

2021年度

「お客さま本位の業務運営」に係る取組み状況 (自主的な指標)

静岡県労働金庫





1. お客様の生活を生涯にわたってサポートすることを第一に考えた取組み

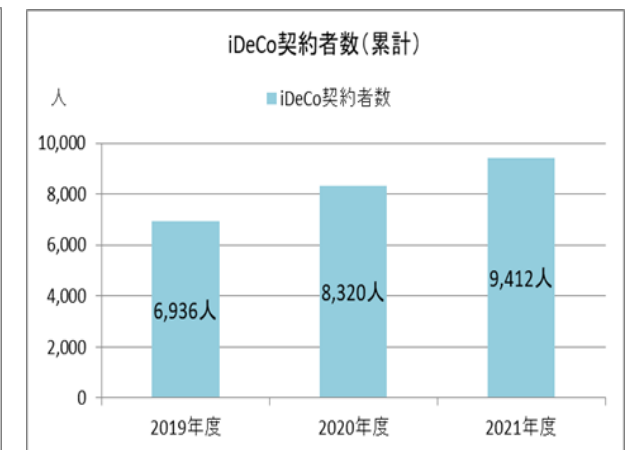
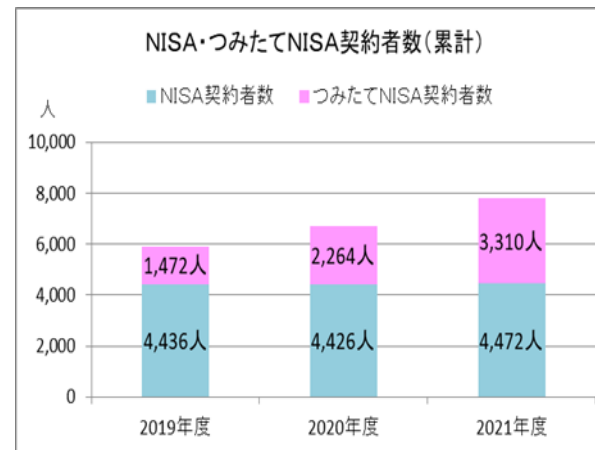
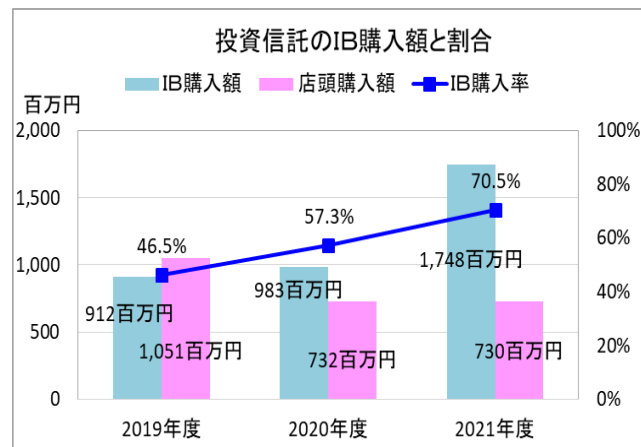
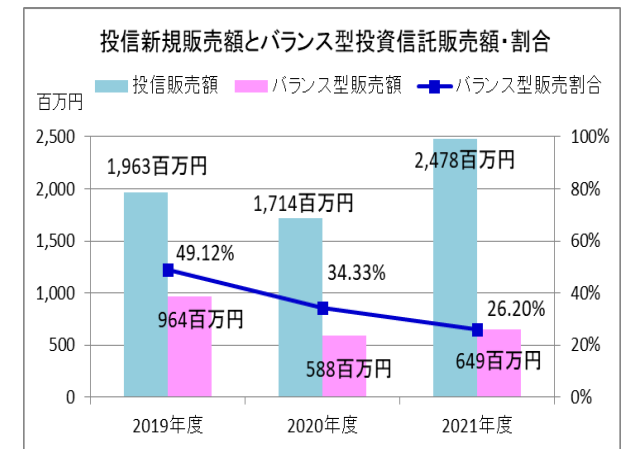
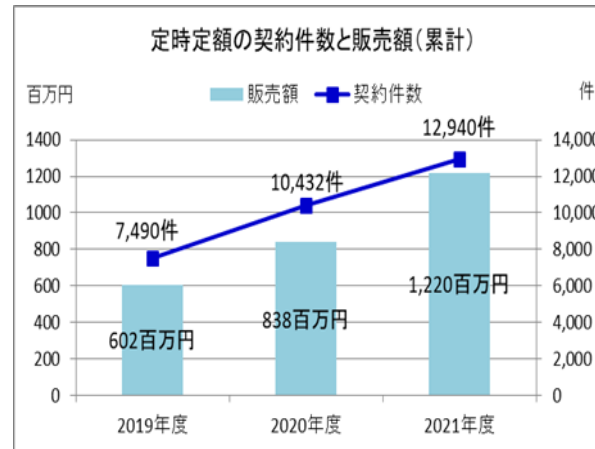
- お客様のライフプランやニーズ、知識、投資経験、資産状況、投資目的等を十分に把握し、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行うとともに、お客様が最善の利益を得られるよう努めています。
- お客様の資産形成に関し、投資信託等の運用商品のみならず、お客様の生活支援を目的として元本保証の積立預金による計画貯蓄や、NISA・iDeCoといった節税効果の高い商品・制度のアドバイス、低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上等をご提案しています。

