

## 2020年度の取り組み状況について

### 1. お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

お客様のライフプランやニーズを丁寧に確認・把握したうえで、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行いました。

また、お客様の資産形成に関しては、投資信託等の運用商品のみならず、元本保証の積立預金による計画的貯蓄、低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上など、お客様の生活支援に資する取り組みを実践しました。

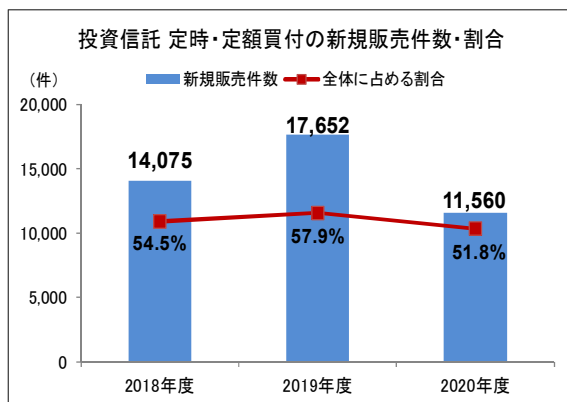
#### (1) 長期積立・分散投資に関する取り組み

##### ① 投資信託の定時・定額買付

投資信託の「定時・定額買付サービス」\* (積立投資)を活用した長期的な資産形成を提案しました。

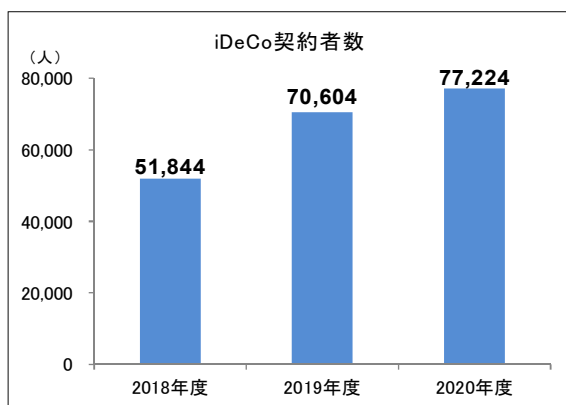
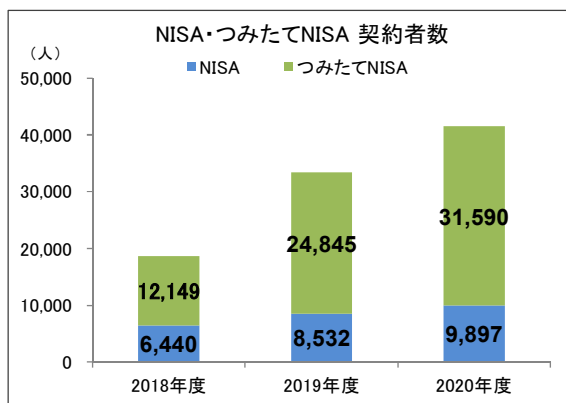
コロナ禍において対面での営業活動が難しかったこともあり、投資信託の「定時・定額買付サービス」を利用した新規販売件数は前年度を下回りました。

\* 「定時・定額買付サービス」とは、あらかじめお客様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。少額から始められ、投資信託の購入時期を分散させる「ドル・コスト平均法」により、平均購入単価を安定させる効果を期待できます。



##### ② NISA・つみたてNISA、iDeCo

税制面の優遇に加え、定時・定額買付 (積立投資)による平均購入単価の安定化が期待できるつみたてNISA・iDeCoの提案を丁寧に行いました。その結果、ご契約者数が順調に増加しました。

