

## 「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）基本方針」の取組状況 2019年度

### 1. お客さまにとって最善の利益のご提供

- ・お客さまの金融知識・投資経験・財産の状況やご意向をしっかりとお聞きしたうえで、適切な金融商品・サービスをお客さまにご理解いただける形でご提案するよう努めます。
- ・お客さまのライフステージに配慮し、「中長期的な資産形成に関するお考え」、「受入れ可能なリスクの種類や度合い」などを確認し、より一層お客さまにふさわしい金融商品・サービスをご提案いたします。

#### 【取組状況】

- (1) お客さまへのお役立ち情報のご提供として『投資信託キホンのキ』をテーマにした、お客さま向けセミナーを開催できるよう、全営業店を対象とした個別臨店研修を実施しました。
- (2) より良いライフステージのご提案をするために、お客さまからのご依頼による、職場・職域に出向いての『個人型確定拠出年金(iDeCo)・つみたてNISA』出張セミナーを営業店主導で適宜開催しました。
- (3) お客さまに、より具体的かつタイムリーに金融商品内容をご理解いただけるよう、下期より情報系タブレット端末を導入し、サービスの充実を図りました。

### 2. お客さまのニーズにお応えできる金融商品の充実

- ・お客さまの多様なニーズに的確にお応えするため、金融商品・サービスの充実に努めてまいります。
- ・取扱商品は、商品の特性やリスクを十分に把握して選定するよう努めております。

#### 【取組状況】

- (1) お客さまのセカンドライフ対策ニーズにお応えするため、2019年4月より『たわらつみたてNISAシリーズ既存4ファンド』に加え、『たわらノーロード先進国株式（為替ヘッジなし）』および『たわらノーロード新興国株式』を加えて、フルラインアップでの取扱いを始めました。
- (2) 投資初心者のお客さまでも興味を持っていただけるよう、「美と健康」をテーマとした『ワールド・ビューティー・オープン（為替ヘッジあり）』および『グローバル・ヘルスケア&バイオ（為替ヘッジなし）』の取扱いを始めました。
- (3) お客さまの相続対策準備にお応えすべく、下期より全営業店において、『暦年信託ころのりボン』および『相続信託ころのバトン』の取扱いを始めました。

### 3. お客様に提供する情報の充実と分かりやすい説明

- ・ 取扱う金融商品の特性、サービス内容等について、お客様の金融知識や取引の実績、商品の複雑さに配慮したうえで、双方のコミュニケーションを大切にし、丁寧で分かりやすい説明を行います。また高齢のお客様には、ご家族と一緒にじっくり時間をかけてご検討いただくことをお勧めいたします。
- ・ お客様にご負担いただく手数料については、透明性を明確にし、できる限り分かりやすくお伝えしてまいります。
- ・ 商品をご契約いただいたお客様には、経済環境や市場動向を踏まえた適切でタイムリーな情報提供により、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

#### 【取組状況】

- (1) セカンドオピニオンサービスとして、お客様からのご依頼に基づき、FP 資格を持った職員による既契約生命保険の分析・解説を実施しました。(255 件)
- (2) 投資信託・生命保険ともに 70 歳以上のお客様には、ご家族同席のもと、商品内容をご理解いただいた上での契約を原則としています。(ご家族が同席できない場合は、弊金庫役席者が、ご契約時に同席させていただきます)
- (3) 市場動向に合わせ適宜行っていた投資信託アフターフォローにつき、下期よりトータルリターン騰落率マイナス 20%以上、あるいは 75 歳以上で購入金額 50 万円以上のお客様に対し、アフターフォローを年 2 回以上実施する基準を制度化し、年度アフターフォローを実施しました。(40 件)

### 4. お客様本位の業務運営に向けた販売態勢の整備と人材育成

- ・ 職員研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、専門知識やスキルの向上に努めることにより、この基本方針を浸透させ、販売態勢に反映してまいります。
- ・ 「お客様本位の業務運営」の考え方を定着、実現させるために、お客様の声を真摯に受け止めるとともに、金庫内に適切な業績評価の仕組みを整えます。

