

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

東濃信用金庫は、「地元と共にあり、共に栄える」を経営理念とし、お客さま本位の業務運営を経営の最重点課題に位置づけ、あらゆる事業活動において、高い倫理観に基づいた実践を進めてまいります。

お客さま本位の業務運営重視の風土の確立を目指して、役職員一人ひとりが理解し、遵守することに努めてまいります。

### 1. お客さまのニーズを配慮した商品ラインアップの整備とサービスの提供

○幅広くかつ高品質な商品ラインアップの整備に努め、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品を選択いただけるよう環境づくりに取り組んでまいります。

○より多くののお客さまに利用いただきやすい商品ラインアップを提供してまいります。

### 2. お客さま本位のコンサルティング機能の発揮

○お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、適正な情報の提供と商品説明をいたします。

○お客さまにご負担いただく手数料その他の費用等について透明性と分かりやすい説明に努めてまいります。

### 3. お客さまとの信頼関係の強化

○お客さまの安定的な資産形成や資産運用に役立つよう、継続的なアフターフォローを通じて、経済環境、市場動向、時価等の適切な情報提供やアドバイスに努めてまいります。

○タブレット端末等を活用して、お客様の満足度向上に役立つシステムを導入し、業務の一層の堅確化を進めるとともに、対応の迅速化によるお客さまの利便性向上を図ってまいります。

### 4. お客さま本位の業務運営を行うための人材育成と販売態勢

○FP（ファイナンシャル・プランナー）等外部資格の取得を奨励して、役職員の資質向上を図ってまいります。

○お客さま本位の業務運営の実現と定着化を目的に、お客さまの声を真摯に受け止める態勢を構築してまいります。

### 5. 利益相反管理

○信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引にあたり、「利益相反管理方針（別に公表）」に基づき、『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、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼の向上に努めてまいります。



## 【取組状況】

令和2年8月更新

|   |  |
|---|--|
| 1 | 我が国に蓄積された国民の富を安定的に増大させる資金の流れを実現するため、家計の金融資産をバランスのとれたポートフォリオに移行していくことが重要となるため、投資信託・生命保険においては、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの維持・充実に努めてまいります。<br>2019年度は、投資信託2商品、外貨建個人年金保険1商品を追加しました。 |
|---|--|

### ○投資信託ラインアップ

| 投資対象分類     | 2018年3月 | 2019年3月 | 2020年3月 |
|------------|---------|---------|---------|
| 主に債券（国内）   | 2       | 2       | 2       |
| 主に債券（国内外）  | 2       | 2       | 2       |
| 主に債券（海外）   | 5       | 5       | 5       |
| 主に株式（国内）   | 5       | 5       | 6       |
| 主に株式（海外）   | 6       | 6       | 7       |
| 主に不動産（国内）  | 2       | 2       | 2       |
| 主に不動産（海外）  | 3       | 3       | 3       |
| バランス型（国内外） | 5       | 5       | 5       |
| 合計         | 30      | 30      | 32      |
| 内ノーロード     | 7       | 7       | 7       |

### ○生命保険ラインアップ（事業性保険除く）

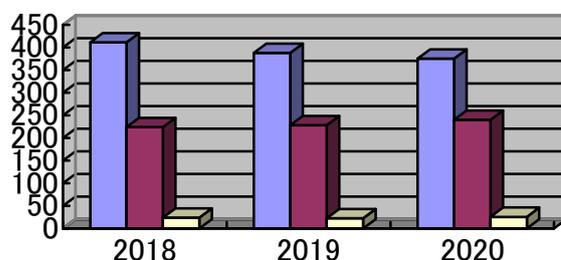
2020年3月末現在

| 保険種類    | 取扱商品数 | 一時払 | 平準払 | 内外貨建 |
|---------|-------|-----|-----|------|
| 個人年金保険  | 3     | 1   | 2   | 2    |
| 終身保険    | 5     | 4   | 1   | 1    |
| 定期保険    | 1     | 0   | 1   | 0    |
| 学資保険    | 0     | 0   | 0   | 0    |
| 医療・がん保険 | 8     | 0   | 8   | 0    |
| 合計      | 17    | 5   | 12  | 3    |

※ 特定保険は2017年4月より手数料開示を開始

|   |  |
|---|--|
| 2 | FP資格の取得状況は高水準を維持しており、プロフェッショナルとしての専門性を高めています。<br>今後も、職員の自己啓発ポイントでの意識づけ、昇格条件として位置づけ、より一層資格取得を奨励してまいります。 |
|---|--|

