

## 2019年度の取り組み状況について

### 1. お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

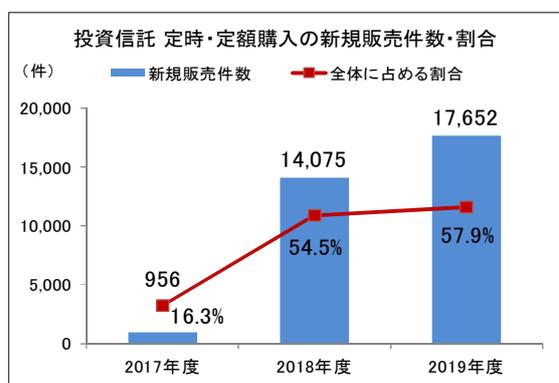
お客様のライフプランやニーズ、知識、投資経験、資産状況、投資目的等を十分に把握し、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行いました。

また、お客様の資産形成に関し、投資信託等の運用商品のみならず、元本保証の積立預金による計画貯蓄や低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上など、お客様の生活を支援する様々な取り組みを展開しました。

#### (1) 長期積立・分散投資に関する取り組み

##### ① 投資信託の定時・定額購入

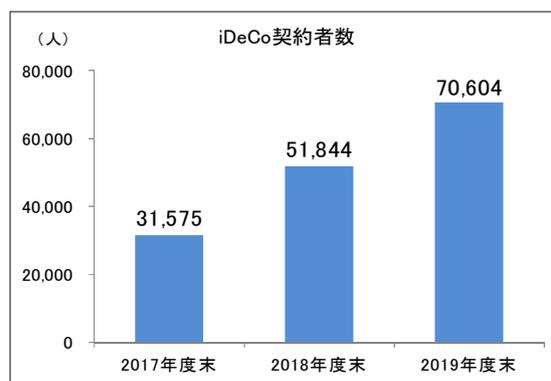
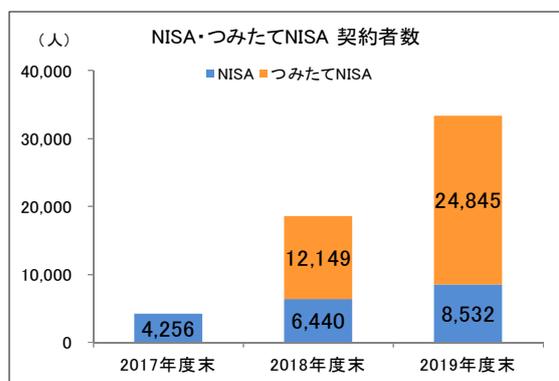
投資信託の「定時・定額購入」（積立投資）による長期的な資産形成のご提案を積極的に行ってきた結果、新規のご利用が順調に増加しました。



\*「定時・定額購入」とは、あらかじめお客様が設定した金額を毎月決まった日にご指定の普通預金口座から引き落とし、投資信託を自動的に買付するサービスです。少額から始められ、投資信託の購入時期を分散させる「ドル・コスト平均法」により、平均購入単価を安定させる効果が期待できます。

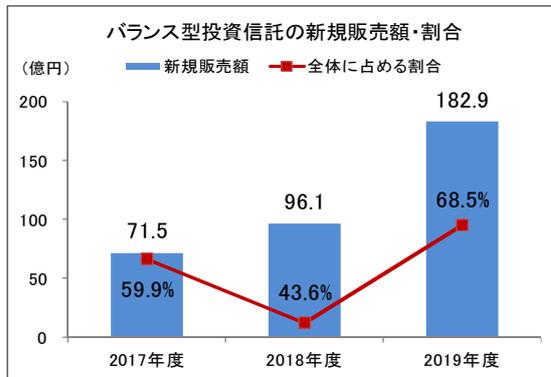
##### ② NISA・つみたてNISA、iDeCo

税制面のメリットに加え、つみたてNISA・iDeCoは、積立投資による平均購入単価の安定化も期待できることを丁寧にご説明してきた結果、ご契約者数が順調に増加しました。



