

## 〈中央ろうきん〉の「お客様本位の業務運営」に関する取り組み状況について

標題の件、当金庫の『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』に基づく「2023年度の取り組み状況」を以下のとおり取りまとめましたので公表いたします。

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。

## 2023年度の取り組み状況について

### 1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

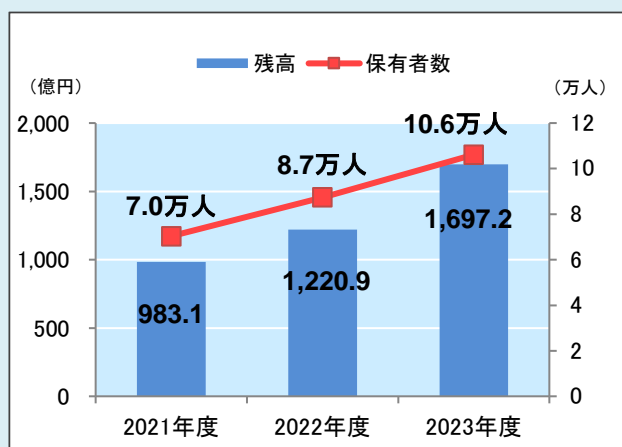
〈中央ろうきん〉（以下、当金庫）はお客様本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表し、2021年1月に改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」（以下、『方針』という。）を策定し、「お客様本位の業務運営」を実践しています。

### 2. 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

- お客様の最善の利益の実現に向け、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用をご提案しています。
- お客様のご提案にあたっては、「ご相談シート」を活用して、お客様の金融商品・サービスのお取引のご経験、金融知識、取引目的、資産の状況、今後のライフプラン等を丁寧に確認し、お客様のご意向と実情に沿った適切な金融商品・サービスをおすすめしています。
- お客様の資産形成に関するコンサルティングにあたっては、「長期・積立・分散投資」を基本の考え方とし、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をご提案するほか、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ています。
- お客様の利便性向上に向けた環境整備として、対面でのご相談・お手続きのほか、オンラインでのご相談やインターネットバンキングを活用した非対面のサービスをご用意しています。

当金庫の投資信託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寄り沿った提案や取り組みを、お客様からご支持いただいた結果であると考えます。【指標1】  
【指標2】

【指標1】【指標2】投資信託の残高・保有者数



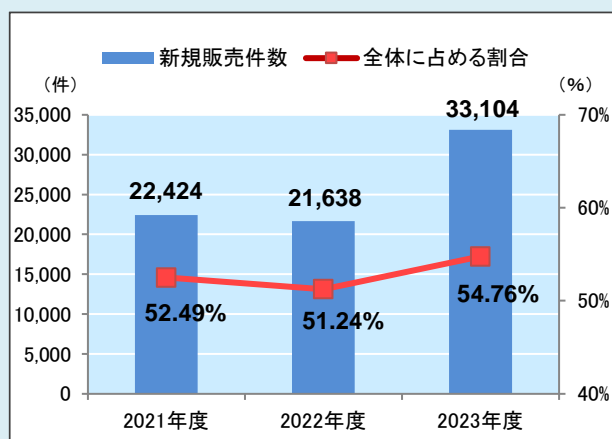
### (1) 長期・積立・分散投資に関する取り組み

#### ① 投資信託の定時・定額買付

「長期・積立・分散投資」を基本の考え方に据え、NISA（少額投資非課税制度）も活用した積立投資（投資信託の「定時・定額買付サービス」※<sup>1</sup>）による時間分散・資産分散等を提案するなど、お客様のライフプランを踏まえた中長期的な資産形成・資産運用に資する取り組みを進めました。

その結果、NISA（つみたてNISA／つみたて投資枠）を含む投資信託の「定時・定額買付サービス」※<sup>1</sup>を利用するお客様が増えたことから、新規販売件数は増加しました。【指標3】

【指標3】投資信託 定時・定額買付の新規販売件数・割合

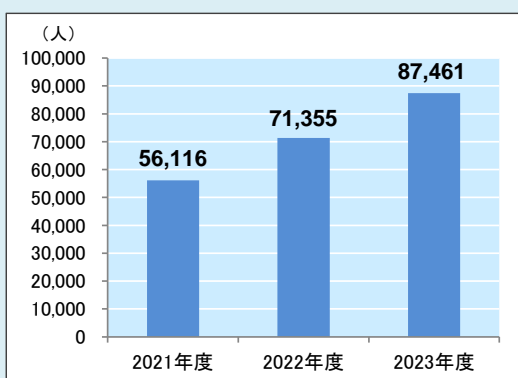


※<sup>1</sup> 「定時・定額買付サービス」とは、あらかじめお客様が設定した金額を毎月決まった日にご指定の普通預金口座から引き落とし、投資信託を自動的に買付するサービスです。少額から始められ、投資信託の購入時期を分散させる「ドル・コスト平均法」により、平均購入単価を安定させる効果を期待できます。