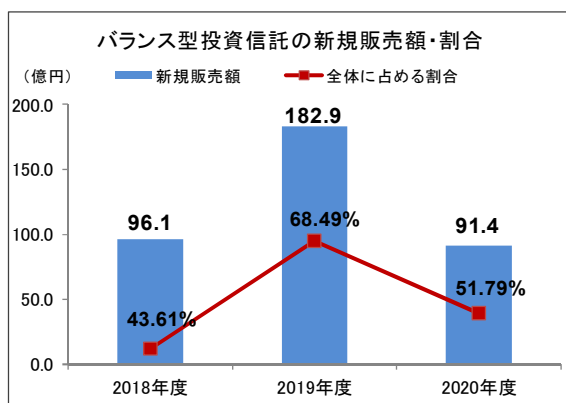


### ③ バランス型投資信託

分散投資の観点からバランス型投資信託\*の有用性について丁寧に説明を行いました。

コロナ禍において対面での営業活動が難しかったこともあり、バランス型投資信託の新規販売額は前年度を下回りました。

\* バランス型投資信託は、国内外の株式・債券・REIT(不動産投資信託)などの複数の資産に分散して投資するため、価格変動リスクの低減効果を期待できます。



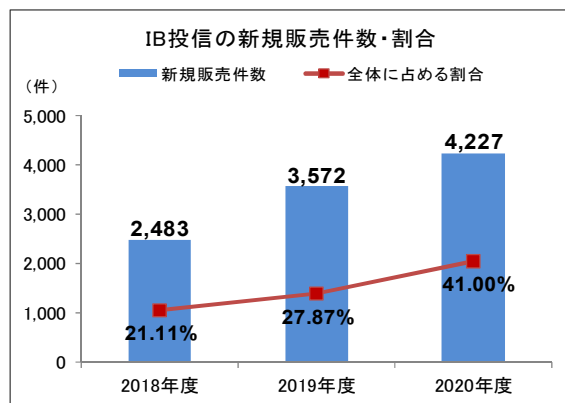
## (2) 投資信託の非対面取引に関する取り組み

### ① インターネット投資信託(IB投信)

コロナ禍による非対面・非接触の取引ニーズの高まりを受け、当金庫のホームページ上に無料で利用できる相談ツール\*を取り揃えるとともに、インターネットバンキング投資信託の「購入」「解約」「定時定額買付契約」の操作方法を説明した動画を公開するなど、お客様の“使いやすさ”を高めてきました。その結果、ご利用が順調に増加しました。

\* 無料で利用できる相談ツール

- 「ろうきんダイレクトヘルプデスク」(電話番号：0120-698-956)  
お電話にて投資信託の制度や商品に関するお問い合わせができます。
- 当金庫ホームページ(ロボアド&シミュレーション)  
簡単な質問にお答えいただくことで、お客様のご希望に沿った将来設計、資産配分、元本割れ確率、投資信託における商品選択の指針などをご提示します。また各種投資シミュレーションを行うこともできます。