### ③ バランス型投資信託

分散投資の観点からバランス型投資信託の有用性について丁寧にご説明を行ってきた結果、新規のご利用が増加しました。

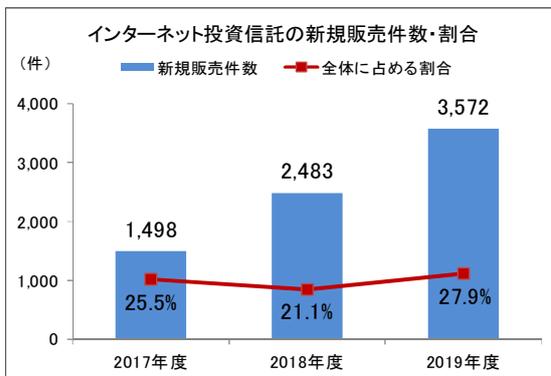


\* 「バランス型投資信託」は、国内外の株式、債券、REIT（不動産投資信託）などの複数の資産に分散して投資するため、価格変動リスクの低減効果を期待できます。

## (2) 投資信託の非対面取引に関する取り組み

### ① インターネット投資信託 (IB投信)

〈中央ろうきん〉のホームページ上に、無料で利用できる相談ツール(注)を充実させて利便性を高めてきた結果、インターネット投資信託の新規のご利用が順調に増加しました。



\* 「インターネット投資信託」は、〈中央ろうきん〉のインターネットバンキング上で、「購入」「解約」「定時・定額買付契約」などのお手続きを、24時間いつでも好きなタイミングでご利用いただけます（システムメンテナンス時間を除きます。）。

〈注〉 無料で利用できる相談ツール

- 「ろうきんダイレクトヘルプデスク」(0120-698-956)

お電話にて投資信託の制度や商品に関するお問い合わせができます。

- 金庫ホームページ「ロボアド&シミュレーション」

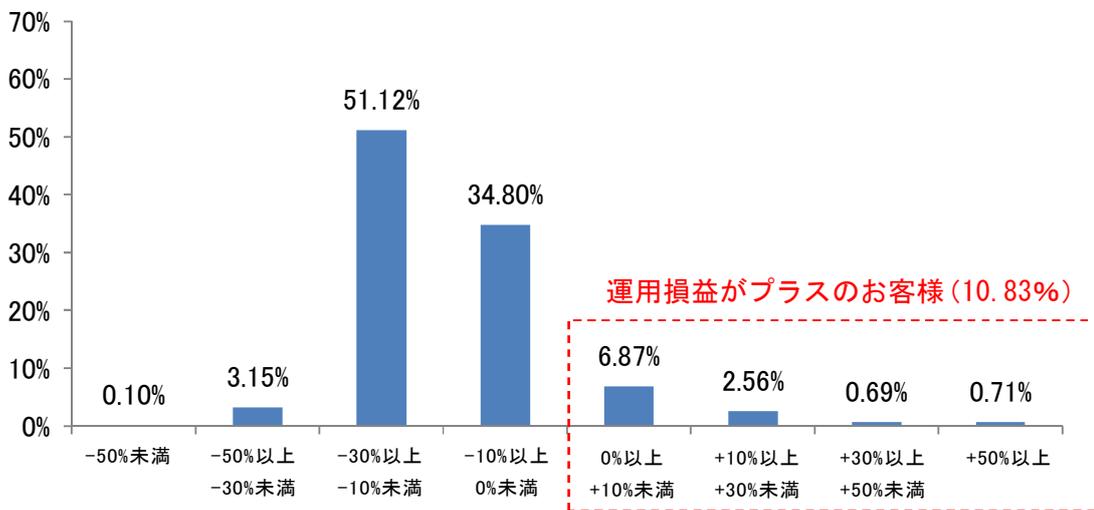
ホームページ上で簡単な質問にお答えいただくだけで、お客様のご要望に沿った将来設計、資産配分、元本割れ確率、投信選択等の指針をご提示します。また、各種投資シミュレーションも行うことができます。

