

# 2022年度 お客さま本位の業務運営 取組状況について

2023年5月

# お客さま本位の業務運営

## 【取組方針】

- 1.お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、  
お客さまの最善の利益の追求に努めます。
- 2.お客さまの利益が不当に害されることがないように、  
利益相反の管理を徹底いたします。
- 3.手数料等の重要な情報について、  
丁寧に分かりやすく説明します。
- 4.一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。
- 5.お客さま本位の業務運営を実現するため、  
態勢の整備・職員教育に努めます。

## 取組方針 1

お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、  
お客さまの最善の利益の追求に努めます。

(1) 当金庫は、役職員が高い専門性と職業倫理をもって、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益の追求に努めます。

### 当金庫の取組み (1)

### マネーアドバイザー (MA) 制度の運用

資産形成のサポートからローンや保険の見直し、相続などの相談に対応するため、2018年度にMA制度を導入いたしました。女性職員が中心となり、各種研修を受けながら専門知識やコミュニケーション能力を磨き、提案能力の向上に取り組んでおります。

年度	2018年度	2019年度
人数	15名	19名
年度	2020年度	2021年度
人数	24名	31名
年度	2022年度	
人数	34名	



## 取組方針 1

お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、  
お客さまの最善の利益の追求に努めます。

(1) 当金庫は、役職員が高い専門性と職業倫理をもって、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益の追求に努めます。

## 当金庫の取組み (2) ファイナンシャル・プランニング技能士 (FP 技能士) の取得

お客さまの様々なニーズにこたえられる知識・スキル・専門性の向上のために、国家資格であるFP技能士の資格取得を推奨しております。一人ひとりの将来の夢や目標に対して、お金の面で様々な悩みをサポートし、その解決策をアドバイスできるよう努めております。

資格分類	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
1級FP技能士	6名	6名	5名
2級FP技能士	89名	98名	98名
3級FP技能士	67名	71名	71名
合計	162名	175名	174名
役職員数	307名	307名	295名
取得率	52.8%	57.0%	58.9%

## 取組方針 1

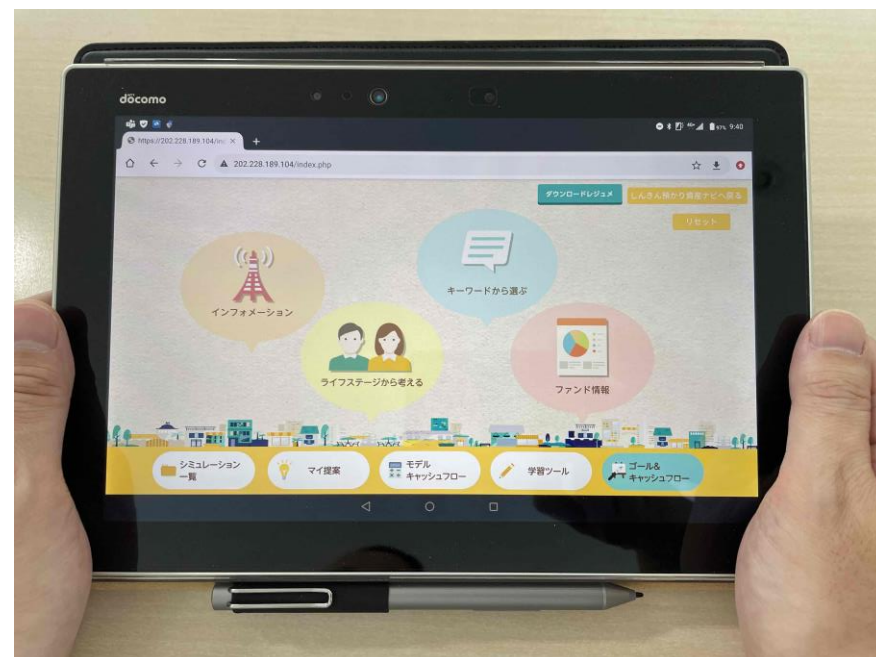
お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、  
お客さまの最善の利益の追求に努めます。

(2) 当金庫は、お客様との面談を通じてコミュニケーションを重ね、お客さまが抱えている課題にともなう向き合い、最適な商品・サービスの提供に努めます。

## 当金庫の取組み

## 「コンサルティング営業支援ツール」の活用

お客さまへの情報提供ツールとして、ノースアイランド社製の「コンサルティング営業支援ツール」を導入し、タブレットへ展開しております。同ツールを活用したライフプランニングや資産運用シミュレーションをもとに、様々な選択肢がある中からお客さまに最適な情報を提供し、生活設計をサポートできるよう努めております。



## 取組方針 2

お客様の利益が不当に害されることがないように、  
利益相反の管理を徹底いたします。

(1) 当金庫は、取引における利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反管理規定を定め、利益相反の可能性がある場合には適切に管理を行います。

### 当金庫の取組み

#### モニタリング体制の整備

コンプライアンス室が営業部門から独立した管理部署として利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理を一元的に行っております。また、利益相反管理について定められた法令および利益相反管理規定等の庫内規則を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行っております。

