

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 credo」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ることなく、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、フ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

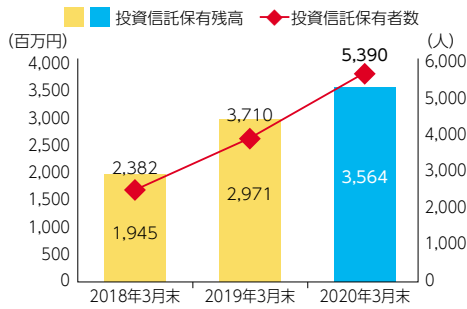
お客さま本位の業務運営を当金庫の組織風土として継続、発展させるために、以下の取組を実施いたします。

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)

東海ろうきんの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)は取組状況は以下の通りです。

投資信託の保有残高・保有者数の推移

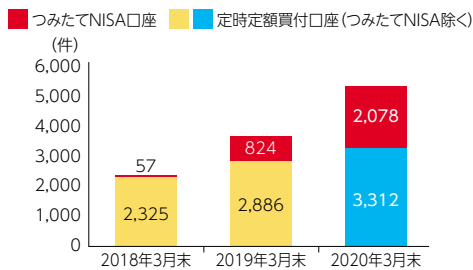


投資信託(定時定額買付を除く)販売上位10銘柄

ファンド名	カテゴリ	購入手数料	販売額割合
1 東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(愛称:円奏会(年1回決算型))	バランス型	1.10%	26.0%
2 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	2.20%	14.6%
3 ファイン・ブレンド(毎月分配型)	バランス型	2.20%	12.5%
4 インデックスファンド225	国内株式	2.20%	7.9%
5 日本債券ファンド	国内債券	なし	5.3%
6 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)	海外REIT	2.75%	4.2%
7 インデックスファンドJリート	国内REIT	1.65%	3.8%
8 野村ターゲットインカムファンド(年3%目標分配型)(愛称:マイ・ロングライフ)	バランス型	2.20%	3.1%
9 グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし)(愛称:未来の世界)	内外株式	3.30%	3.1%
10 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	1.65%	2.2%

※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。

投資信託定時定額買付口座およびつみたてNISA口座件数の推移



投資信託(定時定額買付)販売上位10銘柄

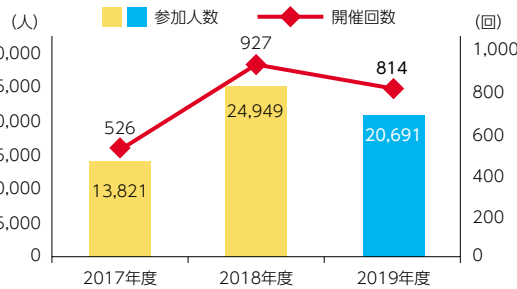
ファンド名	カテゴリ	購入手数料	販売件数割合
1 たわらノーロード 先進国株式	海外株式	なし	23.7%
2 たわらノーロード 日経225	国内株式	なし	15.9%
3 iFree 新興国株式インデックス	海外株式	なし	10.5%
4 つみたて8資産均等バランス	バランス型	なし	8.1%
5 eMAXIS NYダウインデックス	海外株式	なし	7.8%
6 eMAXIS 最適化バランス(マイストライカー)	バランス型	なし	5.1%
7 iFree TOPIXインデックス	国内株式	なし	4.6%
8 eMAXIS 最適化バランス(マイフォワード)	バランス型	なし	4.6%
9 eMAXIS 最適化バランス(マイミッドフィルダー)	バランス型	なし	4.3%
10 eMAXIS 最適化バランス(マイゴールキーパー)	バランス型	なし	3.4%

※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」とは、あらかじめお客さまが設定した金額を毎月決まった日にご指定の普通預金口座から引き落とし、投資信託を自動的に買付するサービスです。少額からはじめることができ、投資信託の購入時期を分散させることで平均購入単価を安定させる効果が期待できます。

