

2022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)

※ 本取組状況報告における【原則】については、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応して表示しています。

静岡県労働金庫



Home Page: <https://shizuoka.rokin.or.jp/>

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

【原則2】【原則2(注)】

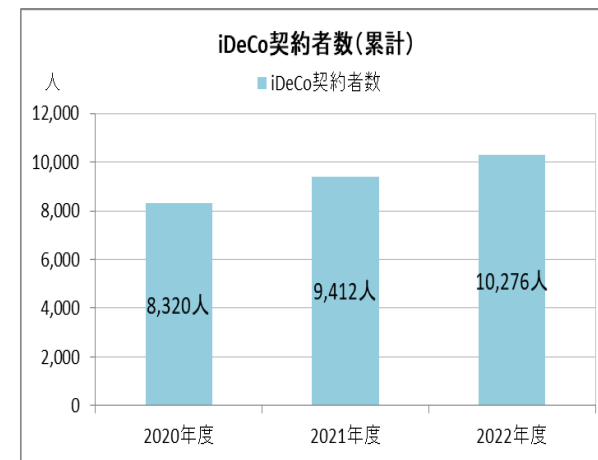
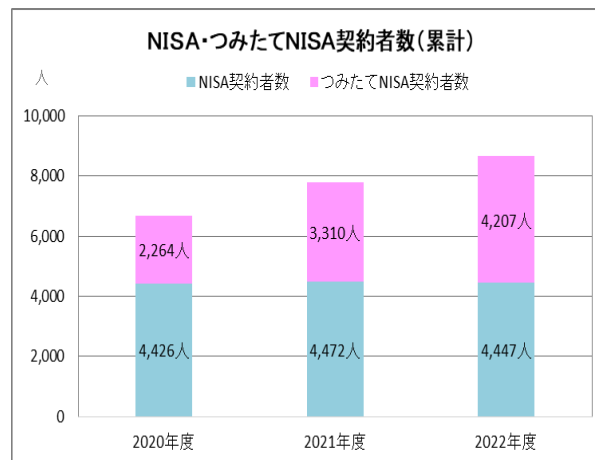
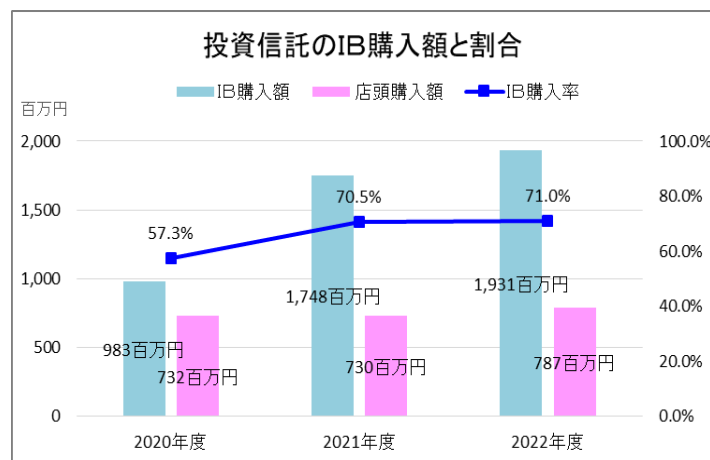
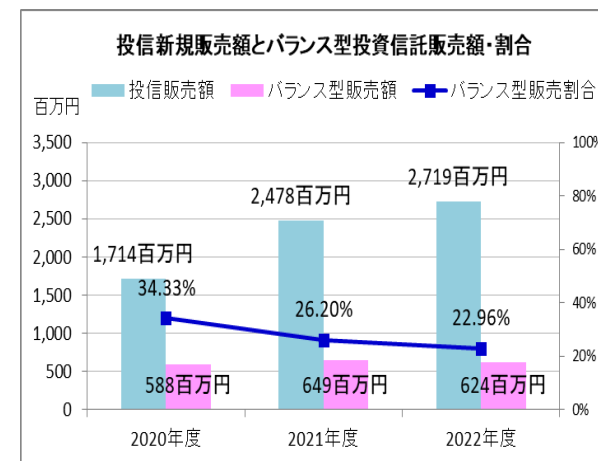
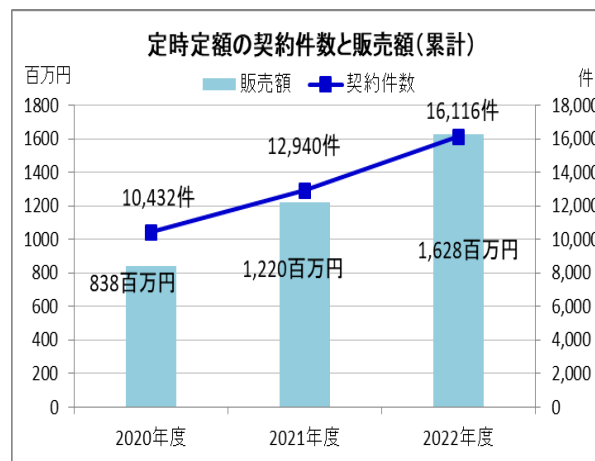
- お客様のライフプランやニーズ、知識、投資経験、資産状況、投資目的等を十分に把握し、お客様一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行うとともに、お客様が最善の利益を得られるよう努めています。
- お客様の資産形成に関し、投資信託等の運用商品のみならず、お客様の生活支援を目的として元本保証の積立預金による計画貯蓄や、NISA・iDeCoといった節税効果の高い商品・制度のアドバイス、低金利ローンへの借換えによる可処分所得の向上等をご提案しています。

