

# 2021年度 お客さま本位の業務運営 取組状況について

2022年6月



のとしん  
のと共栄信用金庫

# お客さま本位の業務運営

## 【基本方針】

- 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。
- 2.一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.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.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。
- 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。

## 基本方針 1

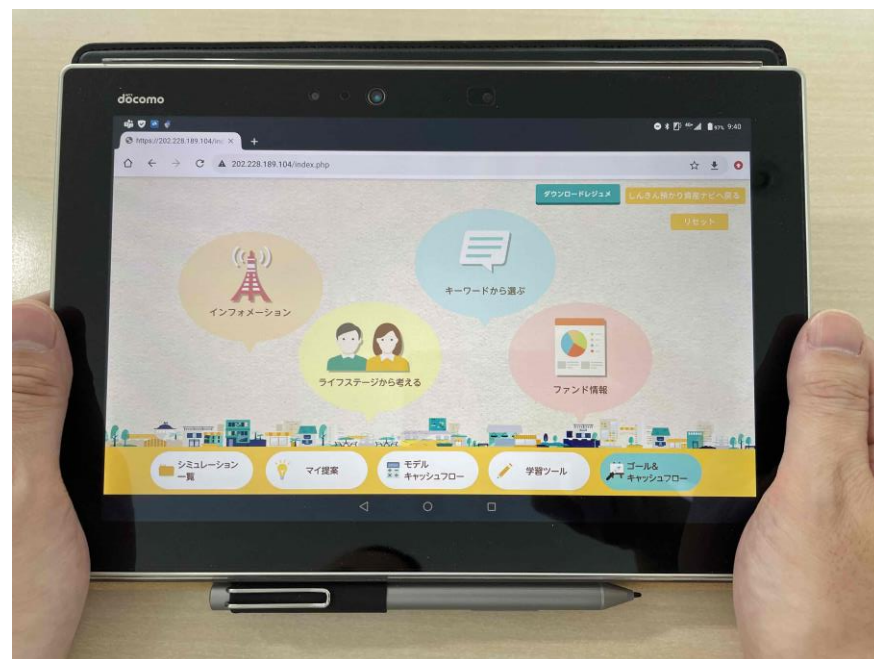
お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、  
お客さまの最善の利益の追求に努めます。

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とともに向き合い、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

当金庫では、お客さまへ様々な情報をご提供させていただくツールとして、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、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いたします。



## 基本方針 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。

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。

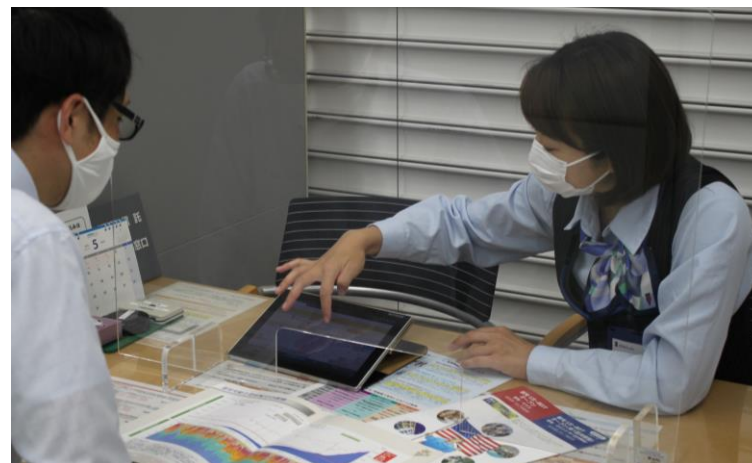
### 当金庫の取組み（1）

#### 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住宅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



## 基本方針 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。

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ナー技能士（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。

資格分類	2020年3月	2021年3月	2022年3月
1級FP技能士	6名	6名	6名
2級FP技能士	86名	89名	98名
3級FP技能士	55名	67名	71名
合計	147名	162名	175名
役職員数	314名	307名	307名
取得率	46.8%	52.8%	57.0%

※FPとは、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する専門家です。  
FP技能士には、1～3級まであります。

