

2023年度

お客様本位の業務運営 取組状況について

2024年10月

【取組方針】

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。

原則2

原則6

2.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。

原則2

原則3

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。

原則2

原則4

原則5

原則6

4.一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。

原則5

原則6

5.お客さま本位の業務運営を実現するため、体制の整備・職員教育に努めます。

原則6

原則7

(1) 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求めます。

当金庫の取組み

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。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できるよう努めております。

原則2

原則6

～フロント部門（営業店・サポート部署）資格者推移～

資格分類	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
1級 FP技能士	1名	1名	1名
2級 FP技能士	29名	29名	31名
3級 FP技能士	42名	46名	42名
合 計	72名	76名	74名
役職員数	157名	148名	146名
取 得 率	45.86%	51.35%	50.68%

(2) 当金庫は、お客さま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に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

幅広い種類の投資信託

- ・運用効率が良く純資産額の多い投資信託や資産形成に適したバランスファンドおよびノーロード商品を中心に豊富な選択肢を揃え、併せて長期の資産形成に適した「コモンズ30ファンド」等のお客さま目線の銘柄も取り揃えております。
- ・現在、当金庫が取扱う商品は国内株式が4ファンド（うちノーロード2ファンド）、国外株式が4ファンド（うちノーロード3ファンド）、国内外株式が2ファンド、国内不動産が2ファンド、バランス型が5ファンド（うちノーロード1ファンド）とバランスよく商品を導入しました。
- ・今後も、初めて金融商品をご検討されるお客さまや、ご高齢のお客さまの幅広いニーズにもお応えできるようにラインナップの見直しを定期的に行います。

原則2

原則6

(1) 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、利益相反管理規程を定め、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。

モニタリング体制の整備

リスク管理部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程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。

原則2

原則3

(2) 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。

ご提案する商品が偏らないようにするための職員教育

お客さまにご提案する商品が特定の商品に偏ることがないように、お客さま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。

原則2

原則3

手数料等の重要な情報について、 丁寧にわかりやすく説明します

(1) 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、わ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。

「重要情報シート」の導入

・当金庫では、お客さまにご負担いただく手数料、その他費用等につきまして、正しくご理解いただくために重要情報シートを活用しております。

・現在お取り扱い中の特定保険商品(外貨建保険商品)については重要情報シートを作成し、説明を行っております(右図見本)。

・現在お取り扱いしております投資信託商品につきましても順次、重要情報シートをご用意し、わかりやすい説明に努めてまいります。

2023年4月版

重要情報シート

販売会社：はくさん信用金庫

この資料は、この商品の全ての事項を記載したものではありません。ご検討、お申込みに際しては、「商品概要書」、「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」、「商品説明書」、「商品概要書」、「契約のしおり-定款・約款」等をお読みください。

この商品は日本生命を引受保険会社とする生命保険です。
預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

1. 商品等の内容(当金庫は、組成会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています)

金融商品の名称・種類	日本生命の一時払終身保険ロングリターンGOLD 3 しんきんらいふ終身N <ニッセイ指定通貸建積立利率変動型一時払終身保険(米ドル建・豪ドル建)>
組成会社 (引受保険会社)	日本生命保険相互会社
販売委託元	
金融商品の目的・機能	【目的】 ・外貨の金利を活かして積立金をふやし、将来は大切な方へ資産を「のこす」か、ご自分で「つかう」かを選択できる外貨建の終身保険です。 【機能】 ・指定通貸を米ドルまたは豪ドルより選択できます。 ・告知不要で90歳まで加入できます。 ・被保険者が亡くなったとき、指定通貸で一時払保険料以上の死亡保険金をお支払いします。 ①「おやすみタイプ」 ・以下の2つのタイプより選択できます。 ・積立利率にしながら、積立金をふやします。 ・解約払戻金の円換算額に目標金額を設定することができます。 ・目標金額に到達したとき、「のこすコース(円建終身保険)」に移行します。 ②「つぎはこタイプ」 ・契約の当日に被保険者が生存しているとき、毎年定期支払金をお支払いします。 ・将来、「のこすコース(円建終身保険)」または「つかうコース(円建年金)」に移行できます。
商品組成に係る事業者が想定する購入層	・この商品は以下のご意向があるお客さまを念頭に組成しています。 ・全タイプ共通 ・終身にわたる死亡保障(ご家族の生活資金・相続対策の資金等)を確保したいお客さま ・特定の積立利率のもとで外貨建で資産を運用し、将来に向けた資産形成を行いたいお客さま ・「つかうタイプ」の場合 ・毎年の契約応当日に、上記の外貨建で運用した成果から定期支払金を受け取りたいお客さま ・また、為替変動リスク・金利変動リスクに伴う元本割れを許容できるお客さまを想定しています。
パッケージ化の有無	ありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフの適用があります。ご契約の申込日または注意喚起情報を受け取った日のいずれか遅い日からその日を起て8日以内であれば、書面または電磁的記録によるお申し出により、ご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。