(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

どこでも便利にご利用いただけるインターネットバンキング(IB)投資信託のサービスを提供し、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、70%以上となっています。今後もお客様のニーズに合わせた販売チャネルの推進とともに、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

【原則3】【原則3(注)】【原則5(注1)】

- 当金庫の商品・サービスの最良な提案を目的として、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。お客さまの金融に関する正当な利益を確保するため、金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、2022年度は新たに5商品を導入し、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。

※利益相反管理方針 (https://shizuoka.rokin.or.jp/about_rokin/housin/souhan/)



3. 手数料等に係る情報提供の取組み

【原則4】【原則5】

- 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、お客さま説明用パンフレット「投資信託ラインアップ」や、商品の概要、リスク、運用実績、費用等について簡潔に記載した「重要情報シート(個別商品編)」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。

[illegible]

投資信託商品ラインアップ (2023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	14	5	0
国内	2	2	0
海外	12	3	0
株式	19	9	7
国内	6	3	2
海外	13	6	5
バランス	19	6	6
REIT	7	3	0
ESG関連	6	0	0
合計	65	23	13

【静岡ろうきん投資信託ファンド一覧(手数料・取引方法)URL】
([https://www.wam.abic.co.jp/contents/C642968/port
al/v3m1v8c9020r.html](https://www.wam.abic.co.jp/contents/C642968/port
al/v3m1v8c9020r.html))

【重要情報シート(個別商品編)】※一例

【原則4】【原則5】

拡大



重要情報シート(個別商品編) 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型

作成日: 2023年05月11日

1 商品等の内容(当会等は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています)

金融商品の名称・種類	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
組成会社(運用会社)	日興アセットマネジメント株式会社
販売委託元	日興アセットマネジメント株式会社
金融商品の目的・機能	主として、不動産、債券、株式に投資を行なう投資信託証券に投資を行い、安定した収益の確保と資産形成の成果をめざします。
商品組成に携わる事業者が 指定する購入額	〇中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容する方。
パッケージ化の有無	債券の投資対象に投資する「ファンダ・オブ・ファンズ」のパッケージ化商品です。これらの投資対象は個別の商品として購入することはできません。
クーリング・オフの有無	金融商品取引法第37条の6の規定(いわゆるクーリングオフ)の適用はありません。

- 以下のような質問があれば、お問い合わせください。
- ・あなたが保有する商品のうち、この商品が、私の収入、資産状況、ライフプラン、投資目的に照らしてふさわしいという判断はありますか？
 - ・この商品を購入した場合、どのようなアフターサービスを受けることができますか？
 - ・この商品が複数の商品を組み合わせたものである場合、個々の商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがありますか？