## 基本方針 2

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。

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 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	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年	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	67歳	68歳	69歳	70歳	71歳	72歳	73歳	74歳	75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	66歳	67歳	68歳	69歳	70歳	71歳	72歳	73歳	74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	36歳	37歳	38歳	39歳	40歳	41歳	42歳	43歳	44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	34歳	35歳	36歳	37歳	38歳	39歳	40歳	41歳	42歳	
子ども3																								
ライフイベント																								
手取り収入 (世帯主)	1%	640	646	653	659	666	673	679	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	
手取り収入 (配偶者)	0%	100	100	100	100	100																		
借入金																								
借入金 (配偶者)																								
年金 (世帯主)																								
年金 (配偶者)																								
その他の収入																								
収入合計		740	746	753	759	766	673	679	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	270	
生活費	1%	458	412	416	420	425	429	433	360	364	367	371	375	378	382	386	390	394	398	402	406	410	414	
借入金		42	42	42	42	42	42	42																
教育費		217	109	109																				
住居取得費																								
学費・認定 (教育費)		10	10	10	10	10	10	10	10	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	160	160	160	160	160	160	160	160	
借入金																								
上乗せ																								
支出合計		837	733	937	632	632	641	645	572	534	715	741	545	545	392	396	400	404	408	412	416	420	424	
繰上返済		97	13	184	127	129	32	34	1978	264	-445	-471	-275	-360	-118	-134	-138	-142	-146	-150	-154	-158	-162	
最終残高		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
最終残高%		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
最終残高		1403	1418	1332	1359	1488	1520	1554	1532	1368	1232	1212	2077	1717	1891	1481	1327	1189	1047	901	751	597	459	327
最終残高%		45	43.4	45.1	41	46	51.3	53.8	56.4	117.4	113	103.1	92	86.5	78.3	76.5	75.3	72.6	69.9	67.2	64.7	62	59.2	
最終残高		1448	1504	1364	1534	1709	1792	1880	3914	3767	3433	3067	2884	2611	2363	2102	1842	1582	1322	1062	802	542	282	18
最終残高%		75	73.9	78.2	77	83	93.6	99.8	106.5	210.7	208.1	196.2	182.5	172.9	168.8	170.9	173	174.9	176.7	178.5	180.1	181.6	183	184.2
最終残高		1478	1563	1459	1659	1873	1997	2130	4215	4162	3923	3501	3175	2941	2695	2449	2203	1957	1711	1465	1219	973	727	481
最終残高%		78.9	76.8	77	83	93.6	99.8	106.5	210.7	208.1	196.2	182.5	172.9	168.8	170.9	173	174.9	176.7	178.5	180.1	181.6	183	184.2	

※本シミュレーションは、標準条件に基づいたものであり、実際のキャッシュフローを必ずしも保証するものではありません。  
※特別・健康増進・年金給付等による追加される可能性がございます。特別・健康増進・年金給付等による追加される可能性がございます。特別・健康増進・年金給付等による追加される可能性がございます。

## 基本方針 2

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。

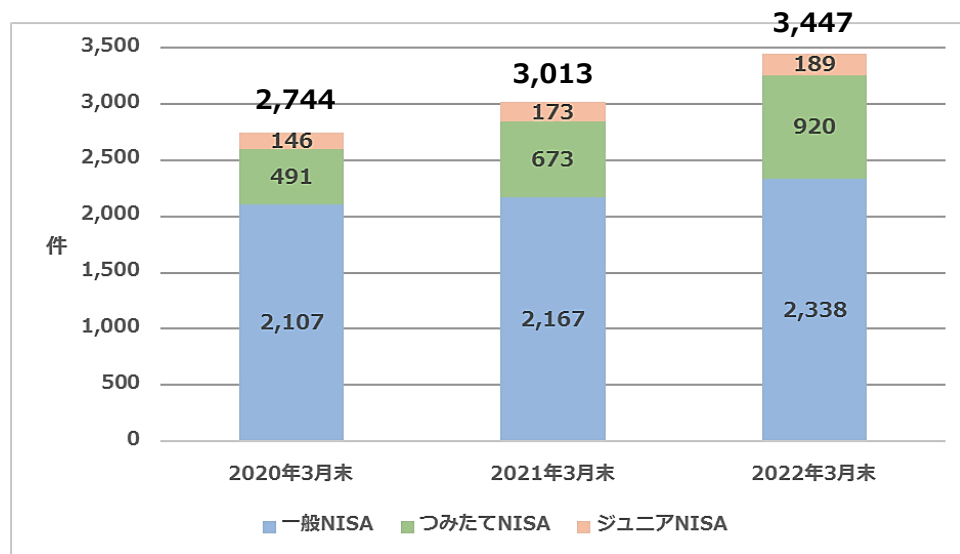
当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、  
適合性に見合う、一人ひとりのお客さまに  
ふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