(質問例) ① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。

② この商品を購入した場合、どのようなメリットを受けることができるのか。

③ 目標達成しなかった場合について説明してほしい。

原則2

原則4

原則5

原則6

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

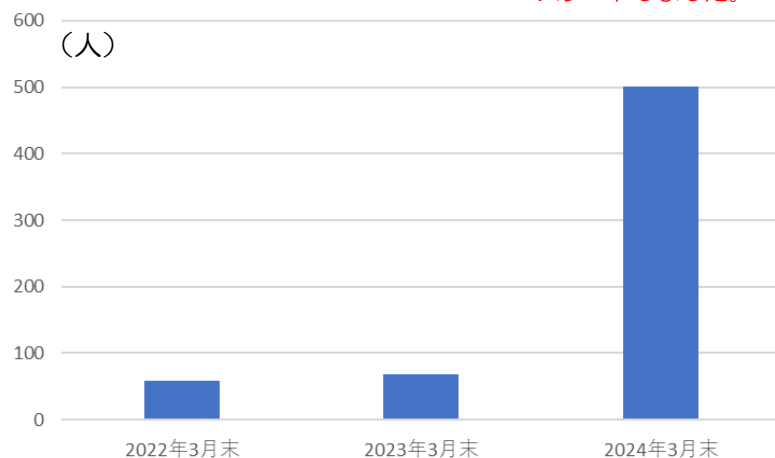
(1) 当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、適合性に見合う、一人ひとりのお客さまにふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

原則5

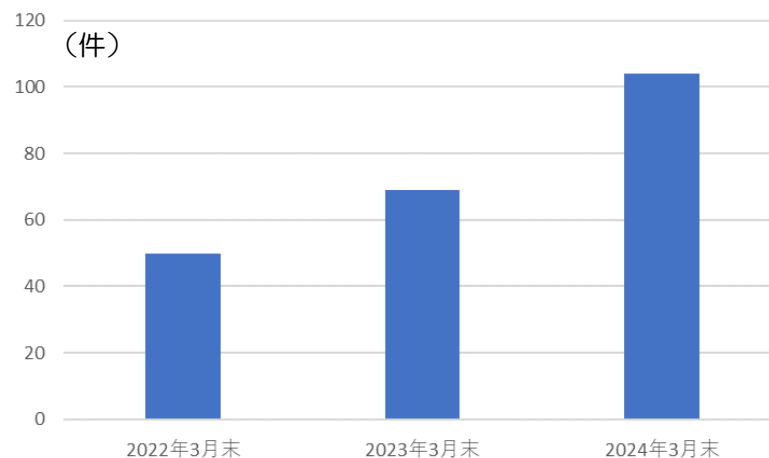
原則6

- ・ 定期的なアフターフォローの実施
- ・ 新NISA・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