2 リスクと運用実績(本商品は、円建ての元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります)

損失が生じるリスクの内容	当ファンドは、主に不動産投資、債券および株式を実質的な投資対象としますので、不動産投資、債券および株式の価格の下落や、不動産投資、債券および株式の発行体の財務状況や業績の悪化、不動産の市況の悪化などの影響により、基準価額が下落し、損失を被ることがあります。また、外貨建て資産に投資する場合には、為替の変動により損失を被ることがあります。投資対象とする投資信託証券の主なリスクは以下の通りです。(以下に限定するものではありません。) 【価格変動リスク】【流動性リスク】【信用リスク】【為替変動リスク】【カントリー・リスク】
(参考)過去1年間の収益率	2.1%(2023年4月末現在)
(参考)過去5年間の収益率	平均3.7% 最低-9.0%(2022年12月) 最高24.6%(2021年3月) (2018年5月～2023年4月の各月末における直近1年間の数字)

※損失リスクの内容の詳細は契約締結前交付書面【交付目論見書】の「投資リスク」、運用実績の詳細は交付目論見書の「運用実績」に記載しています。

- 以下のような質問があれば、お問い合わせください。
- ・投資信託のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
 - ・相対的にリスクが低い類似商品があれば、その商品についても説明してほしい。
 - ・この商品を購入した場合の最大利益額、最大損失額はどのくらいか説明してほしい。

3 費用(本商品の購入又は保有には、費用が発生します)

購入時に支払う費用 (販売手数料など)	購入金額×2.2%(税込2.0%)
継続的に支払う費用 (信託報酬など)	ファンドの日々の純資産総額に対し年率1.045%(税込0.95%) その他費用・手数料が実費でファンドから支払われます。これらは事前に料率を表示することができません。
運用成果に応じた費用 (成功報酬など)	ありません。

※上記以外に生ずる費用を含めて詳細は【交付目論見書】の「ファンドの費用」に記載しています。

- 以下のような質問があれば、お問い合わせください。
- ・この投資信託に100万円を投資したら、実際にどのくらい費用がかかるのか説明してほしい。
 - ・費用がより安い類似商品があれば、その商品についても説明してほしい。
 - ・投資信託にかかる費用は、どんなサービスの対価が説明してほしい。

2 リスクと運用実績(本商品は、円建ての元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります)

損失が生じるリスクの内容	当ファンドは、主に不動産投資、債券および株式を実質的な投資対象としますので、不動産投資、債券および株式の価格の下落や、不動産投資、債券および株式の発行体の財務状況や業績の悪化、不動産の市況の悪化などの影響により、基準価額が下落し、損失を被ることがあります。また、外貨建て資産に投資する場合には、為替の変動により損失を被ることがあります。投資対象とする投資信託証券の主なリスクは以下の通りです。(以下に限定するものではありません。) 【価格変動リスク】【流動性リスク】【信用リスク】【為替変動リスク】【カントリー・リスク】
(参考)過去1年間の収益率	2.1%(2023年4月末現在)
(参考)過去5年間の収益率	平均3.7% 最低-9.0%(2022年12月) 最高24.6%(2021年3月) (2018年5月～2023年4月の各月末における直近1年間の数字)

※損失リスクの内容の詳細は契約締結前交付書面【交付目論見書】の「投資リスク」、運用実績の詳細は交付目論見書の「運用実績」に記載しています。

- 以下のような質問があれば、お問い合わせください。
- ・投資信託のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
 - ・相対的にリスクが低い類似商品があれば、その商品についても説明してほしい。
 - ・この商品を購入した場合の最大利益額、最大損失額はどのくらいか説明してほしい。

3 費用(本商品の購入又は保有には、費用が発生します)

購入時に支払う費用 (販売手数料など)	購入金額×2.2%(税込2.0%)
継続的に支払う費用 (信託報酬など)	ファンドの日々の純資産総額に対し年率1.045%(税込0.95%) その他費用・手数料が実費でファンドから支払われます。これらは事前に料率を表示することができません。
運用成果に応じた費用 (成功報酬など)	ありません。

