

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、2018年1月12日に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。本方針のもと、当金庫はお客さまの信頼に応えるための具体的な取組を実践してまいります。

## I. 基本姿勢

当金庫は、働く人やそのご家族の夢を応援する福祉金融機関として、生活向上に結びつく金融商品・サービスの提供に努めています。また、「東海ろうきんクレド」を制定し、全職員が常にお客さま本位で考え、行動することをお約束しています。当金庫は、これからもお客さまの信頼に応え、質の高い金融サービスを提供し続けることにより、お客さまが最善の利益を得られるよう業務運営を行ってまいります。

## II. お客さまへの最適な金融商品・サービスの提供

お客さまに最適な金融商品・サービスを提供するために、当金庫は以下の取組を実施いたします。

1. 中長期的な視点に立ったご提案  
お客さまの安定的な資産形成に資することを目的に、中長期的な視点に立って金融商品・サービスをご提案いたします。
2. お客さま本位の金融商品ラインアップ  
お客さまに販売する金融商品は、基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。また、金庫が受け取る手数料の多寡や商品提供会社との関係に捉われないこと、お客さまの資産形成に寄与できるかの観点で商品選定を行います。
3. 手数料その他の費用等の明示  
お客さまが金融商品を選ぶ際の判断材料となるよう、ご負担いただく手数料その他の費用等について、わかりやすさを重視し、お客さまにご理解いただける丁寧な説明を行います。
4. 定期的なモニタリングの実施  
手数料が高めの金融商品に販売が集中していないかなどを、定期的にモニタリングし、必要に応じて、販売体制・方針の見直しを行います。

## III. お客さま本位のコンサルティングの実践

お客さま本位のコンサルティングを実践するために、当金庫は以下の取組を実施いたします。

1. お客さまに合ったご提案  
お客さまの金融知識、取引経験、資産の状況、取引の目的等に照らし、適切な金融商品・サービスを選定した上で、それらについて、その複雑さやリスクの度合いをわかりやすく丁寧に説明いたします。
2. 分かりやすい資料提供  
お客さまに金融商品・サービス内容を正しくご理解いただくために、見やすく、分かりやすい資料の作成、提示に努めます。また、それらについて、当金庫のホームページ上に、見やすく、分かりやすいように掲載いたします。
3. 専門スタッフ(ろうきんFC(ファイナンシャルコンシェルジュ))の配置  
お客さまからの金融商品やマネープランに関する様々なご相談やご要望にお応えするために、専門の職員(ろうきんFC)を全店に配置いたします。
4. 各種セミナーの開催  
お客さまにライフプランニングの必要性等をご理解いただくために、ライフプランセミナーを積極的に開催いたします。また、クレサラセミナー等を開催し、お客さまの金融リテラシーを高め、多重債務防止を図ります。

## IV. 人材の育成・態勢の整備

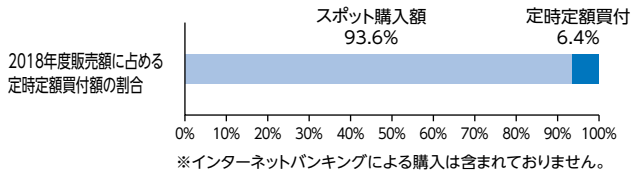
お客さま本位の業務運営を当金庫の組織風土として継続、発展させるために、以下の取組を実施いたします。

1. 研修その他人材育成プログラムの充実  
お客さま本位の業務運営を浸透させるために、研修カリキュラムを充実させ、職員の育成を図ります。
2. 評価制度の整備  
お客さまを第一に考え、行動した職員を適切に評価できる仕組みを整備し、お客さま本位の組織運営を行います。

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針に基づく成果指標(KPI)

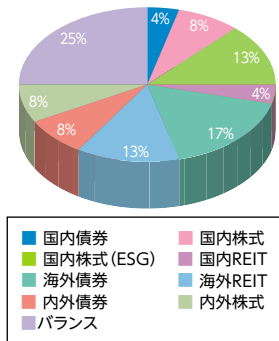
当金庫の取組状況は以下の通りです。

## 投資信託販売額に占める定時定額買付額の割合



## 投資信託ラインアップ

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	1	4%
国内株式	2	8%
国内株式(ESG)	3	13%
国内REIT	1	4%
海外債券	4	17%
海外株式	0	0%
海外REIT	3	13%
内外債券	2	8%
内外株式	2	8%
バランス	6	25%
集計	24	100%



