

2024 年 9 月

お客さま各位

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」改訂のご案内

平素より格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

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対して適切にお応えする取組みを強化するため、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」を策定しております。

この度、お客さま本位の業務運営をより一層強化するべく、本基本方針を下記の通り改訂いたしましたのでご案内いたします。

### 記

#### 【改定内容】

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の条文変更

「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の追加

#### 【改定日】

2024 年 9 月 1 日(日)

以上



地域応援！“おせっかい宣言”

**足立成和信用金庫**

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. お客さまにふさわしいサービスの提供

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。

## 【 2024年9月1日(日)改訂後 】

### 6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み

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。

以上

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」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。
- (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、分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

## 【 2024年9月1日(日)改訂後 】

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。

### 5. お客さま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。
- (2) 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、顧客属性に沿った販売を行ってまいります。
- (3) 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。
- (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。
- (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。
- (2) 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。

以上

## 『投資信託の販売会社における比較可能な統一的指標』の公表について

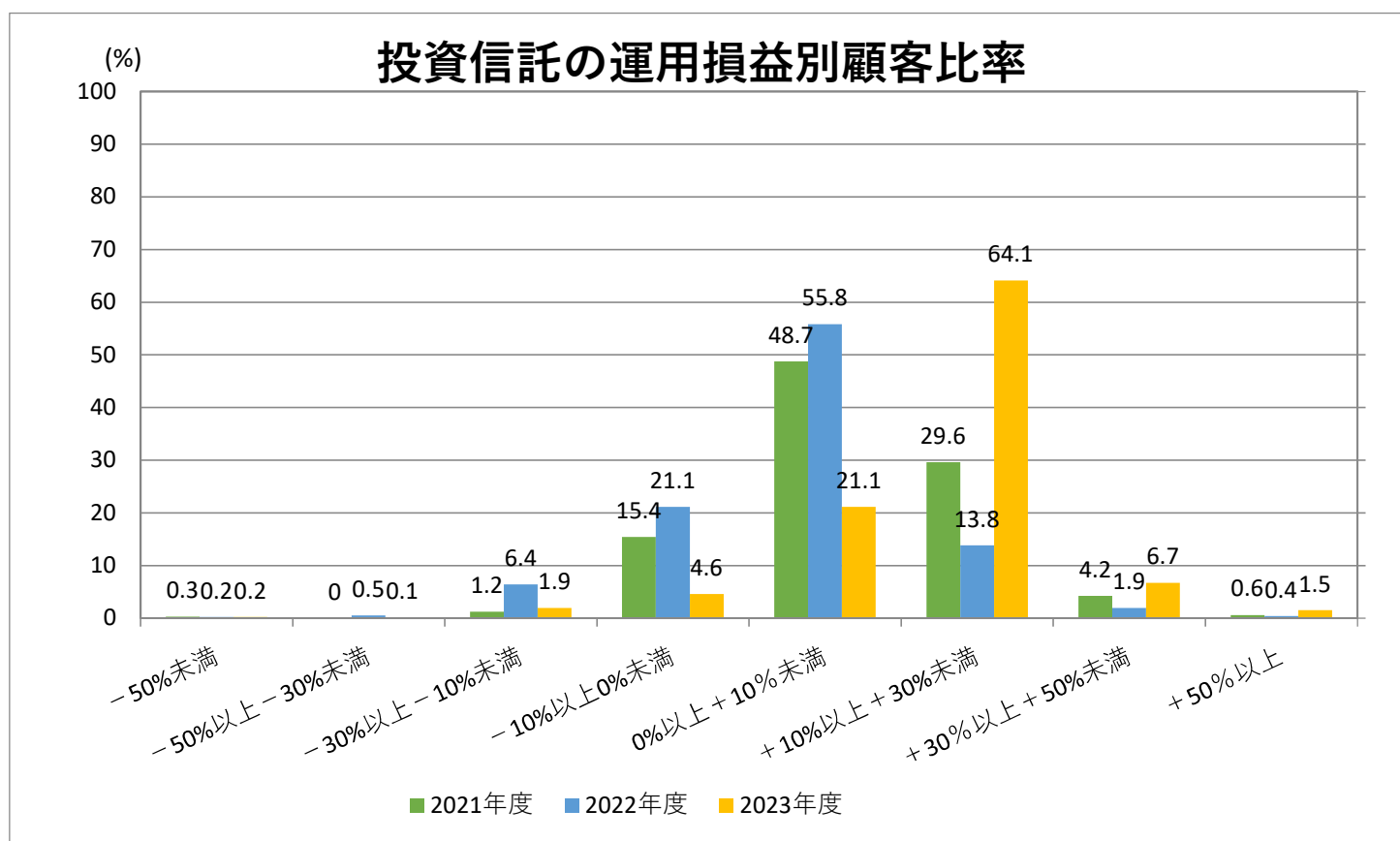
足立成和信用金庫

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的な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、2024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することができます。