(3) 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の状況

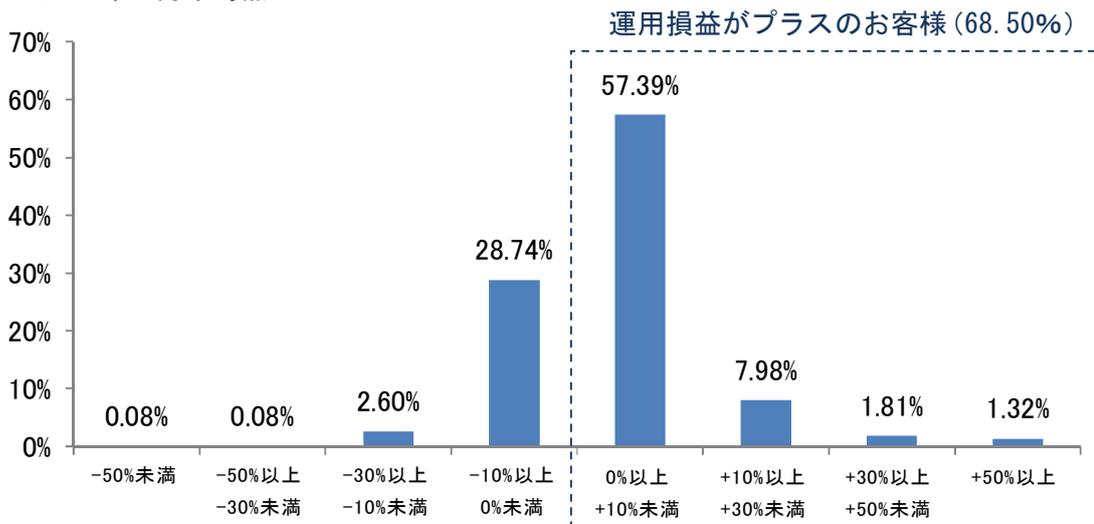
① 投資信託の運用損益別顧客比率

- この指標は、投資信託を保有しているお客様について、保有投資信託のご購入時以降どのくらいのリターンが生じているか、運用損益状況の分布を表しています。
- 2020年3月末時点で、投資信託の運用損益がプラスのお客様の割合は、全体の10.83%となり、2019年3月末の68.50%に比べ低下しました。これは、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、2020年2～3月に国内外の株式市場で株価が大きく下落したことが大きな要因です。

