

夢を夢で終わらせない信用金庫

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく
令和3年度の取組実施状況（成果指標）



本資料は、東京東信用金庫の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」のアクションプランにおける、令和4年3月時点の取組事項の実施状況（成果指標）をまとめたものです。

東京東信用金庫は、今後もお客さまの安定的な資産形成を図ることを最優先に、お客さまのニーズに合った商品を提供してまいります。



1. お客様にとっての最善の利益の追求

【アクションプラン】

- 全ての役職員が「お客様本位の業務運営」の意識を共有し、企業文化として定着させてまいります。
- 知識向上の為、職員教育に力を入れ、お客様本位の良質なサービスを提供してまいります。

【取組事項】

- (1) 令和3年度事業計画に「お客様本位の業務運営の確立」を重点施策として掲げ、各施策を展開いたしました。
- (2) 臨店・検査におけるチェックおよび研修等の実施により職員の意識を高めました。



2. 利益相反の適切な管理

【アクションプラン】

- お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理する「利益相反管理方針」を遵守いたします。
- 金融商品の選定にあたっては、特定の投資運用会社や保険会社等に偏ることなく検討し、お客さまのニーズに合った商品を提供してまいります。

【取組事項】

- (1) 全役職員に利益相反行為について会議・研修・臨店時等さまざまな機会において、周知徹底を図りました。
- (2) 投資信託のラインアップについては、適宜見直しを図っております。



2. 利益相反の適切な管理

【実施状況（成果指標）】

- 投資信託ラインアップ

【単位：銘柄】

商品カテゴリ		令和3年3月末	令和4年3月末	増減
債券	国内	3	3	0
	海外	15	15	0
	内外	3	3	0
株式	国内	7	7	0
	海外	7	7	0
	内外	4	4	0
リート	国内	2	2	0
	海外	2	2	0
	内外	3	3	0
商品	内外	2	2	0
資産 複合型	国内	—	—	—
	海外	—	—	—
	内外	5	5	0
合計		53	53	0



3. 手数料の明確化および重要な情報の分かりやすい提供

【アクションプラン】

- 販売用資料およびホームページにおいて、お客さまから見て分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。
- 手数料等は分かりやすく説明してまいります。
- 販売後においては、必要に応じタイムリーに分かりやすい情報提供によりアフターフォローを行ってまいります。

【取組事項】

- (1) ひがしん発行のファンド&マーケットを利用し商品内容を確認していただくとともに、投信会社発行の月報をもとに市場動向等の情報提供を行いました。また、ホームページをリニューアルし、投資信託の購入が初めてのお客さまにも、分かりやすい情報提供を行いました。
- (2) 投資信託用タブレット端末を全営業店に配付し、インターネット上の情報をリアルタイムに収集するとともに「Wealth Advisors」（提供：モーニングスター社）を活用し、分かりやすく情報提供・手数料の説明等を行いました。
- (3) 定例アフターフォローの実施方法を見直し、より充実した内容で実施しました。また、市場動向急変時等に臨時アフターフォローを実施いたしました。
- (4) 一部の営業店に配置しているマネーアドバイザーを増員し、サポート体制を強化いたしました。未配置の営業店は、本部の担当者がサポートしております。



3. 手数料の明確化及び重要な情報の分かりやすい提供

【実施状況（成果指標）】

- マネーアドバイザー等におけるアフターフォローの実施状況

【単位：件】

	令和3年3月末	令和4年3月末	増減
定例アフターフォロー実施顧客数	1,323	1,290	▲33
臨時アフターフォロー実施顧客数	137	132	▲5
合計	1,460	1,422	▲38

- 投資信託販売額におけるノーロード商品（購入時手数料が不要な商品）の割合

【単位：億円、％】

	令和3年3月末	令和4年3月末	増減
投資信託販売額	43	48	5
内 ノーロード商品販売額	26	37	11
販売額に占めるノーロード商品の割合	60.5%	77.5%	17.0%



