

2023 年度「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づくアクションプラン および取組状況・成果指標（KPI）について

新潟県信用組合では、金融商品販売業務において、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づいた業務運営を行い、お客さまの安定的な資産形成にふさわしい金融商品やサービスを提供することで、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

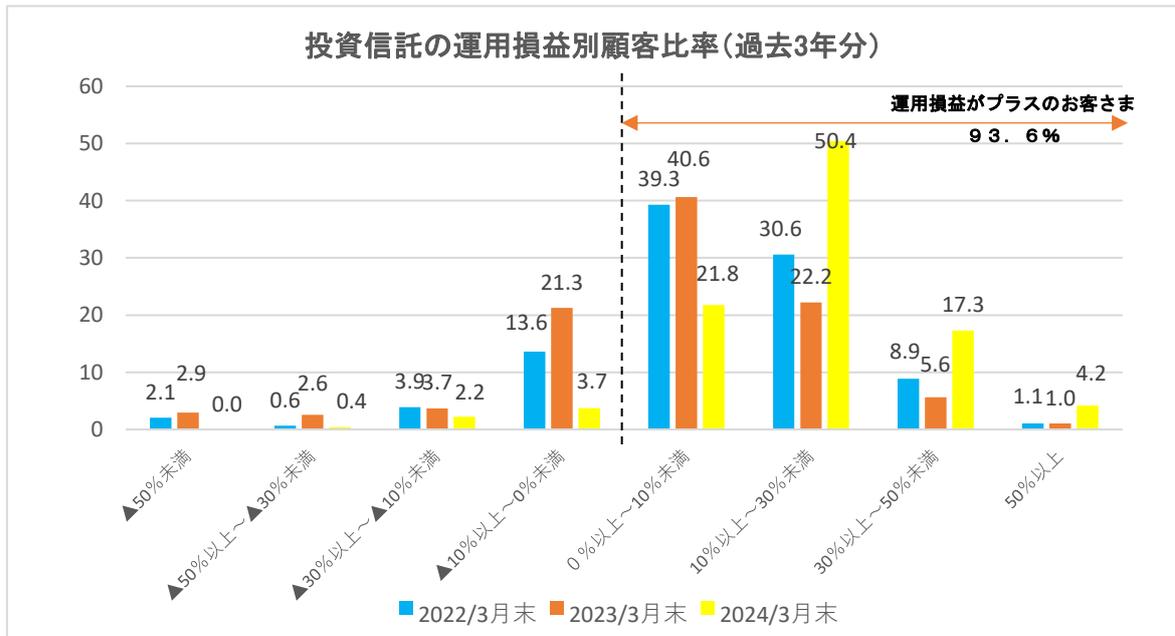
1. お客さまの最善の利益の追求

(1) 基本方針
<ul style="list-style-type: none">・お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況及び取引の目的を十分に把握するとともに、お客さまの多様なニーズにお応えするためにお客さまにふさわしい金融商品やサービスをご提案してまいります。・「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく適切な判断や行動を徹底するため、職員教育に努めることでお客さまの最善の利益の実現に向けた業務運営に取り組んでまいります。
(2) アクションプラン
<ul style="list-style-type: none">・お客さまが安心して資産運用を行うことが出来るよう、お客さまの投資目的や金融知識、投資経験、財産の状況、リスク許容度等を踏まえた上で、お客さまの利益を第一に考え、ニーズに合った金融商品・サービスをご提案いたします。
(3) 取組状況
<ul style="list-style-type: none">・当組合では、金融商品のご相談を承る際に、お客さまからお伺いした運用の目的や財産の状況、金融知識、投資経験等を十分に踏まえ、お客さまのニーズに合致すると思われる候補商品を複数ご提案させていただき、商品内容を詳しくご説明して十分にご理解いただいた上で、お客さまにご購入する商品をお選びいただいております。・なお、お客さまが属性やニーズにそぐわない商品の購入をご希望された場合には、再考を促したり、申込の受付をお断りさせていただいたりする場合がございますが、お客さまにとってより良い資産運用を行っていただけるよう、全職員が適切なアドバイスを心掛けております。

(4) 指標 (KPI)