【NISA口座 契約者数】



【積立投資 契約件数】



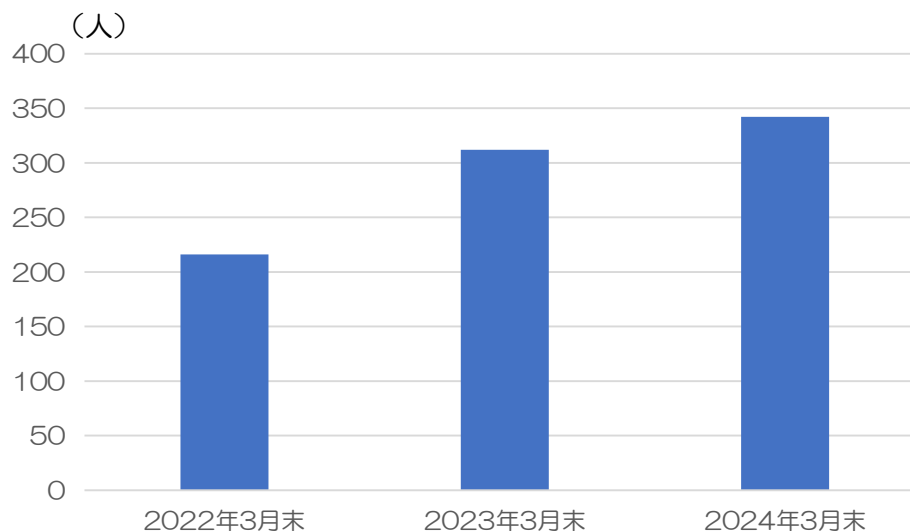
(1) 当金庫は、お客さまとの対話を大切にし、ライフプランを考慮したうえで、適合性に見合う、一人ひとりのお客さまにふさわしいと考える金融商品やサービスの提供に努めます。

原則5

原則6

- ・ iDeCoのご提案を通じて、お客さまの老後資金の形成をお手伝いいたします

【iDeCo 契約者数】



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

(1) 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

お客さま向けセミナーの実施

お客さまへ向けたセミナーおよび職域での従業員向け金融教育の支援を図ることを目的とし、積極的に広報を展開いたします。

原則5

原則6

	セミナータイトル	参加者数
プレミアム 1000社の会	女性マネーセミナー 知って得するライフプランと試算運用	32名
	2024年の経済見通しについて	69名
職域セミナー	iDeCo従業員説明会	39名
	金融リテラシー説明会	30名
合 計		170名

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

- (1) 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。

原則5

原則6

定期的なアフターフォローの実施

当金庫が販売した投資信託を保有する下記条件に該当す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。

- (1) 販売応答月時点で年齢が70歳以上
および取得金額100万円以上の投資信託を保有
- (2) 6月末および12月末時点で保有する投資信託の
トータルリターンがマイナス20%以上
- (3) 上記(1)(2)以外であってもフォローが必要と判断される先

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

- (1) 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。

原則5

原則6

定期的なアフターフォローの実施

当金庫が販売した保険商品を保有する下記条件に該当す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。

保険会社から提供される、年1回契約応答月に保険会社から郵送される「ご契約内容のお知らせ」が到着するすべてのお客さまに対し、契約内容、商品のリスクについて保険会社の「既契約アフターフォロー資料」を参考に説明をおこなう。

(1) 当金庫は、販売担当者の資質向上のため、定期的に職員研修を実施します。
また、お客さまの資産形成・資産運用を支援し、人生により添ったコンサルティングが行える人材を継続的に育成します。

原則6

原則7

定期的に金庫内での人材教育としまして「各種職員研修」を定期的に行っております。

また、それ以外にも職員の自由参加による「はくさんゼミ」も開講しており、2023年度の開催実績は以下の通りです。

- ・ファイナンシャル・プランニング試験対策講座
- ・融資業務入門編
- ・初心者向け営業店融資実務
- ・事業承継・M&A勉強会
- ・消費者ローン勉強会
- ・社会保障から学ぶiDeCo推進方法