【取組状況】投資信託販売会社・保険会社による集合研修をそれぞれ開催し、最新の業界動向並びにコンプライアンス研修を実施しました。また土曜研修を行い、入庫 5 年以内職員の業務力向上研修によりレベルアップを図りました。人事制度として銀行業務検定 投資信託 3 級取得を義務化しました。(現在 77 名資格取得)

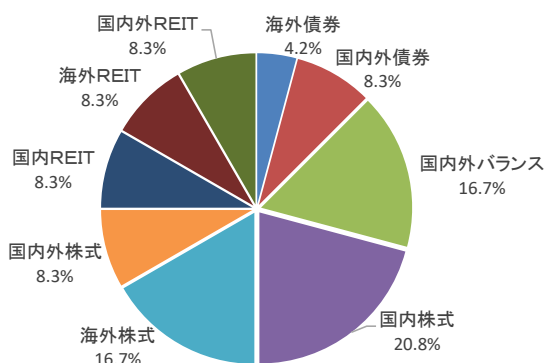
従来から『お客様の声』をワンストップで反映するため、各営業店にマネープランリーダーを配置し、情報を一元化できるセクションを設けています。『お客様の声』を全店で情報共有するため、年 4 回の集合会議 (MP リーダー会議) を開催しました。

# お客さま本位の業務運営基本方針に関する取組状況

2020年3月末現在

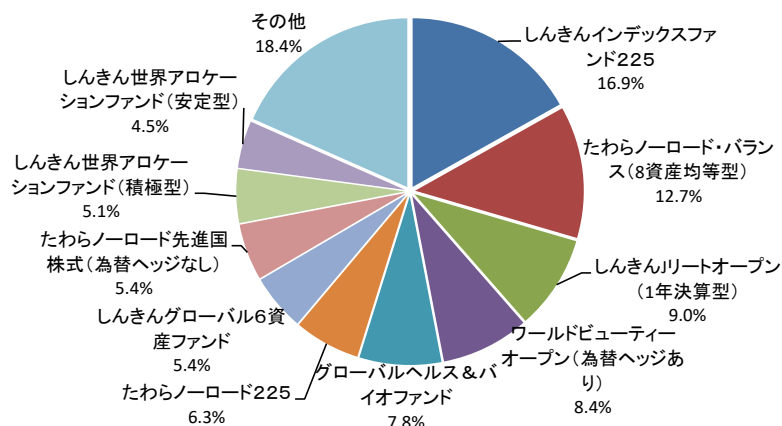
## 1. 投資信託ラインアップ

投資対象分類		取扱商品数	商品構成比	毎月分配型商品数	つみたてNISA商品数
債券	海外債券	1	4.2%	1	0
	国内外債券	2	8.3%	1	0
複合資産	国内外バランス	4	16.7%	1	1
株式	国内株式	5	20.8%	0	2
	海外株式	4	16.7%	1	3
	国内外株式	2	8.3%	0	0
REIT	国内REIT	2	8.3%	1	0
	海外REIT	2	8.3%	1	0
	国内外REIT	2	8.3%	1	0
(合計)		24	100%	7	6