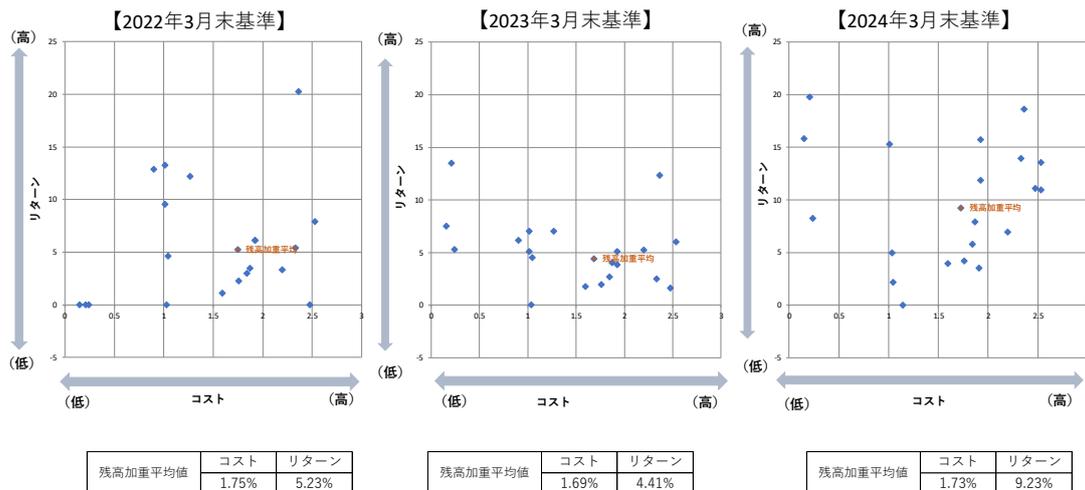
① 運用損益別顧客比率 (2024年3月末基準)

2023年度は、新型コロナウイルス感染症の鎮静化に伴い経済活動が正常化に向かったこと、各国の金融政策によりインフレが鎮静化に向かいつつあることなどをを受け、金融マーケットは概ね堅調に推移しました。こうした運用環境の下、運用損益がプラスのお客さまは前年度比+24.1ポイントの93.6%となりました。



② 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

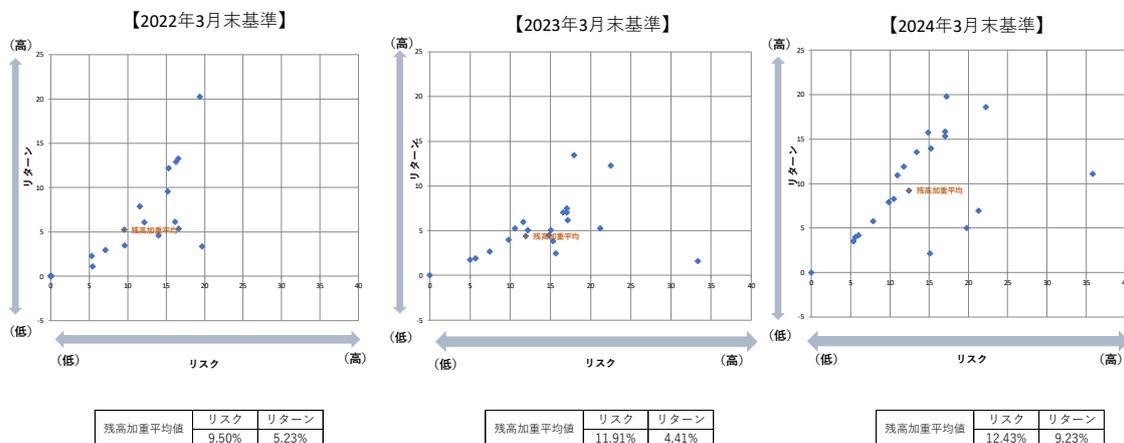
残高上位20銘柄の平均コストは1.73%(前年度比+0.04ポイント)、平均リターンは9.23%(前年度比+4.82ポイント)となりました。



※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。
 ※当組合の取り扱う投資信託32銘柄のうち、残高の多い上位20銘柄について記載しています。

③ 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

残高上位 20 銘柄の平均リスクは12.43% (前年度比+0.52ポイント)、平均リターンは9.23% (前年度比+4.82ポイント)となりました。



※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。
 ※ 当組合の取り扱う投資信託32銘柄のうち、残高の多い上位20銘柄について記載しています。

