

2024 年 9 月 1 日

## 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

当金庫は、経営の基本方針である「お客さま優先主義」に基づき、金融商品の販売に関し、お客さまの様々なニーズに適切にお応えしていく取組みを一層強化するため、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「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「本基本方針」を遵守することで、お客さま本位の業務運営の確立に取り組んでまいります。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

当金庫における「お客さまの最善の利益」とは、「お客さま一人ひとりの想いの実現やお客さま満足」の達成であると捉えます。

経営の基本方針である「お客さま優先主義」を念頭に、「行動指針」で定める『地域・お客さま・仲間のためになっているか』を踏まえ、常に、お客さまの利益となっているかを最優先に考えた業務運営を行い、こうした企業文化が定着するよう努めてまいります。

### 2. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反管理を行ってまいります。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく金融商品購入時や保有時また売却時に発生する手数料等につきましては、十分にご理解いただくため、分かりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。

### 4. 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で重要な情報である商品性、商品の選定理由などを、十分にご理解いただけるまで、分かりやすくご説明いたします。

**5. お客様にふさわしいサービスの提供**

お客様の資産状況、取引経験、知識、取引目的を確認させていただいたうえで、お客様の状況に適合する適切な商品のご提案をさせていただきます。

**6. 職員に対する適切な動機づけの仕組み**

お客様の利益の追求を最優先に考える企業文化が定着するように、業績評価制度の整備および人材育成を行ってまいります。

以上

2025 年 9 月 1 日

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を踏まえたアクションプラン

足立成和信用金庫  
理事長 土屋 武司

### 1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの目的達成のため、ニーズを確認させていただいたうえで、知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえ、また商品を組成する会社とお客さまのご利用状況などの情報を共有し、想定される属性に合致する商品を選定させていただきます。
- (2) 金融商品のご提案にあたっては、手数料の多寡による特定の商品の推奨は行いません。
- (3) 投資信託については、原則として長期・分散・積立投資を推奨し、短期的投資や乗換投資の推奨は行いません。また、複雑な商品である仕組債や外貨建ての商品についてはハイリスク・ハイリターンであるため、たとえ、お客さまからのニーズがあったとしても、結果としてお客さまの満足の達成につながらない可能性もあることから、お取扱いいたしません。

### 2. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまと当金庫との取引にあたり利益が相反することにより、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引について、別に定める「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理し、お客さまの利益を保護します。
- (2) 金融商品のご提案にあたっては、一部の投信会社や保険会社に偏った推奨は行いません。

### 3. 手数料等の明確化

お客さまが金融商品の購入や保有の際にご負担いただく費用につきましては、購入時にお支払いいただく費用、継続的にお支払いいただく費用、売却（解約）時にお支払いいただく費用など、何に対しどのようなご負担をいただくのか、わかりやすくご説明いたします。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に重要な情報である商品性（例：ファンドの特徴（投資信託）、手数料、運用状況、リターン・リスク）、商品の選定理由について、販売用資料やパンフレット、タブレット端末を用いて、わかりやすくご説明いたします。

- (2) 複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する場合には、個別にご購入いただくことが可能かどうかを含め、それぞれの重要な情報についても、分かりやすくご説明いたします。
- (3) お客様の取引経験や金融知識を踏まえた、明確で分かりやすく、誤解を招くことのないように正しい内容の情報提供を行います。  
また、お客様に情報提供するにあたっては、重要な情報については特に強調するなど、お客様に十分にご理解いただく工夫をいたします。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客様のニーズを確認させていただいたうえで、お客様の知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえた適切な商品選定をさせていただけるよう商品の充実に努めてまいります。
- (2) 投資信託の組成会社など、その組成に携わる事業者と、お客様の情報を共有し想定される属性を踏まえたうえで、属性に合致した商品提案を行ってまいります。
- (3) ご高齢のお客様に商品の提案をする場合は、販売対象としての適切性やお客様の理解の状況に配慮し、個々の取引についてルールに適合しているかの確認のうえ、より慎重に対応してまいります。
- (4) 金融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。
- (5) お客様がその属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。そのために、金庫職員に対し、取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう、教育・研修等に力を入れ専門性の高い職員を育成してまいります。
- (6) 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。

