

# 2021 年度の取り組み状況について

## 1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則』（以下、『原則』という。）の改訂（2021年1月）に基づき、この間の当金庫における取り組み内容や「重要情報シート」<sup>※</sup>の運用開始を踏まえて、当金庫の『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』（以下、『方針』という。）を改定しました。

※「重要情報シート」は、投資信託や外貨建て保険など投資リスクのある金融商品を販売する際に、商品内容等をわかりやすく示し、他の商品と比較できるようにするための情報提供資料です。金融庁が導入を推奨しており、当金庫は2022年2月に導入しました。

## 2. 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を丁寧に確認・把握したうえで、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ては、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的貯蓄、低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上など、お客様の生活支援に資する取り組みを実践しました。

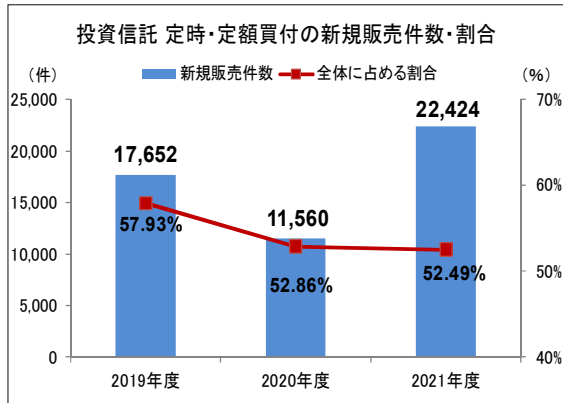
### （1）長期・積立・分散投資に関する取り組み

#### ① 投資信託の定時・定額買付

投資信託の「定時・定額買付サービス」<sup>※1</sup>（積立投資）を活用した長期的な資産形成を提案しました。

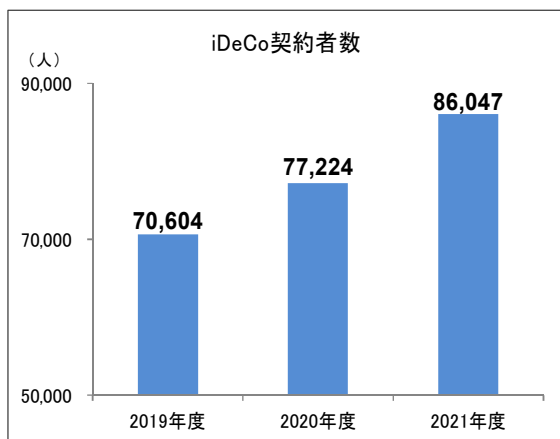
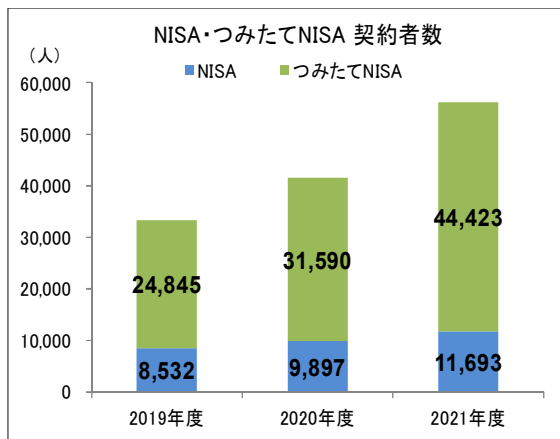
コロナ禍の影響はあったものの、当金庫の強みである「対面」とデジタル化施策による「非対面」を組み合わせ、長期・積立・分散投資による資産形成支援の取り組みを進めた結果、投資信託の「定時・定額買付サービス」<sup>※1</sup>を利用した新規販売件数は前年度（2020年度）およびコロナ禍前（2019年度）を上回りました。

※1「定時・定額買付サービス」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を期待できます。



## ② NISA・つみたてNISA、iDeCo

税制面の優遇に加え、定時・定額買付（積立投資）による平均購入単価の安定化が期待できるつみたてNISA・iDeCoの提案を丁寧に行いました。その結果、ご契約者数が順調に増加しました。