4. お客様にふさわしい金融商品の販売

【アクションプラン】

- お客様の取引目的・ニーズに的確にお応えできるように、幅広い商品を取りそろえてまいります。
- お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズ等を把握し、適切な商品提案を行います。
- 金融取引に関する知識を得られるためのセミナー等を開催し、情報提供を充実させてまいります。

【取組事項】

- (1) お客様の資産状況や投資経験等をお伺いし、適合性を確認した上で「お客様カード（ヒアリングシート）」を作成し、商品提供いたしました。
- (2) 新型コロナウイルス感染拡大の中、Webの活用や少人数による「資産運用セミナー」を開催いたしました。また、一部の営業店に配置のマナーアドバイザーを増員し、よりわかりやすい情報提供を行うよう努めました。
- (3) 長期・積立・分散投資の促進のため、積立投信を提案いたしました。



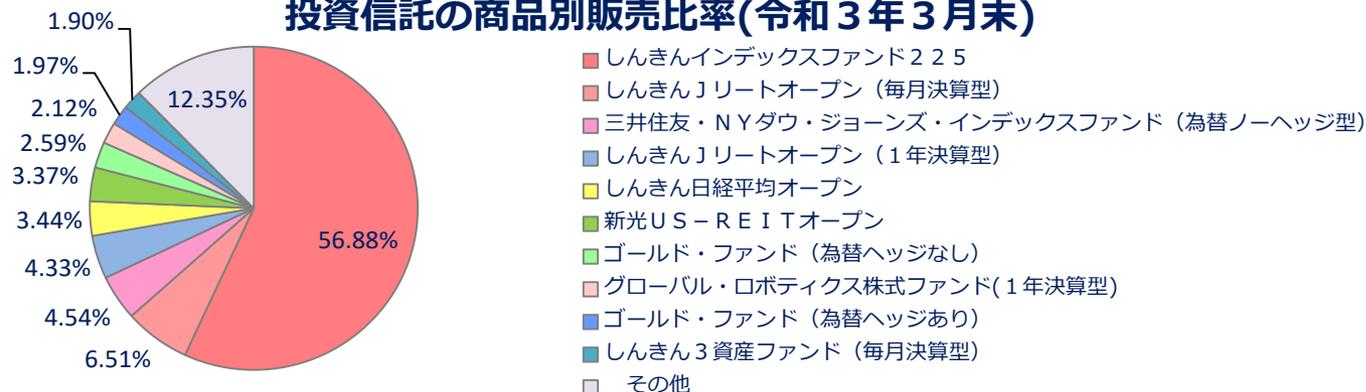
4. お客さまにふさわしい金融商品の販売

【実施状況（成果指標）】

- 投資信託の商品別販売比率 令和3年3月末

順位	ファンド名	投資対象	販売金額 (単位：百万円)	販売比率 (単位：%)
1	しんきんインデックスファンド225	株式・国内	2,483	56.88%
2	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	リート・国内	284	6.51%
3	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド（為替ノーヘッジ型）	株式・海外	198	4.54%
4	しんきんJリートオープン（1年決算型）	リート・国内	189	4.33%
5	しんきん日経平均オープン	株式・国内	150	3.44%
6	新光US-REITオープン	リート・海外	147	3.37%
7	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	商品・内外	113	2.59%
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	株式・内外	93	2.12%
9	ゴールド・ファンド（為替ヘッジあり）	商品・内外	86	1.97%
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	資産複合型	83	1.90%
	その他		539	12.35%
	合計		4,365	100.00%

投資信託の商品別販売比率(令和3年3月末)