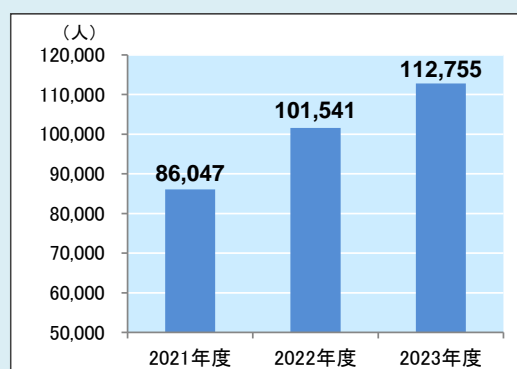
## ② NISA・iDeCo

税制面の優遇に加え、積立投資（投資信託の「定時・定額買付サービス」）による平均購入単価の安定化が期待できるNISA・iDeCoの提案を行いました。とりわけ、2024年1月に制度開始となった新NISA制度について、各種セミナーやアフターフォロー等を通じて丁寧な周知と説明・提案を行いました。その結果、ご契約者数が順調に増加しました。【指標4】  
【指標5】

【指標4】NISA契約者数



【指標5】iDeCo契約者数



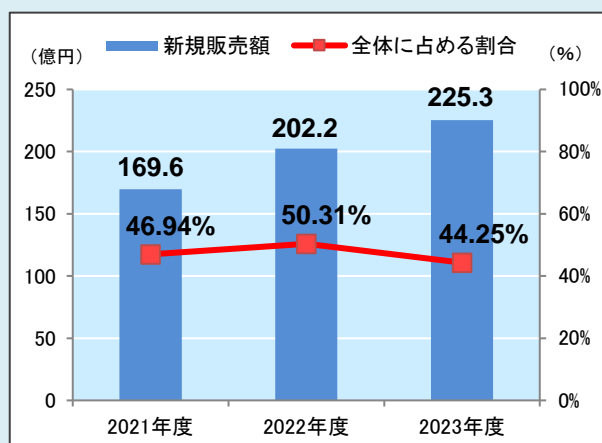
## ③ バランス型投資信託

分散投資の観点からバランス型投資信託<sup>※2</sup>の有用性について丁寧に説明を行い、主に投資信託を初めてご利用されるお客様にご購入いただきました。また、当初、バランス型投資信託<sup>※2</sup>をご契約いただいたお客様にアフターフォローを実施するとともに、「コア&サテライト運用」<sup>※3</sup>をご提案し、安定した資産形成を支援してまいりました。【指標6】

※2 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。

※3 「コア&サテライト運用」は、安定的に運用する「コア」と、リスクをとって高いリターンをめざす積極投資の「サテライト」をバランスよく組み合わせることで、過度なリスクを回避しながらリターンの上積みをめざす投資運用戦略です。

【指標6】バランス型投資信託の新規販売額・割合



## (2) 投資信託の非対面取引に関する取り組み

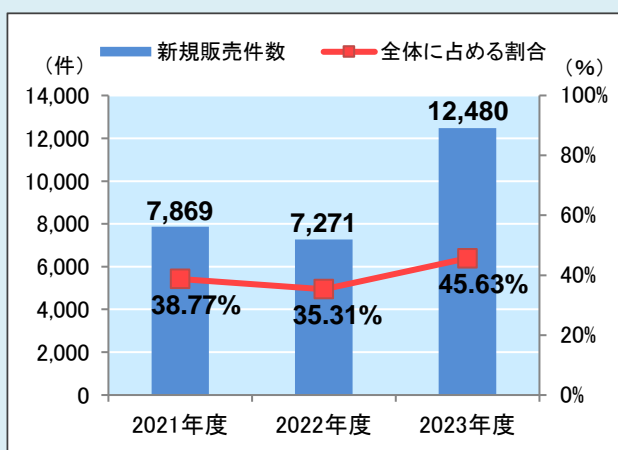
### ① インターネット投資信託 (IB投信)