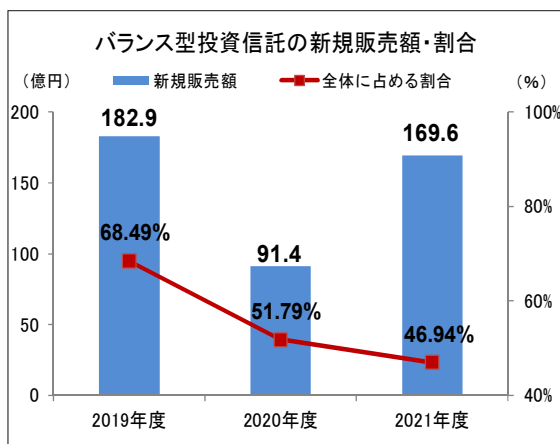


### ③ バランス型投資信託

分散投資の観点からバランス型投資信託<sup>※2</sup>の有用性について丁寧に説明を行い、主に投資信託を初めてご利用されるお客様にご購入いただきました。また、当初、バランス型投資信託<sup>※2</sup>をご契約いただいたお客様にアフターフォローを実施するとともに、「コア&サテライト運用」<sup>※3</sup>をご提案し、安定した資産形成を支援してまいりました。

※2 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。

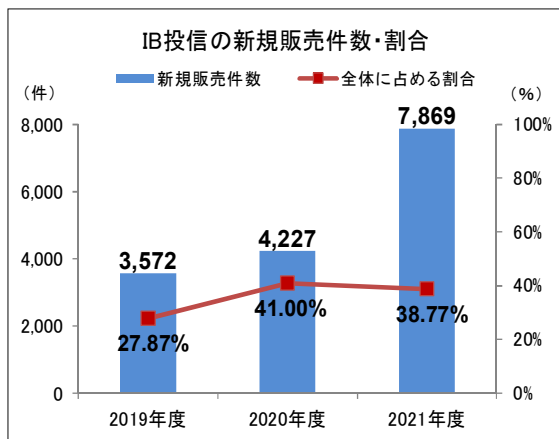
※3 「コア&サテライト運用」は、安定的に運用する「コア」と、リスクをとって高いリターンをめざす積極投資の「サテライト」をバランスよく組み合わせることで、過度なリスクを回避しながらリターンの上積みをめざす投資運用戦略です。



## (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)

投資信託のご契約者にインターネット投資信託の新商品をご案内し、お客様のニーズに合わせて新商品の特徴や複数の投資信託商品を併せ持つことの効果やメリットをご説明しました。また、NISA 口座のご契約者にはアフターフォローを実施するとともに、非課税枠を利用した投資信託の購入（追加購入）をご提案し、お客様の資産形成を継続して支援してまいりました。その結果、ご利用が順調に増加しました。