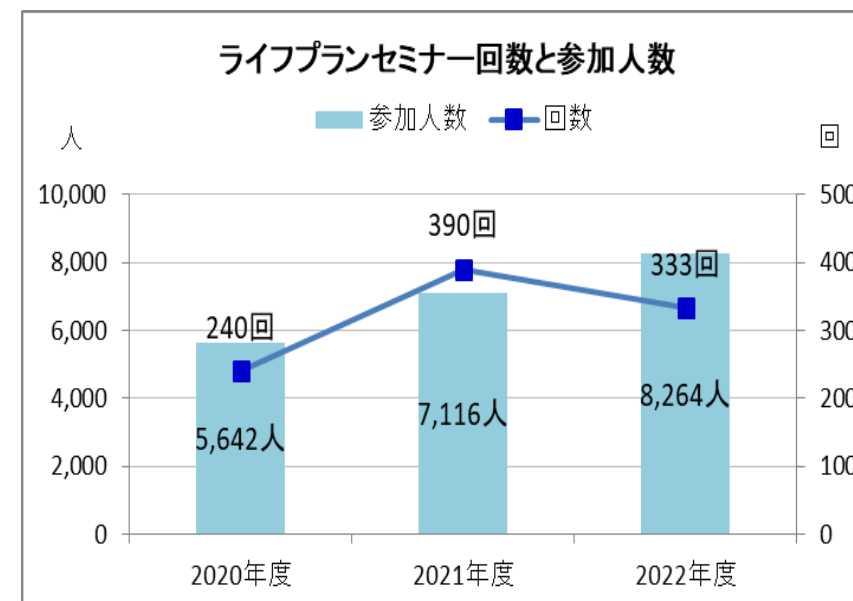
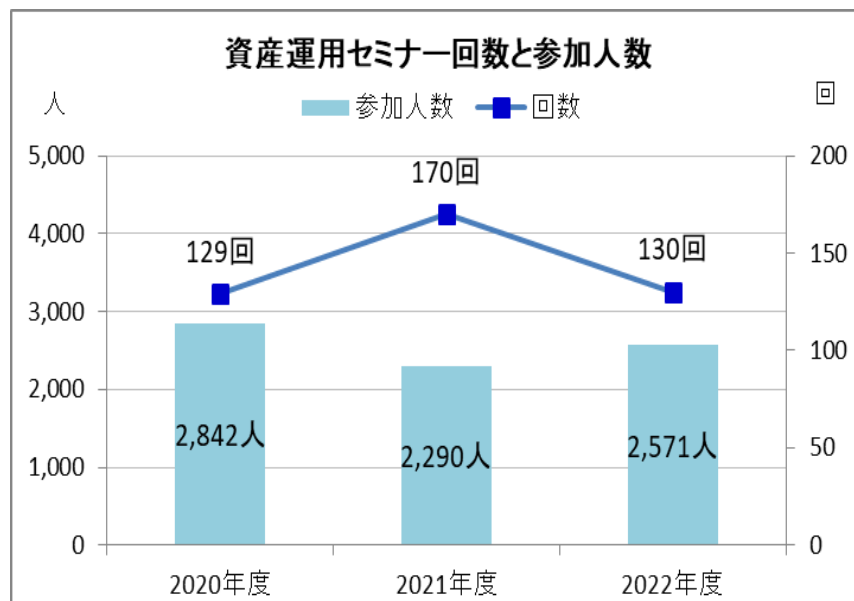
※上記以外に生ずる費用を含めて詳細は【交付目論見書】の「ファンドの費用」に記載しています。

- 以下のような質問があれば、お問い合わせください。
- ・この投資信託に100万円を投資したら、実際にどのくらい費用がかかるのか説明してほしい。
 - ・費用がより安い類似商品があれば、その商品についても説明してほしい。
 - ・投資信託にかかる費用は、どんなサービスの対価が説明してほしい。