## 2. 投資信託の取扱状況～販売上位10銘柄(2019年度販売件数実績)

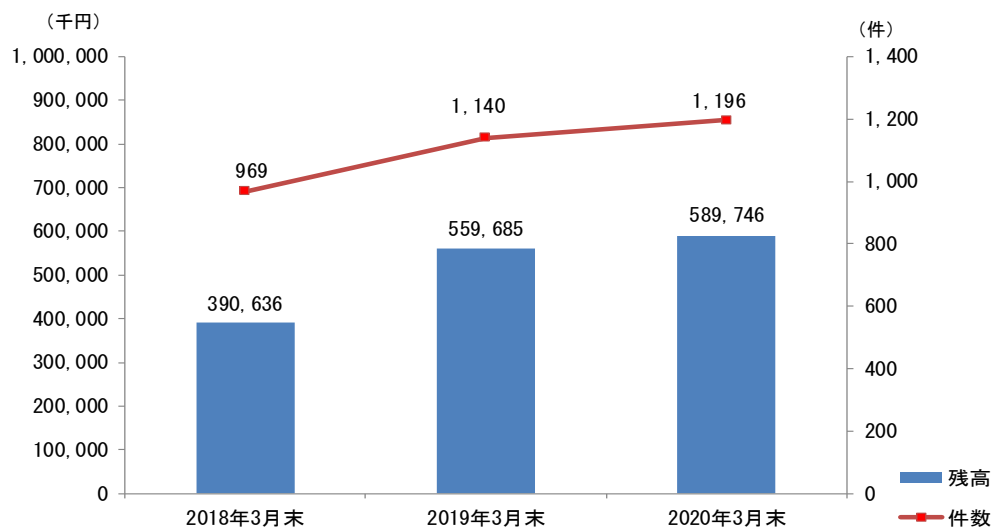
順位	投資対象	商品名	決算頻度	件数	割合
1	株式(国内)	しんきんインデックスファンド225	年1回	56	16.9%
2	資産複合(内外)	たわらノーロード・バランス(8資産均等型)	年1回	42	12.7%
3	不動産投信(国内)	しんきんJリートオープン(1年決算型)	年1回	30	9.0%
4	株式(内外)	ワールドビューティーオープン(為替ヘッジあり)	年2回	28	8.4%
5	株式(内外)	グローバルヘルス&バイオファンド	年2回	26	7.8%
6	株式(国内)	たわらノーロード225	年1回	21	6.3%
7	資産複合(内外)	しんきんグローバル6資産ファンド	毎月	18	5.4%
7	株式(海外)	たわらノーロード先進国株式(為替ヘッジなし)	年1回	18	5.4%
9	資産複合(内外)	しんきん世界アロケーションファンド(積極型)	年1回	17	5.1%
10	資産複合(内外)	しんきん世界アロケーションファンド(安定型)	年1回	15	4.5%
—		その他	—	61	18.4%
(合計)				332	100%



### 3. 投資信託 毎月分配型販売構成比

分配金形式	商品数	構成比	販売件数	販売構成比
毎月分配型	7	29.2%	47	14.2%
その他	17	70.8%	285	85.8%
(合計)	24	100%	332	100%

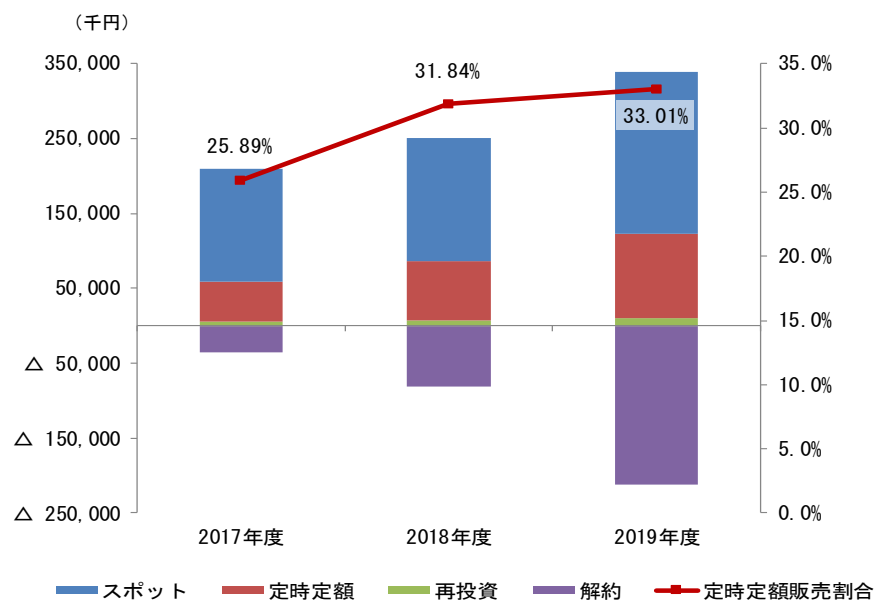
### 4. 投資信託の残高および件数の推移



(単位: 千円、件)