## 6. 職員に対する適切な動機づけの仕組み

- (1) お客様の最善の利益を追求する行動が適切に評価されるよう、金庫職員に対する評価体系について必要に応じて見直しを行ってまいります。
- (2) お客様本位の業務運営を意識した行動を職員に周知徹底するとともに、金庫職員がより質の高いコンサルティング能力を発揮できるよう職員研修の充実や資格取得の奨励を行ってまいります。

以上

| 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を踏まえたアクションプラン                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 取組状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. お客さまの最善の利益の追求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 原則 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p data-bbox="136 363 1108 451">当金庫における「お客さまの最善の利益」とは、「お客さま一人ひとりの想いの実現やお客さま満足」の達成であると捉えます。</p> <p data-bbox="136 475 1108 675">経営の基本方針である「お客さま優先主義」を念頭に、「行動指針」で定める『地域・お客さま・仲間のためになっているか』を踏まえ、常に、お客さまの利益となっているかを最優先に考えた業務運営を行い、こうした企業文化が定着するよう努めてまいります。</p> <p data-bbox="136 770 412 802">〔アクションプラン〕</p> <ul data-bbox="136 850 1108 1441" style="list-style-type: none"><li>◇ 金融商品のご提案にあたっては、お客さまのニーズを確認させていただいたうえで、お客さまの知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえた適切な商品選定をさせていただきます。</li><li>◇ 金融商品のご提案にあたっては、手数料の多寡による特定の商品の推奨は行いません。</li><li>◇ 投資信託については、原則として長期・分散・積立投資を推奨し、短期的投資や乗換投資の推奨は行いません。また、複雑な商品である仕組債や外貨建ての商品についてはハイリスク・ハイリターンであるため、たとえ、お客さまからのニーズがあったとしても、結果としてお客さまの満足の達成につながらない可能性もあることから、お取扱いいたしません。</li></ul> | <ul data-bbox="1131 850 2103 1329" style="list-style-type: none"><li>◆ 金融商品のご提案にあたっては、「お客さまカード」や「アンケート」によりニーズ、要望を把握したうえで、お客さまの知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえた適切な商品選定を行っています。</li><li>◆ 金融商品のご提案にあたっては、手数料の多寡による特定の商品の推奨は行いません。</li><li>◆ 投資信託については、長期・分散・積立投資の有用性等について丁寧に説明を行い、お客さまの資産形成にとって最善な提案を行っており、短期投資や乗換投資の提案は行いません。また、仕組債や外貨建てを含む複雑な商品やハイリスク・ハイリターンの商品の取扱いは行いません。</li></ul> |

## アクションプランの取組状況（2024 年度）

### 2. 利益相反の適切な管理

原則 3

お客さまの利益が不当に害されることのないように、利益相反管理を行ってまいります。

#### 〔アクションプラン〕

- ◇ お客さまと当金庫との取引にあたり利益が相反することにより、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引について、別に定める「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理し、お客さまの利益を保護します。
- ◇ 金融商品のご提案にあたっては、一部の投信会社や保険会社に偏った推奨は行いません。

- ◆ お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引について、別に定めた「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまに対する利益相反事例やお客さまからいただいた様々な声やご指導いただいたことを年 2 回の担当者会議を通じ本部、営業店とともに共有し管理しています。
- ◆ 金融商品のご提案にあたっては、ニーズ、要望を把握したうえで、お客さまの知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえた適切な商品推奨を行っており、一部の投信会社や保険会社に偏った推奨は行いません。

### 3. 手数料等の明確化

原則 4

お客さまにご負担いただく金融商品購入時や保有時また売却時に発生する手数料等につきましては、十分にご理解いただくため、分かりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。

## アクションプランの取組状況（2024 年度）

### 〔アクションプラン〕

◇ お客さまが金融商品の購入や保有の際にご負担いただく費用につきましては、購入時にお支払いいただく費用、継続的にお支払いいただく費用、売却（解約）時にお支払いいただく費用など、何に對しどのような負担をいただくのか、わかりやすくご説明いたします。