(2) 当金庫は、当金庫のみの利益となるような、特定の運用会社に偏った商品の提案を行いません。

### 当金庫の取組み

#### ご提案する商品が偏らないようにするための職員教育

お客様にご提案する商品が特定の商品に偏ることがないように、お客様の意向やリスク許容度に応じて複数の商品から選んでいただけるよう、職員向けの様々な研修を通じて知識および提案力の向上を図っております。

## 取組方針 3

手数料等の重要な情報について、  
丁寧に分かりやすく説明します。

(1) 当金庫は、金融商品のご提案にあたり、リターン・リスク・手数料等の費用など重要な情報について、分かりやすい資料を活用し、お客さまの理解がより深まるよう努めます。

## 当金庫の取組み

## 「重要情報シート」の導入

商品選択する際の重要な情報についてお客さまの理解が深まり、商品の比較が容易になるよう、2023年2月に「重要情報シート」を導入いたしました。  
お客さまにとって分かりやすい情報提供が行えるよう努めております。  
また、定期的に行っている研修において、投資信託等の専門用語を分かりやすい言葉に置き換えて、お客さまに説明できるよう継続的に指導を実施しております。

## 【重要情報シート】

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る  
**重要情報シート（個別商品編）**

<b>1. 商品等の内容（商品名は、組成会社等の販売を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）</b>	
金融商品の名称・種類	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド【株式】
組成会社（運用会社）	三菱UFJ国際投信株式会社
販売委託先	三菱UFJ国際投信株式会社
金融商品の目的・機能	信託財産の中長期的な成長を目指して運用を行います。
商品種類に携わる事業者が想定する購入層	中長期の資産形成を目的とし、元本割れのリスクを許容する方
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。
次のようなご質問があればお問合せください。	あなたの資産が提供する商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、必ずしもよいという保証はないです。 この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。 この商品が特定の商品と相対するものがある場合、あなたの商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるのか。
<b>2. リスクと運用実績（本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）</b>	
損失が生じるリスクの内容	当ファンドは、主に株式を実質的な投資対象としますので、株式の価格の下落や、株式の発行体の財務状況や業績の悪化などの影響により、基準価額が下落し、損失を被ることがあります。また、外貨資産に投資する場合には、為替の変動により損失を被ることがあります。また、リスクは以下の通りです。 【詳細リスク】【分散リスク】 ※ 基準価額の変動要因は、上記に限定されるものではありません。
【参考】過去1年間の収益率	4.4% (2022年8月末現在の換算率)
【参考】過去5年間の収益率	平均：10.7% 最高：29.0% (2021年3月) 最低：-11.4% (2019年9月) (2017年9月～2022年8月の各月末における直近1年間の換算率)
※上記の内容の詳細は、交付目録裏面の「投資リスク」「運用実績」に記載しています。	
次のようなご質問があればお問合せください。	上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。 相対的にリスクが低い類似商品はあるのか。あればその商品について説明してほしい。
<b>3. 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）</b>	
購入時に支払う費用（販売手数料など）	3.0% (税込)
継続的に支払う費用（信託報酬など）	信託報酬率：年率2.42% (税込) その他費用・手数料が実費でファンドから支払われます。これは事前に利率、上限等を表示することはできません。
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	ありません。
※上記以外に関する費用等については詳細は交付目録裏面の「手続・手数料料」に記載しています。	
次のようなご質問があればお問合せください。	私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。 費用がより安い類似商品はあるか。あればその商品について説明してほしい。

**2利益が生ずる可能性**  
管理運用費用(信託報酬)のうち、組成会社から一部の手数料を返すこと、割当件、口座内のファンドの管理、購入後の情報提供などの対応です。  
※上記の他に、本商品の販売の特別な関係は有りません。  
詳細は、「お客さまの資産の運用に関する基本方針」をご参照ください。  
[https://www.shinri.co.jp/nostoin/about\\_housin/homi.php](https://www.shinri.co.jp/nostoin/about_housin/homi.php)

**3つめたいNISA、iDeCoの対象が容易にご確認いただけます**  
NISA(普通預金型)に対して20.315%、  
NISA(新制度)として認められます(譲渡課税)に対して20.315%  
※NISA、iDeCoは、投資対象となる商品が異なります。法人の場合は異なります。  
※、つめたいNISAおよびiDeCoでの取扱いには以下の通りです。  

つめたいNISA	×	iDeCo	×
----------	---	-------	---

  
※詳細は、この商品の販売の特別な関係は有りません。  
※上記については、Webサイトに掲載された次の番号をよくご確認ください。  

URL	<a href="https://17.jiji.com/linkbox/user/2netotokage-sikage[id=12291_ARCHIVE_FUND_SUMMARY]code=JP900001F744tab-3">https://17.jiji.com/linkbox/user/2netotokage-sikage[id=12291_ARCHIVE_FUND_SUMMARY]code=JP900001F744tab-3</a>
URL	<a href="https://12.jiji.com/linkbox/user/2netotokage-sikage[id=12291_ARCHIVE_FUND_SUMMARY]code=JP900001F744tab-2">https://12.jiji.com/linkbox/user/2netotokage-sikage[id=12291_ARCHIVE_FUND_SUMMARY]code=JP900001F744tab-2</a>