<2020年3月末時点>



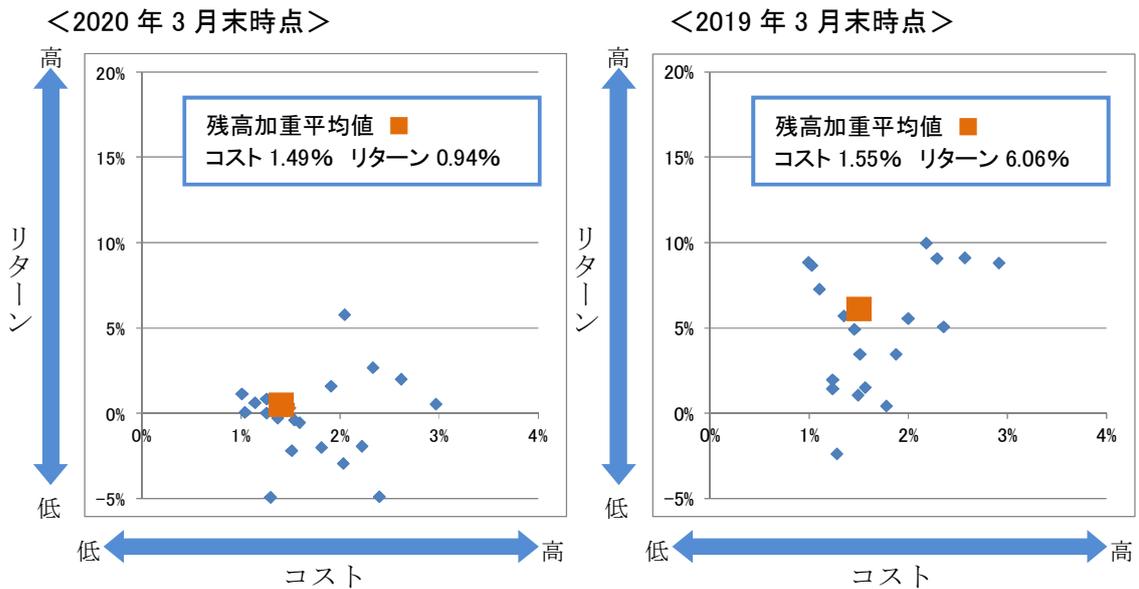
<2019年3月末時点>



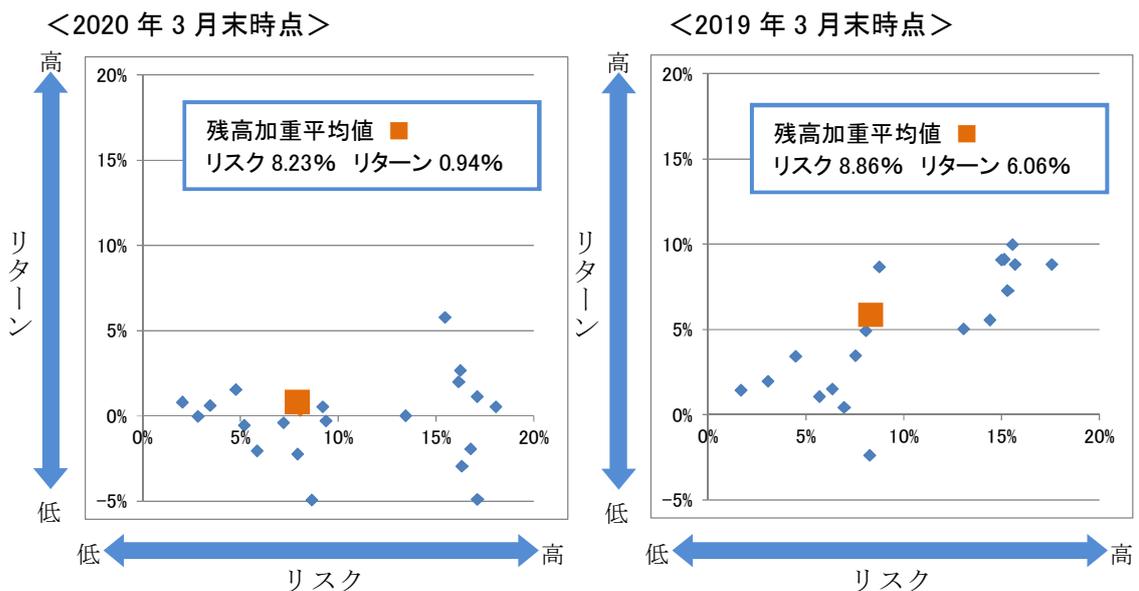
② 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン / リスク・リターン

- この 2 つの指標は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、コストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示すものです。
- 2019 年 3 月末に比べ、2020 年 3 月末の平均コスト・平均リスクはほぼ同じ水準でしたが、平均リターンが株価下落の影響等により大きく低下しました。
- 預り残高上位 20 銘柄のうち、リターンがコストを上回った銘柄数は、2019 年 3 月末の 16 銘柄に対し、2020 年 3 月末は 3 銘柄に減少しました。

i) 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



ii) 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



※コスト = 販売手数料の 1/5 + 信託報酬率 ※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)  
※リターン：過去 5 年間のトータルリターン(年率換算)

