



## お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針

杜の都信用金庫は、“最も相談しやすい地元のしんきん”を目指して、お客さまとのコミュニケーションをより一層深め、お客さまの必要とする金融サービスの提供に努めてまいります。

これまで以上に、「お客さまのご要望」をうかがい、「お客さまの立場」で考え、お客さまにご満足していただくため、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針（以下、本方針）」を策定し、公表することといたしました。また、本方針は、定期的に取り組状況や成果を確認し見直すことで、適切な業務運営を行ってまいります。

なお、本方針は、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営にかかる原則」の「7つの原則（以下の表）」に基づき、策定しております。

原則	内容
原則1	顧客本位の業務運営に関する方針・公表等
原則2	顧客の最善の利益の追求
原則3	利益相反の適切な管理
原則4	手数料の明確化
原則5	重要情報の分かりやすい提供
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

※本方針内での【 】は、以上の7つの原則との対応関係を示しております。

### 1 お客さまにふさわしい商品・サービスをご提供いたします

- (1) お客さまの安定的な資産形成のお手伝いができるよう、お客さまお一人おひとりに合った商品・サービスの提供を心がけてまいります。【原則2】

#### 行動計画

- 取扱い商品の選定にあたっては、商品の特徴・リスク・手数料の検討を十分に行ってまいります。【原則2.4】
- お客さまのご要望に沿ったご提案ができるよう、商品ラインナップの充実に努めてまいります。【原則2】

## 2 お客さまとの取引を適切に管理いたします

- (1) お客さまの利益が不当に害されることがないように、取引を適切に管理し、お客さまの利益を保護してまいります。【原則3】

### 行動計画

- お客さまとの間に利益相反の可能性がある場合は、別に定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき管理を行います。【原則3】

## 3 お客さまの立場で、分かりやすい説明・情報提供およびご提案をいたします

- (1) 日頃からお客さまとのコミュニケーションを深め、お客さまの資産運用に関する知識・経験、資産状況やライフプランをお客さまと共有し、安定的な資産形成に必要とされる商品・サービスをご提案いたします。【原則5.6】
- (2) 商品のご提案にあたっては、市場動向・商品の特徴・リスク・各種手数料等の情報を、分かりやすくご説明するよう心がけてまいります。【原則4.5】
- (3) 商品をご契約いただいたお客さまには、定期的にあfterフォローを実施してまいります。【原則6】

### 行動計画

- 投資商品ごとの基準価額推移をグラフなどで分かりやすくお示しし、商品に関する情報を定期的に当金庫のホームページでご提供いたします。【原則5】
- お客さまにご提案する際は、パンフレットのほかタブレット端末や冊子等をご覧いただきながらお客さまの投資経験やご年齢に応じて、じっくりと丁寧に分かりやすくご説明いたします。【原則5.6】
- ご契約後や、3ヵ月ごとのあfterフォロー（訪問・電話等）を実施する際に、ご購入いただいた商品の情報（基準価額・手数料等）のほか、今後の資産形成・ライフプランに役立つ情報をご提供してまいります。【原則4.5.6】
- お客さまに情報を提供する際は、情報の重要性に応じて区別をつけて、特に重要な情報を強調するなど丁寧にわかりやすくご説明いたします。【原則5】

## 4 お客さま本位の業務運営のための体制を整備いたします

- (1) 職員一人ひとりが今まで以上にお客さまから信頼を得られるよう、研修制度や資格取得制度を充実し、本取り組み方針の実践に努めてまいります。【原則7】
- (2) 本取り組み方針については、お客さまへより良いサービスをご提供できるよう、実施状況を定期的に検証し、見直しを行ってまいります。【原則1】

### 行動計画

- 全職員に研修の実施や、国家資格であるファイナンシャルプランナーや金融窓口サービス技能検定の取得を推奨することで、職員の商品提案能力などのレベルアップを図ってまいります。【原則7】
- お客さまへ最適な情報提供・提案できるよう、各商品の本部専門部署と営業職員との連携力強化を図ってまいります。【原則7】
- 本取り組み方針の実施状況は、指標を交え成果を公表するとともに、年に1度定期的に実施状況を公表・検証してまいります。また、必要に応じて取り組み方針の見直しを行ってまいります。【原則1】

