

平成29年9月28日

杜の都信用金庫

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」策定について

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、これまで以上にお客さまにご満足していただける金融サービスを提供していくため、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定し公表することといたしましたのでお知らせいたします。

記

1. 策定の目的

本取り組み方針は、お客さまの安定的な資産形成のお手伝いができるよう、これまで以上にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努め、お客さま本位の業務運営を徹底していくため策定いたしました。

2. 内容

別紙「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」をご覧ください。

3. 今後の取り組み

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、定期的の実施状況を検証し、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。

以上



杜の都信用金庫



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」を以下のとおり策定し公表することといたしましたのでお知らせいたします。

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。

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。
- そのうえで、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。

2 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。
- (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。
- (3) 商品をご契約いただいたお客さまには、定期的にあフターフォローを実施してまいります。

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。
- 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。
- 特に、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いたしません。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、十分に納得いただいたうえで、ご契約いただきます。
- ご契約後や、3ヵ月ごとのアフターフォロー（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。

3 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。
- (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。

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。
- 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、定期的に実施状況を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。

取り組み状況

■平成28年度下期投資信託販売額上位10商品

順位	商品名	投信会社名	投資対象	販売額 (百万円)	申込手数料	信託報酬	信託財産 留保額
1	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	189	なし	0.864%	なし
2	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	94	2.16%	1.026%	0.3%
3	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	23	3.24%	1.7172%	0.3%
4	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	16	0.54%	0.54%	0.05%
5	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	14	なし	0.864%	0.3%
6	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	バランス型	13	2.16%	1.026%	0.3%
7	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	バランス型	7	2.16%	1.134%	0.3%
8	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	6	2.16%	1.08%	0.2%
9	しんきん好配当利回株 ファンド	しんきんアセット マネジメント投信	国内株式	5	1.08%	1.08%	0.3%
10	世界のサイフ	日興アセット マネジメント	外国債券	4	2.16%	0.95605% 程度※	なし

※投資対象とする投資信託証券の純資産総額や組入比率などにより変動します。

◇申込手数料(ご購入時)

ご購入時に直接ご負担いただく費用で、各ファンドの買付時の1口あたりの基準価額(買付価額)に、上記記載の手数料率、約定口数を乗じて得た額となります。

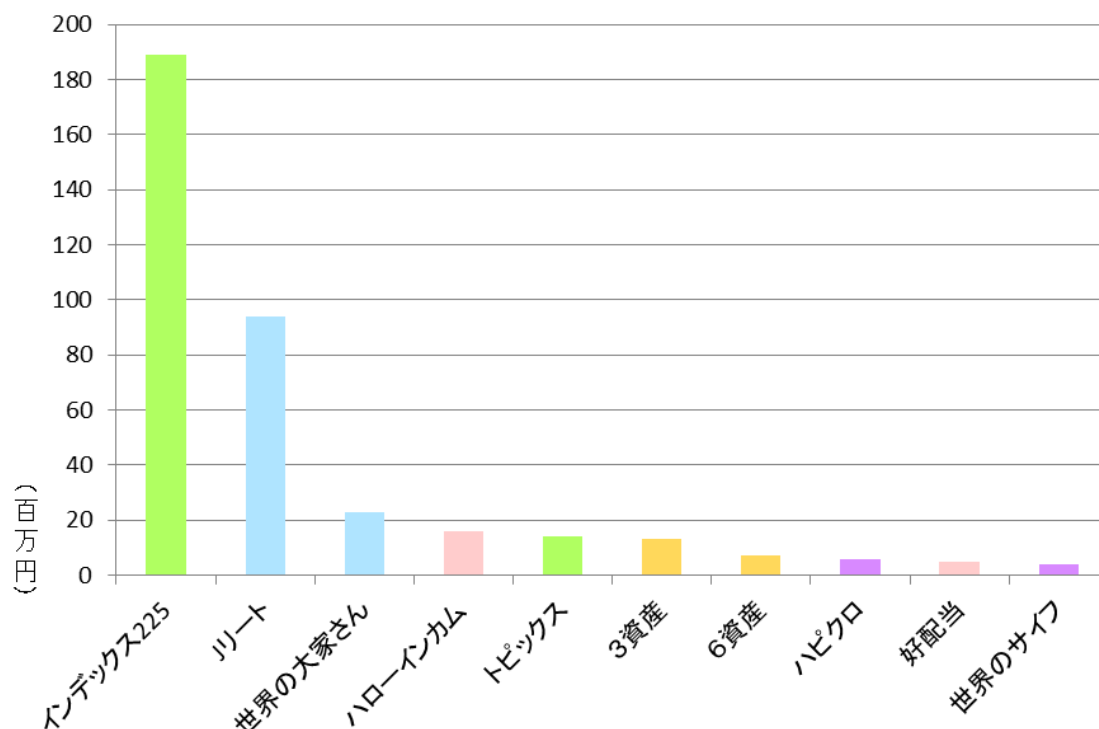
◇信託報酬など(運用期間中)