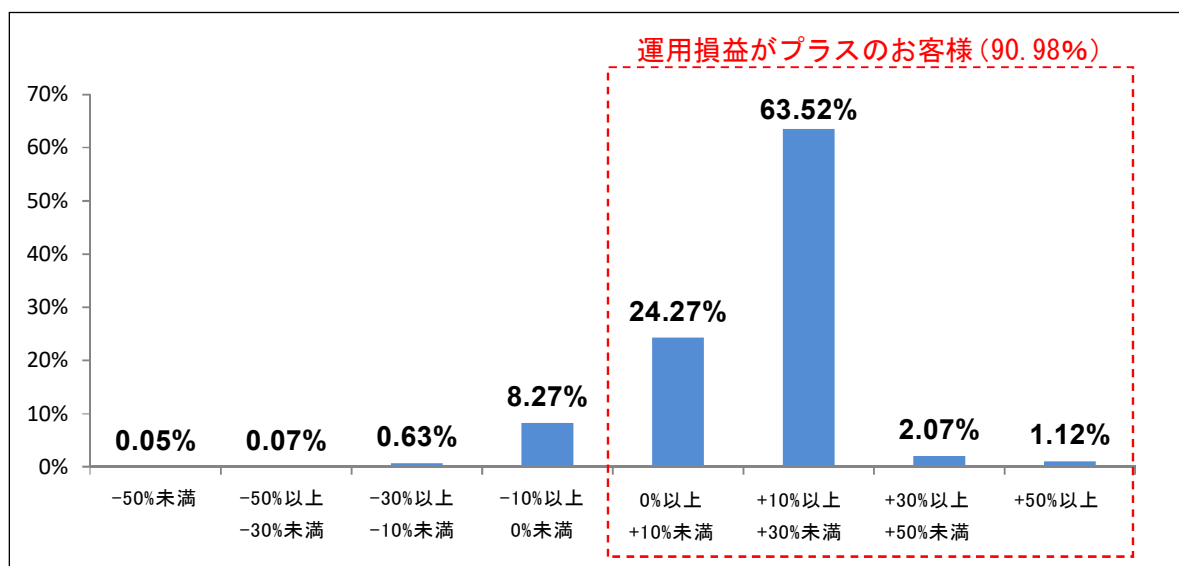


## (3) 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の状況

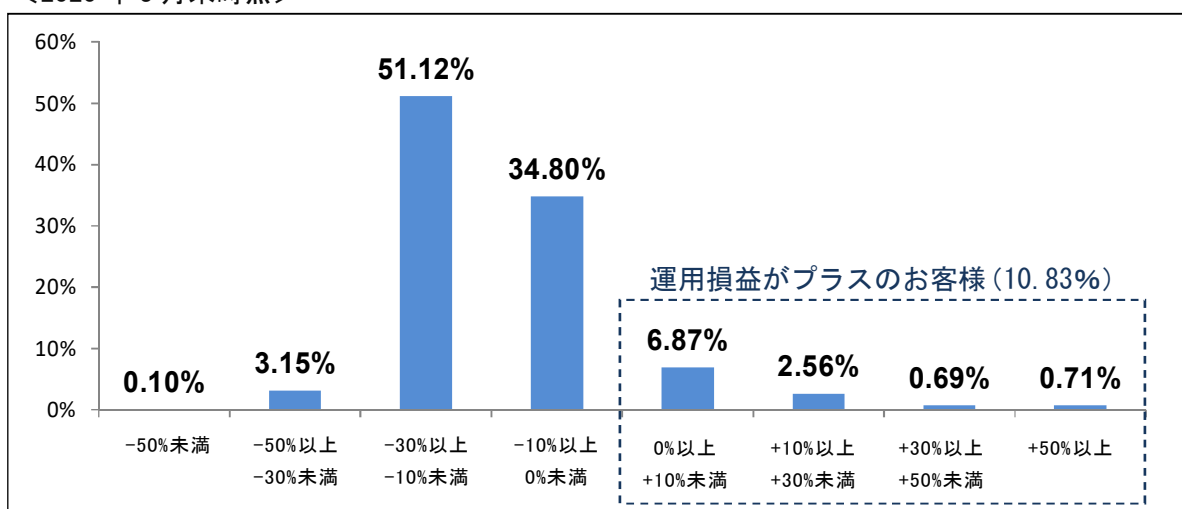
### ① 投資信託の運用損益別顧客比率

- この指標は、投資信託を保有しているお客様について、投資信託のご購入以降どのくらいのリターンが生じているか、運用損益の分布状況を表しています。
- 2021年3月末時点で、投資信託の運用損益がプラスのお客様は全体の90.98%(次ページグラフの赤枠の部分)となり、2020年3月末の10.83%に比べ大きく上昇しました。これは、大規模な経済対策や新型コロナワクチンの接種開始に伴う経済活動正常化への期待などから国内外の株式の価格が高騰したことが主な要因です。