〈以上、2023年度実績〉

お客さま本位の業務運営に関する原則（金融庁）

原則1

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

原則2

金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

原則3

金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

原則4

金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

お客さま本位の業務運営に関する原則（金融庁）

原則5

金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

原則6

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

原則7

金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

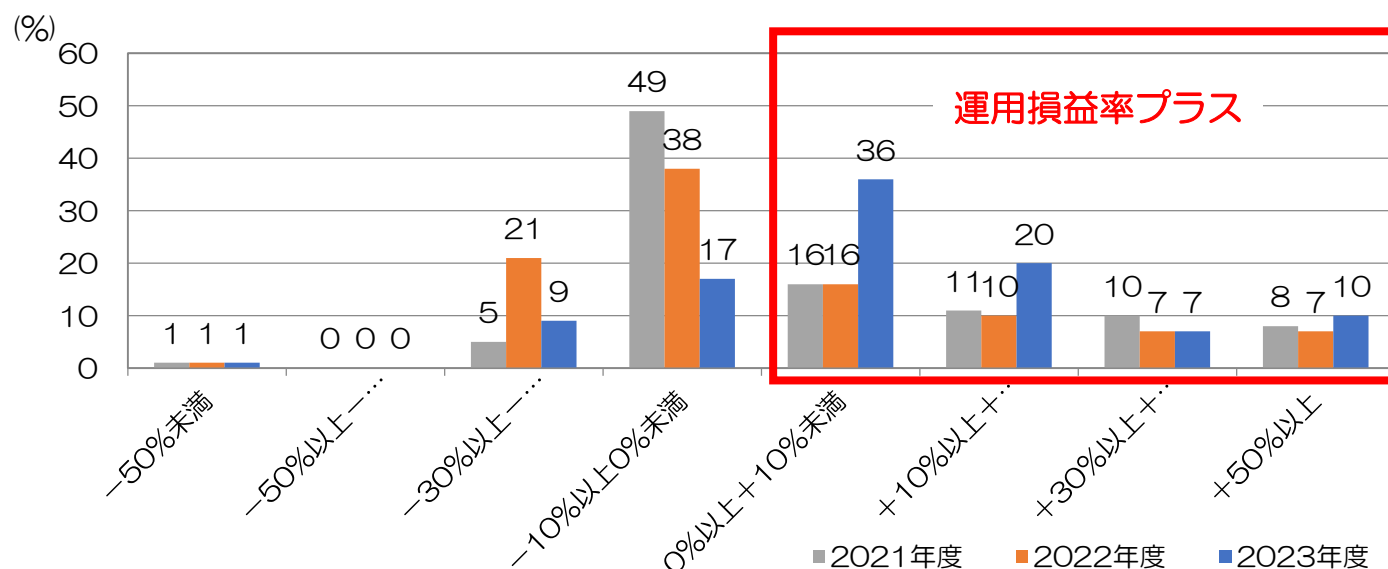
共通KPI

投資信託会社、及び保険会社における
比較可能な共通KPI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73.0%でした。

なお、同比率は2022年3月末時点で45.0%、2023年3月末時点で40.0%でした。



基準日：2024年3月末時点

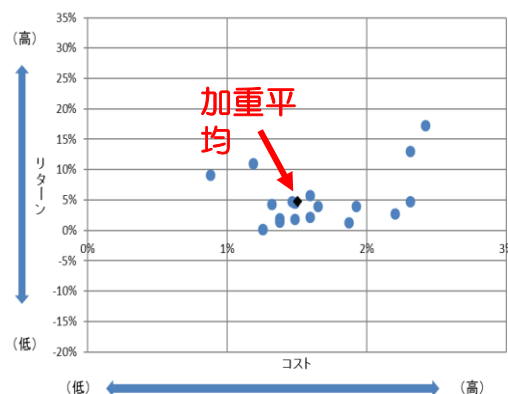
運用損益：基準日時点の評価金額+累計受取分配金額（税引後）
+累計売却金額－累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

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

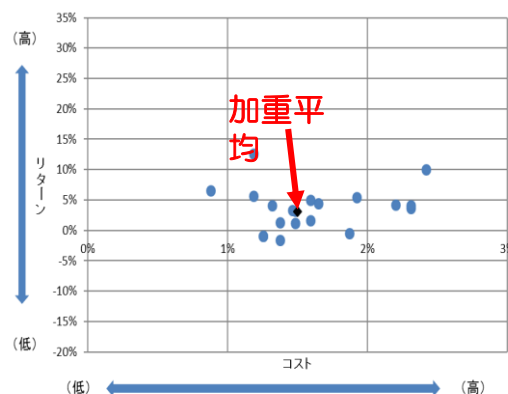
投資信託の残高上位20銘柄について、コストに対するリターンを表示しています。

2022年3月末



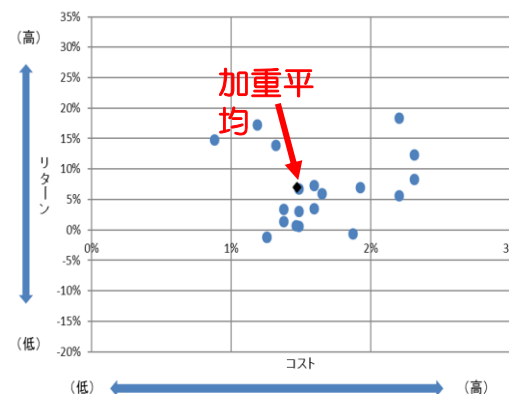
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.51%	4.77%