	2018年3月末	2019年3月末	2020年3月末
残高	390,636	559,685	589,746
件数	969	1,140	1,196

### 5. 投資信託の販売額および解約額の推移



(単位: 千円)

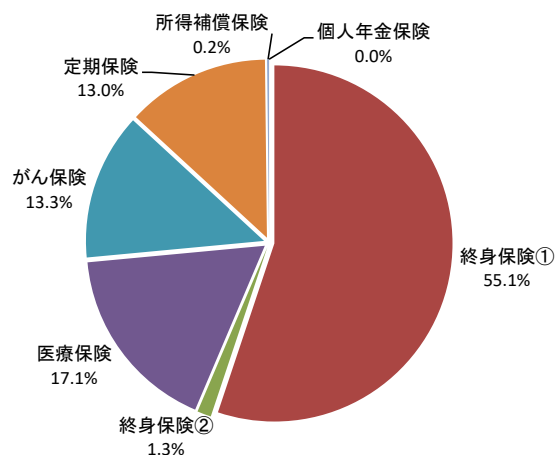
	2017年度	2018年度	2019年度
スポット	150,512	163,700	217,614
定時定額	54,370	79,690	112,222
再投資	5,106	6,860	10,080
解約	△ 35,189	△ 80,314	△ 212,271

## 6. 生命保険ラインアップ

保険商品	払込方法	取扱商品数	商品構成比	その他
個人年金保険	平準払	1	11.1%	円建
終身保険	一時払	1	11.1%	円建
	平準払	1	11.1%	円建
医療保険	平準払	2	22.2%	円建
がん保険	平準払	2	22.2%	円建
定期保険	平準払	1	11.1%	円建
所得補償保険	平準払	1	11.1%	円建
(合計)		9	100%	

## 7. 生命保険 販売構成比(2019年度販売件数実績)

保険種類	払込方法	件数	販売構成比
個人年金保険	平準払	0	0.0%
終身保険①	一時払	306	55.1%
終身保険②	平準払	7	1.3%
医療保険	平準払	95	17.1%
がん保険	平準払	74	13.3%
定期保険	平準払	72	13.0%
所得補償保険	平準払	1	0.2%
(合計)		555	100%



## 8. 資格取得状況 (2020年3月末現在職員数 240人)

資格	人数	取得割合
生命保険募集人登録者数	229	95.4%
証券外務員登録者数	230	95.8%
FP3級以上	168	70.0%
投資信託3級	77	32.1%

## 9. 投資信託・生命保険集合研修開催数(2019年度)

研修	投資信託/iDeCo研修	生命保険研修
開催数	2回	2回
(合計)	4回 (他全営業店個別研修6月・7月実施済み)	

## ●共通KPI（成果指標）

共通KPIとは、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンの度合いについて可視化し、また投資信託の販売会社間で比較できるように、金融庁が公表を求めている指標です。