お客様の利便性向上に向け、対面でのご相談・お手続きに加えて、オンラインでのご相談やインターネットバンキングを活用した非対面サービスの充実に取り組んでおります。非対面取引においても、ホームページに投資信託のお取引方法を動画でご紹介するほか、各種分析ツールや幅広い資料を活用し、お客様にわかりやすい説明と最適な商品案内に努めています。

資産運用のご相談をいただいたお客様のうち購入を希望される方へは、店頭とインターネットバンキングでお取扱い可能な商品の違いや金融商品の販売にあたりお客様にご負担いただく手数料の違いなどを丁寧にご案内し、お客様の希望に沿う手続きをご案内しました。

その結果、多くのお客様にインターネットバンキングを利用した投資信託のご購入をいただき、IB投信の新規販売件数は増加しました。【指標 7】

【指標 7】 IB投信の新規販売件数・割合



【投資信託ご案内ページ (ホームページ)】



【投資信託メニュー (インターネットバンキング)】

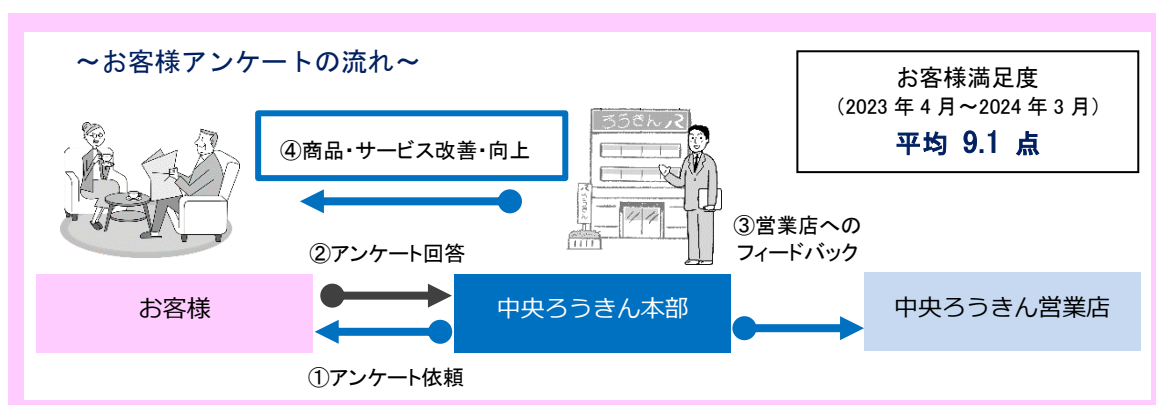


## 【参考】お客様アンケートの状況

- お客様の率直な声を商品・サービスの改善・向上に繋げていくため、投資信託をご契約されたお客様等にアンケートを実施し、当金庫職員の対応をお客様に直接ご評価いただいています。
- お客様アンケートの結果は、当金庫の業績評価制度へ反映しており、対応品質の向上と職員モチベーションの面からもお客様本位の業務運営の意識づけを図っています。

2023年4月から2024年3月まで、投資信託をご契約されたお客様等に当金庫職員の対応に対する満足度を10点満点で評価いただきました。

その結果、6,249名の方にご回答いただき、平均「9.1点」となりました。(回答率26.3%)



## “<ろうきん> ならではの” 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・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・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。



## 3. 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、『利益相反管理方針』を定め、また内部規程・マニュアル等を整備して、適切に管理しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託の商品は、ろうきん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。
- 当金庫は、金融商品のお客様への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から委託手数料等の支払を受けることはありません。
- ろうきん業態内に投資信託その他金融商品の提供会社や運用会社はないことから、お客様に業態で内製した金融商品・サービスを優先して販売するなどの利益相反は発生しません。
- 利益相反管理について、本部部署による指導・研修等を継続的に実施し、役職員への周知徹底を図っています。

## 4. 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、事務手続き、コンサルティング業務、システムの開発・運用などにかか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、お客様ご説明用パンフレット『投資信託ガイド』や『重要情報シート』、『目論見書』等を使用し、購入・保有・解約時にかかる手数料等お客様からいただく手数料やその他費用について、わかりやすく説明しています。
- 投資信託購入時の手数料については、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。

## 5. 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

- お客様に投資信託を販売・推奨する際は、『重要情報シート（金融事業者編）』（個別商品編）』を導入しているほか、『目論見書』や各種パンフレット等を用いて、お客様が判断するにあたって必要な情報をわかりやすく提供しています。とりわけ、複雑またはリスクの高い商品を販売・推奨する場合には、より丁寧な情報提供を行っています。

