

「お客さま本位の業務運営（フイデューシャリー・デューティ）基本方針」の取組状況 2020年度 上期

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」、「受入れることができる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) 投資信託保有のお客さまのうち、①2020年6月末時点でトータルリターンがマイナス20%以上（67件）あるいは、②75歳以上かつ取得金額50万円以上（48件）のお客さまを対象に『コロナショック』の影響を加味したアフターフォローを実施しました。
- (2) 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』をテーマにしたセミナーを開催できるよう、職員のレベルアップを目的とした、個別臨店研修を全営業店で実施しました。
- (3) 2019年度より導入した情報系タブレット端末のバージョンアップを実施し、端末を用いたご案内時に、商品ラインナップのレイアウト等の視認性が改善されたことで、よりスムーズに商品内容を確認いただけるようになりました。

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していただけるよう努めてまいります。

【取組状況】

- (1) お客さまのセカンドライフ・老後対策ニーズにお応えするため、『しんきんの介護保険/あんしんサポートプラン』の取扱いを2020年9月より開始しました。
- (2) 法人企業さまの事業活動に伴う、様々な賠償リスクをまとめて補償できる『しんきんの事業性保険/ビジネスプロテクター』の取扱いを2020年9月より開始しました。
- (3) お客さまの相続対策準備にお応えするため、2019年度下期より全営業店で取扱いを始めた『暦年信託こころのリボン』『相続信託こころのバトン』を周知いただくために、1,400件の『ご案内DM』を発送のうえ、フォローコールを実施しました。

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しております。
- ・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うえで、適切かつ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の生命保険の分析・解説を実施しました。(95 件)
- (2) 投資信託・生命保険ともに 75 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うえ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) 『旧約款 がん保険既契約者さま』を対象に、最新のがん治療・医療情報を DM 発送にてご案内したうえで、フォローコールにより保障の見直し等のご提案を実施しました。(336 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」の考え方を定着させ実現させるために、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】

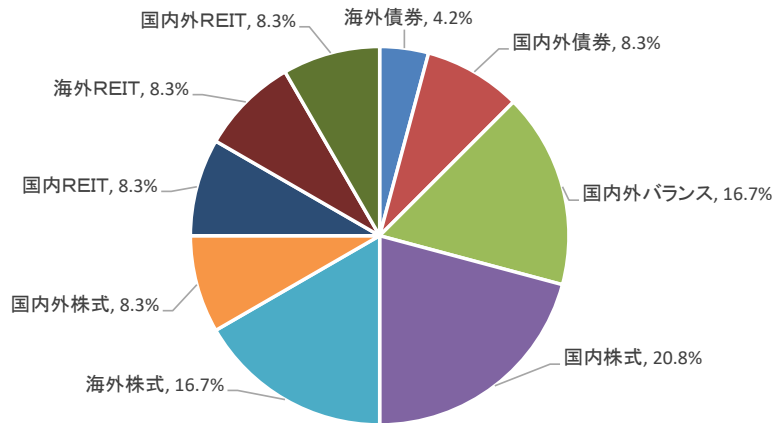
- (1) 当金庫営業推進部・保険会社による営業店個別臨店研修・リモート研修を実施し、最新の業界動向並びにコンプライアンス研修を実施しました。
- (2) 『お客様の声』をワンストップで反映するため、各営業店にマネープランリーダーを設置し、情報を一元化できるセクションを設けています。さらに、本部、営業店間の情報共有を図るため、コロナ感染防止につき集合形式の会議に代えて、営業推進部 教育責任者による個別臨店を実施しました。(各店 2 回実施)
- (3) 人事制度として、2018 年度より銀行業務検定 投資信託 3 級の取得を必須としております。(現在 77 名取得)