④投資信託預り残高上位 20 銘柄のコストとリスク・リターン

【2024年3月末基準】

	銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)
1	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ 安定重視ポートフォリオ	1.76	4.21	5.98
2	GW7つの卵	2.53	10.95	10.99
3	明治安田外国債券オープン (毎月分配型)	1.60	3.98	5.58
4	インデックスファンド225	1.01	15.33	17.02
5	ロボット・テクノロジー関連株ファンド ーロボテックー	2.37	18.63	22.23
6	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ 成長重視ポートフォリオ	1.93	11.90	11.78
7	スーパーバランス (毎月分配型)	1.87	7.92	9.84
8	ダイワ好配当日本株投信 (季節点描)	1.93	15.74	14.87
9	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.48	11.09	35.86
10	スマート・ファイブ (1年決算型)	1.91	3.55	5.36
11	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ インカム重視ポートフォリオ	1.84	5.79	7.86
12	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	1.03	4.99	19.79
13	iFree 日経225インデックス	0.15	15.84	17.03
14	iFree 8資産バランス	0.24	8.28	10.47
15	iFree 外国株式インデックス (為替ヘッジなし)	0.21	19.81	17.19
16	ダイワ・バリュー株・オープン	2.33	13.97	15.25
17	MHAM J-REIT インデックスファンド(毎月決算型)	1.05	2.16	15.12
18	インデックスファンドNASDAQ100 (アメリカ株式)	1.14	0.00	0.00
19	ニッセイ世界リートオープン (毎月決算型)	2.20	6.95	21.32
20	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.53	13.57	13.44

(注) コスト：販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計値
 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)

※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

※2024年3月末における当組合の投資信託32銘柄のうち、残高の多い上位20銘柄について記載しています。

※「インデックスファンドNASDAQ100 (アメリカ株式)」は設定後5年未満のため、リスク、リターンの項目をゼロとして表示しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 基本方針
<ul style="list-style-type: none">・利益相反のおそれのある取引等に関して、法令遵守を徹底の上、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に業務遂行し、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。・「利益相反管理指針」に基づき、お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反を適切に管理してまいります。
(2) アクションプラン
<ul style="list-style-type: none">・金融商品取引に関するモニタリングを実施し、お客さまの利益を最優先に考えた提案がなされているか、お客さまの利益が不当に害されている取引がないか等について、適切に管理してまいります。
(3) 取組状況
<ul style="list-style-type: none">・当組合では、全支店を対象に金融商品取引に関する本部モニタリングを実施しており、お客さまの利益が不当に損なわれるような提案や取引が行われていないことを確認しております。・今後も引き続き、取引モニタリングを通じて、利益相反管理を徹底してまいります。

3. 手数料等の明確化

(1) 基本方針
<ul style="list-style-type: none">・金融商品やサービスの提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料やその他費用等について商品ごとの透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるように販売用資料等を用いて分かりやすくご説明してまいります。
(2) アクションプラン
<ul style="list-style-type: none">・お客さまが資産運用を行う場合の費用の多寡も含めて投資判断を行うことが出来るよう、重要情報シートや目論見書や販売用資料、契約締結前交付書面等を用いて、分かりやすい説明に努めてまいります。
(3) 取組状況
<ul style="list-style-type: none">・当組合では、上記基本方針に則り、お客さまに金融商品のご提案を行う際には目論見書や販売用資料、契約締結前交付書面等を用いて、費用について分かりやすくご説明しております。・また、当組合取扱商品ごとの費用を比較しながら分かりやすく把握できる「投資信託購入手数料一覧」をご用意している他、長期保有することで申込手数料の1年あたりの負担率が低減していくことを記載した「販売手数料に関するご説明資料」を活用し、長期的な資産形成をお勧めしております。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

(1) 基本方針
<ul style="list-style-type: none">金融商品やサービスの提供にあたり、その商品やサービスの基本的な仕組みや特性（リスクやリターン、取引条件等）の情報について、お客さまの金融知識や取引経験を踏まえ、お客さまの投資判断に必要なかつ重要な情報を分かりやすくご説明してまいります。
(2) アクションプラン
<ul style="list-style-type: none">お客さまが正しく投資判断を行えるよう、金融商品やサービスのご提案にあたっては、お客さまの金融知識や取引経験を踏まえて、分かりやすい説明、分かりやすい情報提供に努めてまいります。また、金融商品やサービスの重要な情報については、重要情報シートを活用し、その金融商品の目的や機能、商品組成に携わる事業者が想定する購入層、パッケージ化の有無、損失が生じるリスクの内容および過去の運用実績、運用にかかる費用や換金・解約の条件等に至るまで、分かりやすくご説明してまいります。
(3) 取組状況
<ul style="list-style-type: none">当組合では、金融商品やサービスのご提案にあたり、上記基本方針に則り、お客さまお一人おひとりにあわせた分かりやすい説明に努めております。例えば、投資未経験のお客さまに対しては、株式や債券、為替といったマーケットに関する基本のご説明を行い、投資対象資産の持つリスクについて十分理解していただいた上で、お申込みを受付しております。ご高齢のお客さまに対しては、十分にご検討の時間をとっていただくために、ご提案日の翌日以降に申込みを受付けしている他、ご家族の同席をご依頼させていただくなど、丁寧かつきめ細かな対応を行っております。また、商品ごとのリスク・リターン特性や費用、販売対象として想定するお客さまの属性、パッケージ化の有無、取引の条件等、お客さまが投資判断を行う上で重要な情報を容易に比較しながら購入する商品をお選びいただけるよう、これらの重要情報を簡潔にまとめ、記載フォームを統一して作成した「重要情報シート」を用いて、わかりやすい説明に努めております。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