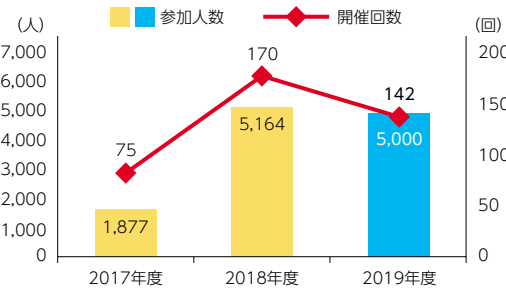
各種セミナー開催状況

●ライブプラン等セミナー開催状況



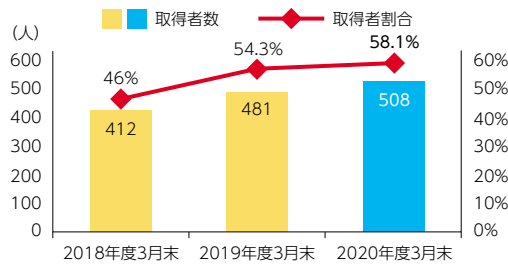
※2018年度より研修の集計方法を変更しているため件数が大幅に増加しています。

●フ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

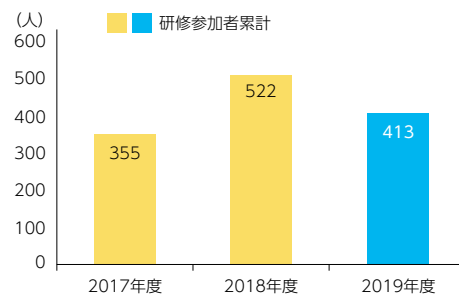


※FP資格取得者=FP2級以上取得者

●FC配置基準人員数

	店舗数	基準人員
愛知県下	21	70
岐阜県下	6	18
三重県下	11	32
計	38	120

お客さま本位の業務運営に関連する研修実施状況



2019年度お客さま本位の業務運営に関する実施研修

FC実践研修(初中級編)Ⅰ	【休日講習会】金融マーケットセミナー
FC実践研修(初中級編)Ⅱ	クレド研修Ⅰ
窓口セールス研修(ロープレ大会)	クレド研修Ⅱ
提案・説明力向上研修(セミナー模擬大会)	投信営業責任者研修
【休日講習会】投信セミナー	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

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。

東海ろうきんの共通KPI(2020年3月末基準)は以下の通りです。

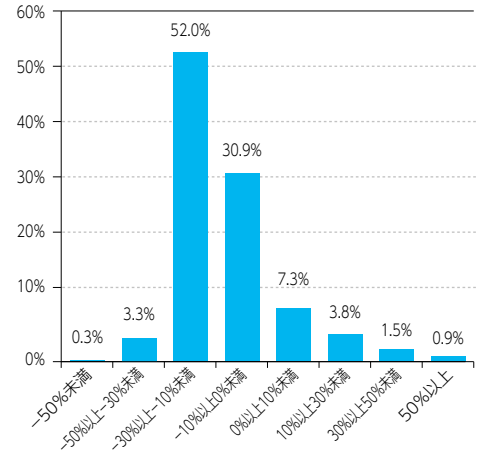
I. 運用損益別顧客比率

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。

2019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13.5%でした。

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

●投資信託の運用損益別顧客比率



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

東海ろうきん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。

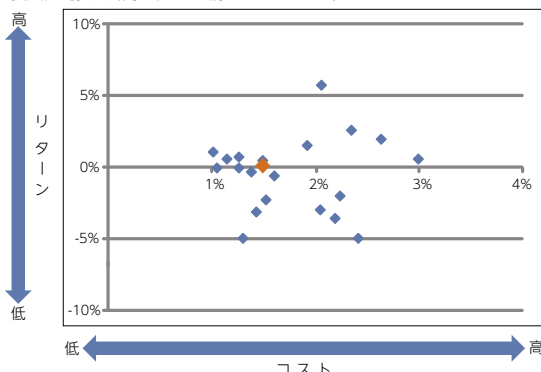
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧

2020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)	1.49	9.21	0.54
2	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.77	1.57
3	インデックスファンド225	1.01	17.09	1.13
4	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(円奏会(年1回決算型))	1.14	3.44	0.62
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)	1.38	9.36	-0.28
6	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.44	5.79
7	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.60	5.19	-0.56
8	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.90	-2.22
9	インデックスファンドJリート	1.05	13.43	0.03
10	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)	1.43	7.44	-3.03
11	日本債券ファンド	1.26	2.01	0.83
12	世界のサイフ	1.30	8.63	-4.93
13	DIAMワールド・リート・インカム・オープン(毎月決算コース)(世界家主倶楽部)	2.18	17.01	-3.46
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)	2.22	16.77	-1.93
15	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)	2.40	17.11	-4.90
16	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.97	18.04	0.53
17	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))	1.26	2.84	-0.01
18	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.04	16.33	-2.93
19	グローバル・バリュー・オープン	2.33	16.25	2.67
20	朝日ライフSRI社会貢献ファンド(あすのはね)	2.62	16.16	1.99

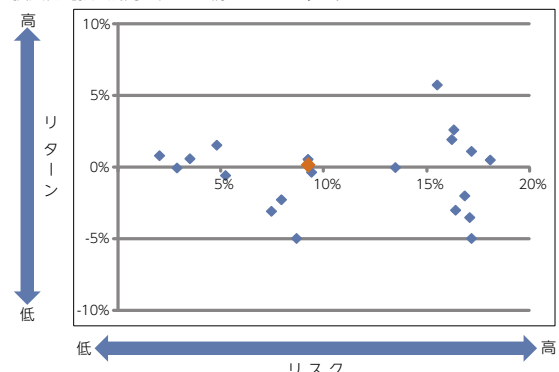
設定後5年以上経過している投資信託※の残高上位20銘柄を対象とします。※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



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
	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



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) 2020, NTT DATA ABIC Co., Ltd. All rights reserved.