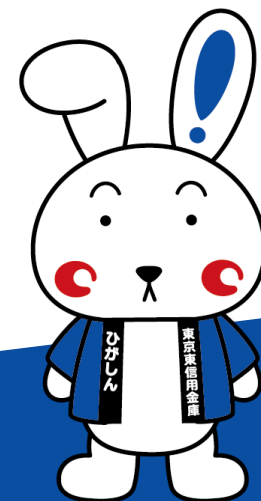


夢を夢で終わらせない信用金庫

「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4年度の実施状況（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5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. お客さまにとっての最善の利益の追求

原則2.

【アクションプラン】

- ① 全ての役職員が「お客さま本位の業務運営」の意識を共有し、企業文化として定着させてまいります。
- ② 金融業務の専門性と職業倫理を保持するため、職員教育に力を入れ、お客さまとの「永縁」のつながりを築きます。
- ③ お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの課題解決に取組み、お客さまの最善の利益の追求に努めます。

【取組事項】

- (1) 令和4年度事業計画に「お客さま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) お客さまの属性を的確に把握しているか、不誠実な勧誘が行われていないか等の検証を行い、お客さま第一の姿勢を実践してまいりました。
- (3) 顧客本位の良質なサービスを提供し、お客さまの資産形成を助け、自らの安定した顧客基盤と収益を確保する、共通価値の創造を目指しました。



2. 利益相反の適切な管理

原則3.

【アクションプラン】

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 金融商品の販売において、お客さまのライフスタイルや要望を踏まえた商品ラインアップとなるよう適宜見直しを図っております。

【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) 投資信託の商品を選定する際には、投信会社を分散し、今年度は、7社の投信会社より、お客さまの運用スタイルや投資目的に合ったファンドとなるようラインアップしています。
- (3) お客さまと当金庫のお取引において、利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、重要情報シート等を用いた説明により、適切に管理しております。
- (4) 生命保険については、全国信用金庫協会の業界統一商品を取扱う等、特定の保険会社に偏ることなく資産運用ニーズや相続対策等、幅広い要望に応える商品を取り揃えています。



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4年3月末	令和5年3月末	増減
債券	国内	3	3	0
	海外	15	8	▲7
	内外	3	3	0
株式	国内	7	6	▲1
	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	1	▲2
商品	内外	2	2	0
資産 複合型	国内	—	—	—
	海外	—	—	—
	内外	5	5	0
合計		53	43	▲10



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

原則4.5.6.

【アクションプラン】

- ① 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。
- ② 投資信託の手数料等費用につきましては、重要情報シート（個別商品編）や手数料のチェックシートを用いて、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧にご説明させていただきます。
- ③ 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) 重要情報シート（金融事業者編）を交付して、当金庫の情報や取扱商品、苦情などの際の連絡先等をご説明しています。
- (2) ひがしん発行のFund & Marketを利用し商品内容を確認していただき、重要情報シート（個別商品編）の提示により、お客さまがより分かりやすく商品の比較検討を行えるようにしました。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。
- (3) 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 Advisor」（提供：ウェルスアドバイザー株式会社）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。
- (4) 定期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。



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

【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4年3月末	令和5年3月末	増減
定期アフターフォロー実施顧客数	1,290	2,089	799
臨時アフターフォロー実施顧客数	132	1,186	1,054
合計	1,422	3,275	1,853

- 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4年3月末	令和5年3月末	増減
投資信託販売額	48	40	▲8
内 ノーロード商品販売額	37	32	▲5
販売額に占めるノーロード商品の割合	77.5%	80.0%	2.5%



4. お客様にふさわしい金融商品の販売

原則6.

【アクションプラン】

- ① お客様の取引目的・ニーズに的確にお答えできるよう、幅広い商品を取りそろえてまいります。
- ② お客様の知識・投資経験、資産の状況等に照らし、適切な商品の提供をするよう心がけます。
- ③ 投信販売事前申請シートと顧客意向確認票を作成して、勧誘・販売の前に支店承認および本部による適合性の確認をすることで、営業店へ適切な投資信託取扱の可否を判断・指導しています。