(1) 長期的・安定的な資産形成のご提案

投資信託のご購入を検討されるお客様に対し、長期・分散・税制メリット等を活かしたアドバイスに努めています。また、長期的な資産形成に係るご提案を積極的に行ってきた結果、定時定額（積立投資）による契約件数・販売額は増加しています。お客様にとっては、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が期待できます。

(2) お客様の利便性向上に向けた取組み

お客様の利便性を図るため、2017年8月よりインターネットバンキング（IB）投資信託のサービスを開始し、投資信託販売額に占めるインターネットによる販売割合は増加しています。今後もお客様のニーズに合わせた販売チャネルの多様化、ご相談体制の充実に向けた施策を進めます。





2. 利益相反を適切に管理する取組み

- 利益相反取引については、当金庫が定めた「利益相反管理方針」のもと、内部規程を整備し、適切に管理・運用しています。適正な利益相反管理のため、庫内に利益相反管理に関する責任者、担当者および統括部署、担当部署を設置し、当金庫全体の情報収集、対象取引の特定など、適正な利益相反管理に向けた体制を整備しています。
- また、これらの管理を適切に行うため、職員に対する研修・教育を実施し、金庫内において適正な利益相反管理について周知・徹底しています。
- 当金庫が取扱う投資信託の商品は、労金業態の中央機関である労働金庫連合会において、販売する商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切であることを確認し、利益相反の管理も含め第三者評価機関により審議・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。
- なお、2021年度は新たに7商品導入し、取扱いを廃止した商品はありませんでした。
- 労金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組み

- 当金庫の商品・サービスの提供に際し、商品・サービスの開発・維持・システム運用、事務手続き等に係る費用の対価として、お客さま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、店舗窓口および当金庫ホームページでご確認いただけます。
- 投資信託のご提案に際しては、お客さま用説明パンフレット「投資信託ラインアップ」等を活用して、投資信託の仕組みや購入・保有時等にかかる手数料等をわかりやすく説明するよう努めています。



投資信託商品ラインアップ (2022年3月末現在)

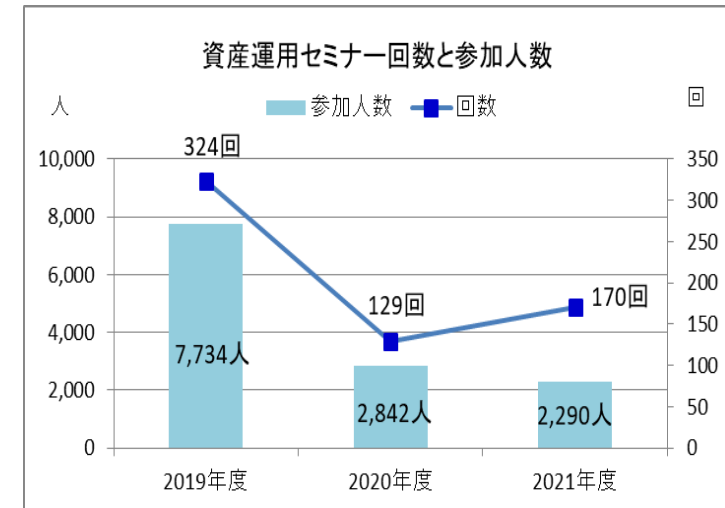
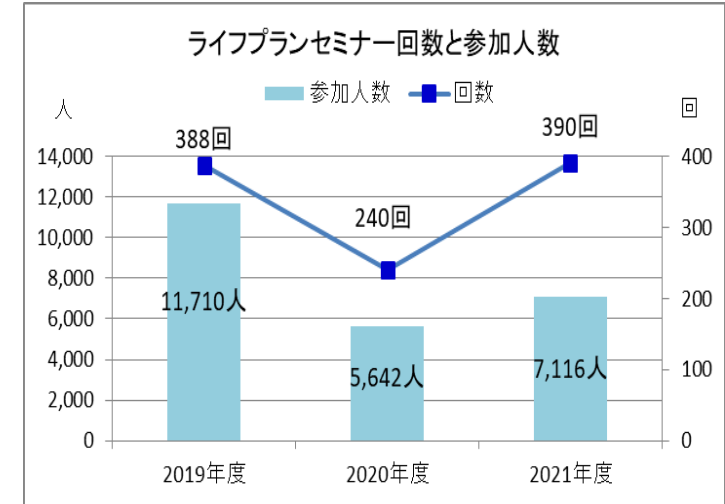
種別	取扱い商品数	うちノーロード	うちつみたてNISA
債券	12	5	0
国内	2	2	0
海外	10	3	0
株式	18	9	7
国内	6	3	2
海外	12	6	5
バランス	18	6	6
REIT	7	3	0
ESG関連	5	0	0
合計	60	23	13





4. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

- コロナ禍により開催機会が減少した各種セミナーも、Webの活用など環境が整いつつあり、状況は完全に回復していないものの、開催回数は徐々に増加しています。感染防止対策に万全を期したうえで、各年齢階層に応じた幅広いテーマで金融知識の向上に資するセミナーを開催し、計画的な資産形成等お客様の生活を生涯にわたってサポートするための情報提供に努めています。
- 当金庫ホームページには、投資信託を購入されるお客様向けの、投資信託特設サイトや、老後の資産形成に役立つ、「ろうきんの勤労者の資産形成に係る役割発揮宣言サイト」「ろうきんiDeCoスペシャルサイト」を設け、投資信託の仕組みや制度内容、リスクや運用のポイント等、投資に役立つ情報をわかりやすく掲載し、十分ご理解、ご納得のうえで購入いただけるよう努めています。
- 金融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、投資目的等に照らし、重要な情報が理解できるよう記載した「重要情報シート」等の資料を用いてわかりやすい情報提供に努めています。
- 投資信託のご提案に際しては、お客様用説明パンフレット「投資信託ラインアップ」等を活用して、各ファンドの特徴や投資対象、投資目的等を丁寧に説明し、特に投資に係るリスクは、お客様の誤解を招かないための注意を促すよう努めています。また、ご高齢のお客様に対する投資信託の販売に際しては、より丁寧な説明と、厳格な適合性判定および意思確認(複数回の面談および当金庫役席者の同席等)を実施しています。
- 非対面取引ニーズが高まる中、インターネットバンキングでご購入のお客様にも分かり易い商品ラインアップやホームページの設計、また、アフターフォローとして「資産運用オンラインセミナー」を開催し、情報提供を行っています。
- お客様の幅広いニーズにお応えし、お客様の最善の利益につながるよう、今後も金融商品の追加や見直しを行っています。