<2021年3月末時点>



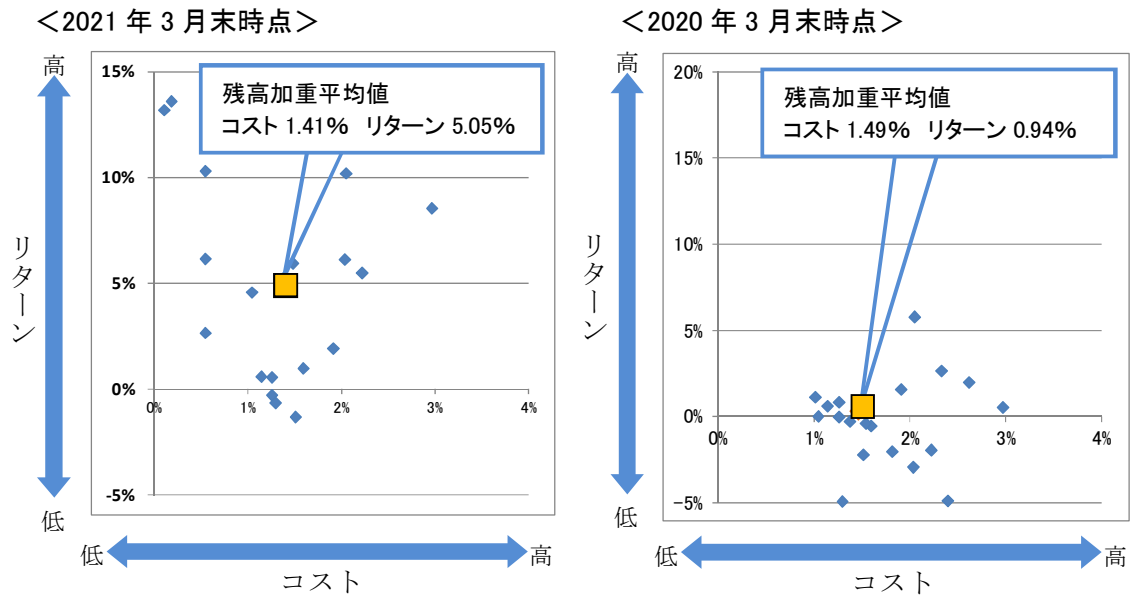
<2020年3月末時点>



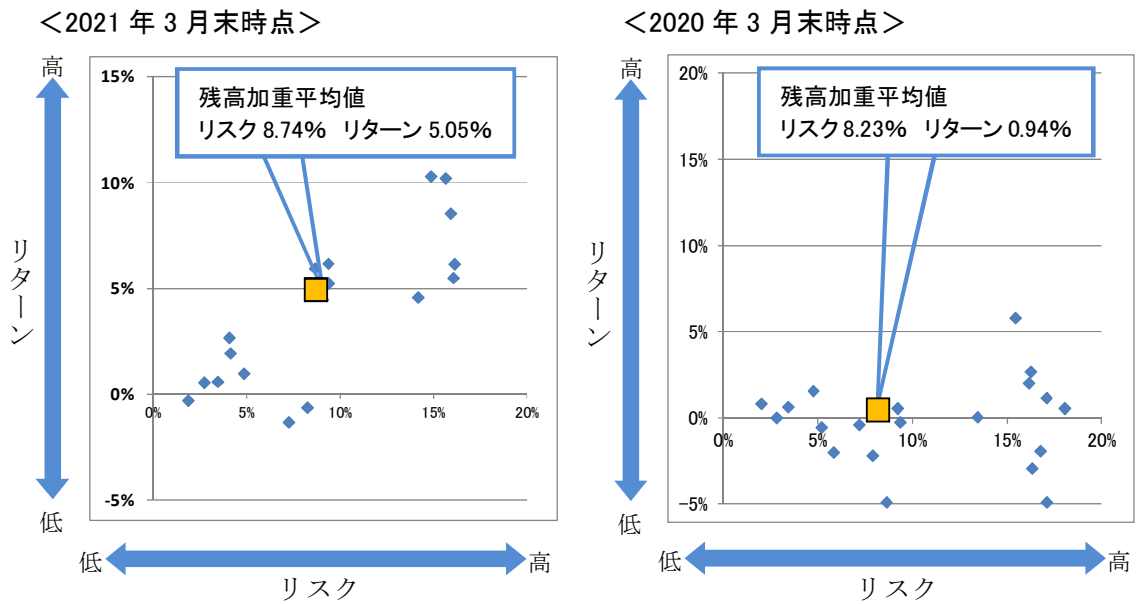
② 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン / リスク・リターン

