	1	1
事業性	2	2	2
損保合計	7	7	7

※全国信用金庫協会の業界統一商品を中心に生命保険は6社から19商品、損害保険は3社から7商品を採用し、特定の商品に偏ることなく選択肢を広げてラインアップの充実に努めております。



# お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 1-④. ライフプランニング支援

個々のお客さまの年齢、家族構成、ライフイベントを反映したスケジュールに基づき、資産形成等に取り組んでいます。

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

MONEY PLAN GUIDE

資産形成を考えるための4つのSTEP

- STEP① ライフイベントの費用を確認しよう！
- STEP② 目的に応じた金融資産の構成を知ろう！
- STEP③ 金銭リスクを定着しよう！
- STEP④ 金融資産の内容を知ろう！

shinkin 信用金庫

### STEP① ライフイベントの費用等を 確認しよう！

私の年金額(税込額) 万円(月額)

収入: 20歳 30歳 40歳 50歳 60~65歳 70歳 80歳

支出: 結婚資金 住居購入費用 住宅ローン返済 教育費用 養老資金 葬儀費用

項目	内容	費用
結婚資金	1. 結婚費用	¥303.8万円
	2. 新婚生活費用	¥59万円
住居購入費	1. 戸建て購入	¥3,604万円
	2. 集合住宅購入	¥4,528万円
教育費用	1. すべて公立	¥1,039万円
	2. すべて私立	¥2,496万円
養老資金	1. すべて私立	¥2,628万円
	2. すべて私立	¥2,628万円

養老のための費用

性別	年齢	費用
男性	30歳	¥348万円
	40歳	¥308万円
女性	30歳	¥378万円
	40歳	¥338万円

教育費用をもっと詳しく！

学費	生活費	合計
幼 約21万円	約17万円	約38万円
小 約16万円	約19万円	約35万円
中 約15万円	約20万円	約35万円
高 約15万円	約21万円	約36万円
大 約48万円	約16万円	約64万円
研 約22万円	約10万円	約32万円

将来や万一に備えるお金

必要額 万円

準備額 万円

不足額 万円

必要額 - 準備額 = 不足額

必要額: 教育費、住宅費、養老費、葬儀費、生活費

準備額: 貯蓄、投資、保険

不足額: 不足額

必要額(円)の合計 - 現在(円)の合計 = これが不足となるお金

万円 - 万円 = 万円

STEP②では、目的に応じた金融資産の構成についてお話しします。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 2.利益相反の適切な管理

- ・ 営業部門から独立したリスク統括部において、利益相反管理を適切に行っています。
- ・ 販売している投資信託・保険商品は、特定の会社に偏ることなく、選択肢を広げて採用し、ラインアップを充実させています。
- ・ 当金庫は金融商品の組成には携わっておりません。
- ・ 営業系の個人業績評価基準において、手数料収入を優先して偏向販売しないよう、投資信託や保険商品の成績評価を一律にしています。

※利益相反の適切な管理とは、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し、お客さまの利益を保護することです。





## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 4－①. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・金融商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、手数料をはじめ基本的なリターン・損失その他のリスク、取引条件等の重要な情報については、パンフレット等を活用しわかりやすく丁寧な説明を行っています。
- ・「重要な情報」は、投資信託では目論見書や目論見書補完書面等を用い、「確認書」によりお客さまと共有させていただいております。保険業務では契約締結前交付書面、パンフレット、設計書等を用いて説明を行い、「お伺い書」によりお客さまと共有しています。
- ・複雑な商品やリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合は、ラインアップ表、販売用資料、パンフレット等を利用して、商品の特徴を複数商品で比較しやすいよう配慮し、情報提供するように努めております。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 5－①. お客さまにふさわしいサービスの提供