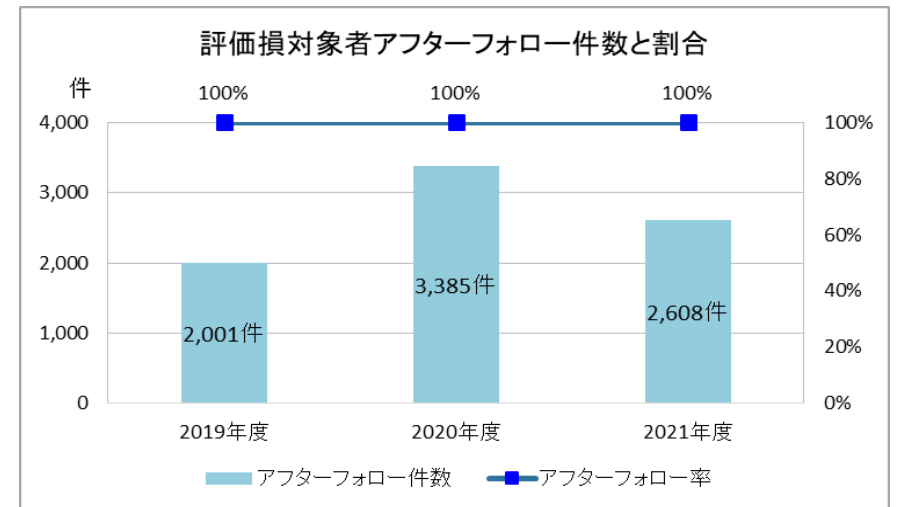
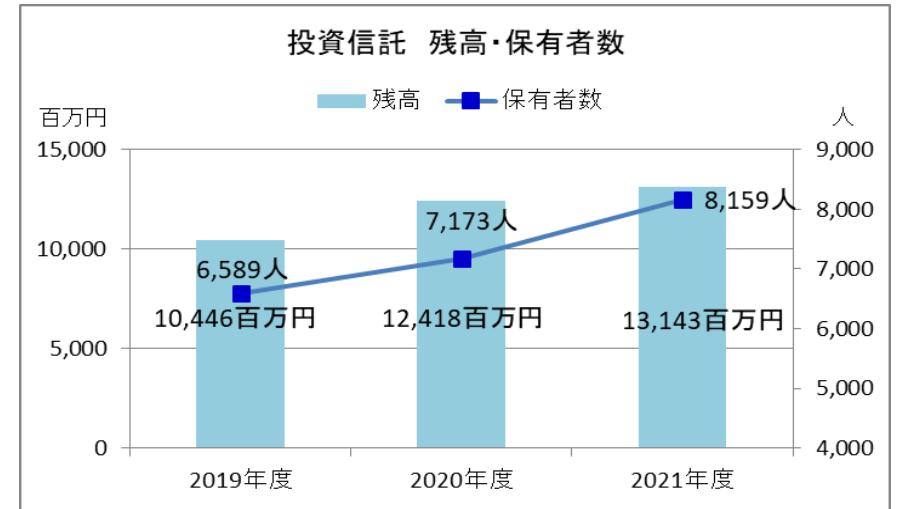




5. お客様にふさわしいサービス提供の取組み

(1) 取組み状況

- 当金庫は、金融商品の販売対象とする会員組織に在籍する勤労者やその家族、地域の勤労者・居住者などの個人・団体等のお客様に対し、各営業店に「マネーアドバイザー」を配置し、お客様からの相談ニーズにお応えする体制を整える等により、投資信託の利用者は着実に増加しています。
- 当金庫は、お客様への適切な金融商品等の勧誘・募集を行うため、「金融商品に関する勧誘方針」「共済募集指針」「保険募集指針」等を定め、お客様一人ひとりの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、長期的な視点にも配慮した、お客様にふさわしい金融商品・サービスの提供に努めています。
- 投資信託の販売にあたっては、お客様の知識や投資経験、資産状況、投資目的等を確認させていただいたうえで、的確で誠実な説明・提案を行うよう努めています。
- 当金庫は、投資信託販売後においても適時、的確に情報提供等のアフターフォローを実施し、特に、お客様が保有する各銘柄別の投資金額に対して30%以上の評価損が発生した場合には、すみやかに当該金融商品の運用状況等を説明し、お客様の資産保護に努めています。その際のアフターフォロー率は100%と、販売後も安心してご利用いただける体制を整えています。
- 当金庫は投資信託などの投資性金融商品の組成は行っておりません。