<投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧>

2020 年 3 月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(財産3分法)	1.49	9.21	0.54
2	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(円委会(年1回決算型))	1.14	3.44	0.62
3	日本債券ファンド	1.26	2.01	0.83
4	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.44	5.79
5	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.77	1.57
6	インデックスファンド225	1.01	17.09	1.13
7	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22	16.77	-1.93
8	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(世界の財産3分法)	1.38	9.36	-0.28
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.90	-2.22
10	インデックスファンドJリート	1.05	13.43	0.03
11	世界のサイフ	1.30	8.63	-4.93
12	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.60	5.19	-0.56
13	高格付債券ファンド(為替ヘッジ70)毎月分配型(73(しちさん))	1.26	2.84	-0.01
14	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)(セッション)	1.54	7.20	-0.41
15	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.04	16.33	-2.93
16	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.97	18.04	0.53
17	ダイワ外債ソブリン・オープン(毎月分配型)	1.82	5.85	-2.03
18	朝日ライフSRI社会貢献ファンド(あすのはね)	2.62	16.16	1.99
19	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(椰子の実)	2.40	17.11	-4.90
20	グローバル・バリュー・オープン	2.33	16.25	2.67

<投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧>

2019 年 3 月末時点

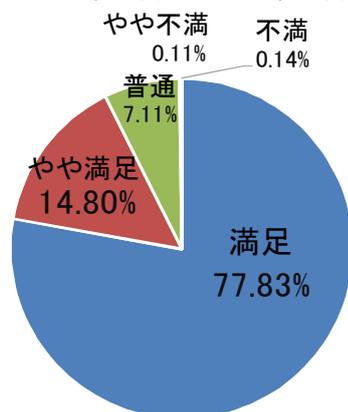
No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(財産3分法)	1.46	8.05	4.90
2	ニッセイ健康応援ファンド	2.01	14.74	14.60
3	日本債券ファンド	1.24	1.69	1.43
4	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.88	4.47	3.43
5	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
6	トレンド・アロケーション・オープン	1.49	5.69	1.07
7	世界のサイフ	1.28	8.26	-2.39
8	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(世界の財産3分法)	1.35	8.15	5.68
9	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.18	15.56	9.96
10	インデックスファンドJリート	1.03	8.74	8.66
11	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.00	14.42	5.54
12	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.57	6.34	1.49
13	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)(セッション)	1.51	7.52	3.46
14	高格付債券ファンド(為替ヘッジ70)毎月分配型(73(しちさん))	1.24	3.06	1.96
15	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.92	17.56	8.81
16	ダイワ外債ソブリン・オープン(毎月分配型)	1.78	6.95	0.43
17	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(椰子の実)	2.35	13.06	5.05
18	朝日ライフSRI社会貢献ファンド(あすのはね)	2.57	15.12	9.09
19	グローバル・バリュー・オープン	2.29	15.01	9.07
20	トピックス・インデックスファンド	1.10	15.31	7.27

※ 設定後5年以上経過している投資信託の預り残高上位20銘柄が対象。(DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除く)

#### (4) お客様アンケートの状況

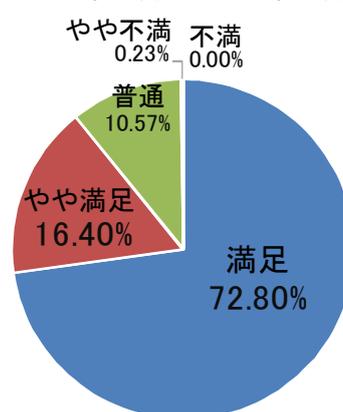
2019年4月から2020年3月末まで、投資信託・国債・個人年金保険をご購入いただいたお客様にアンケートをお願いしました。1,666名（回答率7.71%）の方にご回答いただき、金庫職員の対応について、約78%の方が「満足」、約15%の方が「やや満足」との評価をいただきました。