※詳細等をお求め、「契約の締結受付書面」、金融商品の内容等を記した「目録」があれば、無料で提供いたします。

### 取組方針 3

手数料等の重要な情報について、  
丁寧に分かりやすく説明します。

(2) 当金庫は、お客さまが意向に沿った商品を容易に選択できるよう、お客さまの金融知識などを考慮したうえで、専門用語を用いず、誤解を招かないよう、お客さまの立場に立った丁寧に分かりやすい説明に努めます。

#### 当金庫の取組み

#### ロールプレイング研修

お客さまのニーズや課題を引き出す能力、その課題を解決するための提案力、丁寧に分かりやすい説明力を養うため、実際の応対を想定したロールプレイング研修を実施しております。

項目	2022年度実施回数
資産形成	22回
保険	3回
参加人数	18名

※少人数のグループ単位で、業務部職員が相手役となり取り組んでおります。



# 取組方針 4

一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。

(1) 当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、適合性に見合う、一人ひとりのお客さまにふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

## 当金庫の取組み (1)

## ライフプランニング

お客さまの家族構成や収支状況・将来の計画などを基にライフプラン診断を行い、お客さまの課題を解決できるようアドバイスをさせていただきます。

モデルキャッシュフロー

30代ファミリー 住宅購入

選択したモデルの数値が自動的に入力されています。そのままキャッシュフローを作成することも出来ますが、上から入力し直すことによって、簡単によりご自身のデータに近づけることが出来ます。

キャッシュフローへGO!

家族構成

世帯主: 男性 35歳

現在の職業: 会社員 (中小企業)

配偶者: あり 35歳

現在の職業: 職業を選択

子ども1: あり 5歳 子ども4歳

子ども2: あり 3歳 子ども5歳

子ども3: なし



キャッシュフロー

単位: 万円

経過年数	9年	10年	11年	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年
世帯主	53歳	54歳	55歳	56歳	57歳	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	63歳	64歳	65歳	66歳
配偶者	52歳	53歳	54歳	55歳	56歳	57歳	58歳	59歳	60歳	61歳	62歳	63歳	64歳	65歳
子ども1	22歳	23歳	24歳	25歳	26歳	27歳	28歳	29歳	30歳	31歳	32歳	33歳	34歳	35歳
子ども2	20歳	21歳	22歳	23歳	24歳	25歳	26歳	27歳	28歳	29歳	30歳	31歳	32歳	33歳
収入計	740	746	753	759	766	773	779	270	270	270	270	270	270	270
支出計	408	412	416	420	425	429	433	360	364	367	371	375	378	382
金融資産残高	42	42	42	42	42	42	42					188	188	188
借入金								2280						
年金受給(配偶者)													188	188
年金受給(世帯主)													78	78
その他の収入													78	78
収入合計	740	746	753	759	766	773	779	270	270	270	270	270	270	270
生活費	408	412	416	420	425	429	433	360	364	367	371	375	378	382
住宅ローン返済	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ローン返済	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160
借入金														
リフオーブ								200						
売却収入									170					
売却収入	837	733	937	632	632	641	648	572	534	715	741	545	545	392
売却収入	97	13	184	127	129	32	34	1978	-264	-445	-471	-275	-360	-118
売却収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売却収入	1403	1418	1321	1359	1488	1520	1554	1532	1368	1821	2351	2077	1717	1891
売却収入	45	43.4	45.1	41	46	51.3	53.8	56.4	117.4	113	103.1	92	86.5	78.3
売却収入	1448	1504	1366	1534	1709	1792	1880	3914	3767	3435	3067	2884	2611	2563
売却収入	75	73.9	78.2	73	83	93.6	99.8	106.5	210.7	208.1	196.2	182.5	177.9	168.8
売却収入	1478	1565	1459	1659	1873	1997	2130	4215	4162	3921	3501	3193	3015	2849

※本シミュレーションは、標準条件に基づいたものであり、将来のキャッシュフローを算出するものではありません。  
※特別・健康増進・年金受給額は、標準条件を定める可能性があります。特別の条件・健康増進・年金受給額は、年金受給の開始に付きましては、各分野の専門家に確認ください。