【取組事項】

- (1) お客様にわかりやすく商品のリスクや手数料の情報を提供し、金融商品の比較・検討を容易にするための資料として重要情報シート（個別商品編）を新設いたしました。
重要情報シート（個別商品編）は、投信インターネットサービスをご利用のお客様も閲覧できるように、ホームページに掲載しています。
- (2) お客様のリスクに対する考え方、運用予定額や期間、投資意向、投資対象について顧客意向確認票を取り入れし、お客様の意向を正しくヒアリングしています。
- (3) 投資信託の商品説明については、マネーアドバイザー等により販売資料やタブレットで丁寧な説明に努めています。また、目論見書等を使用し、各ファンドの投資対象・主なリスク・分配金のしくみ・各費用等を説明し、その内容を理解していただいた上で販売しています。
- (4) 保険業務については、保険設計書や商品概要書・パンフレット等を使用して重要な情報につまみして、しっかりと理解していただくよう努めています。

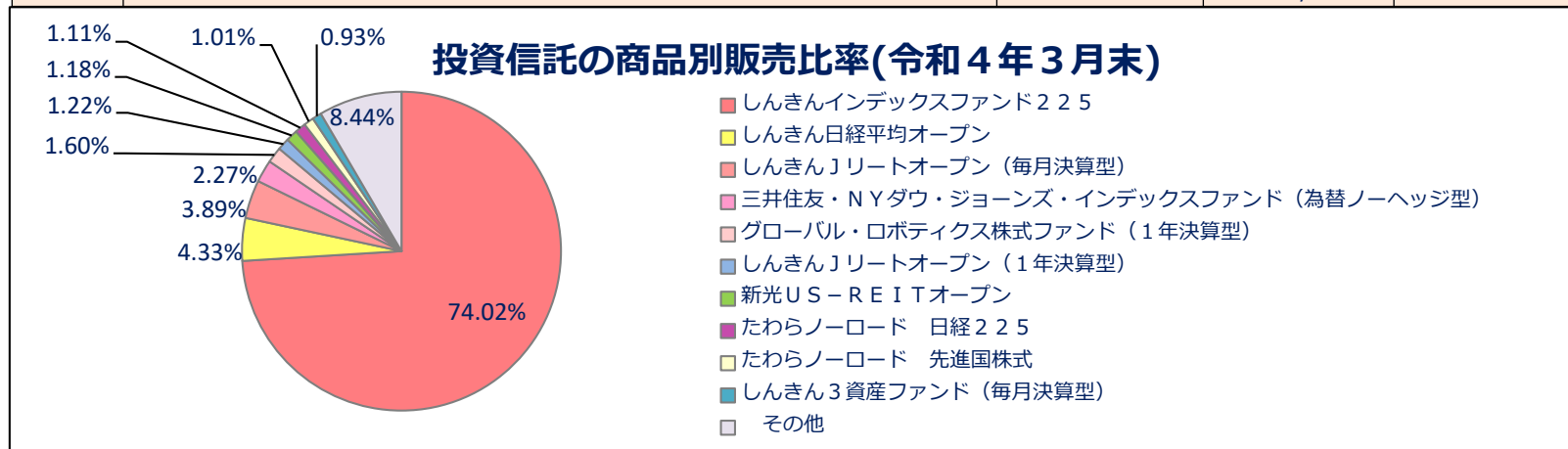


4. お客さまにふさわしい金融商品の販売

【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%

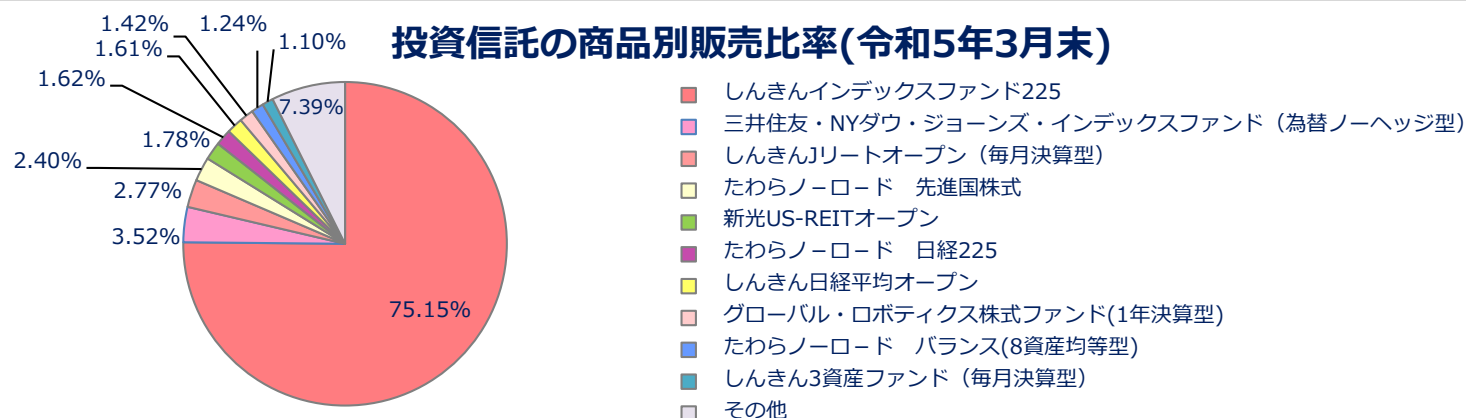


4. お客さまにふさわしい金融商品の販売

【実施状況（成果指標）】

● 投資信託の商品別販売比率 令和5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	2,973	75.15%
2	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	139	3.52%
3	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	リート・国内	109	2.77%