◆ 投資信託の購入時手数料については、タブレットを用いて具体的な手数料金額をお客さまへ明示し分かりやすく説明を行っています。また、お客さまが負担するその他費用（信託報酬等）についても目論見書、ラインナップ表、タブレットを用いて丁寧に分かりやすく説明を行っています。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

原則 5

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で重要な情報である商品性、商品の選定理由などを、十分ご理解いただけるまで、わかりやすくご説明いたします。

### 〔アクションプラン〕

◇ 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に重要な情報である商品性（例：ファンドの特徴（投資信託）、手数料、運用状況、リターン・リスク）、商品の選定理由について、販売用資料やパンフレット、タブレット端末を用いて、わかりやすくご説明いたします。

◇ お客さまの取引経験や金融知識を踏まえた、明確で分かりやすく、誤解を招くことのないように正しい内容の情報提供を行います。  
また、お客さまに情報提供するにあたっては、重要な情報については特

◆ 投資信託のご提案にあたっては、商品性（ファンドの特徴（投資信託）、手数料、運用状況、リターン・リスク）、商品の選定理由を販売資料やパンフレット、タブレット端末、また目論見書等を用いて丁寧に分かりやすく説明を行っています。また、保険商品のご提案にあたっては、保障内容や仕組み等をパンフレットや商品概要書、保険設計書などを用いて丁寧に分かりやすく説明を行っています。

## アクションプランの取組状況（2024 年度）

|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>に強調するなど、お客さまに十分にご理解いただく工夫をいたします。</p> <p>◇ 複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する場合には、個別にご購入いただくことが可能かどうかを含め、それぞれの重要な情報についても、分かりやすくご説明いたします。</p>                                                                                                                                                 | <p>◆ 投資信託に複数の運用対象を組み入れる商品（ファンドオブファンド方式・ファミリーファンド方式）をラインナップしていますが、目論見書を用いてその仕組みを丁寧に分かりやすく説明を行っています。</p>                                                                                                                                                                                         |
| <div>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</div> <div>原則 6</div>                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的を確認させていただいたうえで、お客さまの状況に適合する適切な商品のご提案をさせていただきます。</p> <p>〔アクションプラン〕</p> <p>◇ 金融商品のご提案にあたっては、お客さまのニーズを確認させていただいたうえで、お客さまの知識・投資経験・資産の状況・ライフプラン等を踏まえた適切な商品選定をさせていただけるよう商品の充実に努めてまいります。</p> <p>◇ 投資信託の委託会社など、その組成に携わる事業者が販売対象として想定する顧客属性がある場合は特定・公表するとともに、顧客属性に沿っ</p> | <p>◆ 投資信託では国内・海外の株式・債券・不動産（リート）・バランス型等 27 銘柄のファンドをラインナップしています。</p> <p>また、保険商品では「終身保険」や「医療・がん保険」等 29 商品をラインナップしており、2024 年度は介護保障の充実や老後生活に向けた保障コースの多様化など特に 50 代以降のお客さまの層へ適切な商品提案ができるような「終身保険」の取扱いを追加し、商品の充実に努めています。</p> <p>◆ 投資信託の委託会社など、その組成に携わる事業者が販売対象として想定する顧客属性がある場合は特定・公表するとともに、顧客属性に沿っ</p> |

## アクションプランの取組状況（2024 年度）

た販売を行ってまいります。

- ◇ ご高齢のお客さまに商品の提案をする場合は、販売対象としての適切性やお客さまの理解の状況に配慮し、個々の取引についてルールに適合しているかを審査確認のうえ、より慎重に対応してまいります。
- ◇ 金融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。
- ◇ お客さまがその属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。そのために、当金庫職員に対し、取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう、教育・研修等に力を入れてまいります。
- ◇ 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。