### 【重要情報シート（個別商品編）よりご確認いただける事項】

- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定するお客様の属性
- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由
- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク
- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの取引条件
- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスのパッケージ化の有無
- ・ お客様に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、お客様との利益相反の可能性の有無 など

### 【重要情報シート（金融事業者編）】

The document is titled '重要情報シート（金融事業者編）' and contains the following sections:

- 1. 基本情報** (Basic Information): Includes company name, address, and contact information.
- 2. 投資目的** (Investment Objectives): Details the purpose and strategy of the investment.
- 3. リスク** (Risk): Lists various risks associated with the investment, such as market risk and credit risk.
- 4. 情報・相談窓口** (Information and Consultation Channels): Provides contact details for customer support.

### 【重要情報シート（個別商品編）】

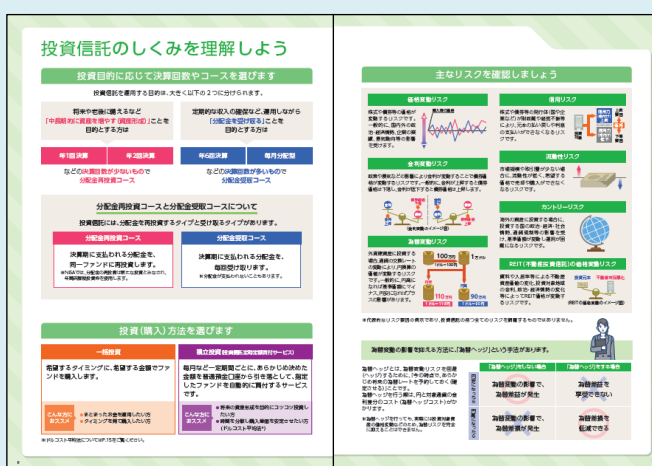
The document is titled '重要情報シート（個別商品編）' and contains the following sections:

- 1. 投資目的** (Investment Objectives): Explains the specific goals and benefits of the product.
- 2. リスク** (Risk): Provides a detailed breakdown of risks, including interest rate risk and liquidity risk.
- 3. 費用** (Fees): Details the various fees and charges associated with the product.



- 当金庫ホームページの投資信託特設サイトやお客様ご説明用パンフレット『投資信託ガイド』を活用して、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、リスクとリターンとの関係、「長期・積立・分散投資」の重要性、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。
- 当金庫では、ポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisor」や各種情報提供ツールを活用して、投資信託のお取引経験のないお客様にもわかりやすく説明し、お客様一人ひとりのニーズやリスク許容度に応じたポートフォリオ提案を行っています。
- 金融商品・サービスのご説明の際、重要な情報については、説明資料やインターネットバンキング、タブレット端末のお取引画面上で特に強調して表示する等、お客様の注意を促しています。
- 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。

【投資信託ガイド】



【Wealth Advisor】



トップページ / 投資信託 / 投資信託 / 投資信託 / 投資信託

ファンド比較

ファンド名	運用資産	運用資産	運用資産
ファンド名	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産
運用資産	運用資産	運用資産	運用資産

## 6. 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

- お客様へ販売・推奨を行う際には、お客様の金融商品・サービスのお取引のご経験、金融知識、取引目的、資産状況、今後のライフプラン等を踏まえたニーズを丁寧に確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりのご意向と実情に沿った適切な金融商品・サービスの提案を行っています。
- お客様の中長期的な資産形成・資産運用のご提案にあたっては、お客様の最善の利益にそぐわない行動(商品ありきの提案、お客様のニーズに適合しない商品の提案など)はいたしません。類似する商品がある場合は、各種情報提供ツールを用いてわかりやすく比較をお示しするほか、複数のファンドや商品を1つの商品等としてパッケージ化している商品の有無等についても情報を提供しています。
- とりわけ、金融取引被害を受けやすいと考えられる金融知識、投資経験の少ないお客様やご高齢のお客様に対して金融商品・サービスの販売・推奨を行う場合には、より丁寧な説明と厳格な適合性の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員の同席など)を行っています。
- 当金庫は、お客様に安心して金融商品・サービスをご利用いただけるよう、アフターフォローを実施しています。
- 投資信託をご購入いただいたお客様に対しては、『投資信託報告書のご案内』等の各種情報提供ツールを用いて、当金庫から定期的にお送りする報告書や運用状況を当金庫のホームページでご確認いただけることなどについて、わかりやすくご案内しています。
- また、当金庫が必要と判断した場合(市場環境が大きく変化した時など)や、お客様からご要望があった場合には、投資信託運用会社から提供された(臨時)レポート等を適宜活用し、丁寧なアフターフォローを実施しています。
- お客様へ金融・経済に対する理解や市場環境、ファンドの運用状況に対する理解を深めていただくため、対面での情報提供に加え、WEBも活用し、資産形成や企業年金等をテーマにしたセミナーを定期的に開催しています。