- お客さまの多様なニーズに対応するため、幅広いラインアップを整備し、定期的に見直しを行っています。
- リスクの高い金融商品のご提案を行う場合や、ご高齢のお客さまにご提案等行う場合には、お客様の資産状況、取引経験、金融知識および取引目的・ご要望に合わせて、ご提案が適切であるかをより慎重に判断しています。
- 投資信託や変額保険・外貨建保険をお持ちのお客さまには、定期的なフォローを行い、保有商品の運用状況やタイムリーな市場動向等、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供するとともに、投資に対する考え方等の確認を行っています。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 5－②. ご高齢なお客様の対応

※当金庫ではご契約時満70歳以上のお客さまをご高齢のお客さまとしております。また、80歳以上のお客さまについては、より慎重に対応しています。

ご高齢のお客さまから資産運用の相談を受けた場合は、当金庫のルールに基づき、ご家族の同席やご年齢によっては即日の契約は行わず、日数をかけて提案しています。また、当金庫の職員も複数で対応し、より慎重な対応を行っています。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 5－③. アフターフォローの実施

- ・ 投資信託や外貨保険・変額保険をお持ちのお客さまについては、原則1年に1回以上のアフターフォローを実施しております。
- ・ 投資信託商品をお持ちで20%以上の評価損が発生しているお客さまについては、原則3ヶ月に1回以上のアフターフォローを実施、なおかつ満70歳以上のお客さまについては、原則1ヶ月に1回以上のアフターフォローを実施しています。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 5-④. NISA口座開設数

年度(期間)	NISA	つみたてNISA	合計
2021年度	46	399	445
2022年度	31	406	437
2023年年度(4月~12月)	18	372	390

  

年度(期間)	NISA(成長投資枠・積立投資枠併用)	合計
2023年年度(1月~3月)	626	626

お客さまの安定した資産形成に資するため、NISA口座の利用を積極的に提案しております。

2023年度においてはNISA制度の改正もあり、口座開設数は増加しました。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 5-⑤. 投資信託販売額上位5ファンド

○2022年3月末

順位	ファンド名	運用会社	投資対象	販売額	比率	販売手数料率	毎月分配
1	しんきんJリート(毎月)	しんきんアセット	国内リート	166百万円	17.2%	2.20%	○
2	グローバル・ロボティクス(年2回決算型)	日興アセット	内外株式	165百万円	17.1%	3.30%	
3	しんきんインデックス225	しんきんアセット	国内株式	144百万円	14.9%	なし	
4	グローバル・インフラ債券	三菱UFJ国際	内外債権	68百万円	7.1%	2.20%	○
5	しんきんS&P500インデックス	しんきんアセット	海外株式	56百万円	5.8%	2.20%	



○2023年3月末

順位	ファンド名	運用会社	投資対象	販売額	比率	販売手数料率	毎月分配
1	しんきんJリート(毎月)	しんきんアセット	国内リート	250百万円	25.2%	2.20%	○
2	しんきんS&P500インデックス	しんきんアセット	海外株式	104百万円	10.5%	2.20%	
3	しんきんインデックス225	しんきんアセット	国内株式	104百万円	10.5%	なし	
4	たわらノーロード先進国株式	アセットマネジメントOne	海外株式	97百万円	9.8%	なし	
5	グローバル・ロボティクス(年2回決算型)	日興アセット	内外株式	47百万円	4.7%	3.30%	



○2024年3月末

順位	ファンド名	運用会社	投資対象	販売額	比率	販売手数料率	毎月分配
1	しんきんインデックス225	しんきんアセット	国内株式	334百万円	29.7%	なし	
2	たわらノーロード先進国株式	アセットマネジメントOne	海外株式	141百万円	12.5%	なし	
3	グローバル・ロボティクス(年2回決算型)	日興アセット	内外株式	135百万円	12.0%	3.30%	
4	しんきんS&P500インデックス	しんきんアセット	海外株式	130百万円	11.6%	2.20%	
5	しんきん好配当利回り株ファンド	しんきんアセット	国内株式	66百万円	5.9%	1.10%	