た販売を行っています。

- ◆ ご高齢のお客さまへの商品の提案・販売を行う場合には、役席者による事前承認、同席やご家族の同意・同席を求める等のルールを定め、そのルールに適合しているかを審査確認のうえ、より慎重に対応しています。
- ◆ 投資信託について、ファンド保有先を対象としたアフターフォローを毎年1回以上実施しているほか、経済環境や市場動向に大きな変動があった場合にもアフターフォローを実施し、商品内容の確認、積立金の損益状況等の説明を行っています。
- ◆ 2024 年度においては職員を講師とした「投資信託解説・NISA 活用セミナー」を4回開催し、合計55名のお客さまが参加されました。
- ◆ 取扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう、金庫主催の研修の他、パソコンやタブレットを活用した、いつでもどこでも学習できるツールの提供により職員研修の充実に図っています。
- ◆ 投資信託については、5社の投信会社の商品を取扱う等、特定の投信会社に偏ることなくお客さまに適切な商品を販売すべく商品を取り揃えています。  
また、保険商品については、全国信用金庫協会の業界統一商品を中心に保険会社9社の商品を取扱う等、特定の保険会社に偏ることなくお客さまに適切な商品を販売すべく商品を取り揃えています。

## アクションプランの取組状況（2024 年度）

### 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み

原則 7

お客さまの利益の追求を最優先に考える企業文化が定着するように、業績評価制度の整備および人材育成を行ってまいります。

#### 〔アクションプラン〕

- ◇ お客さまの最善の利益を追求する行動が適切に評価されるよう、職員に対する評価体系について必要に応じて見直しを行ってまいります。
- ◇ お客さま本位の業務運営を意識した行動を職員に周知徹底するとともに、職員がより質の高いコンサルティング能力を発揮できるよう職員研修の充実や資格取得の奨励を行ってまいります。

- ◆ お客さまの最善の利益を追求する行動が適切に評価されるよう、特定の商品販売について高い評価は行わず、同一の評価体系としています。
- ◆ お客さまへ職員がより質の高いコンサルティング能力を発揮できるよう職員研修の充実やFP等の資格奨励を行っています。

〈2025年3月31日現在の資格取得者〉

- ・ ファイナンシャルプランナー資格・・・286名
- ・ 金融窓口サービス技能士・・・86名

## 『投資信託の販売会社における比較可能な統一指標』の公表について

足立成和信用金庫

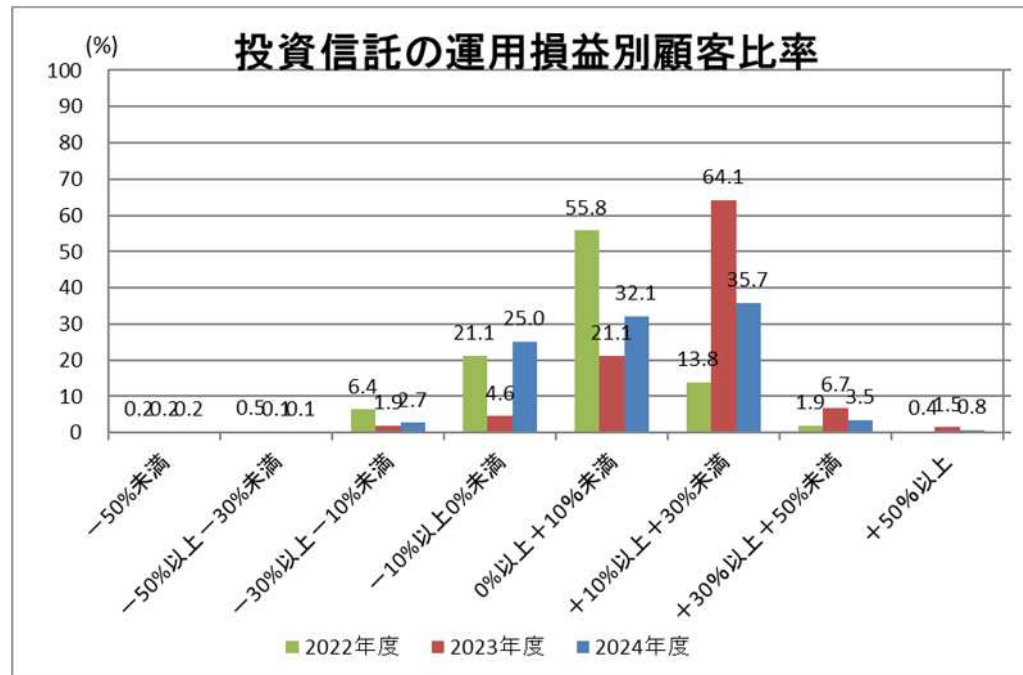
当金庫におけるお客さまが投資信託の販売会社を選ぶ上で比較することができる統一指標を下記の通り公表いたします。