### 【投資信託報告書のご案内】



#### 運用状況の確認

高度運用は、ご購入からスタートします。  
投資信託をお購入された後は、保有されている投資信託の情報を収録し、定期的に運用の結果をチェックしましょう。

**毎日 基準価額を確認**  
(ろうきんホームページ)

本資料の運用ページの「投資信託に関するお問合わせ先」に搭載しているURLからアクセスしてください。

▶ [投資信託](#) ▶ [基準価額](#)

[日本経済新聞](#)  
\*曜日ごとに土曜日までの特刊の証券欄に掲載されています。

**毎月 運用状況を確認**

毎月、運用会社が最近の運用実績・分配実績・換算率の推移・購入している資産の守り等を掲載する「ワンズリーレポート」(月次レポート)を作成しています。ろうきんホームページ・運用会社ホームページに掲載されています。

**決算 運用状況を確認**

決算期に、運用会社が決算時の運用実績・投資総額・運用純益・今後の運用実績・長期利権等を掲載する「運用報告書」を作成しています。お客様からお客様に「お取引用報告書」をご案内します。また、お取引用「運用報告書(全体版)」が運用会社ホームページに掲載されています。

#### お客様にお送りする投資信託の報告書

	お取引開始	3か月目まで	1年目
購入	① 取引報告書 (1年目)	② 取引報告書 (1年目)	③ 取引報告書 (1年目)
	④ 運用状況報告書 (1年目)	⑤ 取引報告書 (1年目)	⑥ 取引報告書 (1年目)
決算		⑦ 取引報告書 (1年目)	⑧ 取引報告書 (1年目)
解約	⑨ 取引報告書 (1年目)	⑩ 取引報告書 (1年目)	⑪ 取引報告書 (1年目)
特定口座	⑫ 特定口座振替口座 (銀行口座) (1年目)	⑬ 取引報告書 (1年目)	⑭ 取引報告書 (1年目)
一括口座		⑮ 運用状況報告書 (1年目)	⑯ 運用状況報告書 (1年目)
つみたてNISA		⑰ つみたてNISA 運用実績・利益 (1年目)	⑱ つみたてNISA 運用実績・利益 (1年目)

\*1 運用状況報告書、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*2 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*3 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*4 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*5 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*6 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*7 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*8 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*9 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*10 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*11 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*12 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*13 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*14 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*15 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*16 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*17 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*18 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。  
\*19 運用状況報告書は、運用実績・利益はご自身の投資信託の運用実績に基づきます。

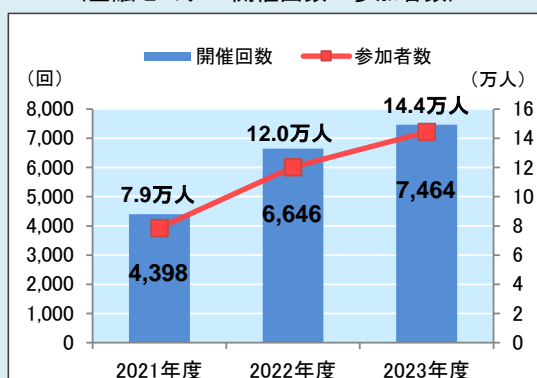


## (1) 金融リテラシー向上の取り組み

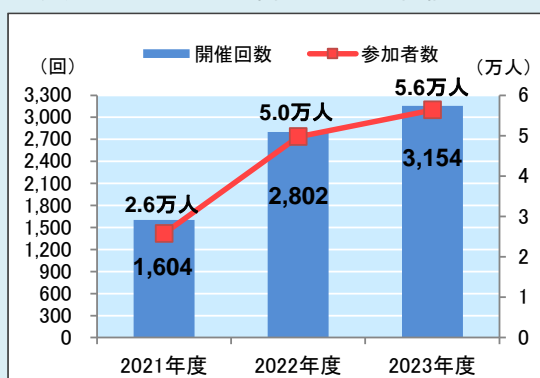
お客様の金融リテラシーの向上に貢献するべく、会員・組合員の皆さまのご協力のもと、「対面」での情報提供に加え、「WEB」も活用した金融セミナーを開催しました。【指標8】