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

【原則5】【原則5(注1～5)】【原則6(注5)】

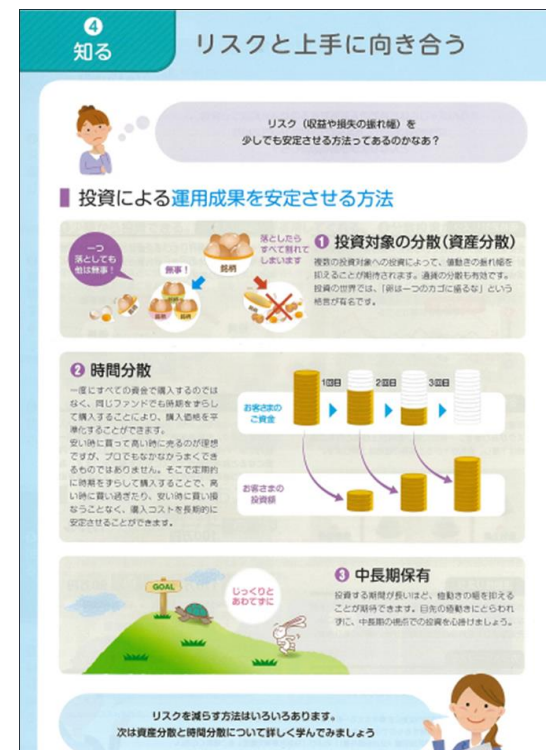
- 計画的な資産形成等、お客様の生活を生涯にわたってサポートするための情報提供に努めました。Webの活用など環境の変化に対応しながらのセミナー実施になったことから、前年度比で回数は減少しました。一方、各年齢階層に応じた幅広いテーマで金融知識の向上に資するセミナーを開催したことから、参加人数は増加しました。
- 当金庫ホームページには、投資信託を購入されるお客様向けの投資信託特設サイトや、老後の資産形成に役立つ「ろうきんの勤労者の資産形成に係る役割発揮宣言サイト※¹」「ろうきんiDeCoスペシャルサイト※²」を設け、投資信託の仕組みや制度内容、リスクや運用のポイント等、投資に役立つ情報をわかりやすく掲載し、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。



※1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(<https://www.rokinren.com/kigyonenkin-support/declaration/index.html>)

※2ろうきんiDeCoスペシャルサイト(<https://rokin-ideco.com/index.html>)

- 投資信託のご提案に際しては、お客さま説明用パンフレット「資産形成 & 投資信託ガイドブック」、「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、お客さま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、ご高齢のお客さま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さま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。
- お客さまの幅広いニーズにお応えし、お客さま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。



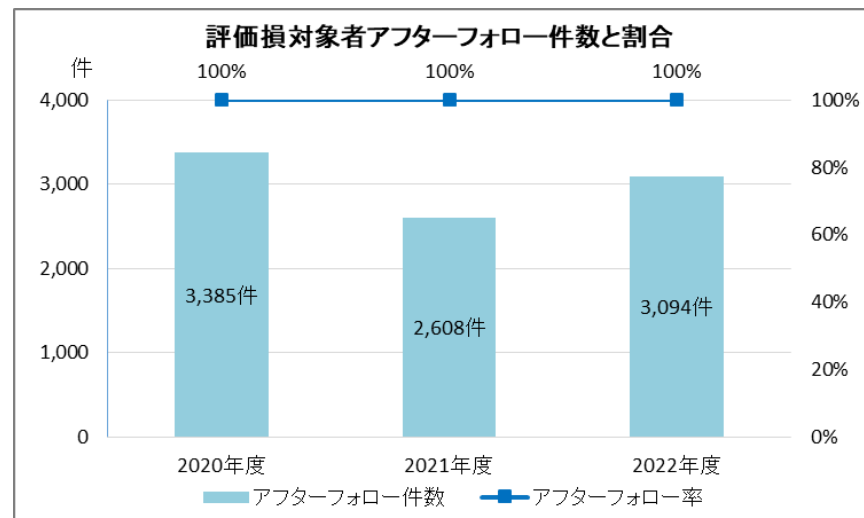
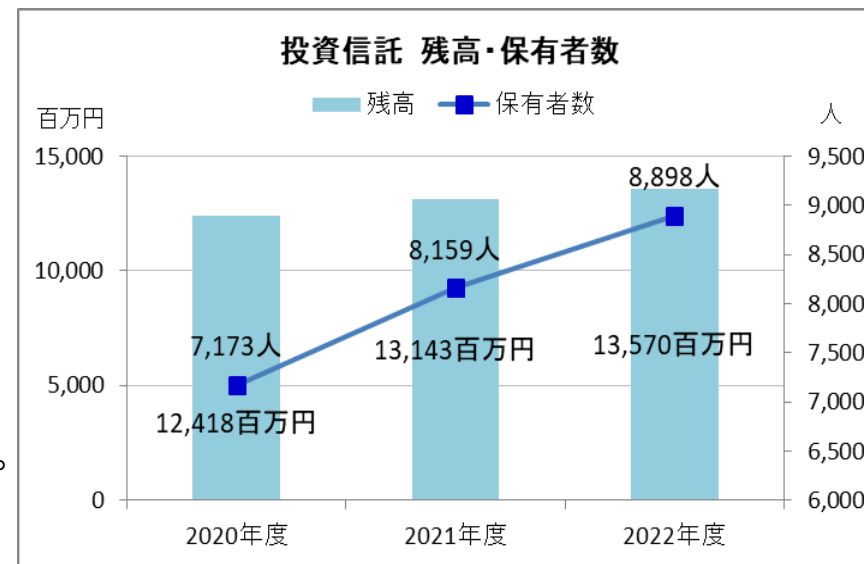
(1)取組み状況