## 取組方針 4

一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。

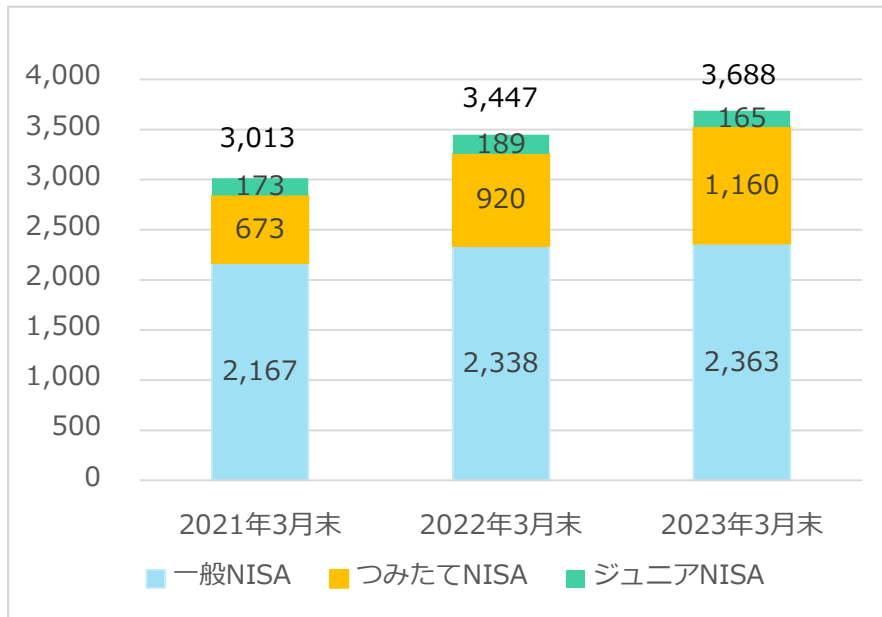
(1) 当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、適合性に見合う、一人ひとりのお客さまにふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

## 当金庫の取組み (2)

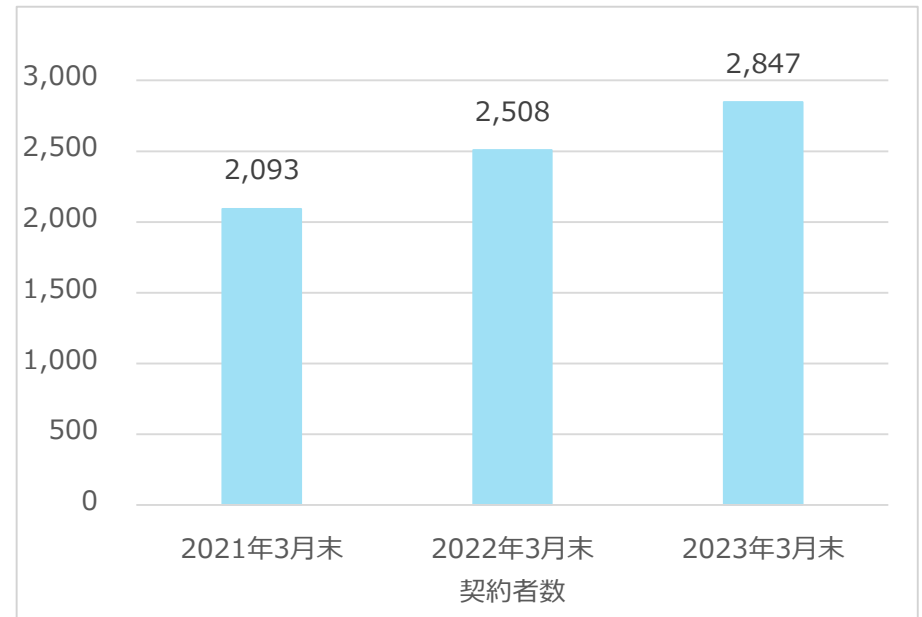
## N I S A ・ 積立投資のご提案

N I S A ・ 積立投資のご提案を通じて、お客さまの資産形成をお手伝いいたします。

【N I S A口座 契約者数】



【積立投資 契約者数】



## 取組方針 4

一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。

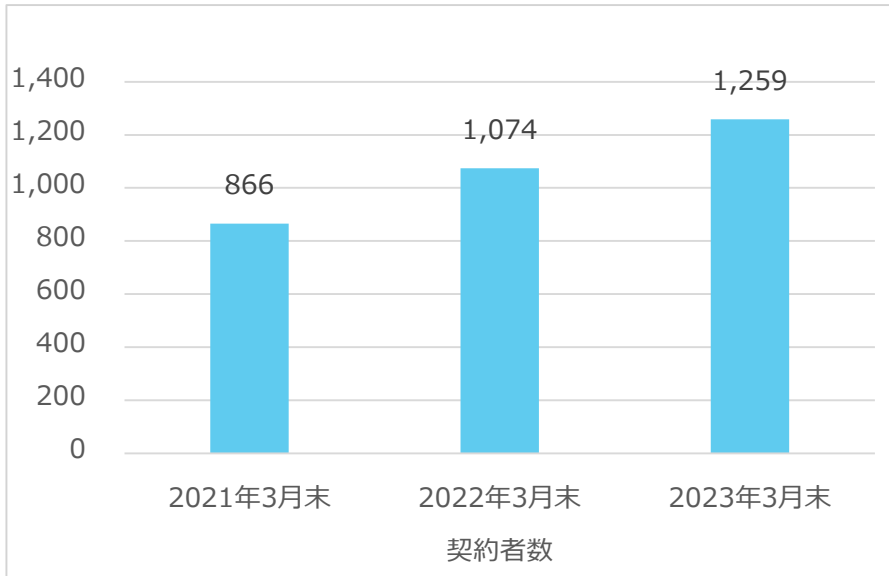
(1) 当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、適合性に見合う、一人ひとりのお客さまにふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