※当金庫では2024年3月末現在で45ファンドの投資信託商品を販売しています。  
ノーロード（販売手数料が無料）で株式を中心としたファンドが上位となっています。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 5－⑥．金融商品専門スタッフの配置

- ・本部の地域サポート部に個人サポート担当を設置し、7名の金融商品専門職員を配置しています。
- ・1名あたり4～5の支店を担当し、お客さまへの提案や販売、年金相談を担当しています。
- ・支店の若手営業係との同行訪問により、若手職員の育成も行っています。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 5-⑦. 職域セミナーの実施

2021年度	0回
2022年度	4回
2023年度	17回

取引先企業を中心に2023年度は17回実施しました。  
2021年度は新型コロナウイルス感染症の影響により  
中止としていました。

2023年度に実施した職域セミナーの様子



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 5－⑧．年金相談会および資産運用相談会の開催状況

開催年度	開催数	相談件数
2021年度	22	349
2022年度	30	490
2023年度	31	546

※年金および資産運用相談会については、完全予約制にて開催しております。  
2023年度は日曜日を中心に31回開催しました。  
社会保険労務士も同席しております。

2024年度の開催予定については、「令和6年度年金相談会開催予定表」掲載ページでご確認ください。  
(URL) [https://www.shinkin.co.jp/takasaki/others/nenkin/nenkin\\_soudankai.htm](https://www.shinkin.co.jp/takasaki/others/nenkin/nenkin_soudankai.htm)



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 5-⑨. たかしん相談プラザ

お客さまのさまざまなご相談にお応えするため、土日も住宅ローンなどのご相談やお申込みをしていただける「相談プラザ」を設置しています。

営業のご案内	○住宅ローンのご相談・お取り扱い (ハウスメーカーの方のご来店もお待ちしております。)
	○個人ローンのご相談・お取り扱い方
	○資産運用相談 (投資信託、生命保険など)
	○年金相談 (公的年金の仕組み、もらい方など)
	○ライフプラン (教育資金設計、老後の生活設計など)
営業日	○平日および土曜・日曜日 (但し、12月31日～1月3日と祝日は休業)
平日営業時間	○午前 9:00～午後7:00
土日営業時間	○午前10:00～午後5:00
場 所	○たかしん貝沢支店1F フロアー内



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 5 - ⑩. 税務相談会

開催年度	開催数	相談件数
2021年度	2	37
2022年度	2	28
2023年度	2	29

年金をお受取りのお客さまや医療費控除・住宅取得控除を受けられるお客さまの所得税の還付請求について、税理士が確定申告書の書類作成などのご相談を承ります。

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 6－①．職員教育の徹底と人材の育成

- ・お客さま本位の姿勢を徹底するため、預かり資産に関する研修を継続的に実施し、金融機関の職員として専門知識を向上させるよう努めています。
- ・お客さまの資産形成に適切にご対応できるよう、職員の資格取得を推奨しています。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 6-②. ファイナンシャル・プランニング技能資格保有者数

	1級	2級		3級	合計
		個人	事業		
2022年3月末	3名	162名	56名	106名	327名
2023年3月末	3名	153名	55名	108名	319名
2024年3月末	3名	154名	53名	107名	317名

お客さまへの適切・的確なアドバイス等ができるようにファイナンシャルプランナーの資格取得を推奨し、専門知識の向上に取り組んでおります。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 6－③．金融商品職員向け研修の実施

開催年度	開催数
2021年度	26
2022年度	28
2023年度	35

お客さま本位の業務運営を高めるために、職員研修を実施し、必要な知識の習得や専門的な能力の向上に努めています。



## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

## 6-④. ロールプレイング大会の実施

窓口および営業担当者の接客マナー向上や提案力を高めるため、毎年ロールプレイング大会を実施し、地域や地域のお客さまの課題解決を担う人材の育成に取り組んでいます。