4	たわらノーロード 先進国株式	株式・海外	95	2.40%
5	新光US-REITオープン	リート・海外	71	1.78%
6	たわらノーロード 日経225	株式・国内	64	1.62%
7	しんきん日経平均オープン	株式・国内	64	1.61%
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	56	1.42%
9	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	資産複合・内外	49	1.24%
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	資産複合・内外	44	1.10%
	その他		292	7.39%
	合計		3,956	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）】

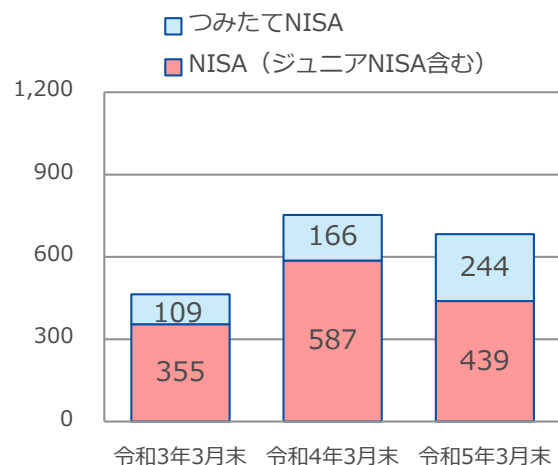
● 資産運用特別セミナー

お取引いただいている法人先従業員様向けセミナーを開催いたしました。

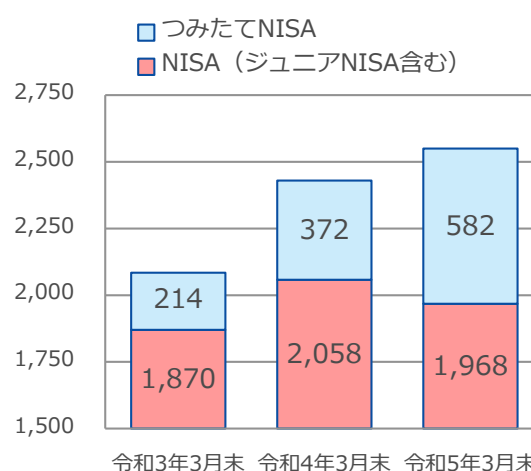
支店名	お客様先数	延べ参加人数	支店名	お客様先数	延べ参加人数
吾嬬支店	1先	23名	本所支店	4先	44名
八千代支店	2先	10名	臼井支店	1先	13名
市川支店	4先	20名	二之江支店	1先	20名

● 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

NISA販売額 【単位：百万円】

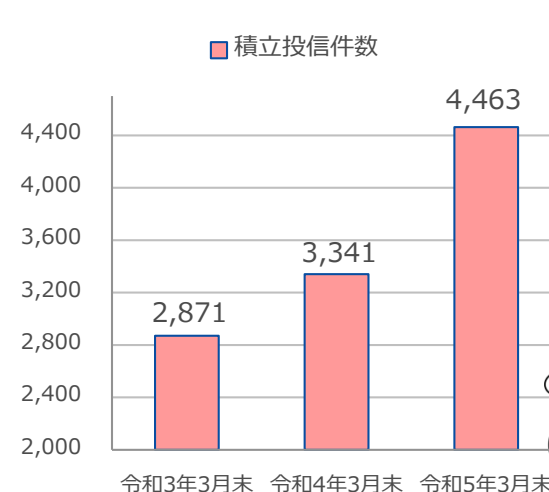


NISA残高 【単位：百万円】



● 投資信託における積立投資の状況

積立投信件数 【単位：件】



5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

原則7.