お客様本位の業務運営基本方針に関する取組み状況

2020年9月末現在

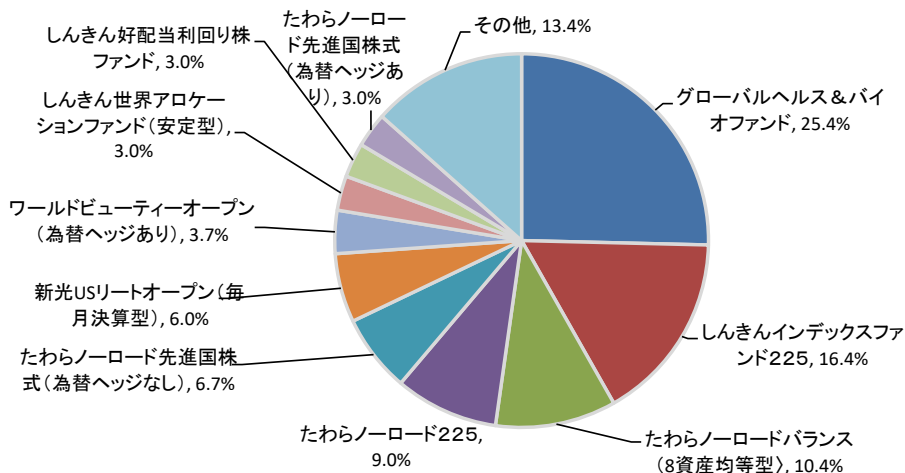
1. 投資信託ラインアップ

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(2020年度上期 販売件数実績)

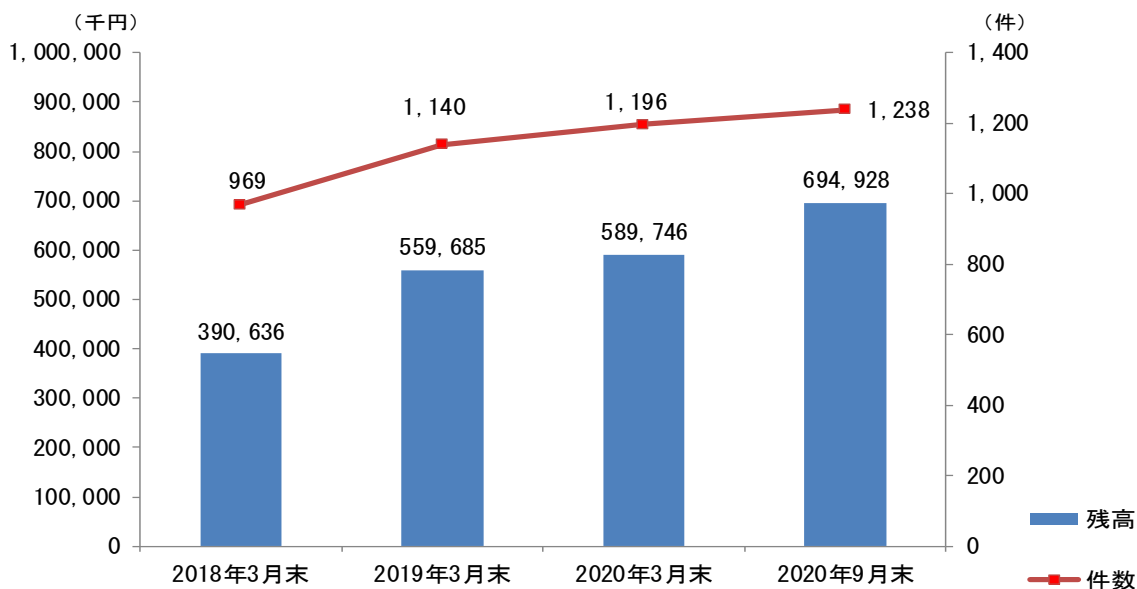
順位	投資対象	商品名	決算頻度	件数	割合
1	株式(内外)	グローバルヘルス&バイオファンド	年2回	34	25.4%
2	株式(国内)	しんきんインデックスファンド225	年1回	22	16.4%
2	資産複合(内外)	たわらノーロードバランス(8資産均等型)	年1回	14	10.4%
4	株式(国内)	たわらノーロード225	年1回	12	9.0%
5	株式(海外)	たわらノーロード先進国株式(為替ヘッジなし)	年1回	9	6.7%
6	債券(内外)	新光USリートオープン(毎月決算型)	毎月	8	6.0%
7	株式(内外)	ワールドビューティーオープン(為替ヘッジあり)	年2回	5	3.7%
7	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	4	3.0%
9	株式(国内)	しんきん好配当利回り株ファンド	年4回	4	3.0%
10	株式(海外)	たわらノーロード先進国株式(為替ヘッジあり)	年1回	4	3.0%
—	その他		—	18	13.4%
(合計)				134	100%