## 当金庫の取組み（2）

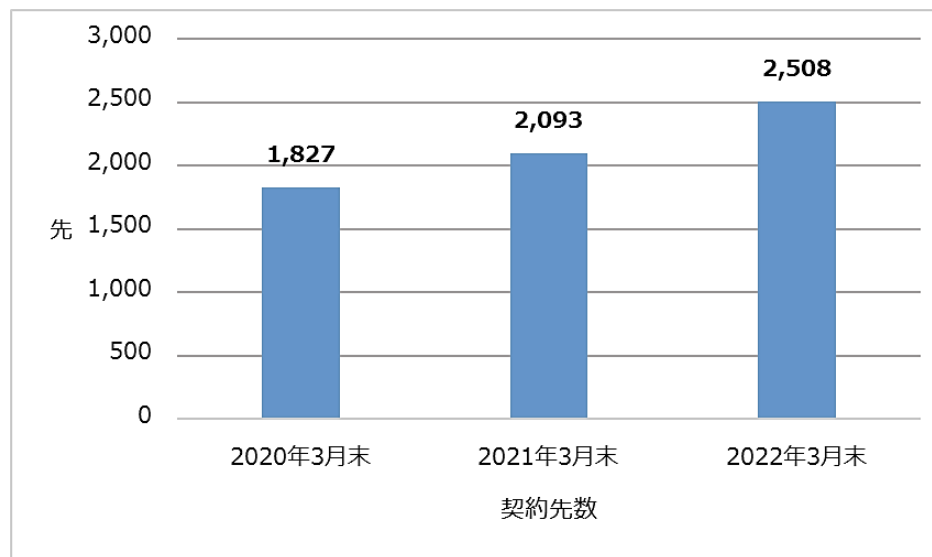
## N I S A ・ 積立投資のご提案

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 契約先数】



## 基本方針 2

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。

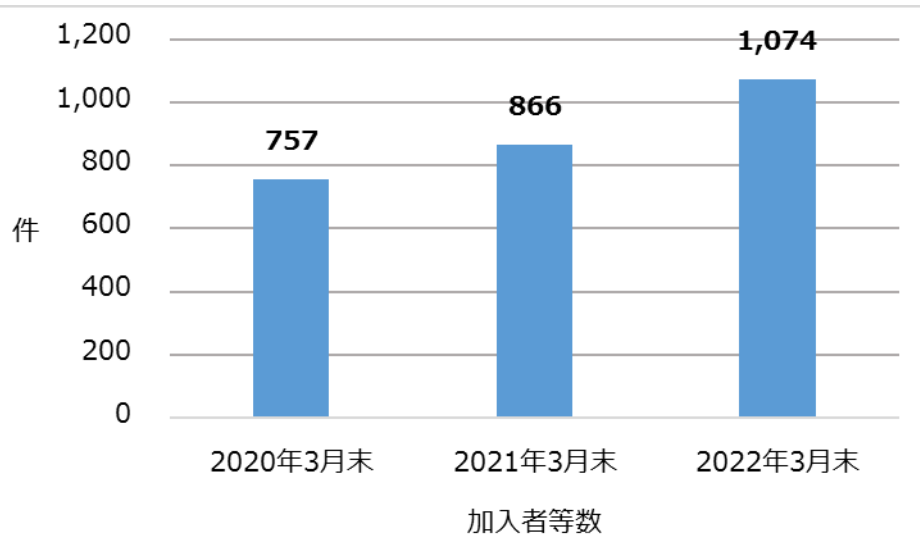
当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、  
適合性に見合う、一人ひとりのお客さまに  
ふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