当金庫において、2024年3月末時点で運用損益が0%以上のお客様は93.4%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

【 2024年9月1日(日)改訂後 】

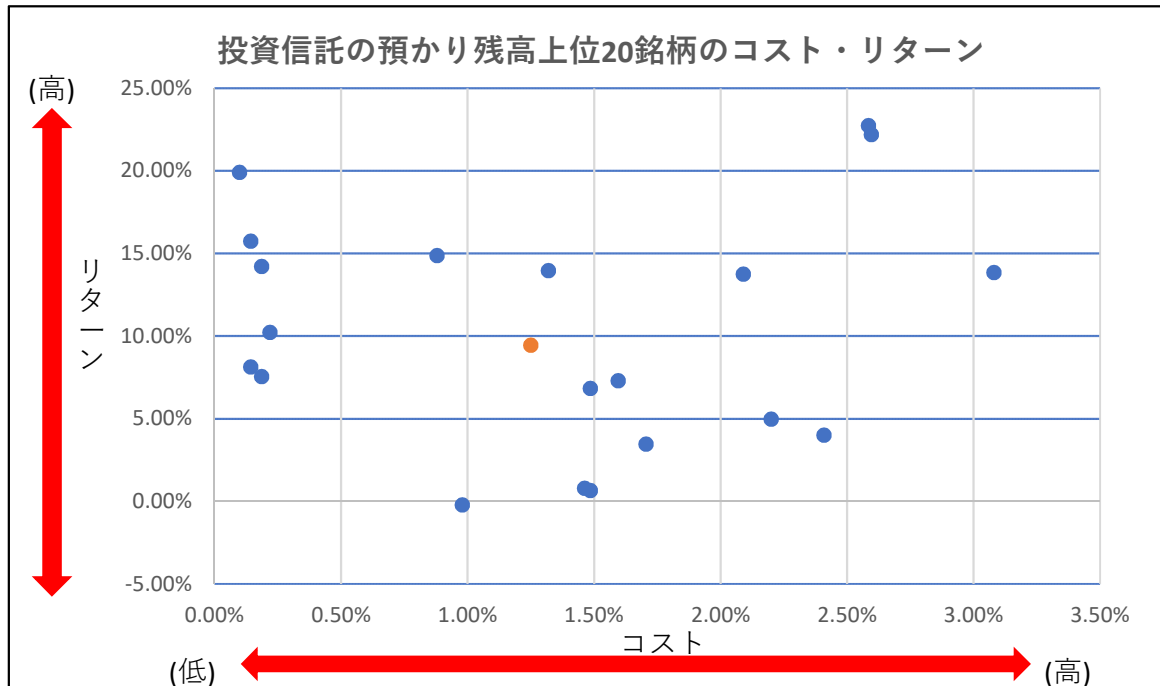
【共通KPI②】 投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