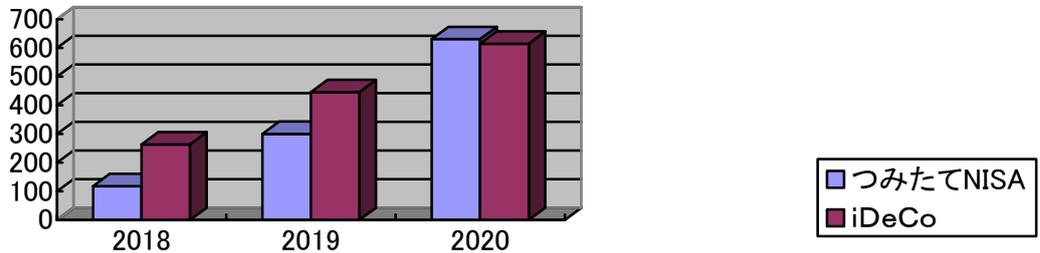
### ○FP資格者の推移（単位：名）



|        | 2018年3月 | 2019年3月 | 2020年3月 |
|--------|---------|---------|---------|
| ■ FP3級 | 411     | 388     | 375     |
| ■ FP2級 | 224     | 228     | 240     |
| ■ FP1級 | 24      | 23      | 26      |

3 2018年1月取扱い開始「つみたてNISA」の口座数は拡大傾向にあり、引き続き、お客さまの着実な資産形成に貢献してまいります。  
また、2017年1月取扱い開始の「iDeCo」も同様、お客さまに積極的に提案してまいります。

○「つみたてNISA」「iDeCo」契約件数の推移（単位：契約数）

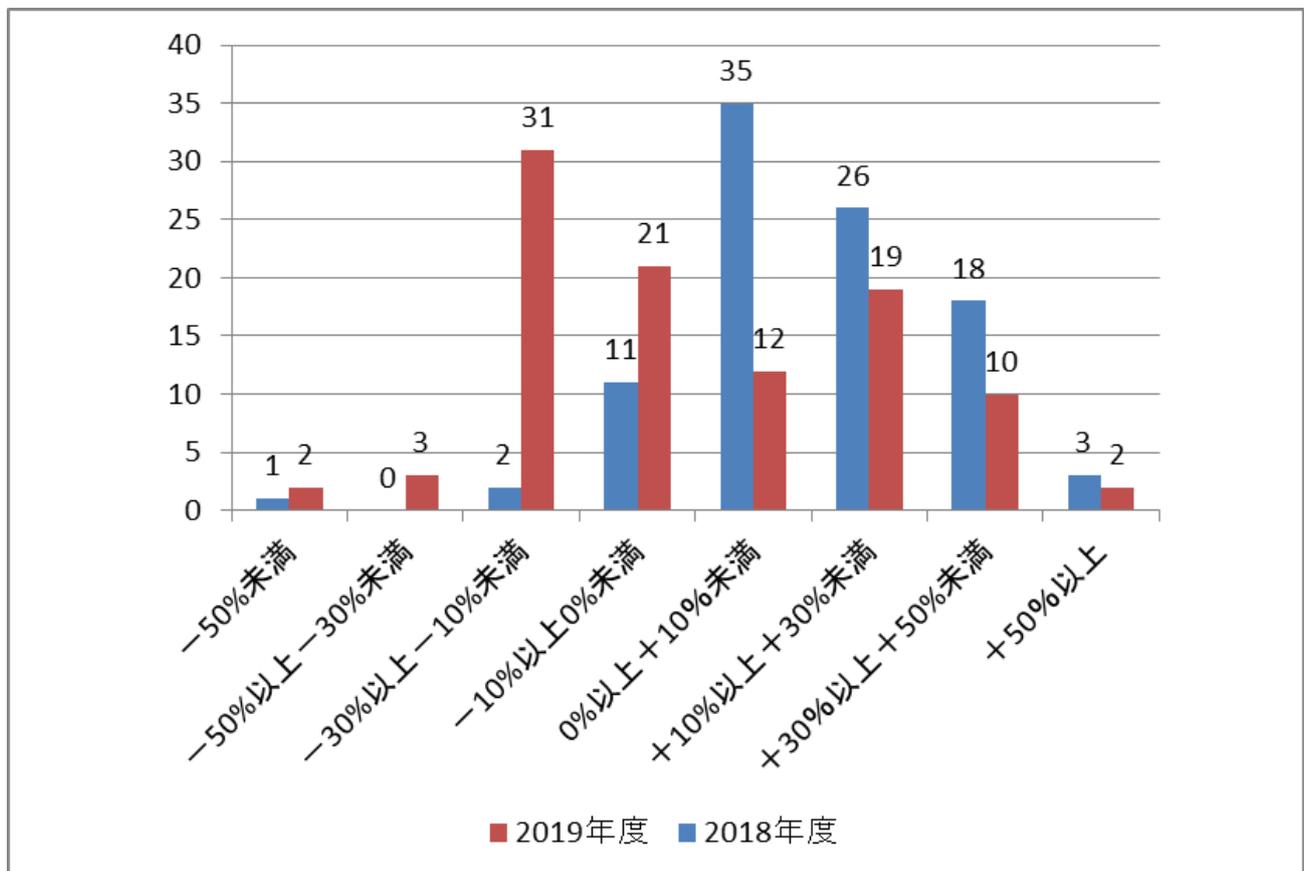


|            | 2018年3月 | 2019年3月 | 2020年3月 |
|------------|---------|---------|---------|
| ■ つみたてNISA | 118     | 301     | 631     |
| ■ iDeCo    | 264     | 446     | 615     |