<2019年4月～2020年3月>



回答者 1,666 人（回答率 7.71%）

<2018年5月～2019年3月>



回答者 324 人（回答率 2.21%）

※2018年5月よりアンケート実施。

#### “くろうきん”ならではの”の取り組み

- 当金庫では、元本保証の積立預金（財形貯蓄・エース預金）による計画貯蓄を資産形成の基本と位置づけており、新規積立および積立額増額のご提案に取り組んでいます。そのうえで、お客様一人ひとりのニーズやリスク許容度に応じて投資信託・NISA・つみたてNISA・iDeCo等の提案を行っています。
- 高金利での借入を未然に防止するための啓発活動や、当金庫ローンへの借換えによるお客様の可処分所得の向上に資する取り組みにも注力しています。

#### 2. 利益相反を適切に管理する取り組み

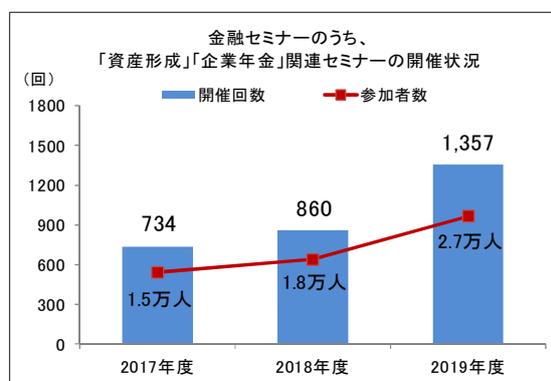
- 利益相反取引については、内部規程・マニュアル等を整備し、適切に管理・運用しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託の商品は、労金業態の中央機関である労金連合会において、利益相反の管理も含め審議・選定されたものの中から、当金庫が適切性を審査したうえで選定しています。
- 労金業態のグループ会社として、投資信託運用会社や保険会社は存在しないことから、グループ会社の商品を優先的に推奨・販売することはありません。

### 3. 手数料等に係る情報提供の取り組み

- 当金庫の商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発・維持・システム運用、事務手続き、コンサルティング業務などに係る費用の対価として、お客様から手数料をいただく場合がございます。手数料の一覧は、店舗窓口およびホームページでご確認いただけます。
- 投資信託のご提案に際しては、お客様説明用パンフレット『投資信託ガイド』を使用して、投資信託の仕組みや購入・保有・解約時にかかる手数料等をわかりやすく説明するよう努めています。

### 4. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

- 金融リテラシーの向上に役立つセミナーを幅広いテーマで実施してきた結果、年間の開催回数は4,367回、参加者数は9.5万人と大幅に増加しました。



- ホームページに投資信託の特設サイトを設け、初めて投資信託をご購入されるお客様向けに、制度内容や預金との違い、リスクとリターンの関係、商品（ファンド）の選び方など、投資に役立つ情報をわかりやすく掲載しています。
- 商品の販売に際しては、お客様一人ひとりの知識、投資経験、資産状況、投資目的等に照らし、わかりやすい情報提供に努めています。とりわけご高齢のお客様に対する投資信託の販売に際しては、より丁寧な説明と、厳格な適合性判定および意思確認（お客様との複数回の面談および当金庫役席者の同席など）を行っています。
- タブレット端末を活用して、長期積立・分散投資の重要性やマーケット情報等をわかりやすく説明するよう努めています。