(1) 基本方針

- ・お客様のライフステージや属性等を踏まえ、ニーズに沿った商品のご提案ができるよう、商品ラインナップの充実を図ってまいります。
- ・商品やリスクの内容、市場動向等についてお客様の視点に立って分かりやすい情報提供に努めるとともに、お客様の運用状況を踏まえ、定期的にまたは必要に応じてアフターフォローを行ってまいります。
- ・現在の投資環境やマーケットの基礎知識、新しい NISA 制度、ファンド選びのポイントなど、お客様が正しく投資判断を行えるよう、金融リテラシー向上に向けた「資産運用セミナー」を積極的に開催してまいります。

(2) アクションプラン

- ・多様化するお客様のニーズにお応えするため、中長期的な資産形成に資することが出来る商品を中心に、さまざまな投資対象、リスク・リターン特性を持った商品ラインナップをご用意し、適切なアドバイスを行いながら、お客様にふさわしい金融商品を提供してまいります。
- ・金融商品をご購入いただいた後も安心して資産運用を続けていただけるよう、お持ちの金融商品の状況、お客様の損益状況等をお伝えし、お客様のご意向に変化がないか、不明な点や不安に思うことはないか等を確認させていただくため、定期的なアフターフォローを行ってまいります。
- ・加えて、相場急変時等には速やかにマーケット環境の情報をお伝えし、お客様の不安解消に努めるなど、適時適切なアフターフォローに努めてまいります。
- ・「資産運用セミナー」については、当組合のお客様のみならず、取引先従業員向けの職域セミナーや地域のお客様を対象とした商工会主催セミナー、若手経営者向けセミナーなどに積極的に講師派遣を行うことで、地域のお客様の金融リテラシー向上に努めてまいります。

(3) 取組状況

- ・2024年1月からの新しい NISA 制度開始に伴い、新たに 11 銘柄の投資信託新商品を導入し、多様化するお客様の資産運用ニーズにお応えできる 32 銘柄の投資信託をラインナップいたしております。今後も幅広いお客様の資産運用ニーズにお応え出来るよう、商品ラインナップの拡充に努めてまいります。
- ・当組合では、投資信託をお持ちの全てのお客様に対し、半期に一度、定期的なアフターフォローを実施している他、ご高齢のお客様については、よりきめ細かな情報提供を行う観点から、四半期に一度のアフターフォローを実施しております。また、その実施状況については、本部モニタリングを行い、適時適切な情報提供がなされているか管理しております。

- ・新型コロナウイルスの鎮静化を受け、2023 年下期より資産運用セミナーの開催を再開しました。2023 年度は新しい NISA 制度のセミナーを中心に、商工会や若手経営者団体、取引先従業員向けの職域セミナーなど、4 つのセミナーに講師を派遣し、地域のお客さまの金融リテラシー向上に努めてまいりました。2024 年度はより多くのお客さまの金融リテラシー向上に向け、更に多くの資産運用セミナーに講師派遣を行ってまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

(1) 基本方針

- ・研修や各種専門資格の取得等を通して、お客さまにとってふさわしい商品をご提案できる能力と高い専門性を備えた職員を育成し、お客さま本位のコンサルティング営業を実践してまいります。

(2) アクションプラン

- ・研修や勉強会、ファイナンシャルプランナー資格の取得奨励を通じて、高い専門性を備え、お客さまの資産運用相談に際し、的確なアドバイスを行える人材を育成いたします。

(3) 取組状況

- ・当組合では、金融商品販売に関する研修はもとより、Web 環境を活用した職員向け勉強会を毎週実施しているなど、職員のスキル向上に努めております。特に、2023 年度は新しい NISA 制度に関する Web 勉強会や支店ごとの個別研修会をのべ 12 回開催し、制度の理解を深めることで、お客さまに制度内容を正確かつ分かり易くお伝えすることが出来るよう、職員教育に注力いたしました。
- ・また、ファイナンシャルプランナーや投資信託の資格等、相談スキル向上に資する資格取得を奨励しており、2024 年 3 月末現在、FP2 級資格保有者 65 名、FP1 級資格保有者 1 名、投資信託 3 級資格保有者 31 名、投資信託 2 級資格保有者 1 名となっております。今後も、より高い専門性を備えた職員育成に向け、資格取得を促進し、お客さまへのアドバイスに生かしてまいります。