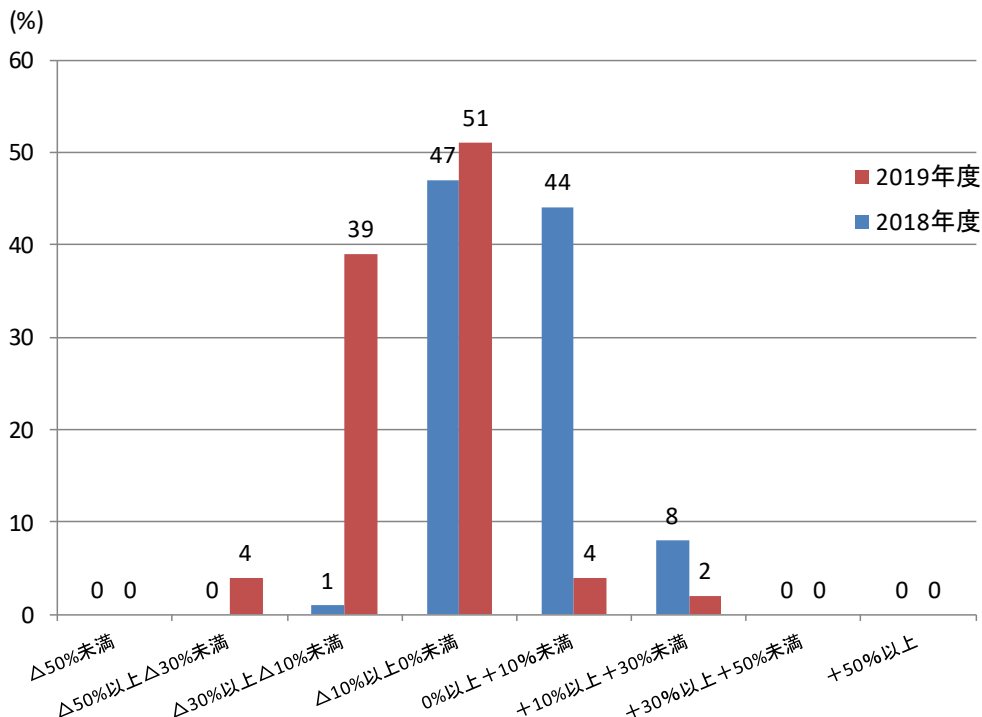
以下の数値は、あくまで過去の実績であり、将来のリターン、コストおよびリスクをお約束するものではありません。

### 1. 投信預かり残高上位 24 銘柄

①しんきん世界アロケーションファンド（安定型）	⑬新光 US-リートオープン（1年決算型）
②しんきんインデックスファンド225	⑭グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）
③しんきんJリートオープン（毎月決算型）	⑮ワールド・ビューティ・オープン（為替ヘッジあり）
④しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	⑯ダイワ・バリュー株・オープン
⑤しんきんJリートオープン（1年決算型）	⑰三井住友・グローバル・リート・オープン（毎月決算型）
⑥しんきん世界アロケーションファンド（積極型）	⑱たわらノーロード日経225
⑦グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	⑲たわらノーロード先進国株式（為替ヘッジあり）
⑧しんきん世界高配当利回り株ファンド（毎月決算型）	⑳たわらノーロード新興国株式
⑨DIAM 高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	㉑たわらノーロードTOPIX
⑩新光 US-リートオープン（毎月決算型）	㉒たわらノーロード先進国株式（為替ヘッジなし）
⑪たわらノーロードバランスファンド（8資産均等型）	㉓グローバル・ソブリン・オープン（資産成長型）
⑫しんきん好配当利回り株ファンド（3か月決算型）	㉔三井住友・グローバル・リート・オープン（1年決算型）

### 2. 投資信託の運用損益別顧客比率

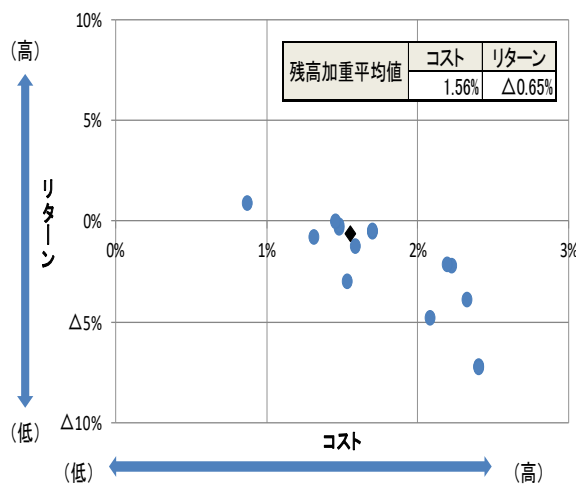
2020年3月末時点では『コロナショック』による金融市場混乱の影響で、運用益がプラスになっているお客さまが6%ですが、半数以上51%のお客さまが損益マイナス10%以内に留まっております。損益マイナス20%以上のお客さまには、現状のアフターフォローをさせていただきました。