### 【指標8】金融セミナー開催状況

(金融セミナー開催回数・参加者数)



(資産形成・企業年金関連セミナー開催状況)



### “くろうきん”ならではの取り組み

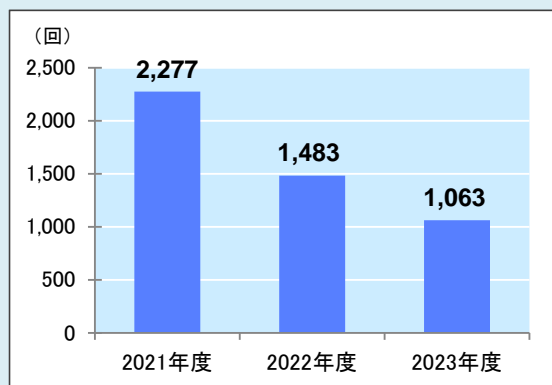
- 職域での「多重債務防止」セミナーを433回開催しました。
- 地域の学校からの要請を受け、消費者契約の基礎知識やお金に関するトラブルなどをテーマとした金融セミナーを、中学・高校・特別支援学校・大学等で77回開催し、5,540名の参加をいただきました。
- 消費者問題や消費者行動をテーマとする大学の演習（ゼミ）への授業協力をを行い、「奨学金」をテーマとして制作した金融教材（DVDおよびワークブック）『新・大人社会のパスポート3』が、（公財）消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰2023」において“優秀賞”を受賞しました。



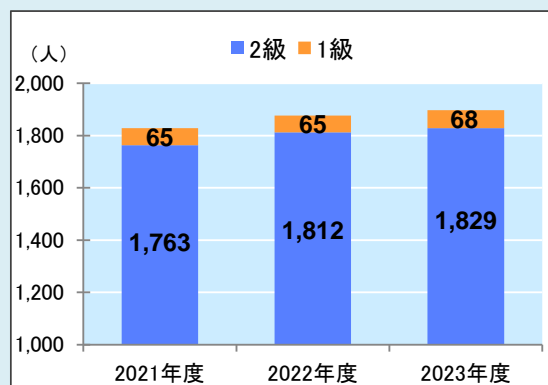
## 7. 「お客様本位の業務運営」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- 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、『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『方針』の全職員への浸透を図っています。
- 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）や店内研修を行い、ベスト金融アドバイザーに相応しい商品・業務知識や相談・提案スキルを有する人材の育成に積極的に取り組んでいます。
- 職員の業績評価については、「お客様本位」の業務・活動の実践に資する項目を設定し、意識づけを図っています。
- 当金庫は、職員の金融商品・サービスや投資環境に関する知識および相談・提案スキルの向上を図るため、「FP技能士」などの資格取得の奨励・支援を行っています。