3. 投資信託 毎月分配型販売型構成比

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%	12	9.0%
その他	17	70.8%	122	91.0%
(合計)	24	100%	134	100%

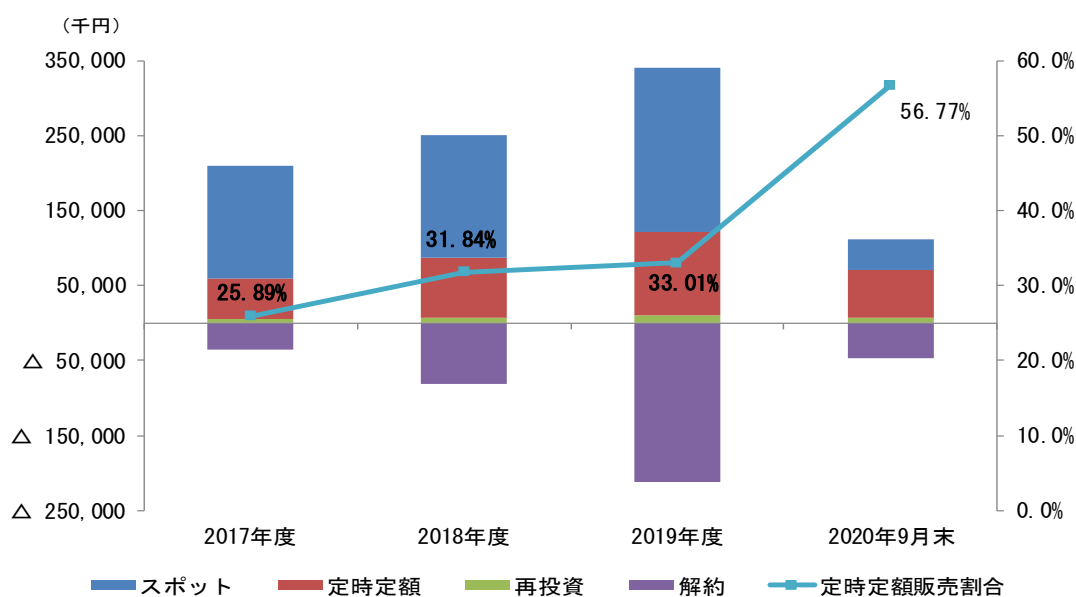
4. 投資信託の残高および件数の推移



(単位: 千円・件)

	2018年3月末	2019年3月末	2020年3月末	2020年9月末
残高	390,636	559,685	589,746	694,928
件数	969	1,140	1,196	1,238

5. 投資信託の販売額および解約額の推移



(単位: 千円)

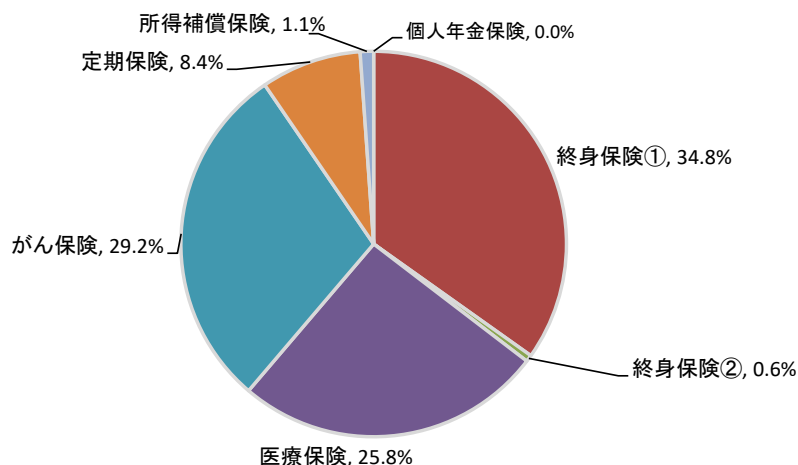
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年9月末
スポット	150,512	163,700	217,614	40,436
定時定額	54,370	79,690	112,222	63,053
再投資	5,106	6,860	10,080	7,580
解約	△ 35,189	△ 80,314	△ 212,271	△ 46,558

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(2020年度上期 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	62	34.8%
終身保険②	平準払	1	0.6%
医療保険	平準払	46	25.8%
がん保険	平準払	52	29.2%
定期保険	平準払	15	8.4%
所得補償保険	平準払	2	1.1%
(合計)		178	100%