### 当金庫の取組み（3）

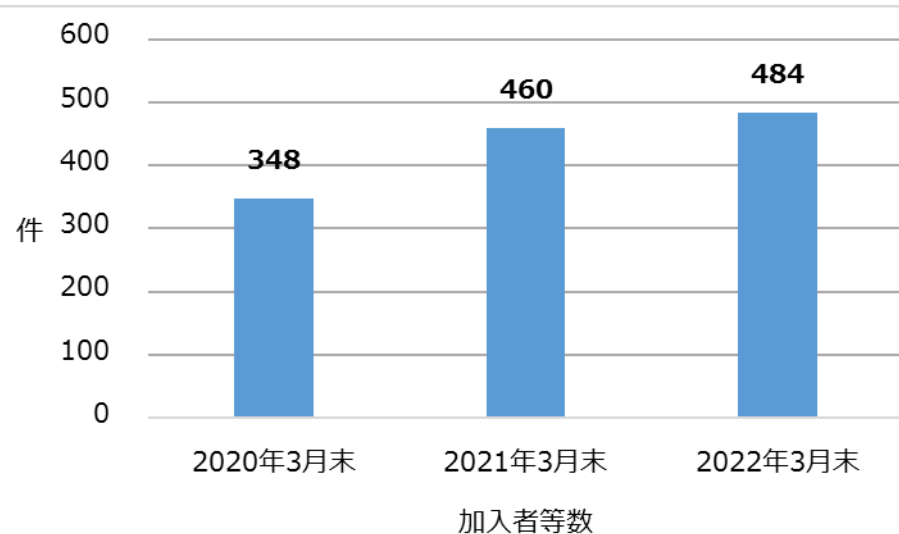
#### 確定拠出年金のご提案

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） 加入者等数】



【企業型確定拠出年金 加入者等数】





## 基本方針 2

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。

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。

【2021年度】

フォロー対象先数※	フォロー実施先数	フォロー率
2,964名	2,731名	92.1%

※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

## 基本方針 2

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。

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

【商品ラインナップ（2022年3月末時点）】

分類		ファンド数
債券	国内外債券	1
	海外債券	4
株式	国内株式	5
	国内外株式	6
	海外株式	9
REIT	国内REIT	2
	国内外REIT	2
	海外REIT	2
商品（ゴールド）		1
バランス		5
合計		37
内つみたてNISA専用		5

2021年度は8商品を採用しました。

- ・国内外株式：2商品
- ・海外株式：3商品
- ・バランス：3商品

（内つみたてNISA専用：1商品）

お客様の資産形成にとって、  
最適な商品を採用し、  
商品ラインナップの充実を図りました。

## 基本方針 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。

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

## 比較が容易な重要情報の提供

お客様の理解が深まり、商品の比較が容易になるような説明に取り組んでおります。

### 【リターン・リスク比較】



### 【手数料等比較】

ファンド名	しんきん3資産ファンド (毎月決算型) 【しんきんAM】	しんきんリッチバランス・プラスゴールド (1年決算型) 【変換:米田王フリ】	投資のソムリエ AM-One
運用会社	しんきんAM	しんきんAM	AM-One
投資分類	バランス型	バランス型	バランス型
基準価額	7,869円 (2022/05/25)	9,745円 (2022/05/25)	11,233円 (2022/05/25)
純資産	608.07億円	3.38億円	6,005.50億円
決算回数	年12回	年1回	年2回
分配金	30円 (2022/05/20)	0円 (2022/02/25)	80円 (2022/01/11)
購入時手数料 (税込)	(下欄) 0円 (上欄) 円: 2.2000% (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: %	(下欄) 0円 (上欄) 円: 2.2000% (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: %	(下欄) 0円 (上欄) 円: 2.2000% (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: % (下欄) 円 (上欄) 円: %
信託報酬 (年率・税込)	1.05%	0.90%	1.54%
信託財産留保額	0.300	0.000	0.000
運用レポート	運用報告書 交付目録書 月次レポート	運用報告書 交付目録書 月次レポート	運用報告書 交付目録書 月次レポート

### 基本方針 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。

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

項目	2021年度実施回数
投資信託	26回
保険	17回
確定拠出年金	4回
相続	4回
参加人数	19名

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、  
MAに対し、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。

※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。

#### 基本方針 4

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

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、  
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。

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。

## 基本方針 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。

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	2020年3月	2021年3月	2022年3月
準2級	8名	8名	8名
3級	79名	89名	96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。