【アクションプラン】

- ① お客さま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。
- ② 当金庫は、お客さま本位の業務運営を徹底するため、預かり資産に関する研修を定期的に継続して実施し、各職員が金融機関の職員としての専門的知識を向上させるよう努めます。
- ③ 職員がパソコンで視聴できる研修コンテンツを充実させて能力向上を図る等、お客さまの健全な資産形成のお役に立てる人材育成に努めます。
- ④ デジタル技術との融合により効率化を図り、創造的な業務に時間を割り振れるように、既存業務の改善・改良に取り組み、働きやすい職場環境の構築を目指します。

【取組事項】

- (1) お客さま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、新規保有者数や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しています。
- (3) マネーアドバイザーを増員し、サポート体制を強化しています。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。
- (4) 金庫内のシステムにオンデマンドによる研修動画を掲載して、いつでも職員自らのスキルアップを図れる環境を整備しています。



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】

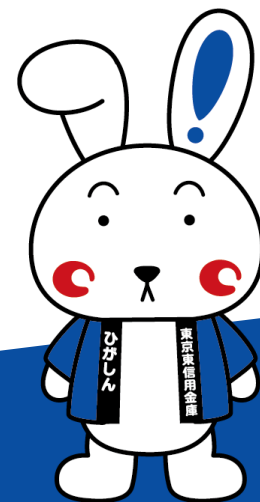
	令和3年3月末	令和4年3月末	令和5年3月末
預り残高の推移（投資信託）	167	155	135
投資信託保有者数（法人含む）の推移	6,643	6,657	6,911
F P 資格取得数の推移			
FP1級	7	9	10
FP2級	435	463	479
FP3級	355	395	440