8. 資格取得状況 (2020年9月末現在職員数 257名)

資格	人数	取得割合
生命保険募集人登録者数	244	94.9%
証券外務員登録者数	234	91.1%
FP3級以上	166	64.6%
投資信託3級	77	30.0%

9. 投資信託・生命保険集合研修開催数(2020年度上期)

セミナー・研修	投資信託/iDeCo研修	生命保険研修
お客様	コロナ感染防止のため、セミナーは開催を自粛	
職員	コロナ感染防止のため、全営業店に臨店する形式で各店2回実施	

●自主的なKPI（成果指標）

2020年3月末時点で公表した共通KPIと同様の指標に基づき、2020年9月時点の状況を公表します。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。

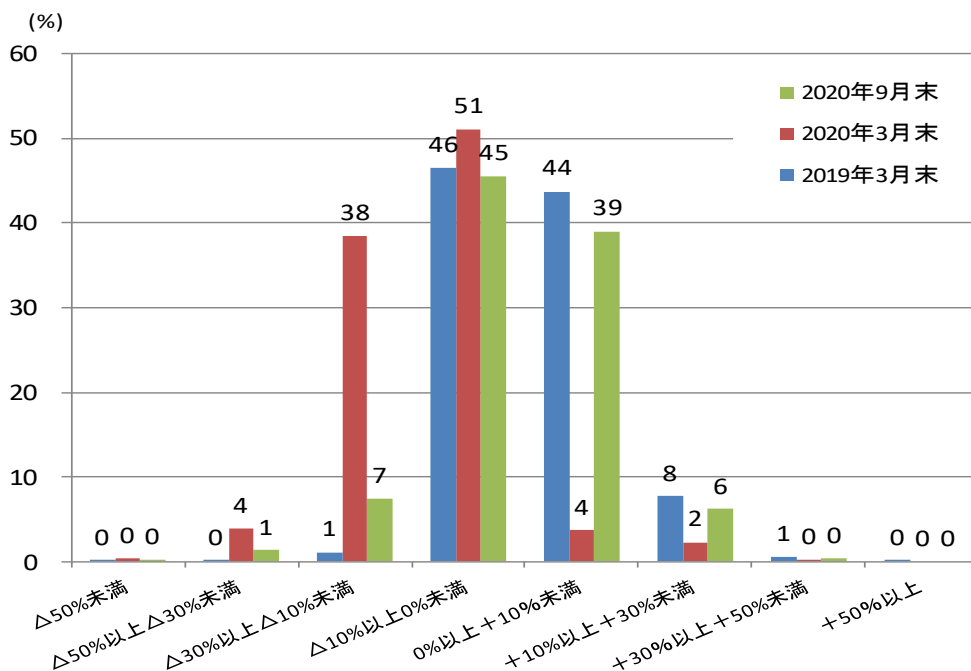
以下の数値は、あくまで過去の実績であり、将来のリターン、コストおよびリスクをお約束するものではありません。

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しんきん好配当利回株ファンド(3か月決算型)
②しんきんインデックスファンド225	⑭新光US-REITオープン(年1回決算型)
③しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)	⑮グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
④しんきんJリートオープン(毎月決算型)	⑯ダイワ・バリュー株・オープン
⑤グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	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Jリートオープン(1年決算型)	⑱たわらノーロード日経225
⑦しんきん世界アロケーションファンド(積極型)	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株ファンド(毎月決算型)	⑳たわらノーロード先進国株式(為替ヘッジなし)
⑨たわらノーロードバランス(8資産均等型)	㉑たわらノーロード新興国株式
⑩新光US-REITオープン(年1回決算型)	㉒たわらノーロードTOPIX
⑪DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算型)	㉓グローバル・ソブリン・オープン(資産成長型)
⑫ワールド・ビューティー・オープン(為替ヘッジあり)	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、運用損益がマイナス30%以上のお客さまが増えましたが、その後のマーケットの持ち直しにより、2020年9月末時点では、マイナス10%未満のお客さまが45%、プラスのお客さまが45%となり、2019年3月末と同程度の水準まで回復しております。