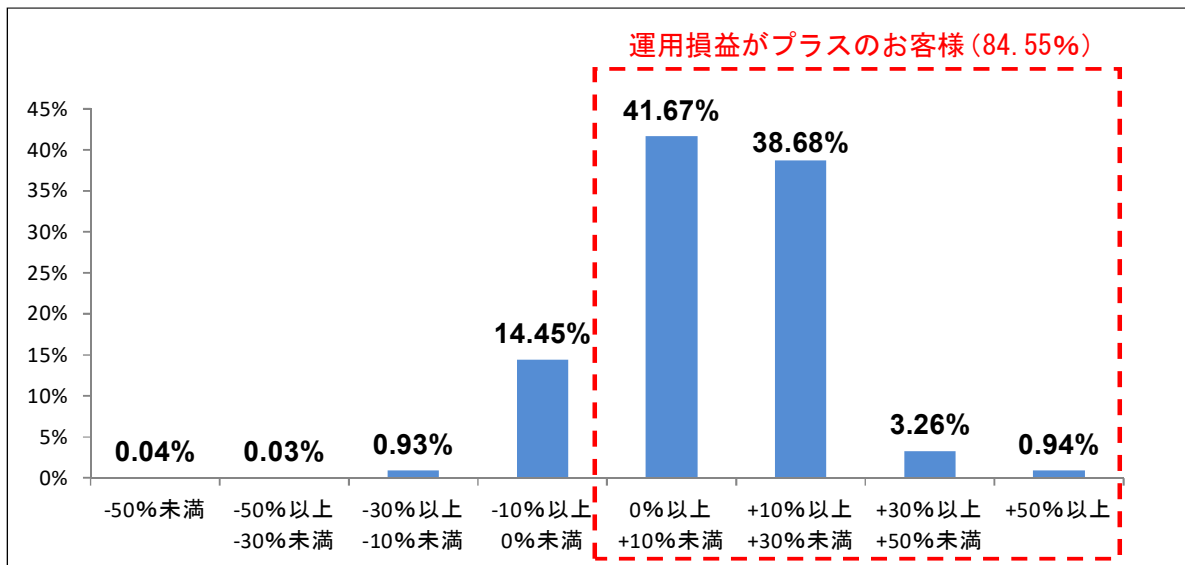


(3) 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の状況

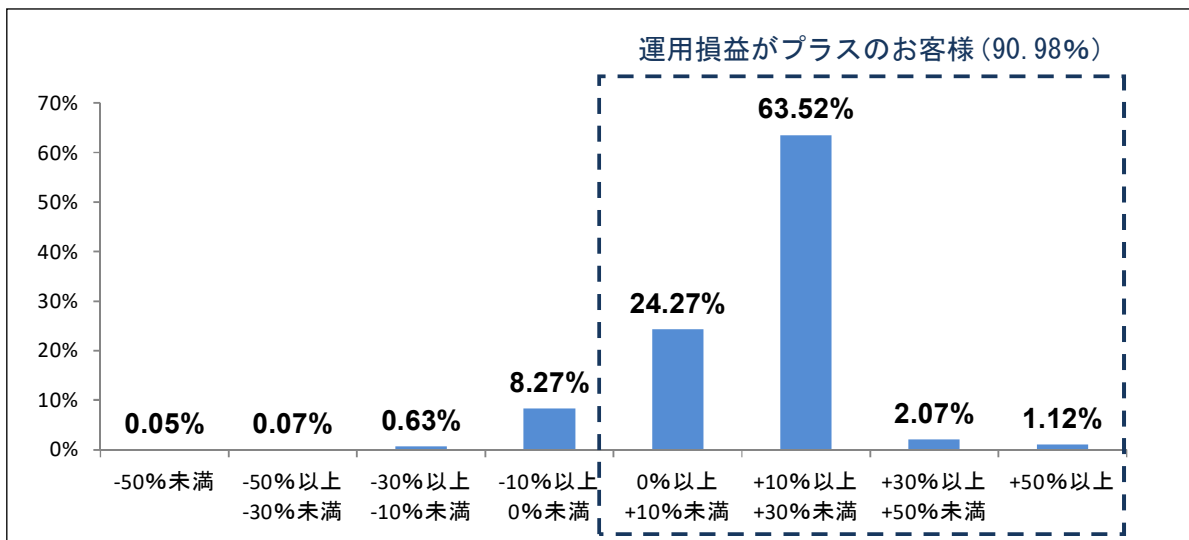
① 投資信託の運用損益別顧客比率

- この指標は、投資信託を保有しているお客様について、投資信託のご購入以降の運用損益の分布状況を表しています。
- 2022年3月末時点で、投資信託の運用損益がプラスのお客様は全体の84.55%(下記グラフの赤枠の部分)となり、2021年3月末の90.98%(下記グラフの青枠の部分)に比べ低下しました。これは、ウクライナ情勢の影響等によるインフレへの警戒などから国内外の株式の価格が下落したことが主な要因です。