### 当金庫の取組み (3)

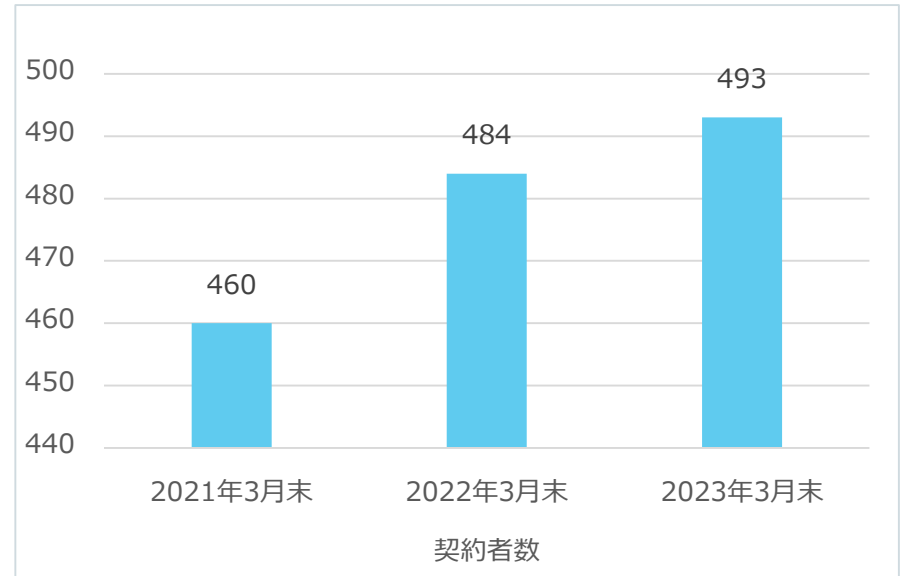
### 確定拠出年金のご提案

個人型確定拠出年金 (iDeCo)、企業型確定拠出年金のご提案を通じて、節税メリットを活かした効率的な資産形成をお手伝いいたします。

【個人型確定拠出年金 (iDeCo) 契約者数】



【企業型確定拠出年金 契約者数】



## 取組方針 4

一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。

(2) 当金庫は、投資信託をご契約いただいているお客さまに対し、定期的なアフターフォローを実施することで、お客さまの課題を確認するとともに、タイムリーな情報の提供に努めます。

### 当金庫の取組み

#### 定期的なアフターフォローの実施

投資信託を一定金額保有いただいているお客さまには、定期的に面談や電話によるアフターフォローをさせていただいております。アフターフォローの際には、現状の報告だけでなく、お客さまの課題やご意向を確認させていただき、お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に活かしております。

年度	フォロー対象者数※	フォロー実施者数	フォロー率
2021年度	2,964名	2,731名	92.1%
2022年度	3,211名	3,008名	93.6%

※投資信託を10万円以上保有されているお客さまに対して、年に1回以上アフターフォローを実施

## 取組方針 4

一人ひとりのお客さまにふさわしい  
金融商品やサービスの提供に努めます。

(3) 当金庫は、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう商品ラインナップを構築し、適宜見直しを行います。

### 当金庫の取組み

### 充実した商品ラインナップの構築

分類		2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
債券	国内外	1	1	1
	海外	5	4	4
株式	国内	5	5	5
	国内外	5	6	6
	海外	6	9	9
REIT	国内	2	2	2
	国内外	3	2	2
	海外	2	2	2
商品	国内外	1	1	1
バランス	国内外	4	5	5
合計		34	37	37
(内つみたてNISA専用)		4	5	5

2021年6月に8商品を新規採用、5商品を販売停止し、ラインナップの見直しを行いました。

## 取組方針 5

お客さま本位の業務運営を実現するため、  
態勢の整備、職員教育に努めます。

(1) 当金庫は、お客さまに対して、誠実・公正に商品・サービスの提供ができるよう業績評価制度の見直しを定期的に行ってまいります。

### 当金庫の取組み

### プロセス評価

当金庫では、2020年度から業績評価制度にプロセス評価を導入しております。プロセス評価では、目標に対する結果だけでなく、その結果に至るプロセスについても評価対象としております。お客さまのニーズや課題を引き出し、その解決策を考えて提案するというプロセスを評価対象とすることで、お客さまが真に求める商品・サービスの提供につながると考えております。

交渉させていただいた際には、どのような課題を発掘したか、課題解決のためどのような提案を行ったか等、システムに記録を残しております。

業務部にて毎月、交渉内容をモニタリングし、好事例を全営業店で共有する等、課題解決型営業の浸透を図っております。

## 取組方針 5

お客さま本位の業務運営を実現するため、  
態勢の整備、職員教育に努めます。

(2) 当金庫は、お客さまにふさわしい金融商品やサービスを提供できるよう、コミュニケーション能力、提案能力の向上を図る研修、またはコンプライアンス研修を継続的に実施し、人材の育成を図ってまいります。