- この2つの指標は、設定後5年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、コストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示すものです。
- 2021年3月末の「平均コスト」・「平均リスク」は2020年3月末と概ね同水準でしたが、「平均リターン」は国内外の株価の高騰を受け、大きく上昇(0.94%→5.05%)しました。
- 預り残高上位 20 銘柄のうち、リターンがコストを上回った銘柄数は、14 銘柄となりました。(2020年3月末：3 銘柄)

i) 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



ii) 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



※ コスト=販売手数料の 1/5 + 信託報酬率  
 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)

<投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧>

(2021年3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	8.66	5.95
2	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	3.46	0.59
3	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.67	10.19
4	日本債券ファンド	1.26	1.86	-0.30
5	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.14	1.93
6	たわらノーロード日経225	0.19	16.59	13.60
7	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	16.06	5.50
8	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
9	たわらノーロード先進国株式	0.11	17.16	13.20
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(世界の財産3分法)	1.38	9.39	5.24
11	インデックスファンドJリート	1.05	14.17	4.57
12	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.37	6.16
13	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(健次)	2.97	15.93	8.55
14	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.25	-1.33
15	世界のサイフ	1.30	8.26	-0.64
16	eMAXIS最適化バランス(マイストライカー)	0.55	14.86	10.30
17	eMAXIS最適化バランス(マイゴールキーパー)	0.55	4.07	2.66
18	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	2.73	0.55
19	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.60	4.86	0.97
20	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.04	16.13	6.13

<投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧>

(2020年3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	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
3	日本債券ファンド	1.26	2.01	0.83
4	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.44	5.79
5	フィン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	4.77	1.57
6	インデックスファンド225	1.01	17.09	1.13
7	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
8	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
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.90	-2.22
10	インデックスファンドJリート	1.05	13.43	0.03
11	世界のサイフ	1.30	8.63	-4.93
12	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.60	5.19	-0.56
13	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
14	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)(セッション)	1.54	7.20	-0.41
15	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)	2.04	16.33	-2.93
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	ダイワ外債ソブリン・オープン(毎月分配型)	1.82	5.85	-2.03
18	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
19	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
20	グローバル・バリュー・オープン	2.33	16.25	2.67

※ 設定後5年以上経過している投資信託の預り残高上位20銘柄が対象。

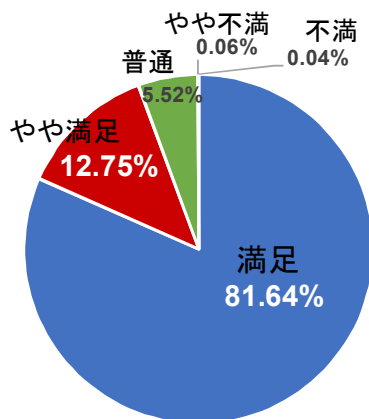
(DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除く)

#### (4) お客様アンケートの状況

2020年4月から2021年3月まで、投資信託・国債をご購入いただいたお客様にアンケートをお願いしました。

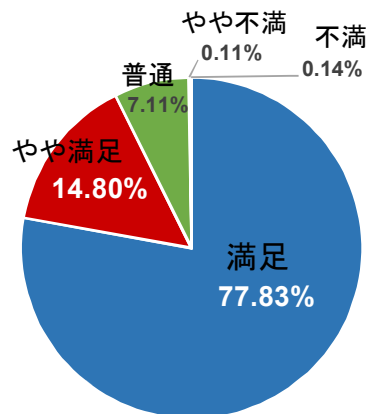
648名の方にご回答いただき、金庫職員の対応について、「満足」または「やや満足」と評価いただいたお客様の割合は94.39%となりました。(2019年4月～2020年3月：92.63%)

<2020年4月～2021年3月>



回答者 648 人 (回答率 4.57%)

<2019年4月～2020年3月>



回答者 1,666 人 (回答率 7.71%)