【指標 9】 職員向け研修の実施回数



【指標 10】 FP資格保有者数

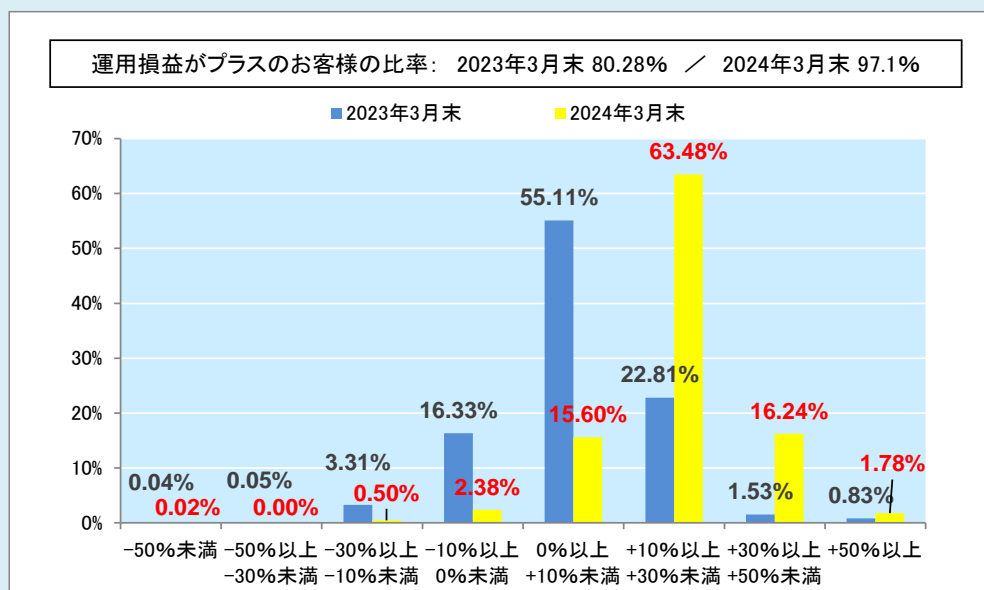


【参 考】 お客様の運用成果に関する指標 (投資信託販売会社における比較可能な共通KPI)

(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の運用損益の分布状況を表しています。
- 2024年3月末における投資信託の運用損益がプラスのお客様は、国内外株式価格の上昇などを受け、2023年3月末を16.82ポイント上回る97.1%となりました。【指標 11】

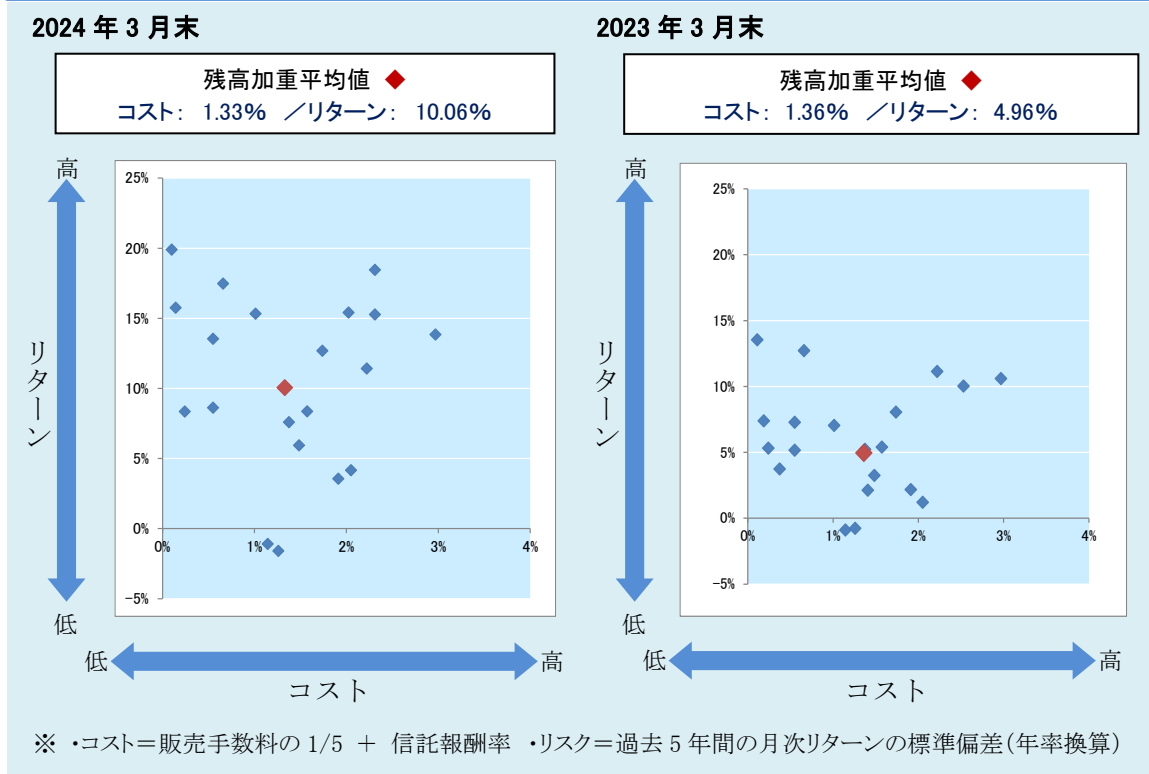
【指標 11】 投資信託の運用損益別顧客比率



## (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。
- 2024年3月末の残高上位 20 銘柄のコストとリターンの関係について、「平均コスト」は2023年3月末と比較して僅かに減少(1.36%→1.33%)し、「平均リターン」は国内外株式価格の上昇などを受け、2023年3月末と比較して大幅に上昇(4.96%→10.06%)した結果、コスト(1.33%)を大きく上回るリターン(10.06%)を実現しました。【指標 12】
- 2024年3月末の残高上位 20 銘柄のリスクとリターンの関係について、「平均リスク」は2023年3月末と比較して僅かに上昇(11.15%→12.13%)したものの、「平均リターン」が大幅に上昇(4.96%→10.06%)したことから、運用効率(シャープ・レシオ=リターン÷リスク)はおおよそ2倍に上昇(0.44%→0.83%)しました。【指標 13】
- 2024年3月末の残高上位 20 銘柄のうち、リターンがコストを上回った銘柄数は、18 銘柄となりました。(2023年3月末：17 銘柄)