### 当金庫の取組み

### お客さま本位の提案力向上に向けた研修の実施

コミュニケーション能力の向上のため、日本語検定の取得を推奨しております。

【日本語検定合格者数】

資格分類	2021年3月	2022年3月	2023年3月
準2級	8名	8名	8名
3級	89名	96名	100名

提案能力およびコンプライアンスの意識向上のため、以下の研修を実施しております。

【2022年度実施研修】

内容	講師	回数
資産形成	業務部	33回
保険、他	業務部、保険会社	76回
コンプライアンス	業務部	9回

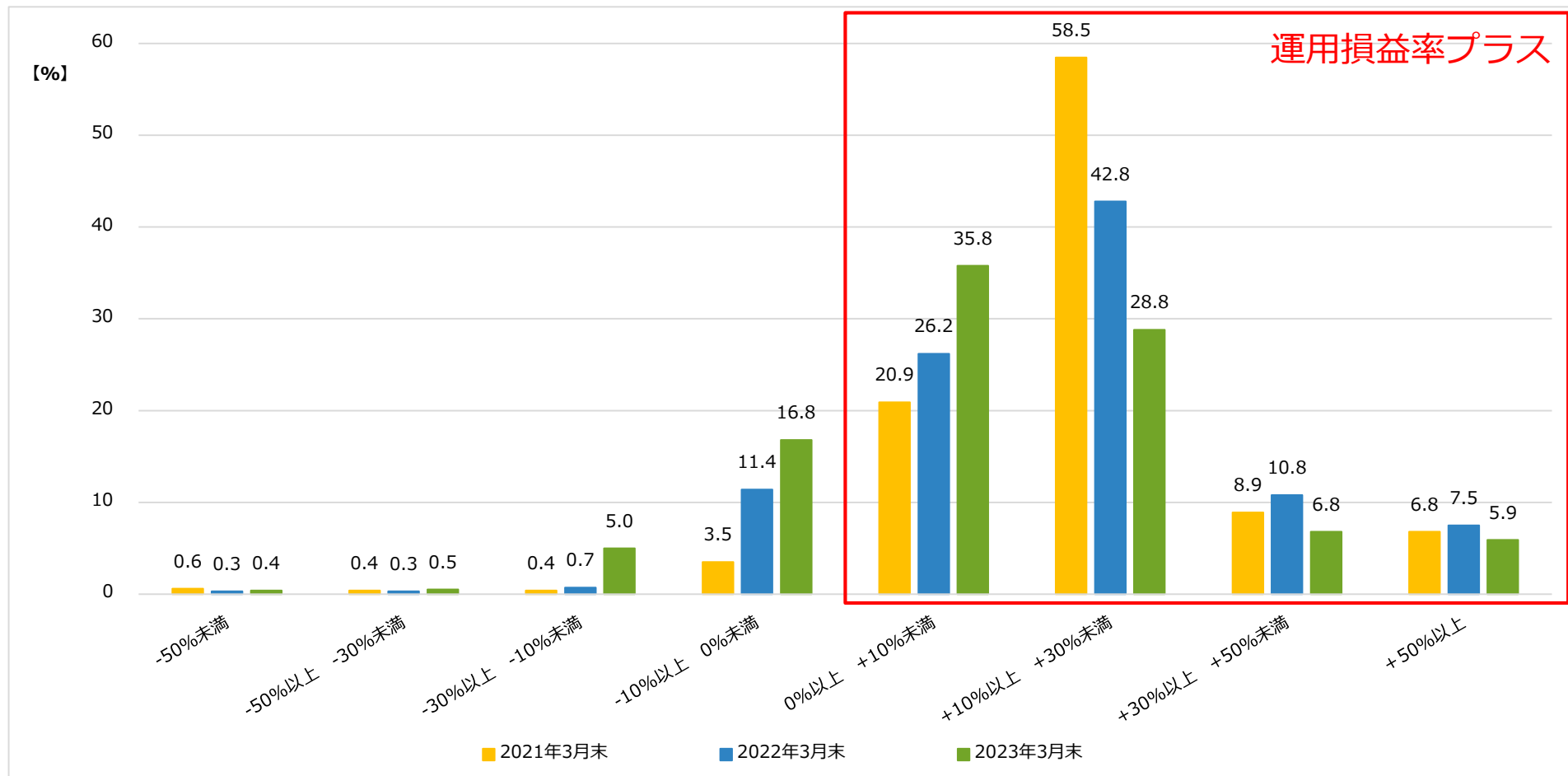
# 共通 K P I

投信販売会社における  
比較可能な共通 K P I は  
以下の通りです。



# 運用損益別顧客比率

当金庫で投資信託を保有しているお客さまの運用状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。運用損益率がプラス（0%以上）のお客さまは3月末時点で約77%でした。なお、同比率は2021年3月末時点で95%、2022年3月末時点で87%でした。