## 【共通 KPI①】投資信託の運用損益別顧客比率

当金庫で投資信託を保有している個人のお客さまについて、2025 年 3 月末時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。

この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているか見ることができます。

当金庫において、2025 年 3 月末時点で運用損益が 0%以上のお客さまは 72.1%となっています。



## &lt;運用損益計算の方法&gt;

運用損益 基準日時点の評価金額+累計受取分配金(税引後+累計売付金額)－累計買付金額(含む消費税込の販売手数料)

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

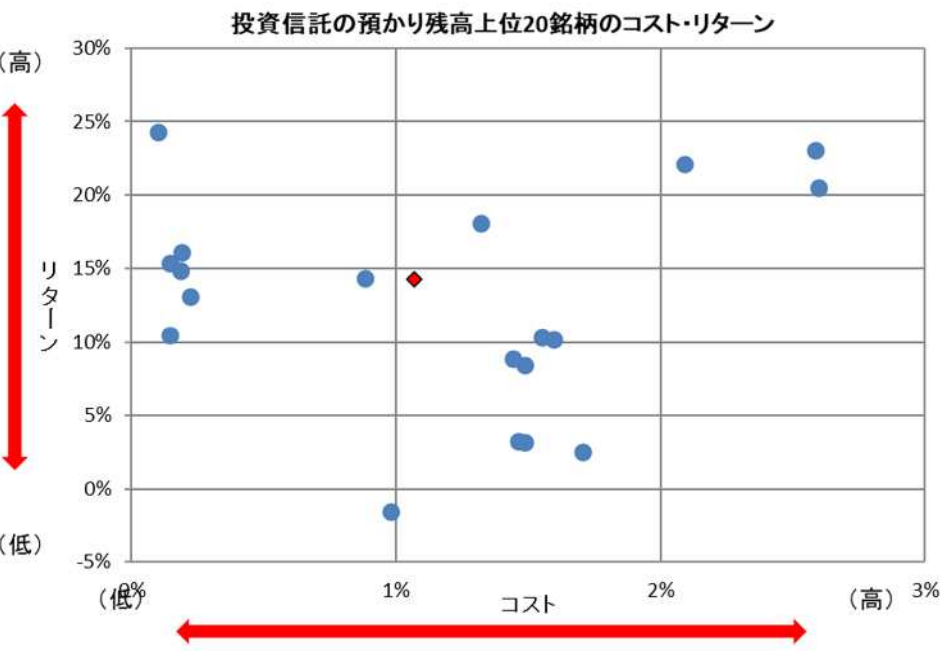
【共通 KPI②】 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

【共通 KPI③】 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

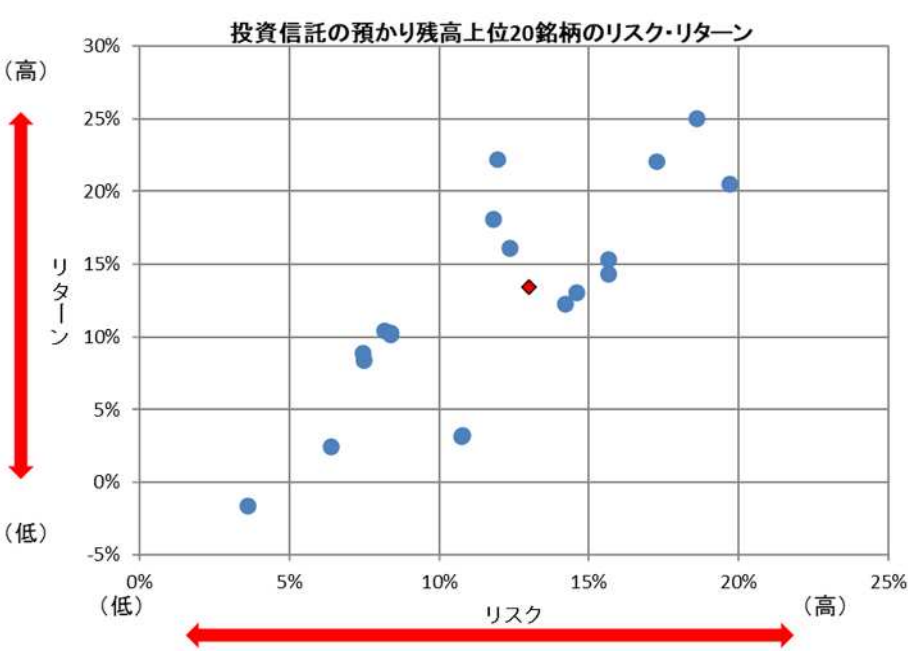
設定 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄ごと及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