<2022年3月末時点>



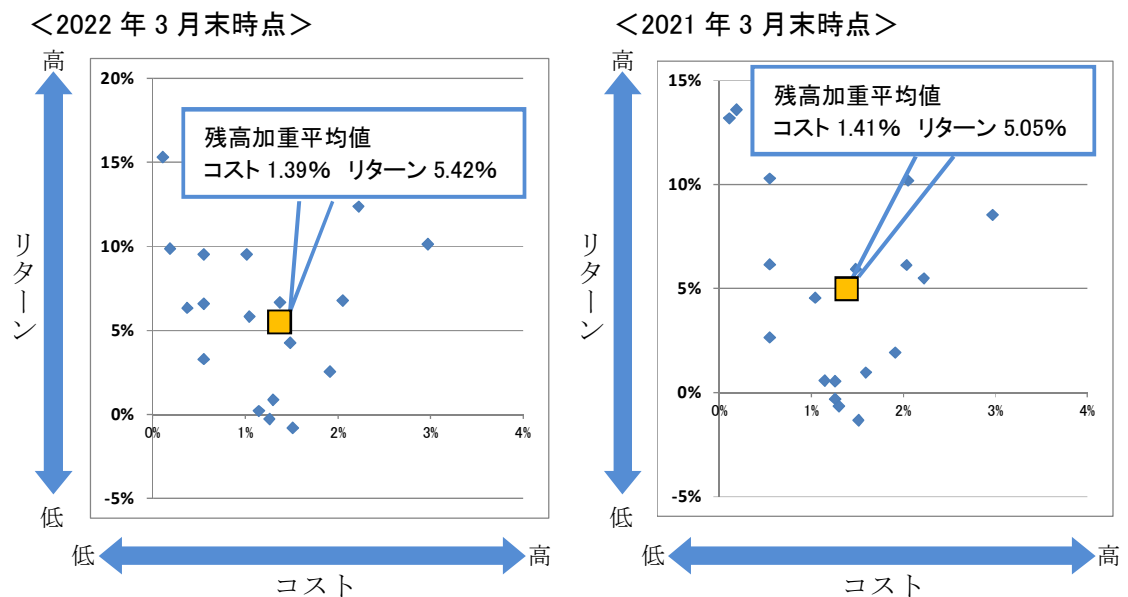
<2021年3月末時点>



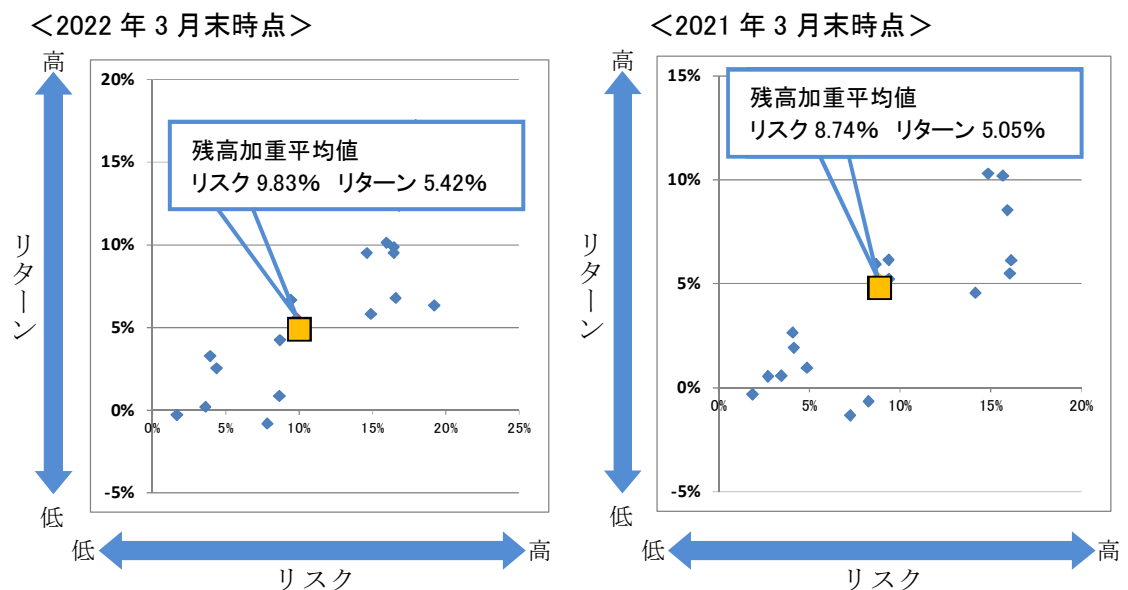
② 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン / リスク・リターン

- 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。
- 2021 年 3 月末と比較して、2022 年 3 月末の「平均コスト」は 1.41%から 1.39%に低下し、「平均リターン」は 5.05%から 5.42%に上昇、「平均リスク」は 8.74%から 9.83%に上昇しました。
- 2022 年 3 月末の預り残高上位 20 銘柄のうち、リターンがコストを上回った銘柄数は、16 銘柄となりました。(2021 年 3 月末：14 銘柄)