※ 当金庫は複数の金融商品をパッケージ化した商品の販売は行っておりません。

※ 当金庫は資産運用の組成に携わっておりません。

## お客さま本位の業務運営に関する取り組み状況および成果指標の公表

- 当金庫で策定している「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」について、お客さまにとって分かりやすい情報を発信する観点から、取組状況および成果指標（KPI）を取りまとめましたので共有いたします。

当金庫取組方針		成果指標	原則
1	お客さまにふさわしい商品・サービスをご提供いたします	①投資信託の運用損益別お客さま比率 ②投資信託ラインナップ	2. 4
2	お客さまとの取引を適切に管理いたします	③2021年度投資信託販売額 上位10商品	3
3	お客さまの立場で、分かりやすい説明・情報提供およびご提案をいたします	④2021年度投資信託の預かり残高の コスト・リスク・リターン	4. 5. 6
		⑤2020年度投資信託の預かり残高の コスト・リスク・リターン	
		⑥2021年度アフターフォローの状況	
4	お客さま本位の業務運営のための体制を整備いたします	⑦FP・窓口サービス検定資格取得者数	1. 7

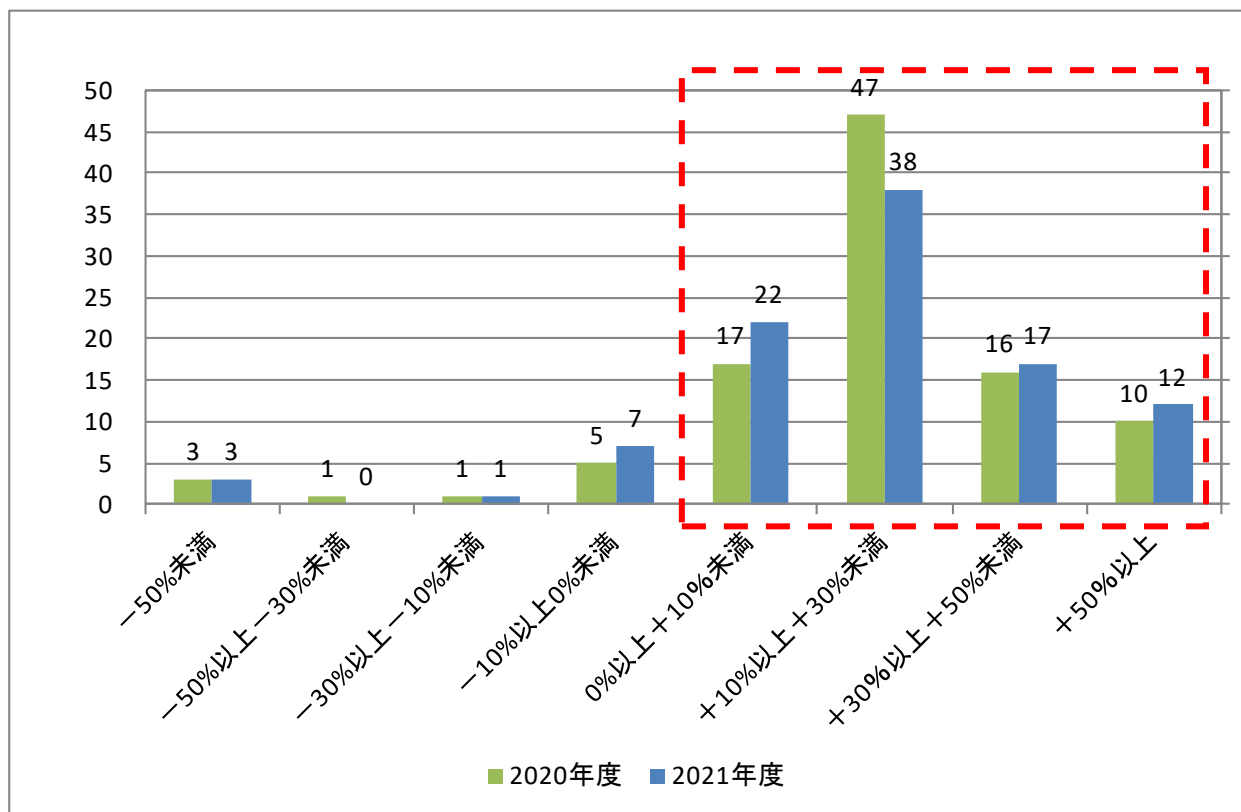
※ 当金庫は複数の金融商品をパッケージ化した商品の販売は行っておりません。

※ 当金庫は資産運用の組成に携わっておりません。

### (取組状況1) お客さまにふさわしい商品・サービスをご提供いたします

- 2018年9月より「つみたてNISA」の取り扱いを開始し、「つみたてNISA」専門の6商品を取り扱っております。
- 2021年度は、投資対象と投資対象地域の異なる17本の投資信託を取り揃え、お客さまのニーズに合わせた販売を実施しました。
- 2022年3月末時点の投資信託を保有されているお客さまの運用損益プラス先比率は89%となっております。
- お客さまのご要望に対応するため、取扱商品については、常時ラインナップの見直しに努めております。

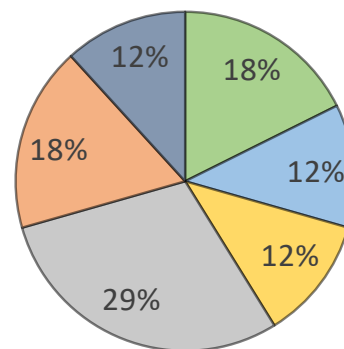
### ①投資信託の運用損益別お客さま比率（共通KPI）



### ②投資信託ラインナップ

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内株式	3	18%