【比較可能な共通 KPI】（2020年3月末基準）

1. 投資信託運用損益別顧客比率

4 2020年3月末時点で、投資信託を保有しているすべてのお客様の運用損益（手数料控除後）について算出したところ、43%のお客様が運用益の状態、57%のお客様が運用損の状態となっております。  
※原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています



## 2. 投資信託残高上位 20 銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン

5 設定期間5年超の商品における投資信託残高上位20銘柄の加重平均値は、リターン▲1.43%に対し、リスク12.38%、コスト1.52%となっております。

《条件》

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

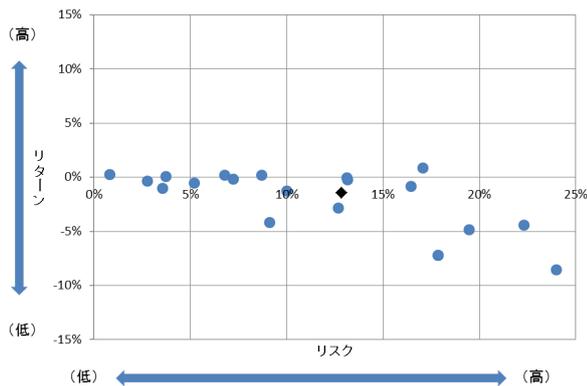
リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

コスト：基準日時点での販売手数料（消費税込）の1/5と信託報酬率の合計値

※購入時手数料率が購入金額等により変動する商品は、最低販売金額等の料率。

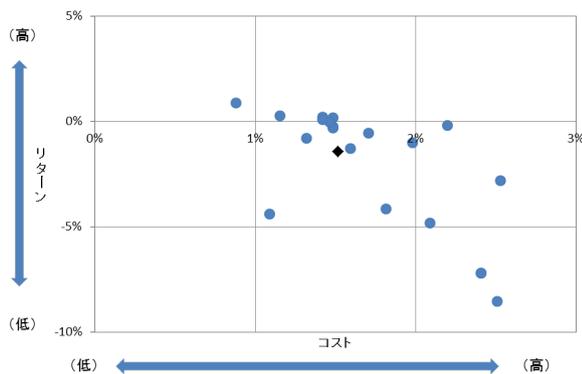
※信託報酬率が運用状況等により変動する商品は、実質的な信託報酬率の上限

### 《リスク・リターン》



| 残高加重平均値 | リスク    | リターン   |
|---------|--------|--------|
|         | 12.38% | -1.43% |

### 《コスト・リターン》



| 残高加重平均値 | コスト   | リターン   |
|---------|-------|--------|
|         | 1.52% | -1.43% |

### 【参考：設定期間5年超の商品における投資信託残高上位 20 銘柄】

| 残高順位 | 銘柄名                          | 購入時手数料率<br>(税込)(%) | 信託報酬率<br>(税込)(%) | コスト全体   |
|------|------------------------------|--------------------|------------------|---------|
| 1位   | しんきんJリートオープン(毎月決算型)          | 2.2                | 1.045            | 1.4850% |
| 2位   | トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド         | 1.65               | 0.759            | 1.0890% |
| 3位   | しんきん3資産ファンド(毎月決算型)           | 2.2                | 1.045            | 1.4850% |
| 4位   | しんきんインデックスファンド225            | 0                  | 0.88             | 0.8800% |
| 5位   | グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)       | 1.65               | 1.375            | 1.7050% |
| 6位   | しんきん世界アロケーションファンド            | 1.65               | 1.155            | 1.4850% |
| 7位   | ニッセイ/パトナム・インカムオープン           | 2.75               | 1.65             | 2.2000% |
| 8位   | 三井住友・グローバル・リート・オープン          | 3.3                | 1.749            | 2.4090% |
| 9位   | しんきん好配当利回り株ファンド(3ヵ月決算型)      | 1.1                | 1.1              | 1.3200% |
| 10位  | コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)    | 1.65               | 1.089            | 1.4190% |
| 11位  | ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型) | 2.2                | 1.375            | 1.8150% |
| 12位  | ニッセイ日本インカムオープン               | 1.1                | 0.935            | 1.1550% |
| 13位  | しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)      | 2.2                | 1.155            | 1.5950% |
| 14位  | 三井住友・グローバル・リート・オープン(3ヵ月決算型)  | 3.3                | 1.749            | 2.4090% |
| 15位  | ダイワ・インド株ファンド                 | 3.3                | 1.848            | 2.5080% |
| 16位  | しんきんJリートオープン(1年決算型)          | 2.2                | 1.023            | 1.4630% |
| 17位  | しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)     | 2.75               | 1.54             | 2.0900% |
| 18位  | クルーズコントロール                   | 2.2                | 1.54             | 1.9800% |
| 19位  | コーポレート・ボンド・インカム(為替ヘッジ型)      | 1.65               | 1.089            | 1.4190% |
| 20位  | DIAMエマージング債券ファンド             | 3.3                | 1.87             | 2.5300% |