- 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、お客さま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、お客さま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※1」「共済募集指針※2」「保険募集指針※3」等を定め、お客さま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、お客さま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、お客さまの知識や投資経験、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。
- ご高齢のお客さま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)を実施するなど、販売・推奨することが適切か慎重に判断しています。
- 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、お客さま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を説明する等、お客さま目線での適切な対応に努めています。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。

※1金融商品に関する勧誘方針 (https://shizuoka.rokin.or.jp/about_rokin/housin/kanyu/)

※2共済募集指針 (https://shizuoka.rokin.or.jp/about_rokin/housin/kyosaiboshu/)

※3保険募集指針 (https://shizuoka.rokin.or.jp/about_rokin/housin/hokenboshu/)

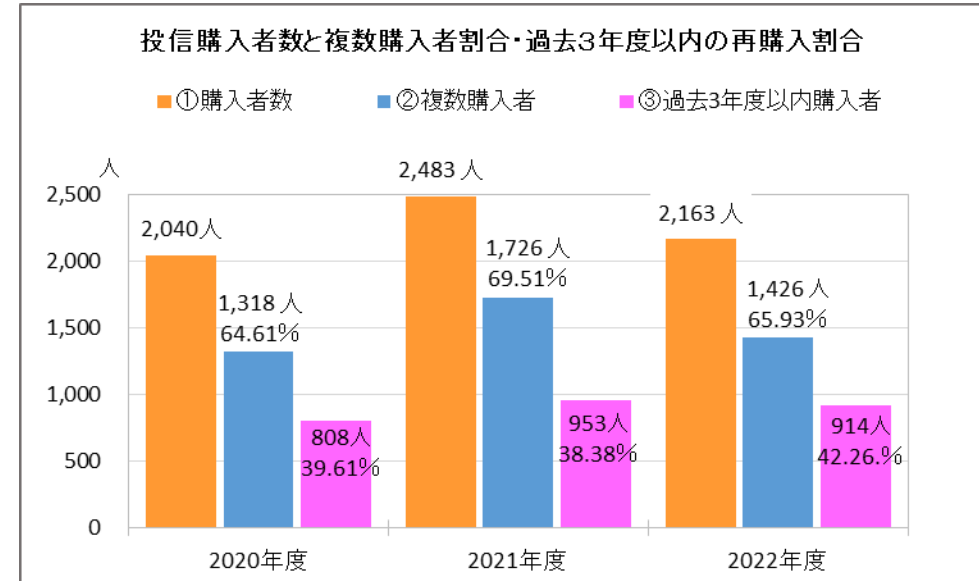