2023年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.50%	3.13%

2024年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.47%	7.06%

基準日：2024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年）+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）

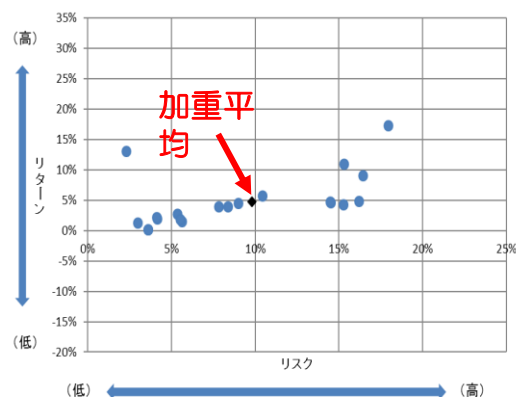
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※ 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

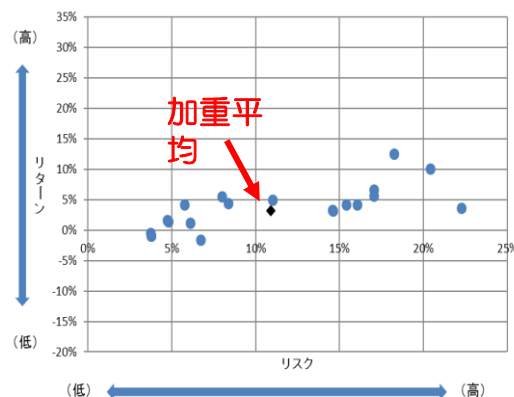
投資信託の残高上位20銘柄について、リスクに対するリターンを表示しています。

2022年3月末



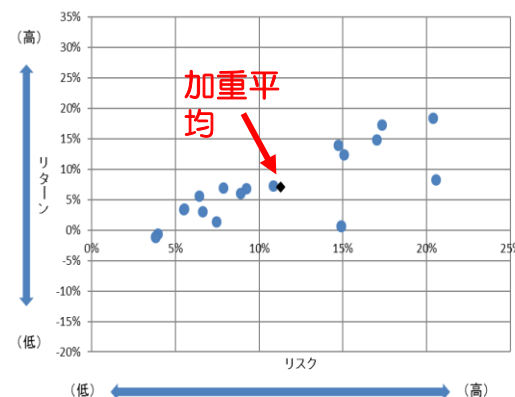
残高加重平均値	リスク	リターン
	9.79%	4.77%

2023年3月末



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.91%	3.13%

2024年3月末



残高加重平均値	リスク	リターン
	11.29%	7.06%

基準日：2024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。

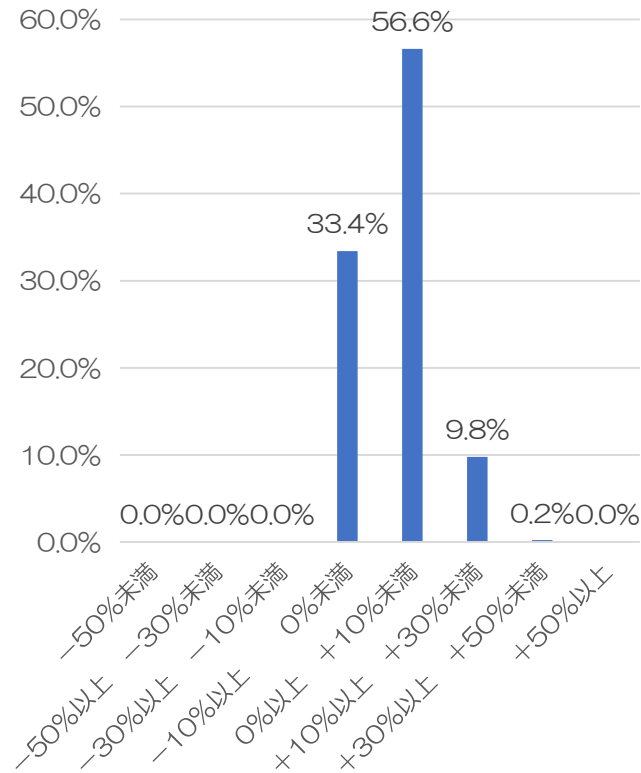
当金庫の投資信託の残高上位20銘柄は以下の通りです (2024年3月末時点)