国内債券	2	12%
外国株式	2	12%
外国債券	5	29%
不動産型	3	18%
バランス型	2	12%

■国内株式 ■国内債券 ■外国株式 ■外国債券 ■不動産型 ■バランス型



### (取組状況2) お客さまとの取引を適切に管理いたします

- お客さまとの取引時には、「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、お客さまとの利益相反の可能性について把握し、管理を行っております。
- 金融商品のご提案にあたって販売手数料の多寡にかかわらず、お客さまにふさわしい商品を案内する体制を整備しております。そのため、2021年度の投資信託販売実績のうち、15.9%は販売手数料が発生しない商品となりました。

③ 2021年度投資信託販売額上位商品10商品

順位	商品名	投信会社名	投資対象	販売額 (百万円)	販売 手数料 (税込)	販売比率
1	しんきんJリート オープン	しんきんアセット マネジメント投信	国内不動産型	582	2.2%	31.2%
2	しんきん3資産 ファンド	しんきんアセット マネジメント投信	国内外バランス型	323	2.2%	17.3%
3	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	国内株式型	269	なし	14.4%
4	三井住友グローバル リートオープン (世界の大家さん)	三井住友アセット マネジメント	国内外 不動産型	256	3.3%	13.7%
5	DIAM高格付 インカムオープン (ハッピークローバー)	アセットマネジメント One	外国債券型	114	2.2%	6.1%
6	しんきんグローバル 6資産ファンド	しんきんアセット マネジメント投信	国内外バランス型	62	2.2%	3.3%
7	しんきん公共債 ファンド (ハロー・インカム)	しんきんアセット マネジメント投信	国内債券型	45	0.55%	2.4%
8	世界のサイフ	日興アセット マネジメント	外国債券型	34	2.2%	1.8%
9	しんきんトピックス オープン	しんきんアセット マネジメント投信	国内株式型	28	なし	1.5%
10	しんきん好配当利回り 株ファンド	しんきんアセット マネジメント投信	国内株式型	25	1.1%	1.3%