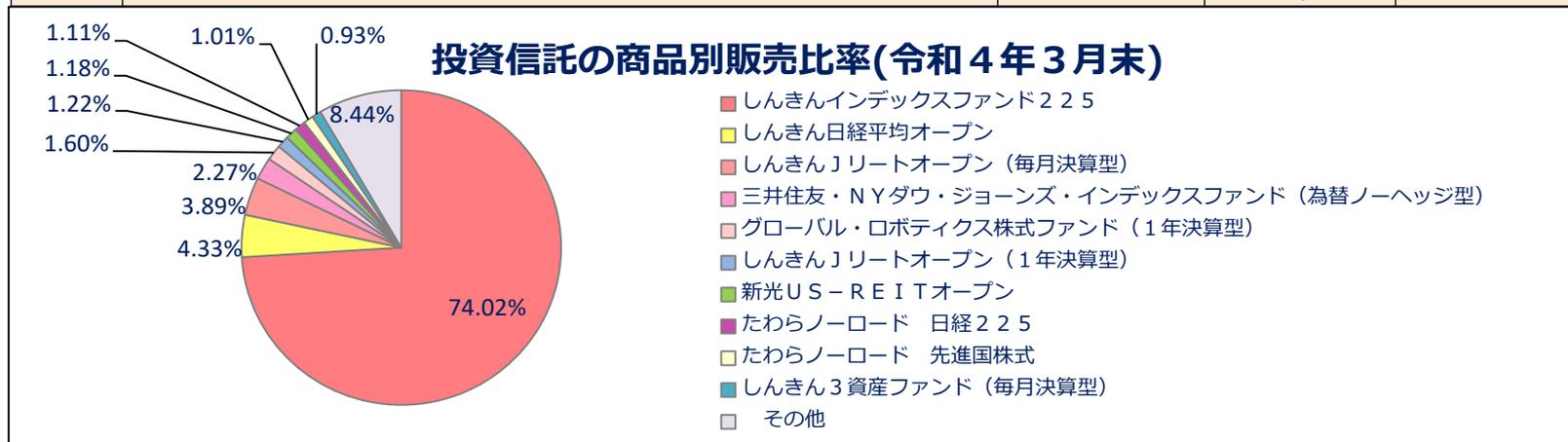


4. お客さまにふさわしい金融商品の販売

【実施状況（成果指標）】

- 投資信託の商品別販売比率 令和4年3月末

順位	ファンド名	投資対象	販売金額 (単位：百万円)	販売比率 (単位：%)
1	しんきんインデックスファンド225	株式・国内	3,519	74.02%
2	しんきん日経平均オープン	株式・国内	206	4.33%
3	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	リート・国内	185	3.89%
4	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド（為替ノーヘッジ型）	株式・海外	108	2.27%
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	株式・内外	76	1.60%
6	しんきんJリートオープン（1年決算型）	リート・国内	58	1.22%
7	新光US-REITオープン	リート・海外	56	1.18%
8	たわらノーロード 日経225	株式・国内	53	1.11%
9	たわらノーロード 先進国株式	株式・海外	48	1.01%
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	資産複合・内外	44	0.93%
	その他		401	8.44%
	合計		4,754	100.00%



4. お客様にふさわしい金融商品の販売

【実施状況（成果指標）】

● 資産運用特別セミナー

【単位：人】

日付	テーマ	参加者数
令和3年5月21日	S B I証券共催「資産運用共同セミナー」	35
令和3年5月25日 ～5月30日	S B I証券共催「資産運用共同セミナー」 YouTube動画配信	91
令和3年12月8日	「資産運用セミナー」金町支店	8
令和3年12月10日	「資産運用セミナー」水元出張所	8
令和4年2月18日	「資産形成オンラインセミナー」ハロープラザ西葛西	8