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>

(2022 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	1.49	8.69	4.26
2	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.14	3.60	0.21
3	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.37	2.54
4	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	16.58	6.79
5	日本債券ファンド	1.26	1.66	-0.27
6	たわらノーロード 先進国株式	0.11	17.04	15.31
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	16.80	12.36
8	たわらノーロード 日経225	0.19	16.45	9.86
9	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.38	9.44	6.67
10	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	15.96	10.14
12	eMAXIS 最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.32	6.58
13	グローバル・ハイクオリティ・成長株式ファンド(為替ヘッジなし)	2.53	17.94	17.26
14	インデックスファンド Jリート	1.05	14.88	5.82
15	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.83	-0.80
16	eMAXIS 最適化バランス(マイストライカー)	0.55	14.61	9.51
17	iFree 新興国株式インデックス	0.37	19.22	6.34
18	eMAXIS 最適化バランス(マイゴールキーパー)	0.55	3.93	3.29
19	eMAXIS NYダウインデックス	0.66	17.02	14.53
20	世界のサイフ	1.30	8.64	0.86

<投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧>

(2021 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	1.49	8.66	5.95
2	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.14	3.46	0.59
3	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.67	10.19
4	日本債券ファンド	1.26	1.86	-0.30
5	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.14	1.93
6	たわらノーロード 日経225	0.19	16.59	13.60
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	16.06	5.50
8	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
9	たわらノーロード 先進国株式	0.11	17.16	13.20
10	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.38	9.39	5.24
11	インデックスファンド Jリート	1.05	14.17	4.57
12	eMAXIS 最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.37	6.16
13	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	15.93	8.55
14	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.25	-1.33
15	世界のサイフ	1.30	8.26	-0.64
16	eMAXIS 最適化バランス(マイストライカー)	0.55	14.86	10.30
17	eMAXIS 最適化バランス(マイゴールキーパー)	0.55	4.07	2.66
18	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	2.73	0.55
19	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.60	4.86	0.97
20	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.04	16.13	6.13

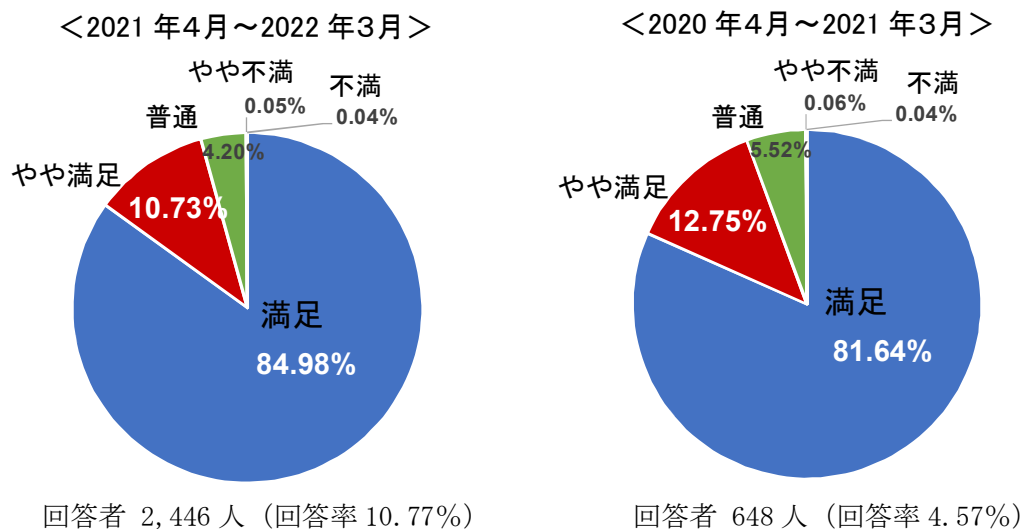
※ 設定後5年以上経過している投資信託の預り残高上位20銘柄が対象。

(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

2021年4月から2022年3月まで、投資信託・個人向け国債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。

2,446名の方にご回答いただき、当金庫職員の対応について、「満足」または「やや満足」と評価いただいたお客様の割合は95.71%となりました。(2020年4月～2021年3月:94.39%)