**(取組状況3) お客さまの立場で、分かりやすい説明・情報提供およびご提案をいたします**

- 投信商品ごとの基準価格推移や累積リターン、直近分配金等の情報をHPで還元をしております。
- 契約後の継続的なアフターフォローを実施しており、2021年度は6,874件のアフターフォローを実施しております。
- 投資信託販売時には、「チェックリスト」にもとづいた注意事項およびリスクの説明を実施しております。
- ご高齢のお客さまへのリスク性の高い商品のご提案については、その場ですぐにご契約を求めるとはせず、ご契約の際はご家族がご同席のもとでご説明させていただくなど、十分にご納得いただいたうえでの契約を実施しております。

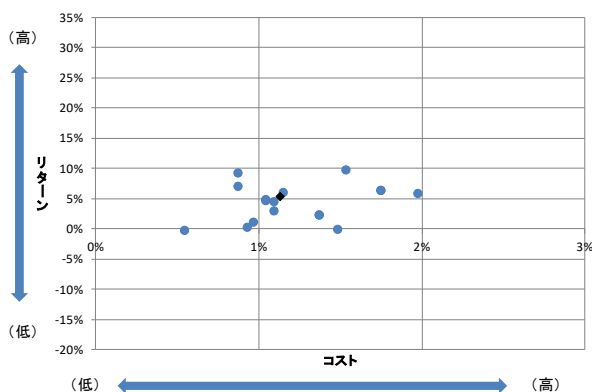
④ 2021年度投資信託の預かり残高のコスト・リスク・リターン（共通KPI）

2022年3月31日現在

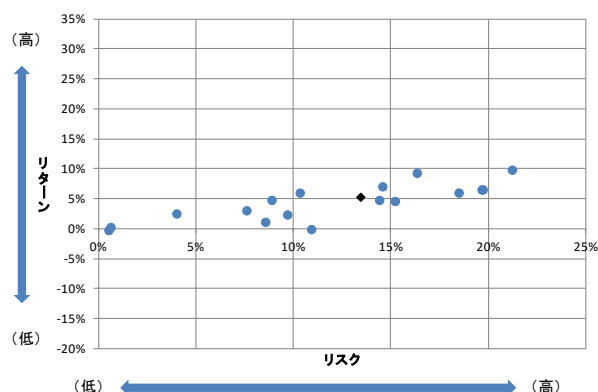
銘柄名	コスト	リスク	リターン
①しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.05%	14.50%	4.59%
②しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.05%	8.99%	4.51%
③しんきんインデックスファンド225	0.88%	16.42%	9.11%
④三井住友・グローバル・リート・オープン	1.76%	19.75%	6.20%
⑤DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.10%	7.69%	2.80%
⑥しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)	1.16%	10.41%	5.77%
⑦しんきん公共債ファンド	0.55%	0.63%	-0.50%
⑧世界のサイフ	0.97%	8.64%	0.86%
⑨しんきんトピックスオープン	0.88%	14.66%	6.78%
⑩しんきん好配当利回り株ファンド	1.10%	15.28%	4.31%
⑪ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.38%	9.80%	2.08%
⑫しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	1.55%	21.27%	9.54%
⑬三井住友・グローバル・リート・オープン(3ヵ月決算型)	1.76%	19.78%	6.21%
⑭DIAM高格付外債ファンド	1.49%	11.03%	-0.29%
⑮グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.38%	4.11%	2.16%
⑯ニッセイ日本インカムオープン	0.94%	0.74%	0.05%
⑰三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	1.99%	18.58%	5.71%