【2021年度実施研修】

内容	主催	対象者	回数
資産運用・相続など	業務部	MA	95回
保険	保険会社	MA	27回
コンプライアンス	業務部	全役職員	1回

## 基本方針 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。

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し、課題解決型営業の浸透を図っております。

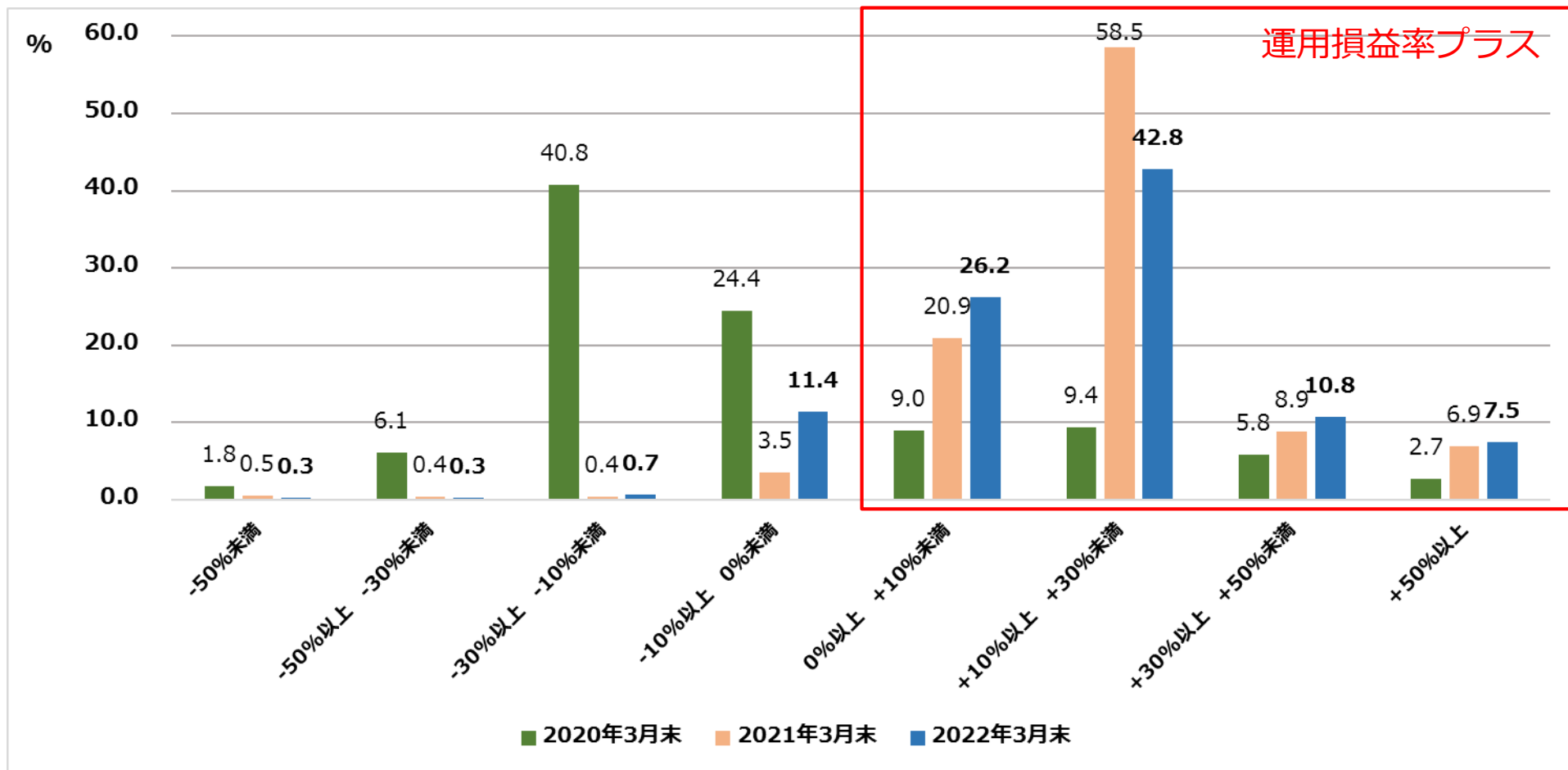
# 共通 K P I

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87%でした。なお、同比率は2020年3月末時点で27%、2021年3月末時点で95%でした。