#### ～ “<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向上に資する取り組みにも注力しています。

### 3. 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、『利益相反管理方針』を定め、また内部規程・マニュアル等を整備して、適切に管理しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託の商品は、ろうきん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。
- 当金庫は、金融商品のお客様への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から委託手数料等の支払を受けることはありません。
- ろうきん業態内に投資信託その他金融商品の提供会社や運用会社はないことから、お客様に業態で内製した金融商品・サービスを優先して販売するなどの利益相反は発生しません。

#### 4. 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、事務手続き、コンサルティング業務、システムの開発・運用などにかか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、店舗窓口にご用意しているほか、ホームページでもご確認いただけます。
- 投資信託のご提案に際しては、お客様ご説明用パンフレット『投資信託ガイド』を使用し、投資信託の仕組みや購入・保有・解約時にかかる手数料等についてわかりやすい説明に努めています。
- 投資信託購入時の手数料について、手数料率とともに購入予定額に応じた手数料概算をお伝えしています。

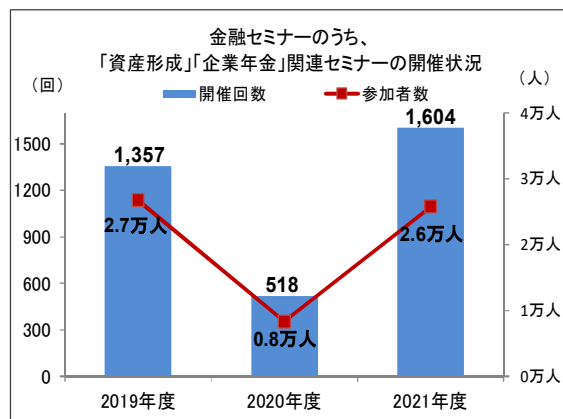
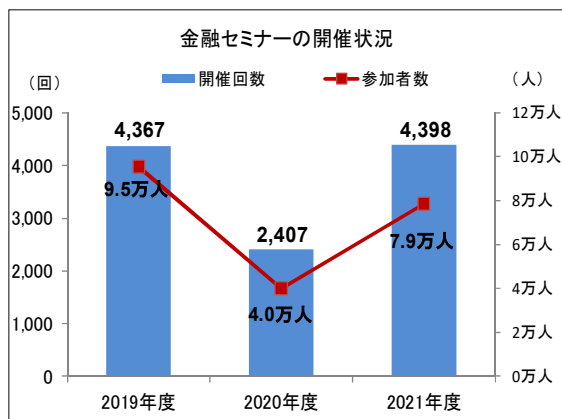
#### 5. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

- お客様の資産状況や金融商品・サービスの取引経験、金融知識および取引目的・ライフプランを踏まえたニーズなどを丁寧に確認させていただき、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨に努めています。その際、金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、想定する顧客層、選定理由、利益相反の可能性の有無、パッケージ化の有無など、お客様が判断するにあたって必要な情報を、「重要情報シート」や目論見書、各種パンフレット等を用いて、わかりやすく情報提供を行っています。とりわけ、複雑またはリスクの高い商品を販売・推奨する場合には、より丁寧な情報提供を行っています。
- 当金庫ホームページの投資信託特設サイトやお客様ご説明用パンフレット『投資信託ガイド』にて、初めて投資信託をご購入されるお客様向けに、投資信託の仕組みや預金との違い、リスクとリターンの関係、長期・積立・分散投資の重要性、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。
- 金融商品・サービスの説明の際に、重要な情報については、説明資料やインターネットバンキング・タブレット端末のお取引画面上で特に強調して表示する等、お客様の注意を促しています。また、同種の金融商品・サービスについては、タブレット端末を用いて、各商品・サービスの特徴やパフォーマンスを比較して表示する等、お客様の理解がより深まるよう努めています。
- 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。



## 6. 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

- コロナ禍においても、ご利用者の金融リテラシーの向上に貢献するべく、会員・組合員の皆様のご協力のもと、感染防止を図りながら金融セミナーを開催しました。また、非対面・非接触ニーズに応えるため、オンラインでのセミナー開催や当金庫ホームページへのセミナー動画の掲示を行いました。