※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

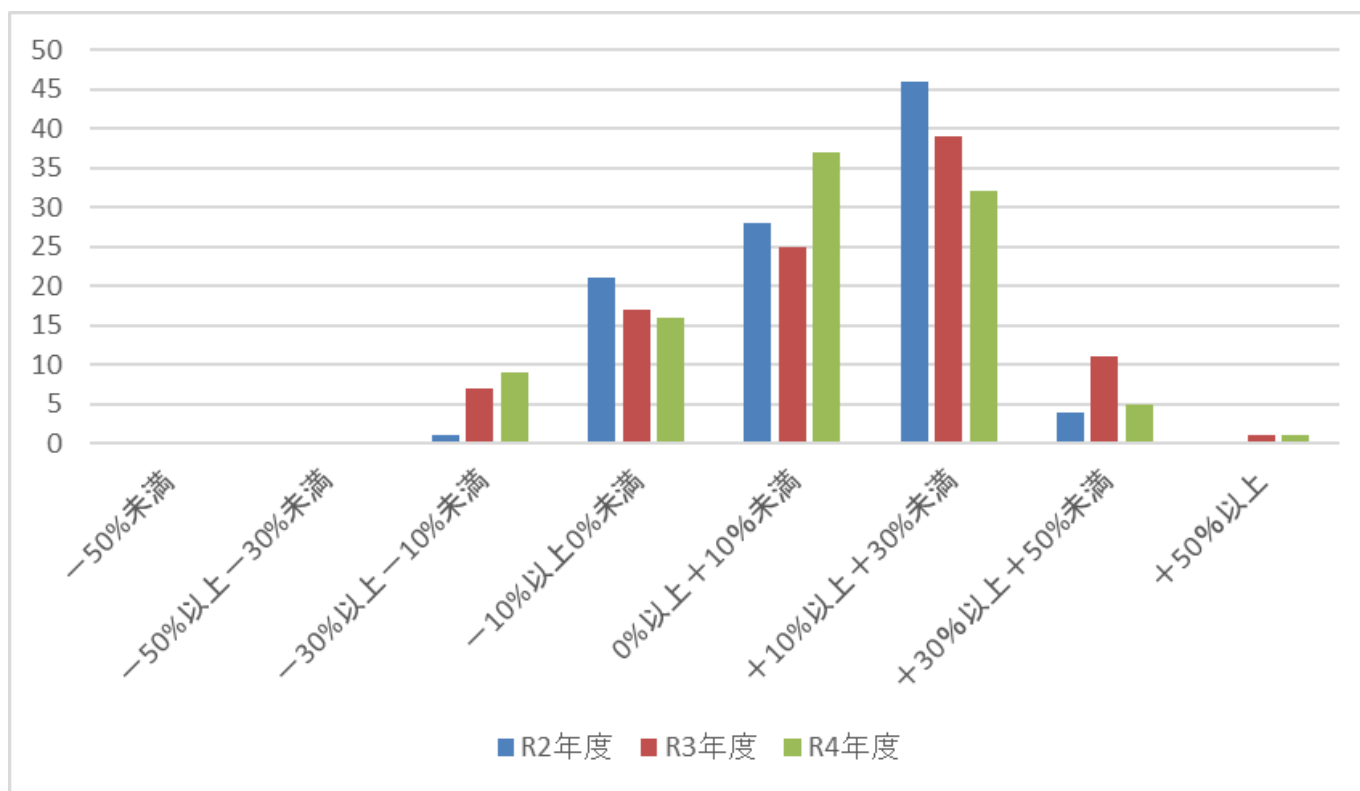


夢を夢で終わらせない信用金庫

比較可能な共通成果指標（共通KPI）について



● 投資信託の運用損益別顧客比率



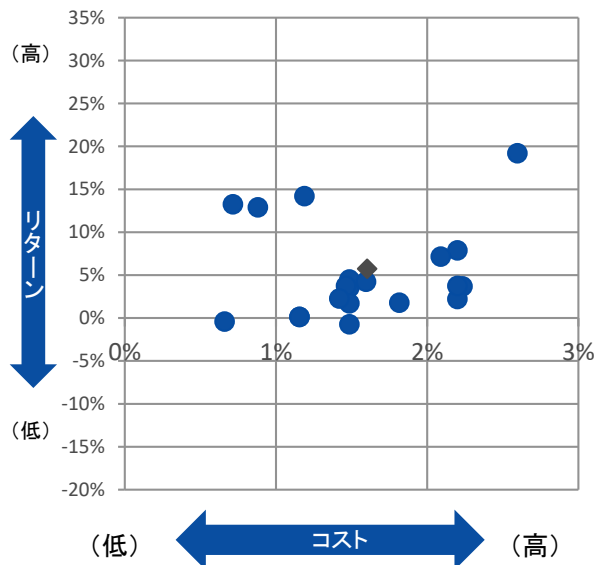
※令和5年3月末時点で投資信託を保有しており、運用損益比率がプラス(0%以上)のお客さまは75%でした。

● 対象のお客さま：基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま。



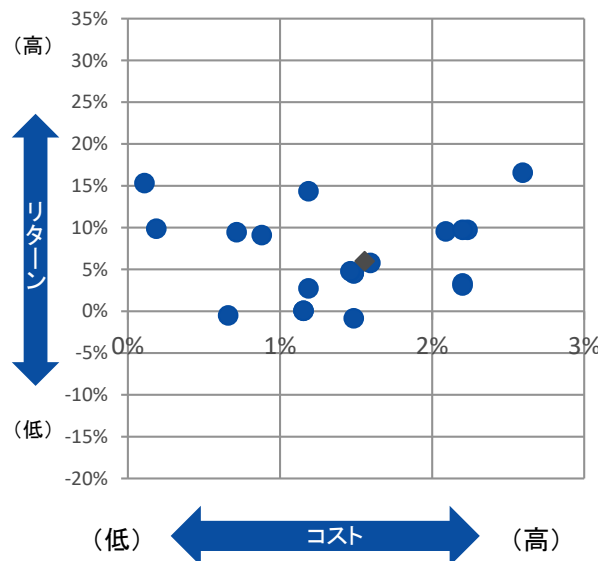
●投資信託の残高上位20銘柄のコスト・リターン

令和3年3月末



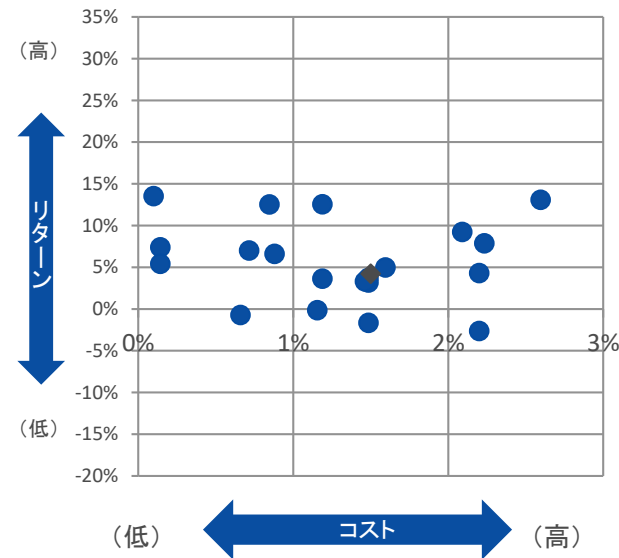
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.60%	5.75%