基準日：2022年3月末時点

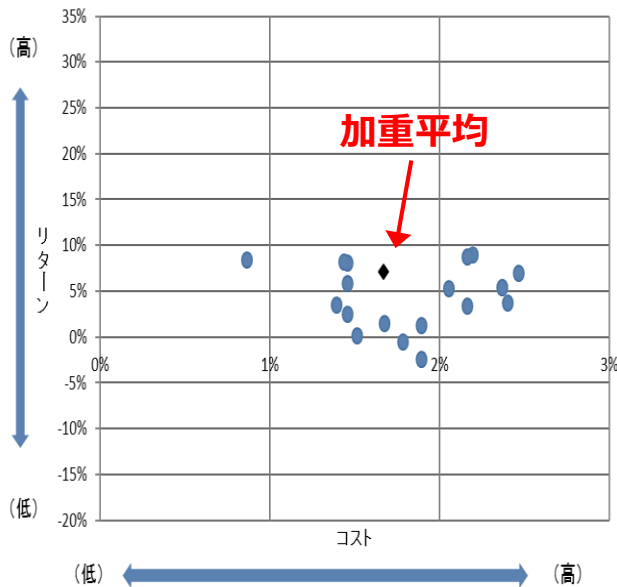
運用損益：基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額（税引後） + 累計売却金額 - 累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

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

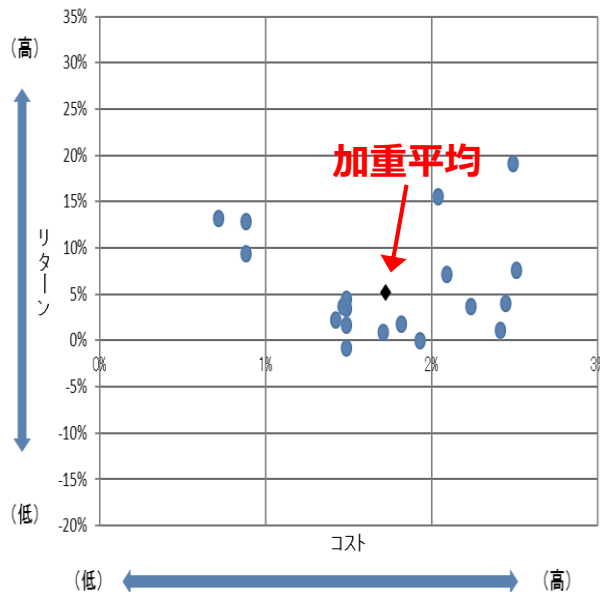
# 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

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。

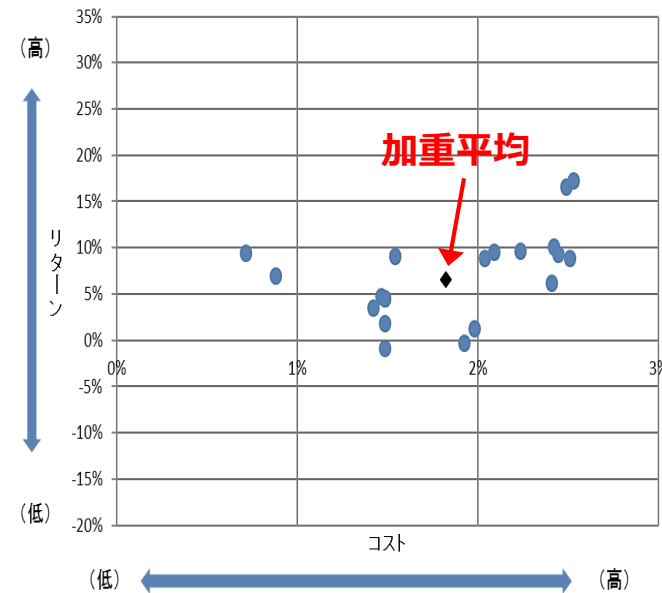
2020年3月末



2021年3月末



2022年3月末



残高加重平均値	リターン	コスト
	-1.21%	1.73%

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%

基準日 : 2022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)