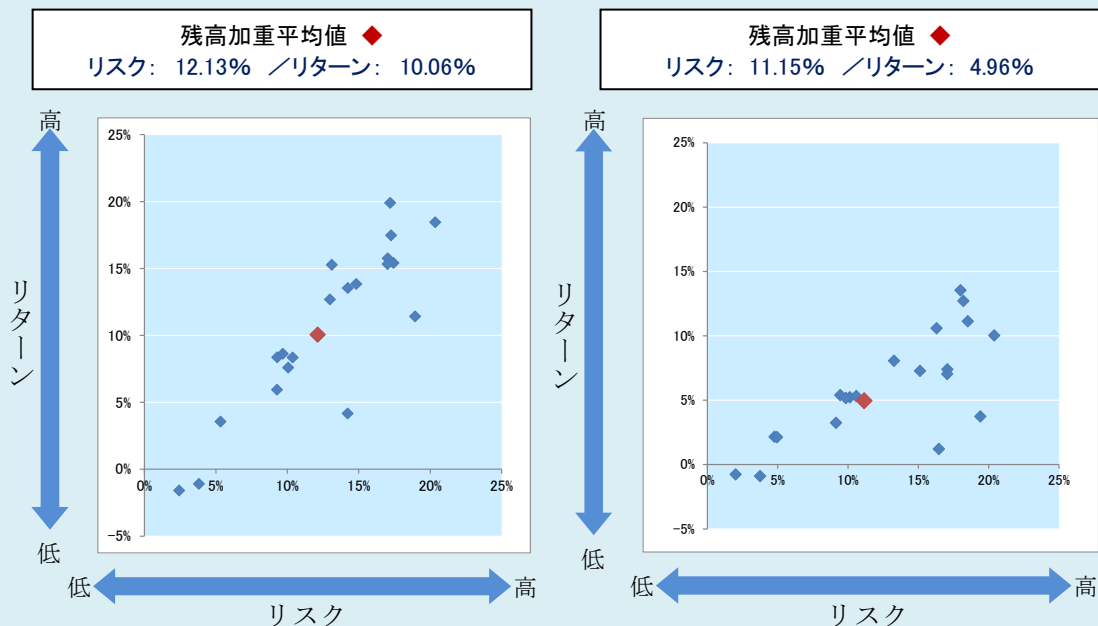
### 【指標 12】 預り残高上位 20 銘柄のコストとリターン



【指標 13】 預り残高上位 20 銘柄のリスクとリターン

2024 年 3 月末

2023 年 3 月末



【参 考】 投資信託 預り残高上位 20 銘柄の一覧 (2024 年 3 月末時点)

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	1.49	9.28	5.94
2 のむらップ・ファンド(普通型)	1.57	9.29	8.36
3 たわらノーロード 先進国株式	0.10	17.20	19.90
4 たわらノーロード 日経225	0.14	17.03	15.75
5 のむらップ・ファンド(積極型)	1.74	12.98	12.68
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)	2.22	18.94	11.41
7 東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.14	3.81	-1.09
8 ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	5.33	3.55
9 世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.38	10.06	7.59
10 ニッセイ健康応援ファンド	2.05	14.22	4.16
11 ニッセイSDGsグローバル・セレクトファンド(資産成長型・為替ヘッジなし)	2.02	17.43	15.41
12 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	14.82	13.85
13 インデックスファンド225	1.01	17.02	15.33
14 eMAXIS 最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.68	8.62
15 つみたて8資産均等バランス	0.24	10.38	8.35
16 日本債券ファンド	1.26	2.44	-1.59
17 モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)	2.31	13.12	15.28
18 eMAXIS NYダウインデックス	0.66	17.26	17.48
19 eMAXIS 最適化バランス(マイストライカー)	0.55	14.24	13.53
20 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)	2.31	20.36	18.45

以 上