基準日：2023年3月末時点

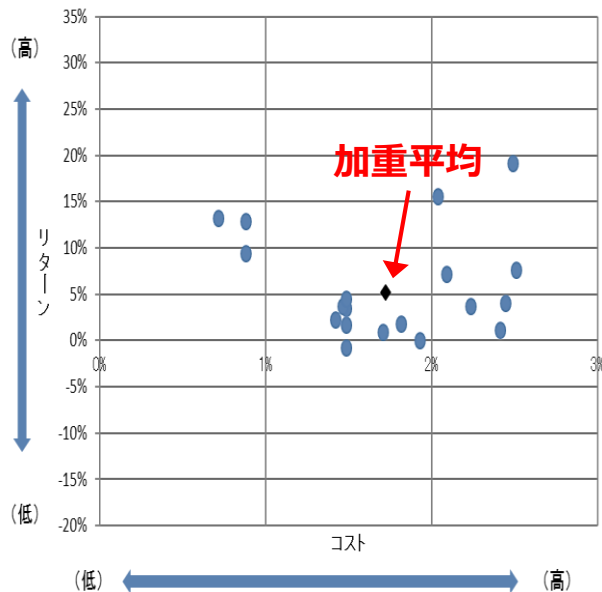
運用損益：基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額（税引後） + 累計売却金額 - 累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

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

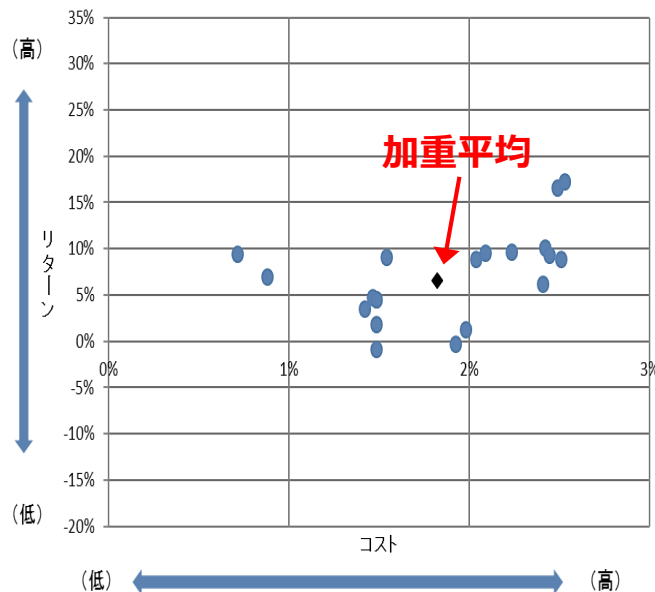
# 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

投資信託の残高上位20銘柄について、コストに対するリターンを表示しています。

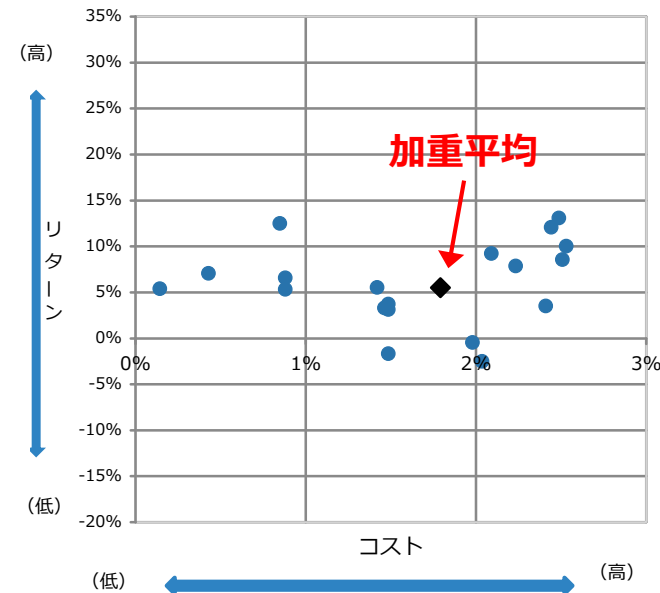
2021年3月末



2022年3月末



2023年3月末



残高加重平均値	リターン	コスト
	5.17%	1.72%

残高加重平均値	リターン	コスト
	6.58%	1.82%

残高加重平均値	リターン	コスト
	5.52%	1.79%

基準日 : 2023年3月末時点

対象ファンド : 投資信託の預かり資産残高上位20銘柄 (設定後5年以上)

コスト : (販売時手数料÷5) + 信託報酬 (年率)

リターン : 過去5年間のトータルリターン (年率換算)

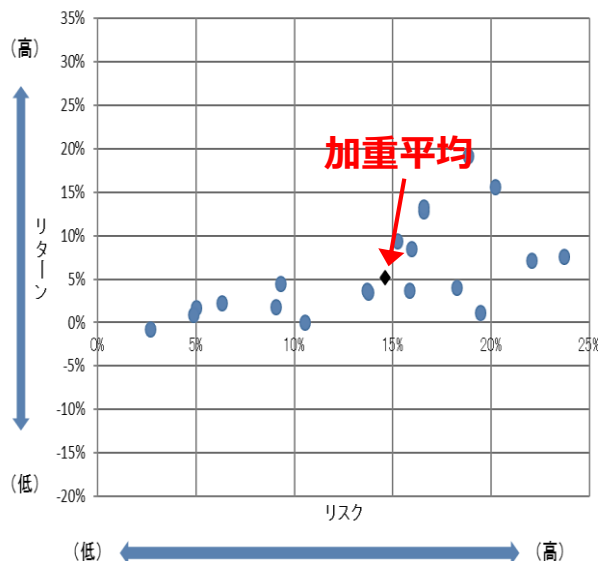
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後 (税引前) の基準価額を使用