#### ～ “くろうきん” ならではの取り組み～

- 当金庫では、元本保証の積立預金（財形貯蓄・エース預金）による計画貯蓄を資産形成の基本と位置づけており、新規積立および積立額増額のご提案に取り組んでいます。そのうえで、お客様一人ひとりのニーズやリスク許容度に応じて、投資信託・NISA・つみたてNISA・iDeCo等の提案を行っています。
- 高金利での借入れを未然に防止するための啓発活動や、当金庫ローンへの借換えによるお客様の可処分所得向上に資する取り組みにも注力しています。

## 2. 利益相反を適切に管理する取り組み

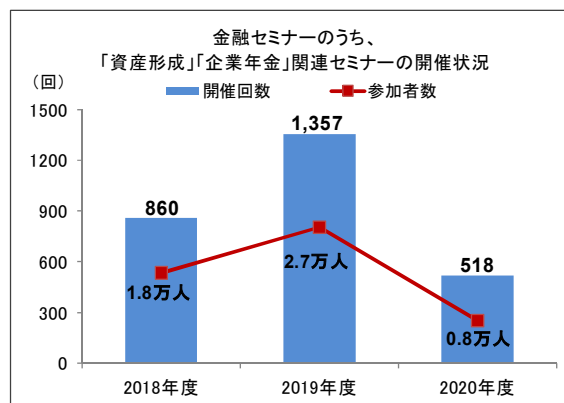
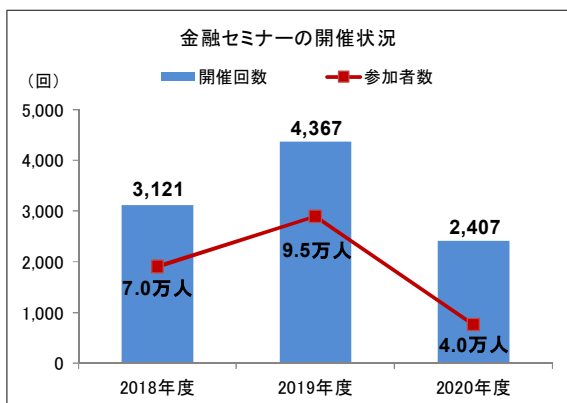
- 利益相反取引については、内部規程・マニュアル等を整備し、適切に管理・運用しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託の商品は、業態の中央機関である労金連合会において利益相反の管理も含め審議・選定されたものの中から、当金庫が適切性を審査したうえで選定しています。
- ろうきん業態のグループ会社として、投資信託運用会社や保険会社は存在しないことから、グループ会社の商品を優先的に推奨・販売することはありません。

### 3. 手数料等に係る情報提供の取り組み

- 当金庫の商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発・維持・システム運用、事務手続き、コンサルティング業務などに係る費用の対価として、お客様から手数料をいただく場合がございます。手数料の一覧は、店舗窓口にご用意しているほか、ホームページでもご確認いただけます。
- 投資信託のご提案に際しては、お客様説明用パンフレット『投資信託ガイド』を使用し、投資信託の仕組みや購入・保有・解約時にかかる手数料等のわかりやすい説明に努めています。
- 投資信託購入時の手数料について、手数料率とともに購入予定額に応じた手数料概算をお伝えしています。

### 4. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

- コロナ禍で対面・集合形式でのセミナー開催が難しいなか、ご利用者の金融リテラシーの向上に貢献するべく、会員・組合員の皆様のご協力のもと、感染防止を図りながらセミナーを開催しました。また、非対面・非接触ニーズに応えるため、オンラインでのセミナー開催や金庫ホームページへのセミナー動画の掲示を行いました。



- 当金庫の投資信託特設サイトやお客様説明用パンフレット『投資信託ガイド』にて、初めて投資信託をご購入されるお客様向けに、投資信託の仕組みや預金との違い、リスクとリターンの関係、商品(ファンド)の選び方など、投資に役立つ情報をわかりやすく掲載しています。
- 商品の販売に際しては、お客様一人ひとりの知識、投資経験、資産状況、投資目的等を丁寧に確認したうえで、各種目論見書を用いたわかりやすい情報提供に努めています。とりわけご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明と厳格な適合性判定および意思確認(お客様との複数回の面談および当金庫役席者の同席など)を行っています。
- タブレット端末を活用し、長期積立・分散投資の重要性やマーケット情報などを分かりやすく説明するよう努めています。