保有時に間接的にご負担いただく費用で、原則として、信託財産の純資産総額に対して、上記記載の料率を乗じた額となります。日々計算され、信託財産の中からご負担いただきます。

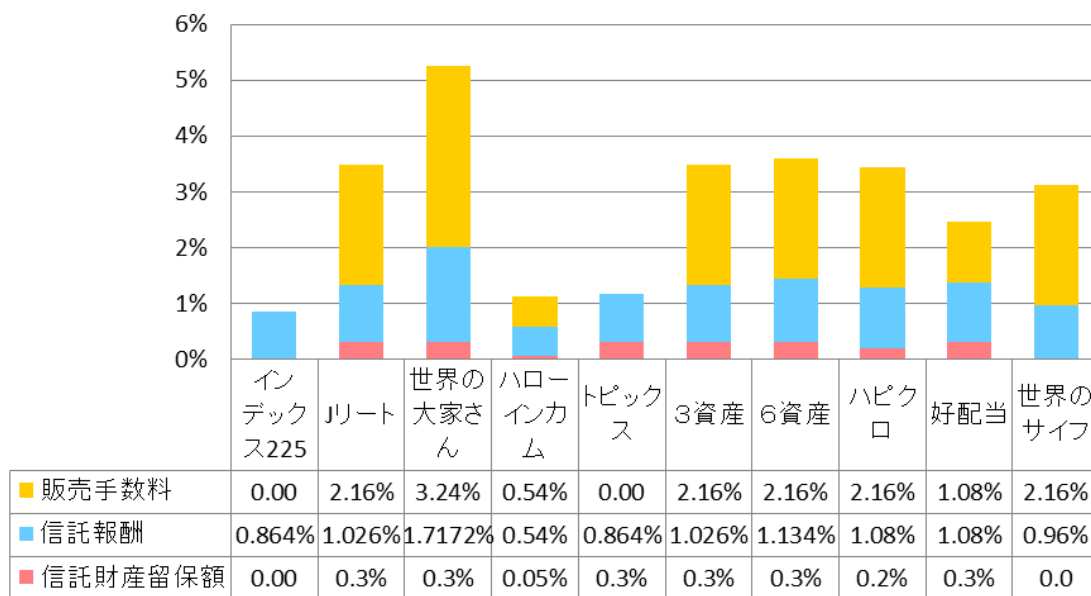
◇信託財産留保額(ご換金時)

ご換金時にご負担いただく費用で、ご換金時の基準価額に対して、上記記載の料率を乗じた額となります。ご換金の際には、ご換金時の基準価額から信託財産留保額を控除した価額(換金価額)にて換金代金が算出されます。

【平成28年度下期投資信託販売額上位10商品】

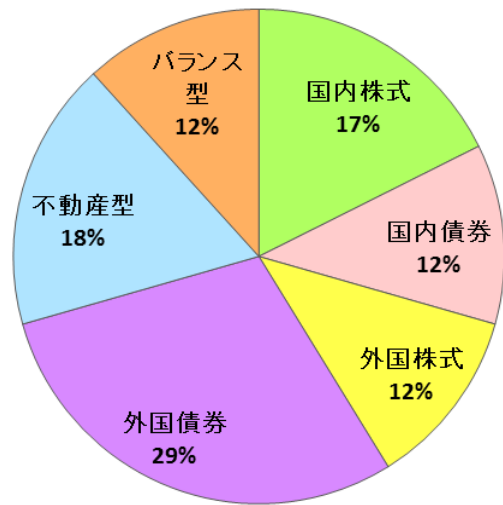


【平成28年度下期投資信託販売額上位10商品別手数料内訳】



■投資信託ラインナップ（29年8月末）

商品カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内株式	3	17%
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%
合計	17	100%



お客様のニーズ、商品の特徴、リスク、手数料を十分に検討し、お客様の安定的な資産形成のお手伝いができるよう商品の充実を図ってまいります。

【商品カテゴリ】

投資対象地域 投資対象資産	国内	海外
債券	国内債券型 主に国内の債券などに投資するファンド	海外債券型 主に海外の債券などに投資するファンド
株式	国内株式型 主に国内の株式に投資するファンド	海外株式型 主に海外の株式に投資するファンド
不動産投資信託 (リート)	国内不動産投資信託 主に国内の不動産投資信託に投資するファンド	海外不動産投資信託 主に海外の不動産投資信託に投資するファンド

内外・バランス型
国内外および複数の資産に投資するファンド