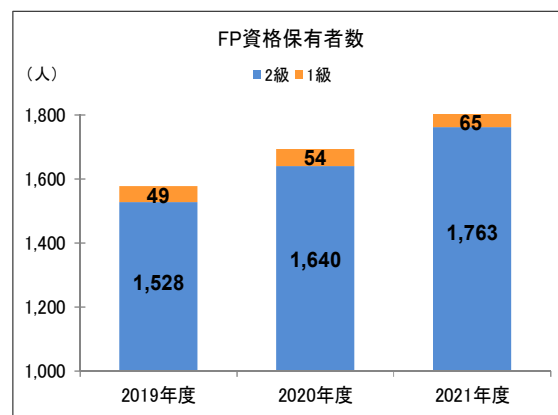
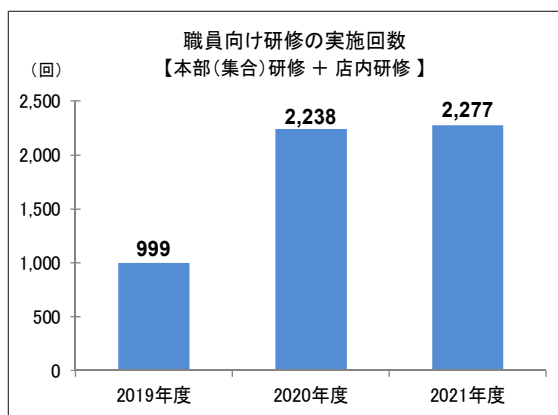
### ～ “くろうきん” ならではの” の取り組み～

- 職域での「多重債務防止」セミナーを267回開催しました。
- 地域の学校からの要請を受け、当金庫が作成したDVDおよびワークブック等を用いて、中学生や特別支援学校の生徒を対象とした金融教育セミナーを13回開催し、1,461名に参加いただきました。
- 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（年間43コマ）を行いました。

- お客様へ販売・推奨を行う際には、お客様一人ひとりの資産状況や金融商品・サービスの取引経験、金融知識および取引目的・ライフプランを踏まえたニーズなどを確認させていただいたうえで、具体的な金融商品・サービスの提案を行っています（類似商品との比較、パッケージ化の有無などを含む）。
- とりわけ、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合や、金融取引被害を受けやすいと考えられる、金融知識や投資経験の少ないお客様やご高齢のお客様に対して金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合には、より丁寧な説明と厳格な適合性の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。
- お客様の資産形成を長期的に支援していくため、金融商品・サービスの提供後に当金庫が必要と判断した場合（市場環境が大きく変化した時など）や、お客様からご要望があった場合には、投資信託委託会社から提供された（臨時）レポート等を適宜活用し、丁寧なアフターフォローを実施しました。
- 2022年3月末現在、当金庫は金融商品の組成に携わっておりません。

## 7. 「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

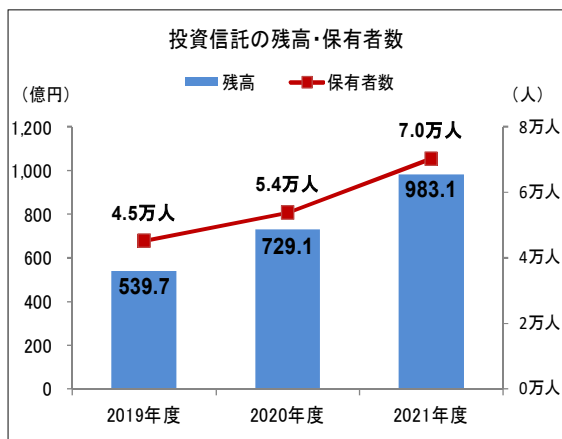
- 全営業店のコンプライアンス担当者を対象とした研修において、『方針』の策定の背景や趣旨を改めて確認し、各営業店で共有することで『方針』の全職員への浸透を図りました。
- 職員の業績評価については、「お客様本位」の業務・活動の実践に資する項目を設定しています。
- 全営業店でオンライン研修（本部作成コンテンツの録画配信）を行い、職員の商品・業務知識や相談・提案力の向上を図っています。
- 当金庫は、職員の金融商品・サービスや投資環境に関する知識および相談・提案力の向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。



### 取り組みの成果

当金庫の投資信託の残高および保有者数は、着実に増加しています。これは、お客様一人ひとりに適した提案や取り組みが、お客様からご支持いただいた結果であると考えます。

今後もお客様とのコミュニケーションを大切にして、「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