【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

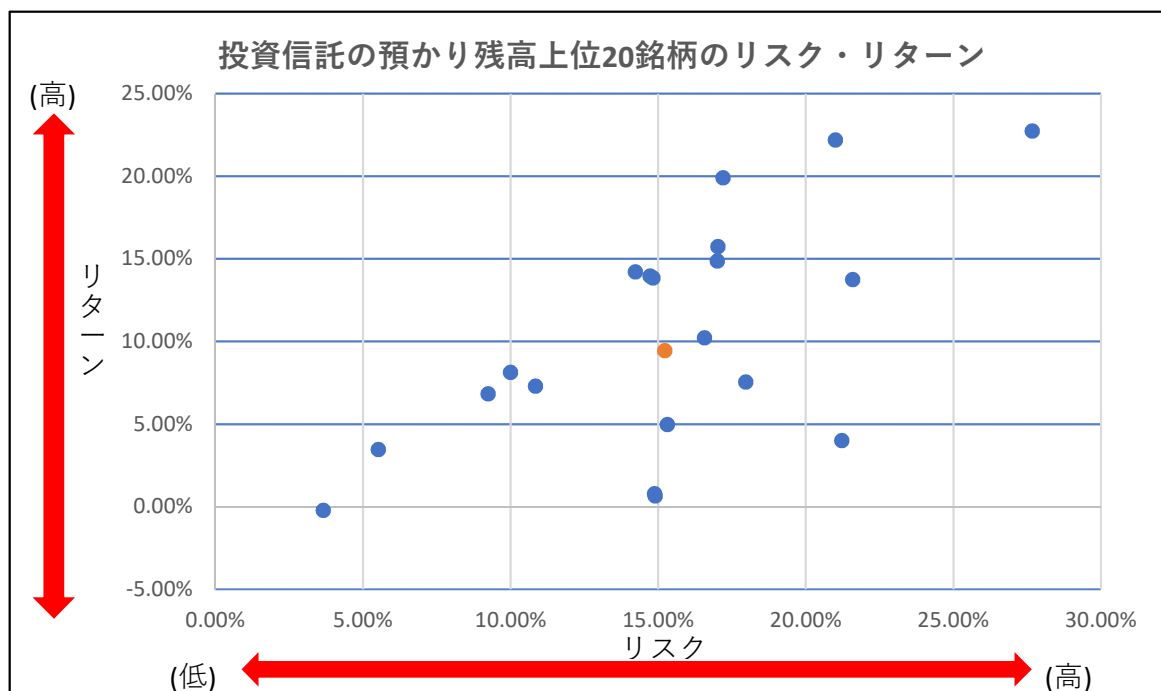
設定5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄ごと及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

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1.25%、平均リスクは15.23%、平均リターンは9.45%となっております。



| 加重平均値 | コスト   | リターン  |
|-------|-------|-------|
|       | 1.25% | 9.45% |



| 加重平均値 | リスク    | リターン  |
|-------|--------|-------|
|       | 15.23% | 9.45% |

【 2024年9月1日(日)改訂後 】  
投資信託の預かり残高上位20銘柄

2024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  | しんきんJリートオープン（毎月決算型）        | 1.49% | 14.90% | 0.65%  | 511,038,619 |
| 2 位  | しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）   | 2.09% | 21.59% | 13.74% | 340,146,947 |
| 3 位  | たわらノーロード 先進国株式             | 0.10% | 17.20% | 19.90% | 275,590,581 |
| 4 位  | たわらノーロード バランス（8資産均等型）      | 0.14% | 10.00% | 8.12%  | 198,988,297 |
| 5 位  | リスク抑制世界8資産バランスファンド         | 0.98% | 3.65%  | -0.21% | 162,898,247 |
| 6 位  | たわらノーロード 日経225             | 0.14% | 17.03% | 15.75% | 110,588,576 |
| 7 位  | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド       | 3.08% | 14.82% | 13.85% | 104,247,154 |
| 8 位  | しんきんインデックスファンド225          | 0.88% | 17.00% | 14.87% | 97,467,510  |
| 9 位  | しんきん3資産ファンド（毎月決算型）         | 1.49% | 9.24%  | 6.82%  | 94,601,357  |
| 10 位 | しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）    | 1.60% | 10.84% | 7.30%  | 83,707,369  |
| 11 位 | グローバルAIファンド                | 2.59% | 27.67% | 22.74% | 75,177,957  |
| 12 位 | たわらノーロード 新興国株式             | 0.19% | 17.97% | 7.56%  | 57,283,518  |
| 13 位 | しんきんJリートオープン（1年決算型）        | 1.46% | 14.88% | 0.78%  | 47,906,637  |
| 14 位 | たわらノーロード TOPIX             | 0.19% | 14.23% | 14.22% | 34,855,582  |
| 15 位 | グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）     | 1.71% | 5.52%  | 3.47%  | 31,494,935  |
| 16 位 | グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）  | 2.60% | 21.01% | 22.19% | 28,909,772  |
| 17 位 | 三井住友・げんきシニアライフ・オープン        | 2.20% | 15.31% | 4.96%  | 28,784,594  |
| 18 位 | しんきん好配当利回り株ファンド            | 1.32% | 14.72% | 13.95% | 24,217,595  |
| 19 位 | たわらノーロード 先進国株式<為替ヘッジあり>    | 0.22% | 16.57% | 10.23% | 18,276,255  |
| 20 位 | 三井住友・グローバル・リート・オープン（1年決算型） | 2.41% | 21.22% | 4.00%  | 13,858,587  |
|      | 残高加重平均値                    | 1.25% | 15.23% | 9.45%  |             |