### “くろうきん”ならではの”の取り組み

- 職域での「多重債務防止」セミナーを189回（前年度170回）開催し、お客様の生活防衛に取り組みました。
- 地域の学校からの要請を受け、学生を対象とした金融教育セミナーを10回開催し、1,680名に参加いただきました。
- 大学生の金融リテラシー向上を目的として、消費者問題や消費者行動をテーマとする大学の演習（ゼミ）への授業協力を行いました（年間32コマ）。
- 2022年4月の成年年齢の引き下げを見据え、DVDおよびワークブック『新・大人社会へのパスポート』を作成しました。今後、本ツールを金融教育セミナー等で活用していきます。

『新・大人社会へのパスポート』



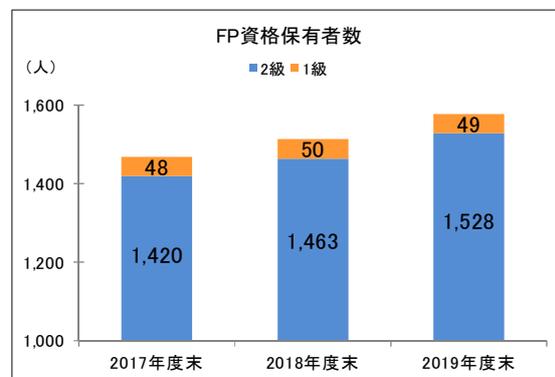
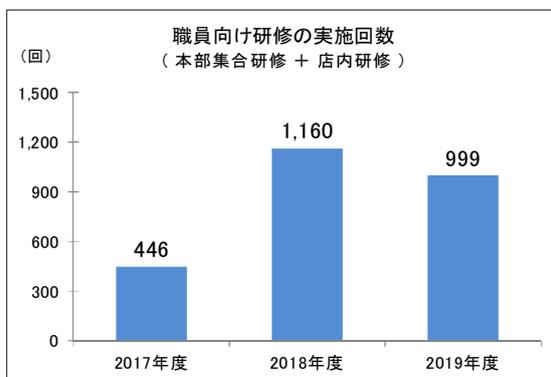
DVD



ワークブック

### 5. お客様一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

- 当金庫は、各営業店に「資産形成アドバイザー」を配置し、お客様からのご相談ニーズにお応えする体制を整えています。
- 「資産形成アドバイザー」は、定期的に本部集合研修を受講し、商品・業務知識や相談スキルを身につけ、アップデートするとともに、その知識・スキルを各営業店の職員に伝え、共有することで、金庫全体の相談・提案力の底上げを図っています。
- 当金庫は、金融商品や投資環境に関する職員の知識の向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。

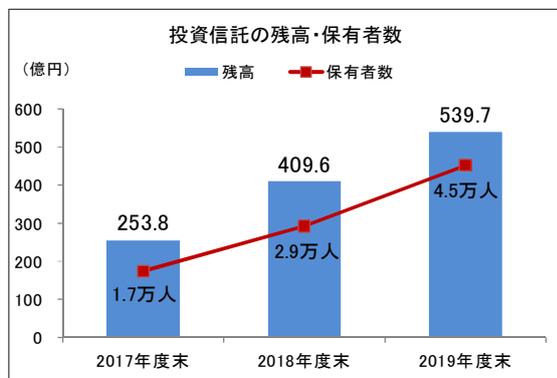


## 6. 「お客様本位の業務運営」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- 当金庫の『第6期中期経営計画(2018-2020年度)』および『2019年度事業計画』において、『お客様本位の業務運営』を重要課題として設定し、取り組んでいます。
- 全営業店のコンプライアンス担当者を対象とした研修において、本方針の策定の背景や趣旨を改めて確認し、各営業店で共有することで、全職員への浸透を図りました。

### 取り組みの成果

当金庫の投資信託の残高、保有者数は着実に増加しています。これは、お客様一人ひとりのライフプランに基づく生活設計支援の取り組みが、お客様から支持された結果であると考えます。今後も、「働く人のベスト金融アドバイザー」としての役割発揮に努めてまいります。



以 上