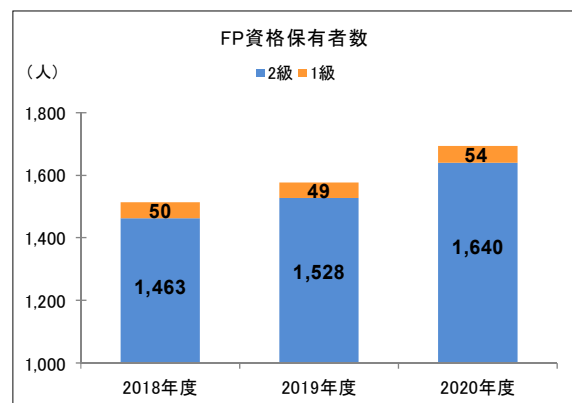
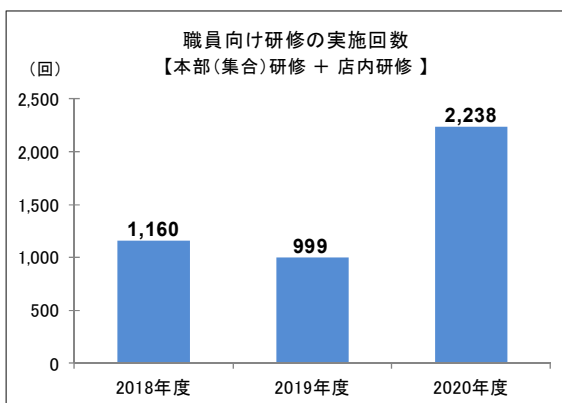


### ～ “くろうきん” ならではの” の取り組み～

- 職域での「多重債務防止」セミナーを174回開催しました。
- 地域の学校からの要請を受け、当金庫が作成したDVDおよびワークブック等を用いて、中学生や特別支援学校の生徒を対象とした金融教育セミナーを5回開催し、423名に参加いただきました。
- 消費者問題や消費者行動をテーマとする大学の演習（ゼミ）への授業協力（年間20コマ）を行いました。

## 5. お客様一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

- コロナ禍において全営業店でオンライン研修(本部作成コンテンツの録画配信)を活用し、職員の商品・業務知識や相談・提案力の向上を図っています。
- 各営業店に「資産形成アドバイザー」を配置し、お客様からのご相談ニーズにお応えする体制を整えています。
- 当金庫は、金融商品や投資環境に関する職員の知識の向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。



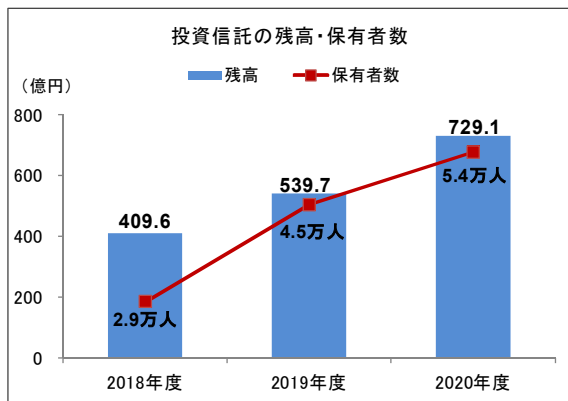
## 6. 「お客様本位の業務運営」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- 全営業店のコンプライアンス担当者を対象とした研修において、本方針の策定の背景や趣旨を改めて確認し、各営業店で共有することで本方針の全職員への浸透を図りました。
- 当金庫の営業店業績評価制度において、セミナー（オンライン開催含む）を通じたお客様への情報提供活動を評価する指標を追加しました。

## 取り組みの成果

当金庫の投資信託の残高および保有者数は、着実に増加しています。これは、お客様一人ひとりに適した提案や取り組みが、お客様から支持された結果であると考えます。

今後もお客様とのコミュニケーションを大切にして、「働く人のベスト金融アドバイザー」としての役割発揮に努めてまいります。



以 上