

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

足立成和信用金庫

理事長 土屋 武司

「足立成和信用金庫は、金融サービスを通じて、地域の繁栄と発展に奉仕し、感謝の気持ちを持って顧客満足を最優先する。」という経営理念に基づいて、お客さまのライフサイクルにおける資産形成や資産運用、日常生活におけるリスクへの備えなどにかかわる様々な課題解決に取り組んでいます。

当金庫は、お客さまの様々なニーズに適切にお応えしていくため「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。

全役職員が基本方針を遵守することで、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

### (お客さまの最善の利益の追求)

- お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約目的等に照らし、適切な金融商品をお客さまにご理解いただける形でご提案いたします。

### (利益相反の適切な管理)

- 当金庫は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理を徹底いたします。

### (手数料等の明確化)

- お客さまにご負担いただく手数料等について、透明性を図り、分かりやすい説明をしております。

### (重要な情報の分かりやすい提供)

- 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの適切な投資判断に必要な情報を十分ご理解いただけるまで、分かりやすく説明しております。
- 商品販売後におけるアフターフォローの充実に努め、経済環境や市場動向を踏まえた適切な情報提供に努めてまいります。

### (お客さまにふさわしいサービスの提供)

- お客さまのご意向や目的に応じて適切な商品をご選択いただけるよう、商品・サービスの充実に努めてまいります。
- 取扱商品は、取引関係、系列等に拘らず、商品の特性・リスク・手数料の透明性等を十分に検討して選定するよう努めてまいります。

### (職員に対する適切な動機づけの枠組み)

- お客さまへの課題解決の取り組みが適切に評価されるよう業績評価体系を定期的に見直しております。
- 職員の資質向上を図るため、資格取得の奨励や研修等の実施によりスキルの向上に取り組んでまいります。

# 「金融商品に関するお客さま本位の業務運営基本方針」に係る取組状況

平成30年12月

## 1. 商品ラインアップ

### 投資信託ラインアップ

商品カテゴリー	取扱商品数				取扱商品比率
	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末	
国内	5	5	5	11	36.7%
株式	3	3	3	8	26.7%
債券	1	1	1	1	3.3%
REIT	1	1	1	2	6.7%
海外	4	4	4	8	26.7%
株式	1	1	1	4	13.3%
債券	3	3	3	4	13.3%
REIT	0	0	0	0	0.0%
内外	2	2	2	7	23.3%
株式	0	0	0	3	10.0%
債券	1	1	1	2	6.7%
REIT	1	1	1	2	6.7%
複合	3	3	3	4	13.3%
合計	14	14	14	30	100.0%
うちノーロード	1	1	1	7	23.3%

### ◎決算期間別ラインアップ

毎月決算型	8	8	8	8	26.7%
3か月決算型	2	2	2	3	10.0%
半年決算型	1	1	1	4	13.3%
1年決算型	3	3	3	15	50.0%
合計	14	14	14	30	100.0%

### 保険商品ラインアップ

#### <生命保険商品>

商品カテゴリー	取扱商品数				取扱商品比率
	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末	
一時払い	1	1	3	3	23.1%
個人年金	1	1	1	1	7.7%
終身保険	0	0	2	2	15.4%
平準払い	4	4	10	10	76.9%
医療保険	2	2	5	5	38.5%
がん保険	2	2	2	2	15.4%
終身保険	—	—	1	1	7.7%
定期保険	—	—	1	1	7.7%
通減定期保険	—	—	1	1	7.7%
合計	5	5	13	13	100.0%

#### <損害保険商品>

商品カテゴリー	取扱商品数				取扱商品比率
	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末	
火災保険	1	1	2	2	33.3%
傷害保険	2	2	2	2	33.3%
ペット保険	1	1	1	1	16.7%
所得補償	1	1	1	1	16.7%
合計	5	5	6	6	100.0%

## 2. 預かり資産保有顧客数

	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末
投資信託	144	135	155	251
うち積立投信	4	6	14	90
うちつみたてNISA	—	—	0	75
公共債	833	719	974	1,150
生命保険	480	661	782	786
損害保険	1,535	1,832	2,140	2,076

### 3. 預かり資産残高

	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末	残高比率
投資信託	283,525	272,403	327,881	324,803	3.6%
公共債	3,327,230	3,231,260	5,589,520	7,179,650	79.3%
生命保険	943,379	813,199	1,056,474	1,547,811	17.1%
定額年金保険(一時払)	943,379	813,199	745,224	719,224	8.0%
終身保険(一時払)	—	—	311,250	828,587	9.2%
合計	4,554,134	4,316,862	6,973,875	9,052,264	100.0%

(単位:千円)

### 4. NISAの取扱状況

	平成28年3月末	平成29年3月末	平成30年3月末	平成30年9月末
NISA口座開設数				
一般NISA	10	13	15	19
つみたてNISA	—	—	1	92
ジュニアNISA	0	0	0	1
NISA利用口座数				
一般NISA	4	5	12	16
つみたてNISA	—	—	0	75
ジュニアNISA	0	0	0	1
NISA残高	7,359	9,094	13,092	17,517
一般NISA	7,359	9,094	13,092	15,285
つみたてNISA	—	—	0	2,125
ジュニアNISA	0	0	0	107

(単位:千円)

### 5. 投信保有顧客のリターン状況

運用リターン	顧客数	比率
～25.1%	22	9.4%
25.0%～20.1%	8	3.4%
20.0%～15.1%	6	2.6%
15.0%～10.1%	7	3.0%
10.0%～5.1%	15	6.4%
5.0%～0.1%	50	21.3%
0%	7	3.0%
▲0.1%～▲5.0%	110	46.8%
▲5.1%～▲10.0%	4	1.7%
▲10.1%～▲15.0%	3	1.3%
▲15.1%～▲20.0%	1	0.4%
▲20.1%～▲25.0%	0	0.0%
▲25.1%～	2	0.9%
合計	235	100.0%

### 6. アフターフォローの実施状況

	28年度	29年度	30年度上期
対象顧客数	83	101	124
実施顧客数	3	52	49
1回実施	3	24	24
2回実施	—	18	15
3回以上実施	—	10	10
実施回数累計	3	102	89

### 7. 資格保有状況(30年9月末現在)

FP技能士1級	3	1.0%
FP技能士2級	129	42.6%
FP技能士3級	171	56.4%
合計	303	100.0%