残高加重平均値	コスト	リスク	リターン
	1.13%	13.49%	5.22%

コスト・リターン



リスク・リターン



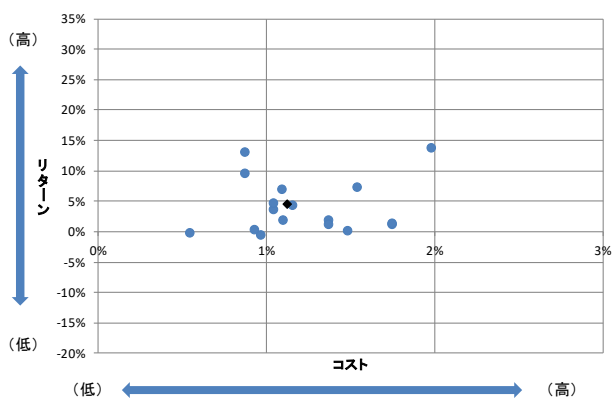
⑤ 2020年度投資信託の預かり残高のコスト・リスク・リターン（共通KPI）

2021年3月31日現在

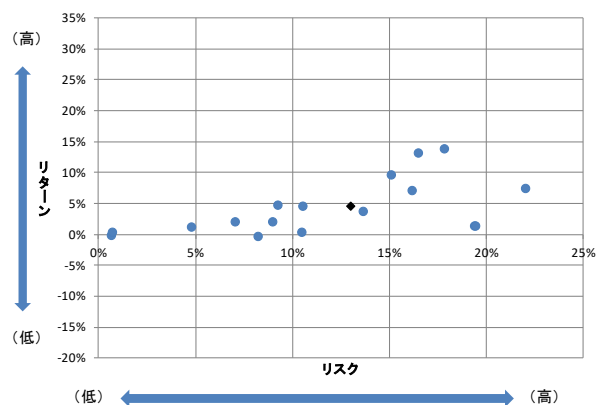
銘柄名	コスト	リスク	リターン
①しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.05%	13.73%	3.55%
②しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.05%	9.29%	4.49%
③しんきんインデックスファンド225	0.88%	16.54%	12.90%
④三井住友・グローバル・リート・オープン	1.76%	19.43%	1.11%
⑤DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.10%	7.13%	1.76%
⑥しんきん公共債ファンド	0.55%	0.72%	-0.41%
⑦しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.16%	10.60%	4.23%
⑧しんきんトピックスオープン	0.88%	15.18%	9.35%
⑨世界のサイフ	0.97%	8.27%	-0.64%
⑩ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.38%	9.03%	1.79%
⑪しんきん好配当利回り株ファンド	1.10%	16.24%	6.86%
⑫しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	1.55%	22.05%	7.17%
⑬ニッセイ日本インカムオープン	0.94%	0.78%	0.13%
⑭三井住友・グローバル・リート・オープン（3ヵ月決算型）	1.76%	19.48%	1.15%
⑮DIAM高格付外債ファンド	1.49%	10.54%	0.01%
⑯グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.38%	4.86%	0.97%
⑰三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	1.99%	17.89%	13.66%

残高加重平均値	コスト	リスク	リターン
	1.12%	12.99%	4.54%

コスト・リターン



リスク・リターン

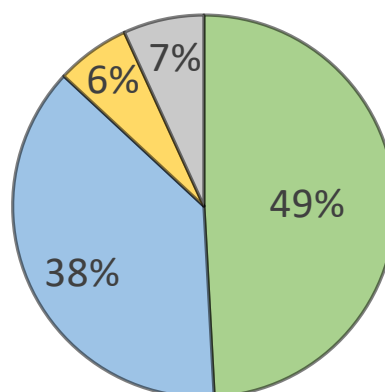




⑥ 2021年度アフターフォローの状況

形態	件数
訪問	3378 件
電話	2597 件
来店	430 件
その他	469 件
合計	6874 件

■ 訪問 ■ 電話 ■ 来店 ■ その他



**(取組状況 4) お客様本位の業務運営のための体制を整備いたします**

- 当金庫では、お客様の資産形成に資するFP（ファイナンシャルプランニング）技能士や金融窓口サービス技能検定の資格取得を推奨しており、2022年3月現在、FP技能士の有資格者は1・2級併せて51名、金融窓口サービス技能士3級の有資格者は4名となりました。
- 資産運用に関する職員の意識向上および専門的知識を高めるためにeラーニングを導入し、人材育成に努めております。

⑦ FP・窓口サービス検定資格取得者数

取得資格	人数
1級ファイナンシャルプランニング技能士	4人
2級ファイナンシャルプランニング技能士	47人
3級ファイナンシャルプランニング技能士	104人
3級金融窓口サービス技能士	4人