当金庫における残高上位 20 銘柄の平均コストは 1.07%、平均リスクは 12.99%、平均リターンは 13.47%となっております。



| 加重平均値 | コスト   | リターン   |
|-------|-------|--------|
|       | 1.07% | 14.27% |



| 加重平均値 | リスク    | リターン   |
|-------|--------|--------|
|       | 13.00% | 14.27% |

|     | 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄   | 2025 年 3 月末現在 |        |        |             |
|-----|----------------------|---------------|--------|--------|-------------|
| 順位  | 銘柄名                  | コスト           | リスク    | リターン   | 投資信託残高（円）   |
| 1 位 | たわらノーロード 先進国株式       | 0.10%         | 15.27% | 24.29% | 480,141,575 |
| 2 位 | しんきん世界好配当利回り株（毎月決算型） | 2.09%         | 17.25% | 22.12% | 360,154,721 |
| 3 位 | しんきんＪリートオープン（毎月決算型）  | 1.49%         | 10.73% | 3.21%  | 313,804,273 |
| 4 位 | たわらノーロードバランス（８資産均等型） | 0.14%         | 8.14%  | 10.48% | 306,115,019 |
| 5 位 | たわらノーロード 日経２２５       | 0.14%         | 15.63% | 15.39% | 167,259,148 |
| 6 位 | リスク抑制世界８資産バランスファンド   | 0.98%         | 3.61%  | -1.60% | 128,601,054 |
| 7 位 | しんきんインデックスファンド２２５    | 0.88%         | 15.64% | 14.38% | 123,972,602 |
| 8 位 | しんきん３資産ファンド（毎月決算型）   | 1.49%         | 7.48%  | 8.44%  | 102,826,676 |
| 9 位 | グローバルＡＩファンド          | 2.59%         | 27.28% | 23.07% | 102,470,125 |
| １０位 | しんきんグローバル６資産（１年決算型）  | 1.55%         | 8.36%  | 10.37% | 100,704,372 |
| １１位 | グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド | 3.08%         | 14.21% | 12.31% | 100,070,242 |
| １２位 | たわらノーロード 新興国株式       | 0.19%         | 14.09% | 14.87% | 93,638,723  |
| １３位 | しんきんグローバル６資産ファンド（毎月） | 1.60%         | 8.38%  | 10.22% | 83,847,749  |
| １４位 | たわらノーロード ＴＯＰＩＸ       | 0.19%         | 12.34% | 16.15% | 63,311,758  |
| １５位 | しんきんＪリートオープン（１年決算型）  | 1.46%         | 10.78% | 3.25%  | 44,660,571  |
| １６位 | グローバル・ロボティクス株式ファンド   | 2.60%         | 19.68% | 20.51% | 35,904,737  |
| １７位 | グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型 | 1.71%         | 6.38%  | 2.49%  | 30,608,995  |
| １８位 | たわらノーロード先進国株式＜ヘッジあり＞ | 0.22%         | 14.57% | 13.09% | 30,481,466  |
| １９位 | しんきん３資産ファンド（１年決算型）   | 1.44%         | 7.44%  | 8.89%  | 29,292,926  |
| ２０位 | しんきん好配当利回り株ファンド      | 1.32%         | 11.80% | 18.10% | 24,095,042  |
|     | 残高加重平均値              | 1.07%         | 13.00% | 14.27% |             |