※ 上記は将来における当金庫の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。

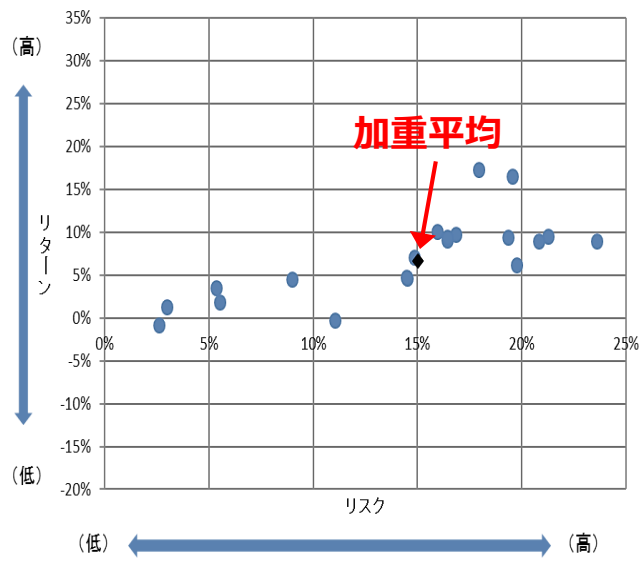
# 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

投資信託の残高上位20銘柄について、リスクに対するリターンを表示しています。

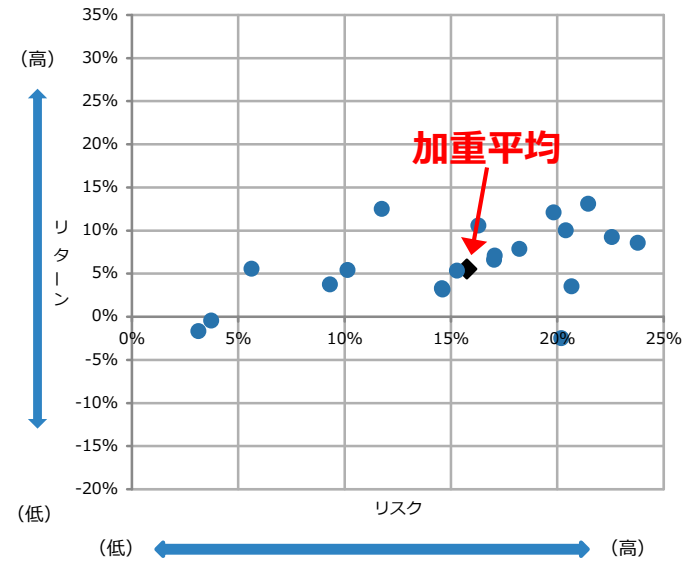
2021年3月末



2022年3月末



2023年3月末



残高加重平均値	リターン	リスク
	5.17%	14.59%

残高加重平均値	リターン	リスク
	6.58%	15.02%

残高加重平均値	リターン	リスク
	5.52%	15.76%

基準日 : 2023年3月末時点

対象ファンド : 投資信託の預かり資産残高上位20銘柄 (設定後5年以上)

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額は分配金再投資後 (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の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。

当金庫の投資信託の残高上位20銘柄は以下の通りです。（2023年3月末時点）

NO	ファンド名	運用会社	コスト	リスク	リターン
1	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	しんきんアセットマネジメント投信	1.49%	14.60%	3.17%
2	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	2.23%	18.22%	7.87%
3	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	3.08%	16.30%	10.59%
4	ダイワ・インド株ファンド	大和アセットマネジメント	2.51%	23.79%	8.58%
5	しんきんJリートオープン（1年決算型）	しんきんアセットマネジメント投信	1.46%	14.58%	3.32%
6	しんきんインデックスファンド225	しんきんアセットマネジメント投信	0.88%	17.04%	6.60%
7	三井住友・グローバル・リート・オープン	三井住友DSアセットマネジメント	2.41%	20.68%	3.52%
8	しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	しんきんアセットマネジメント投信	2.09%	22.56%	9.24%
9	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	1.98%	3.72%	-0.44%
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	しんきんアセットマネジメント投信	1.49%	9.31%	3.74%
11	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	2.49%	21.45%	13.09%
12	グローバル・ハイクオリティ成長株ファンド（為替ヘッジなし）	アセットマネジメントOne	2.53%	20.40%	10.03%
13	女性活躍応援ファンド	大和アセットマネジメント	2.04%	20.19%	-2.50%
14	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	0.14%	10.14%	5.41%
15	しんきんJPX日経400オープン	しんきんアセットマネジメント投信	0.88%	15.29%	5.35%
16	しんきんノーロード日経225	しんきんアセットマネジメント投信	0.43%	17.06%	7.08%
17	コーポレート・ボンド・インカム（為替ノーヘッジ型）	三井住友DSアセットマネジメント	1.42%	5.63%	5.56%
18	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	日興アセットマネジメント	0.85%	11.74%	12.52%
19	しんきん世界アロケーションファンド	しんきんアセットマネジメント投信	1.49%	3.12%	-1.65%
20	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）	アセットマネジメントOne	2.44%	19.83%	12.10%