順位	銘柄名	運用会社	コスト	リスク	リターン
1位	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	0.88%	17.00%	14.87%
2位	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	1.87%	3.95%	-0.57%
3位	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%	9.24%	6.82%
4位	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%	14.90%	0.65%
5位	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	1.32%	14.72%	13.95%
6位	ニッセイ／パトナム・毎月分配インカムオープン	ニッセイアセットマネジメント	2.20%	6.42%	5.62%
7位	しんきん海外ソブリン債セクション 欧米ソブリン債ポートフォリオ	しんきんアセットマネジメント投信	1.38%	5.49%	3.42%
8位	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	2.20%	20.36%	18.45%
9位	しんきん海外ソブリン債セクション 欧州ソブリン債ポートフォリオ	しんきんアセットマネジメント投信	1.38%	7.45%	1.46%
10位	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	東京海上アセットマネジメント	1.25%	3.81%	-1.09%
11位	新成長株ファンド	明治安田アセットマネジメント	2.31%	20.55%	8.35%
12位	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%	14.88%	0.78%
13位	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド（為替ノーヘッジ型）	三井住友DSアセットマネジメント	1.19%	17.31%	17.35%
14位	損保ジャパン・グリーン・オープン	SOMPOアセットマネジメント	2.31%	15.05%	12.37%
15位	しんきんグローバル6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	1.60%	10.84%	7.30%
16位	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%	6.62%	3.07%
17位	三菱UFJ／マッコーリー グローバル・インフラ債券ファンド〈為替ヘッジなし〉（毎月決算型）	三菱UFJアセットマネジメント	1.65%	8.87%	6.03%
18位	東京海上・円資産バランスF（毎月決算型）	東京海上アセットマネジメント	1.25%	3.81%	-1.10%
19位	グローバル・ソブリン・オープン（資産成長型）	三菱UFJアセットマネジメント	1.60%	5.52%	3.51%
20位	しんきんアジア債券ファンド（毎月決算型）	しんきんアセットマネジメント投信	1.93%	7.84%	6.96%

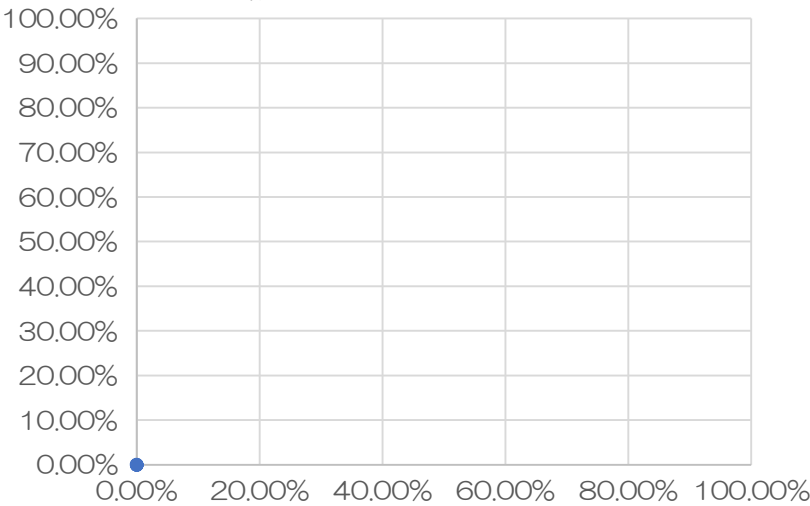
外貨建一時払保険について、運用評価別顧客比率と銘柄別コスト・リターンを表示しています。

【2024年3月末】

運用評価別顧客比率



銘柄別コスト・リターン



	コスト	リターン
加重平均	-	-

※ 銘柄別コスト・リターン算出対象となるのは60ヶ月以上経過契約のみとなるため、当庫該当なし

この街とともに、
前を向く。上を向く。

はくさん信用金庫