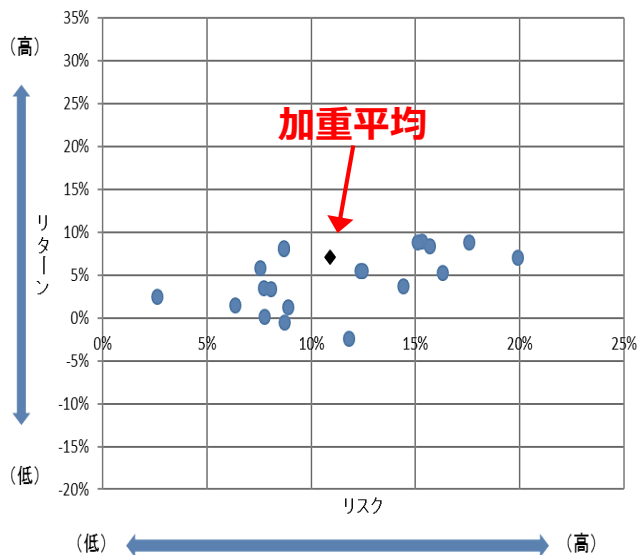
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後 (税引前) の基準価額を使用

※ 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。

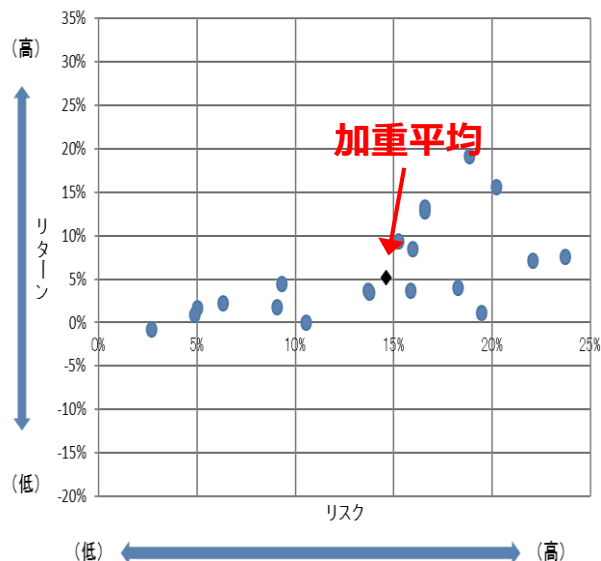
# 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

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。

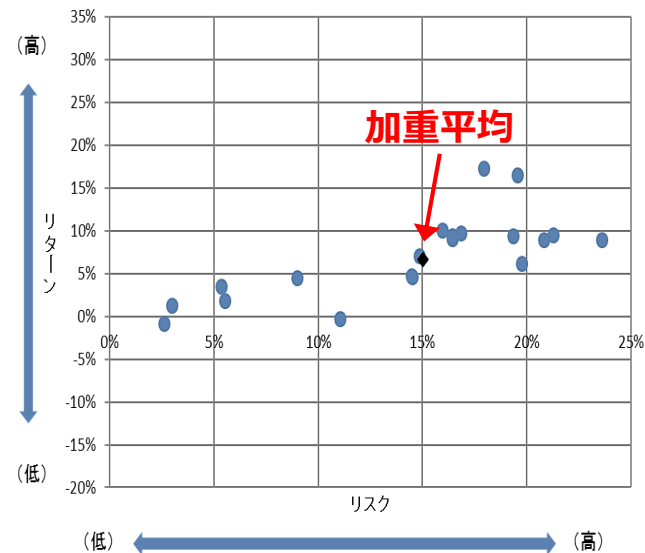
2020年3月末



2021年3月末



2022年3月末



残高加重平均値	リターン	リスク
	-1.21%	13.90%

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%

基準日 : 2022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。（2022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%	14.50%	4.59%
2	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	2.23%	16.83%	9.74%
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	2.42%	15.96%	10.14%
4	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	1.54%	16.42%	9.11%
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%	14.47%	4.78%
6	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%	19.75%	6.20%
7	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	1.98%	2.99%	1.32%
8	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%	23.60%	8.96%
9	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%	21.27%	9.54%
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%	8.99%	4.51%
11	女性活躍応援ファンド	大和アセットマネジメント	2.04%	20.83%	8.94%
12	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%	2.61%	-0.85%
13	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%	19.54%	16.57%
14	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%	5.36%	3.56%
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%	14.84%	7.05%
16	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%	19.35%	9.41%
17	DIAM高格付外債ファンド	アセットマネジメントOne	1.93%	11.03%	-0.29%
18	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%	17.94%	17.26%
19	しんきん日経平均オープン	しんきんアセットマネジメント投信	0.72%	16.43%	9.46%
20	しんきん世界アロケーションファンド（積極型）	しんきんアセットマネジメント投信	1.49%	5.51%	1.87%