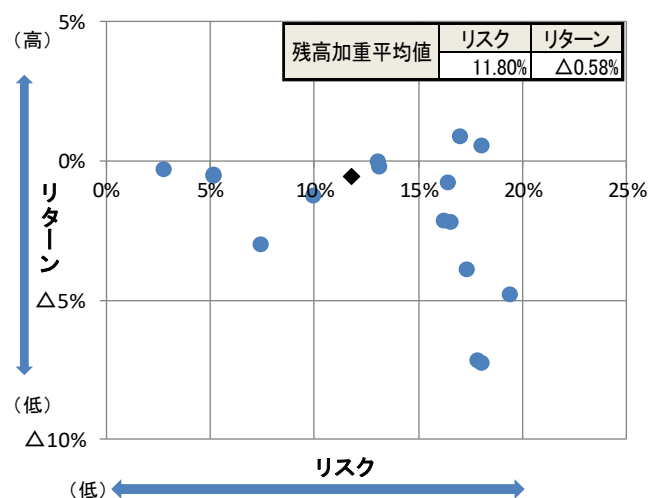
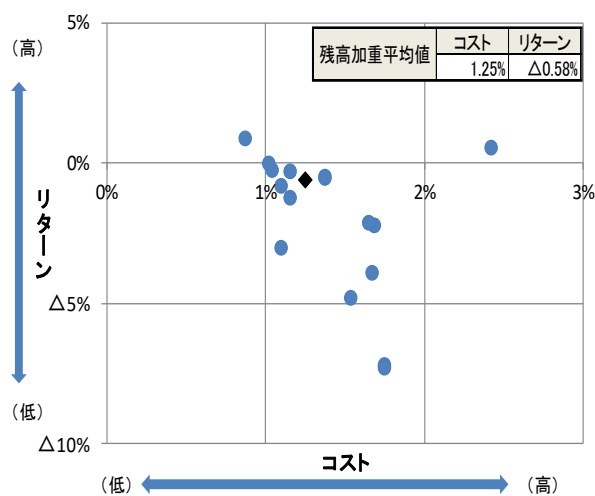
3. 投資信託の預かり残高上位 16 銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

※ 2020 年 9 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。

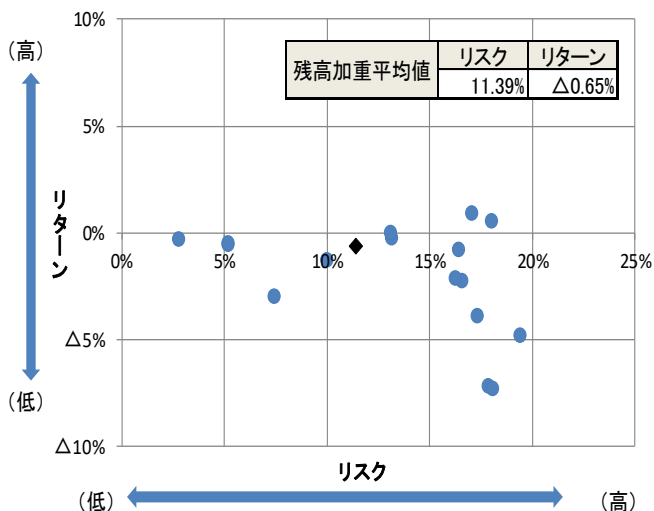
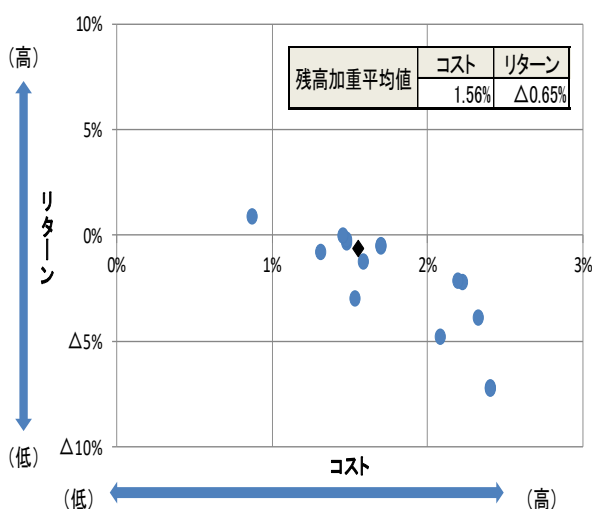
設定後 5 年未満の銘柄や DC 専用ファンドは除く。

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

【2020 年度上期】



【2019 年度】



【2018 年度】