※販売停止中のファンドは取扱商品数に含まれておりません。  
※インターネットバンキング専用ファンドは含まれておりません。

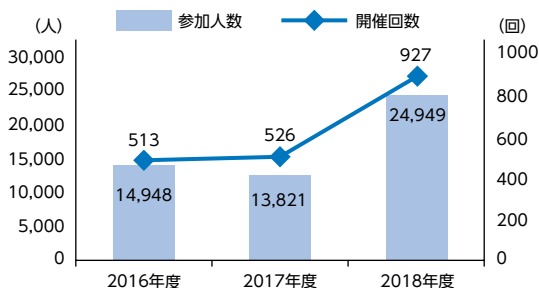
## 投資信託販売上位10銘柄

ファンド名	カテゴリ	運用会社	購入手数料	販売額割合
1 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	バランス型	日興アセットマネジメント	2.16%	21.2%
2 ニッセイ健康応援ファンド(現在新規購入申込受付を一時停止しております)	国内株式(ESG)	ニッセイアセットマネジメント	2.16%	17.2%
3 ファイン・ブレンド(毎月分配型)	バランス型	日興アセットマネジメント	2.16%	12.5%
4 トレンド・アロケーション・オープン	バランス型	三菱UFJ国際投信	1.62%	12.3%
5 インデックスファンド225	国内株式	日興アセットマネジメント	2.16%	8.3%
6 日本債券ファンド	国内債券	アセットマネジメントOne	なし	7.7%
7 世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	バランス型	日興アセットマネジメント	1.62%	4.4%
8 インデックスファンドリリート	国内REIT	日興アセットマネジメント	1.62%	4.0%
9 三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(愛称:椰子の実)	バランス型	三井住友DSアセットマネジメント	3.24%	2.5%
10 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(愛称:健次)	内外株式	三菱UFJ国際投信	2.70%	1.5%

※インターネットバンキングによる購入は含まれておりません。 ※定時定額買付による購入分は含まれておりません。

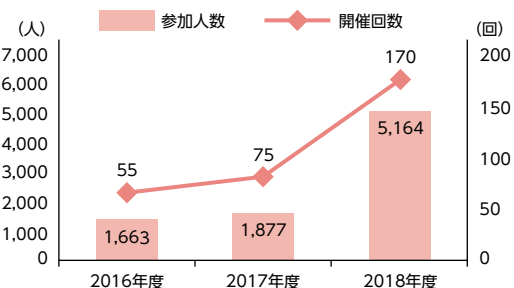
## 各種セミナー開催状況

### ●ライフプラン等セミナー開催状況



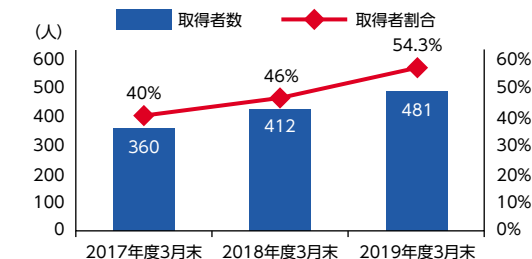
※2018年度より研修の集計方法を変更しているため件数が大幅に増加しています。

### ●クレサラセミナー開催状況



## FP資格取得者と取得者割合およびFC配置人員数

### ●FP資格取得者と取得者割合

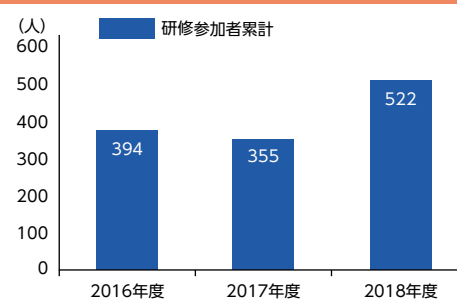


※FP資格取得者=FP2級以上取得者

### ●FC配置人員数

	店舗数	配置人員
愛知県下	21	51
岐阜県下	6	14
三重県下	11	25
計	38	90

## お客さま本位の業務運営に関連する研修実施状況



### 2018年度お客さま本位の業務運営に関する実施研修

セールス実践研修(投信編)I	【休日講習会】投信セミナー
セールス実践研修(投信編)II	クレド研修I
セールス実践研修(iDeCo編)	クレド研修II
窓口セールス研修(ロープレ大会)	投信営業責任者研修
【休日講習会】金融マーケットセミナー	投信内部管理責任者研修