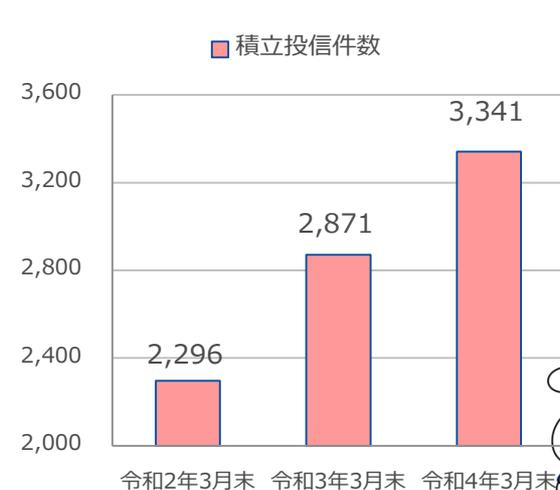
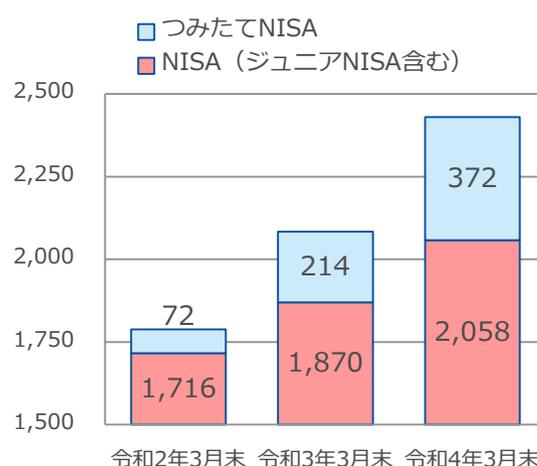
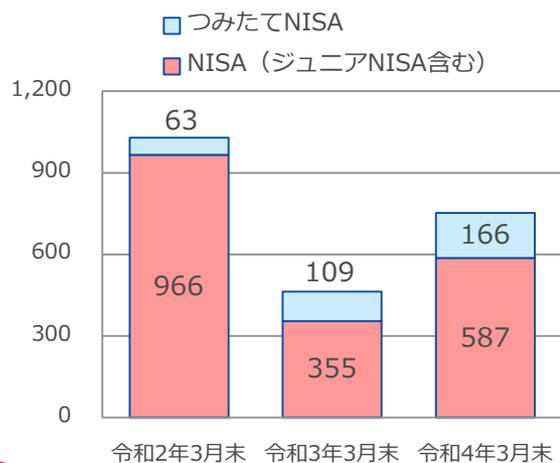
● N I S A（ジュニアN I S A含む）および、つみたてN I S Aの販売実績、残高

● 投資信託における積立投資の状況

NISA販売額 【単位：百万円】

NISA残高 【単位：百万円】

積立投信件数 【単位：件】



5. お客様本位の業務運営態勢の整備

【アクションプラン】

- お客様本位の営業態勢が実践できる評価体系の整備に努めてまいります。
- 職員に対しては、定期的に研修を実施してまいります。

【取組事項】

- (1) お客様本位の営業推進を展開するため、営業担当者のプロセス評価を本格的に導入するとともに営業店評価体系には、投資信託において残高ではなく、保有者数やN I S A販売額、積立型を項目として設けております。
- (2) 職員に対し各種研修等により商品知識習得とコンサルティング業務スキルを向上させるとともに、F P等の資格取得を奨励いたしました。
- (3) 新型コロナウイルス感染拡大下でしたが、We bを利用するなどし、マネーアドバイザー向け研修を継続実施いたしました。



5. お客様本位の業務運営態勢の整備

【実施状況（成果指標）】

【単位：億円・名】

	令和2年3月末	令和3年3月末	令和4年3月末
預り残高の推移（投資信託）	170	167	155
投資信託保有者数の推移	6,771	6,643	6,657
F P 資格取得数の推移			
FP1級	7	7	9
FP2級	423	435	463
FP3級	342	355	395

※FP1級：1級ファイナンシャル・プランニング技能士
 FP2級：2級ファイナンシャル・プランニング技能士
 FP3級：3級ファイナンシャル・プランニング技能士