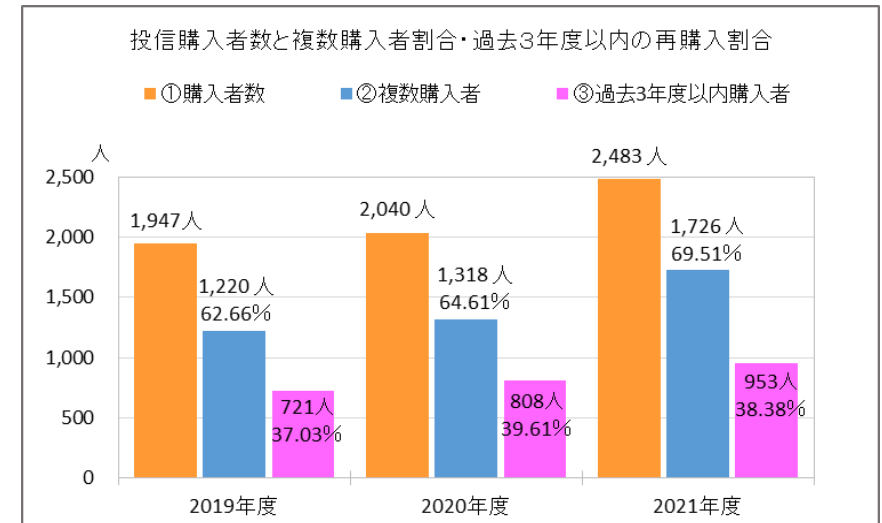
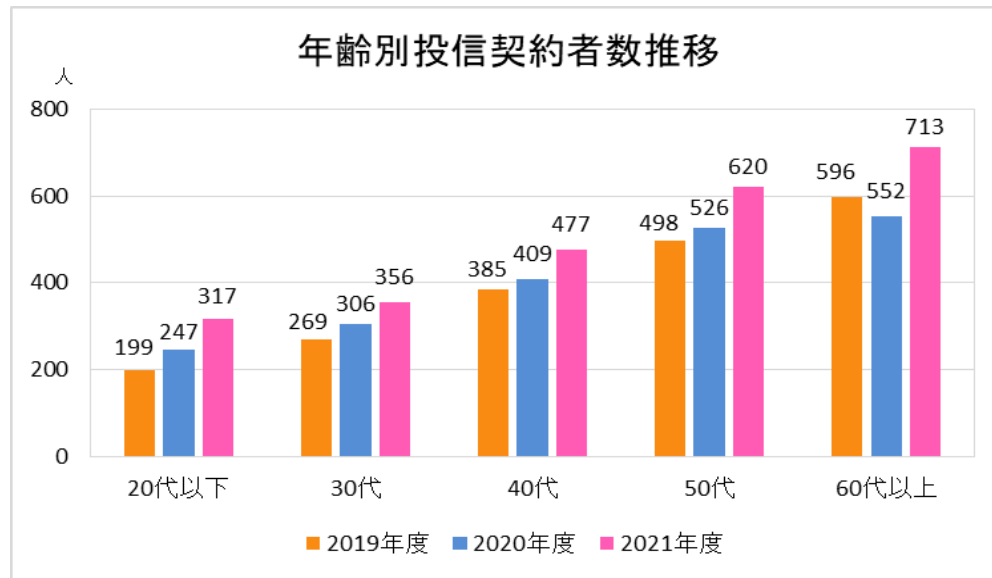




5. お客さまにふさわしいサービス提供の取組み

(2) 取組みの成果

- 当金庫の方針に沿った取組みがお客さまに支持され、投資信託の保有者数は幅広い年齢層で着実に増加しています。これは、お客さま一人ひとりのライフプランに基づく生活設計支援の取組みが、お客さまから支持された結果であると考えています。



* 該当年度の投信購入者、うち複数商品購入(定時定額含む)および過去3年度以内購入者の再購入状況。

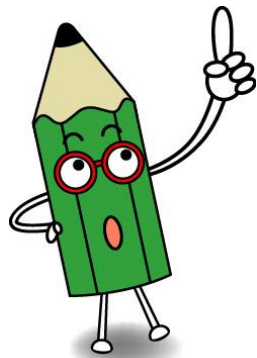
【2021年度の例】

- ①...2021年度投信購入者数(定時定額契約を含む): 2,483人
- ②...①のうち、複数購入・契約者数: 1,726人
①に占める割合: 69.51%
- ③...①のうち、2018年度～2020年度の購入経験者数: 953人
①に占める割合: 38.38%



6. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

- 「ろうきんの理念」の定着に向け、全国労働金庫協会が主催する「理念研修」を受講し、その実践に努めています。
- お客さまからの相談ニーズにお応えするため、当金庫職員は定期的に研修を受講し、商品・業務知識や相談スキルを身につけ、アップデートするとともに、その知識・スキルを各営業店の職員に伝達、共有することで、庫内全体の相談・提案力の底上げを図っています。また、業務を支援するため専担部署にて常時モニタリングを実施し必要な情報提供や検証を行い、相談体制を整備しています。
- 当金庫は、金融商品や投資環境に関する職員の知識向上を図るため、「FP技能士」「DCプランナー」等の資格取得の奨励・支援を行っています。
- お客様本位の業務運営に関する取組方針や取組状況については全職員へ周知しています。また、お客さまの声を収集するための専用システムで常時モニタリングを行い、その内容を共有するため、VOC (Voice Of Customer) ミーティングを毎月開催し、商品やサービスに反映する体制を整えています。



金融商品関連の職員向け庫内研修・
自主福祉運動・理念等研修受講者数(延べ)

	2019年度	2020年度	2021年度
庫内研修 (店内研修含む)	599人	564人	579人
自主福祉運動 理念等研修	82人	79人	94人

F P ・ D C 等資格保有者数

	2019年度末	2020年度末	2021年度末
F P 1 級	13人	14人	15人
F P 2 級	300人	306人	325人
D C 1 級	5人	6人	6人
D C 2 級	67人	69人	72人
認知症サポーター			437人