# 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI (2019年3月末基準)

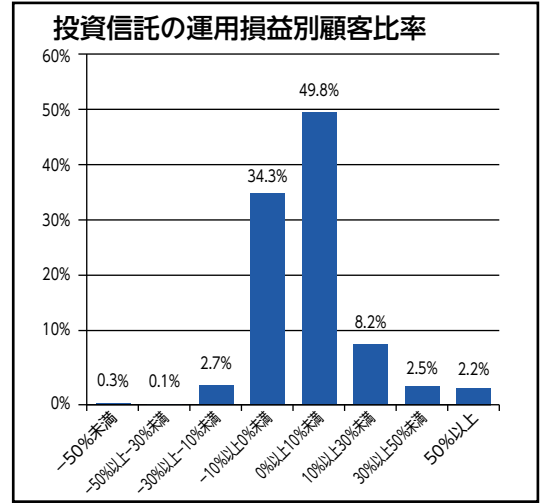
金融庁は、2018年6月に「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」(以下「共通KPI」とします)として3つの指標を掲げました。これらは、お客さまがより良い金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶために、各金融事業者が公表する共通の指標です。

当金庫の共通KPI(2019年3月末基準)は以下の通りです。

## I. 運用損益別顧客比率

当金庫にて投資信託をご購入頂いたお客さまについて、基準日時点に保有している投資信託の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益率ごとにお客さまの割合を示したものです。

2018年度末時点で、運用損益率がプラス(0%以上)となったお客さまの割合は62.7%でした。



$$\text{運用損益率} = \frac{\begin{array}{l} \text{基準日時点の評価金額} \\ + \text{累計受取分配金額(税引後)} \\ + \text{累計売付金額} \\ - \text{累計買付金額(含む消費税込の販売手数料)} \end{array}}{\text{評価金額}}$$

## II. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

当金庫で取り扱っている投資信託の預り残高上位20銘柄(設定後5年以上)について、銘柄ごとの<コストとリターンの関係>と<リスクとリターンの関係>を示したものです。

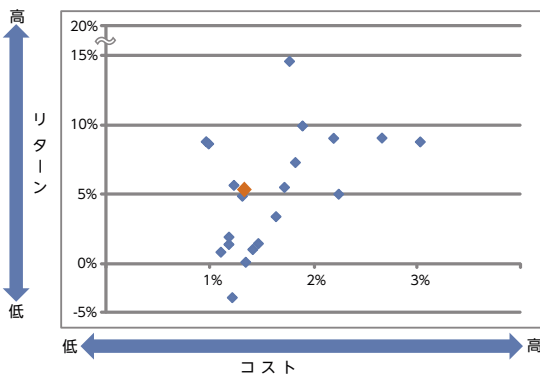
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧

2019年03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(財産3分法)	1.46	8.05	4.90
2	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.88	4.47	3.43
3	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
4	ニッセイ健康応援ファンド	2.01	14.74	14.60
5	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型(世界の財産3分法)	1.35	8.15	5.68
6	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.57	6.34	1.49
7	トレンド・アロケーション・オープン	1.49	5.69	1.07
8	インデックスファンドリポート	1.03	8.74	8.66
9	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)(ハッピークローバー)	1.40	7.74	0.15
10	世界のサイフ	1.28	8.26	-2.39
11	DIAMワールド・リポート・インカム・オープン(毎月決算コース)(世界家主倶楽部)	2.14	12.84	7.32
12	日本債券ファンド	1.24	1.69	1.43
13	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(椰子の実)	2.35	13.06	5.05
14	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)	2.18	15.56	9.96
15	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.92	17.56	8.81
16	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.00	14.42	5.54
17	朝日ライフSRI社会貢献ファンド(あすのはね)	2.57	15.12	9.09
18	グローバル・バリュー・オープン	2.29	15.01	9.07
19	グローバル・ボンド・ポート(Cコース)	1.13	3.05	0.88
20	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))	1.24	3.06	1.96

設定後5年以上経過している投資信託※の残高上位20銘柄を対象とします。※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、私募債投信、外貨建て投信は除きます。

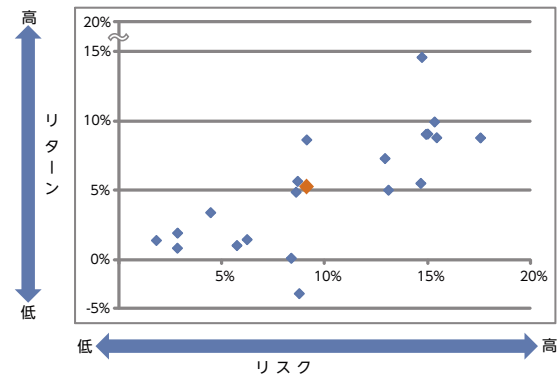
投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 (オレンジ色の◆)	コスト	リターン
	1.55%	5.24%

コスト	全体	販売手数料率の1/5+信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
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銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値 (オレンジ色の◆)	リスク	リターン
	9.12%	5.24%

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)

リスク・リターン出所:株式会社NTTデータ・エービック  
Copyright (C) 2019, NTT DATA ABIC Co., Ltd. All rights reserved.