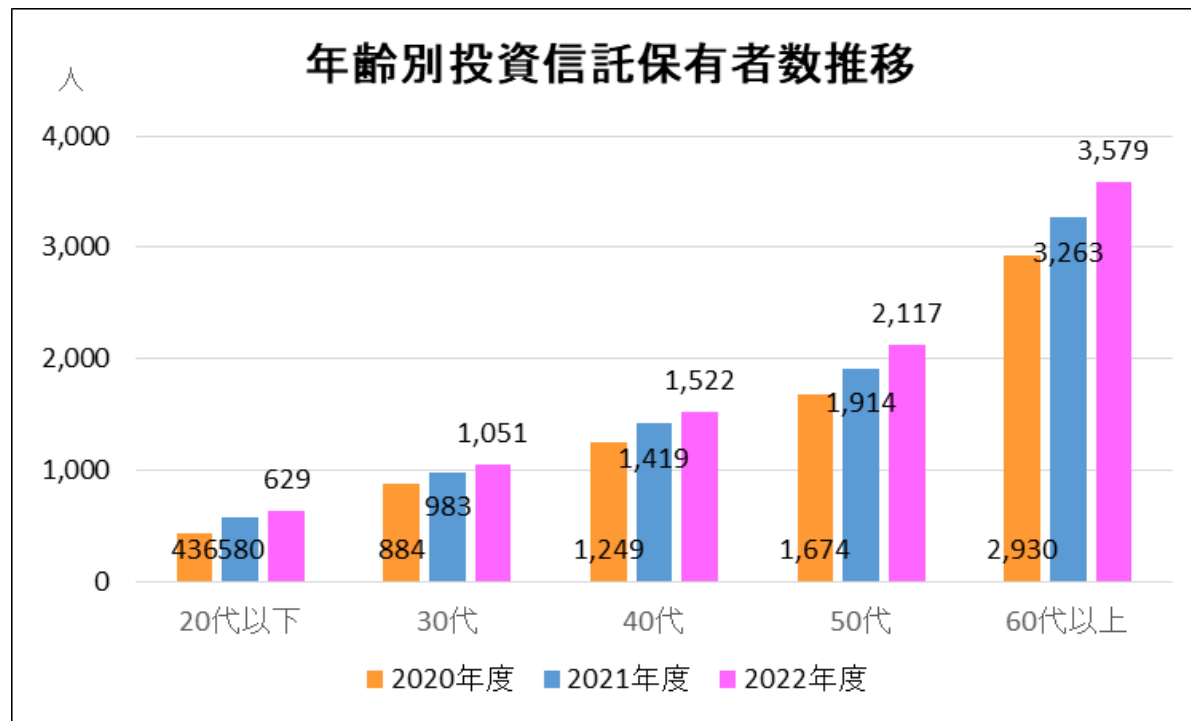


5. お客様にふさわしいサービス提供の取組み

【原則2】【原則2(注)】【原則5(注1)】【原則6】【原則6(注1～5)】

(2)取組みの成果

- 当金庫の方針に沿った取組みがお客様に支持され、幅広い年齢層で投資信託を保有いただいています。これは、お客様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、お客様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(小数点第3位を四捨五入して算出)。

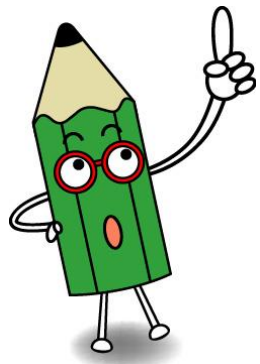
【2022年度の例】

- ①...2022年度投信購入者数(定時定額契約を含む): 2,163人
- ②...①のうち、複数購入・契約者数: 1,426人
 - ①に占める割合: 65.93%
- ③...①のうち、2019年度～2021年度の購入経験者数: 914人
 - ①に占める割合: 42.26%

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

【原則2】【原則2(注)】【原則6(注5)】【原則7】【原則7(注)】

- 「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。
- 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)

	2020年度	2021年度	2022年度
庫内研修 (店内研修含む)	564人	579人	586人
自主福祉運動 理念等研修	79人	94人	93人

FP・DC等資格保有者数

	2020年度末	2021年度末	2022年度末
FP1級	14人	15人	15人
FP2級	306人	325人	324人
DC1級	6人	6人	5人
DC2級	69人	72人	72人
認知症サポーター		437人	477人