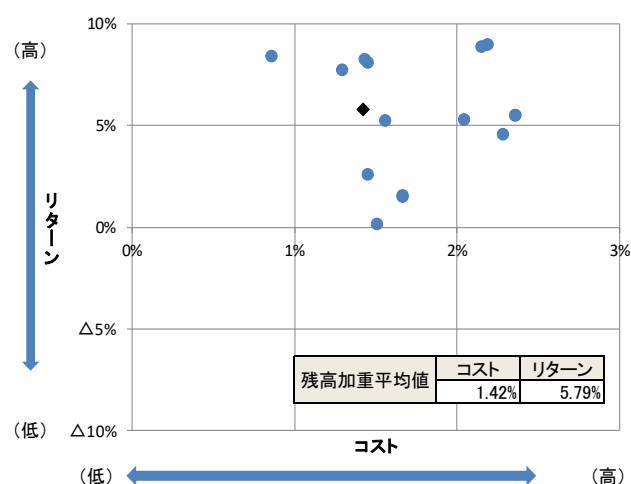
### 3. 投資信託の預かり残高上位 16 銘柄のコスト・リターン（※）

当金庫の投資信託の預かり残高上位 16 銘柄の平均コストは 1.56%、  
リターンは  $\Delta 0.65\%$  となりました。

【2019 年度】



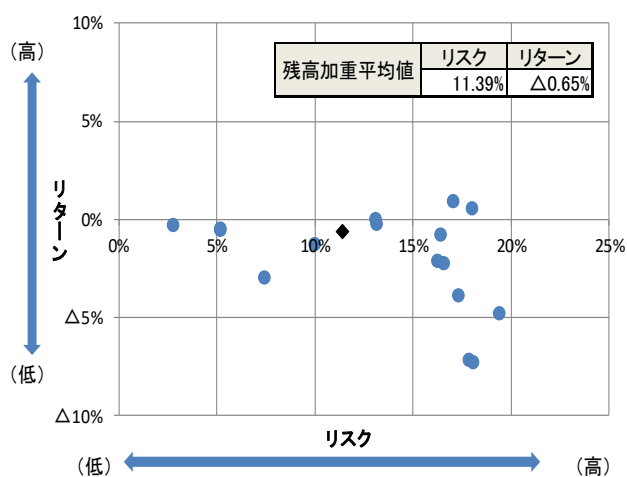
【2018 年度】



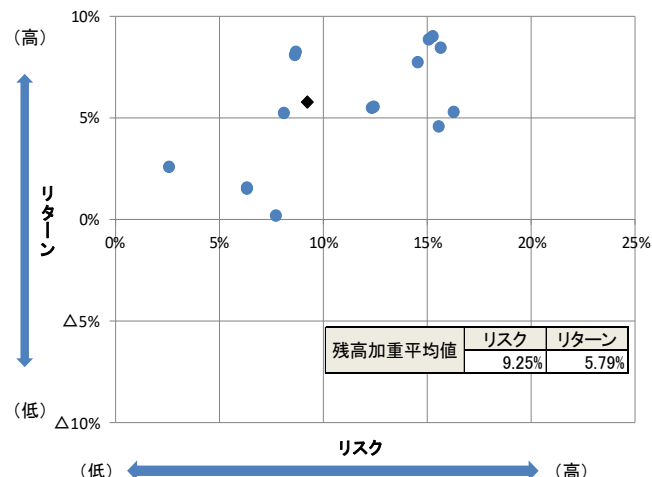
### 4. 投資信託の預かり残高上位 16 銘柄のリスク・リターン（※）

当金庫の投資信託の預かり残高上位 16 銘柄の平均リスクは 11.39%、  
リターンは  $\Delta 0.65\%$  となりました。

【2019 年度】



【2018 年度】



※ 2020 年 3 月末時点の投資信託預かり残高上位 24 銘柄のうち 16 銘柄を対象に算出。  
( 設定後 5 年未満の銘柄や DC 専用ファンドは除く。除外銘柄は「1. 投信預かり残高上位 24 銘柄」  
のうち⑥、⑪、⑮、⑱、⑳、㉑、㉒。 )