令和4年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.56%	5.98%

令和5年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.50%	4.22%

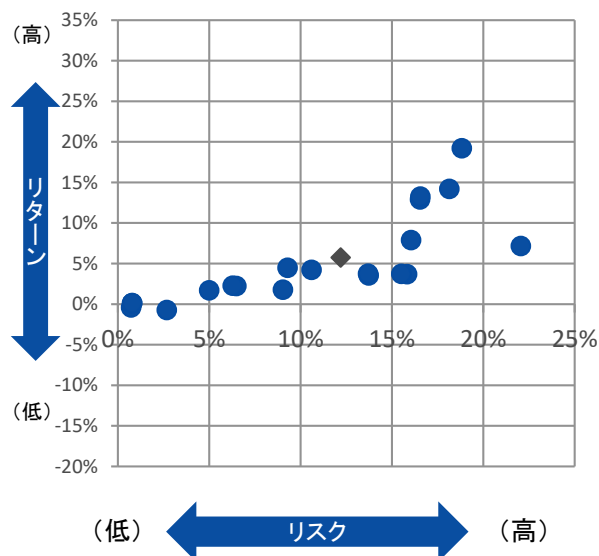
※投資信託の残高上位20銘柄のコスト・リターンを表示しております。

※令和5年3月末現在の残高上位20銘柄の平均コストは1.50%、平均リターンは4.22%となっております。

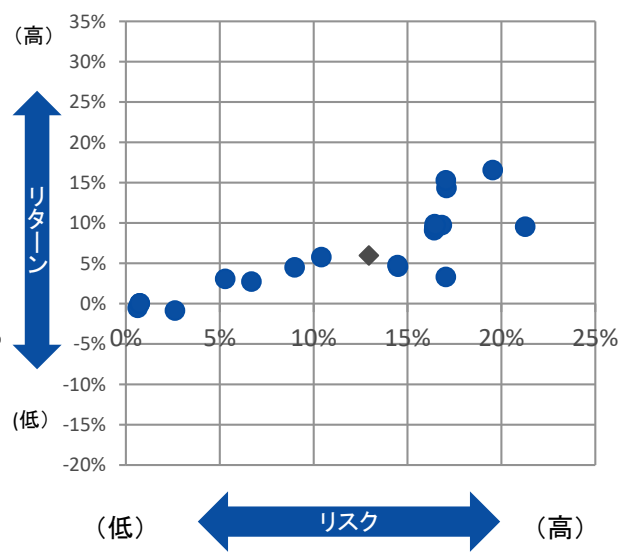


● 投資信託の残高上位20銘柄のリスク・リターン

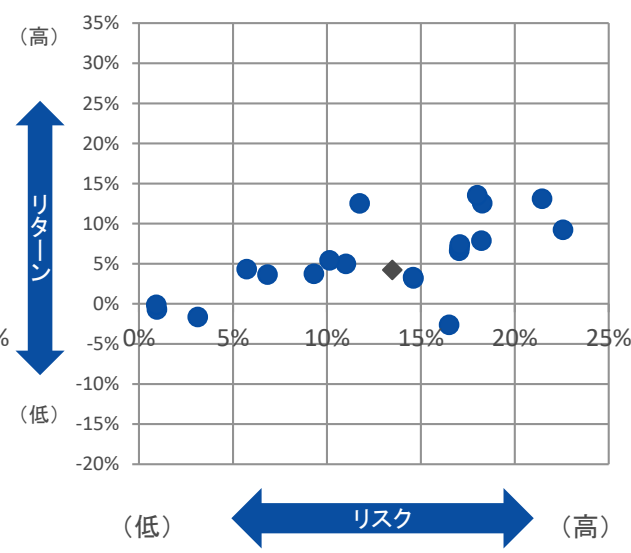
令和3年3月末



令和4年3月末



令和5年3月末

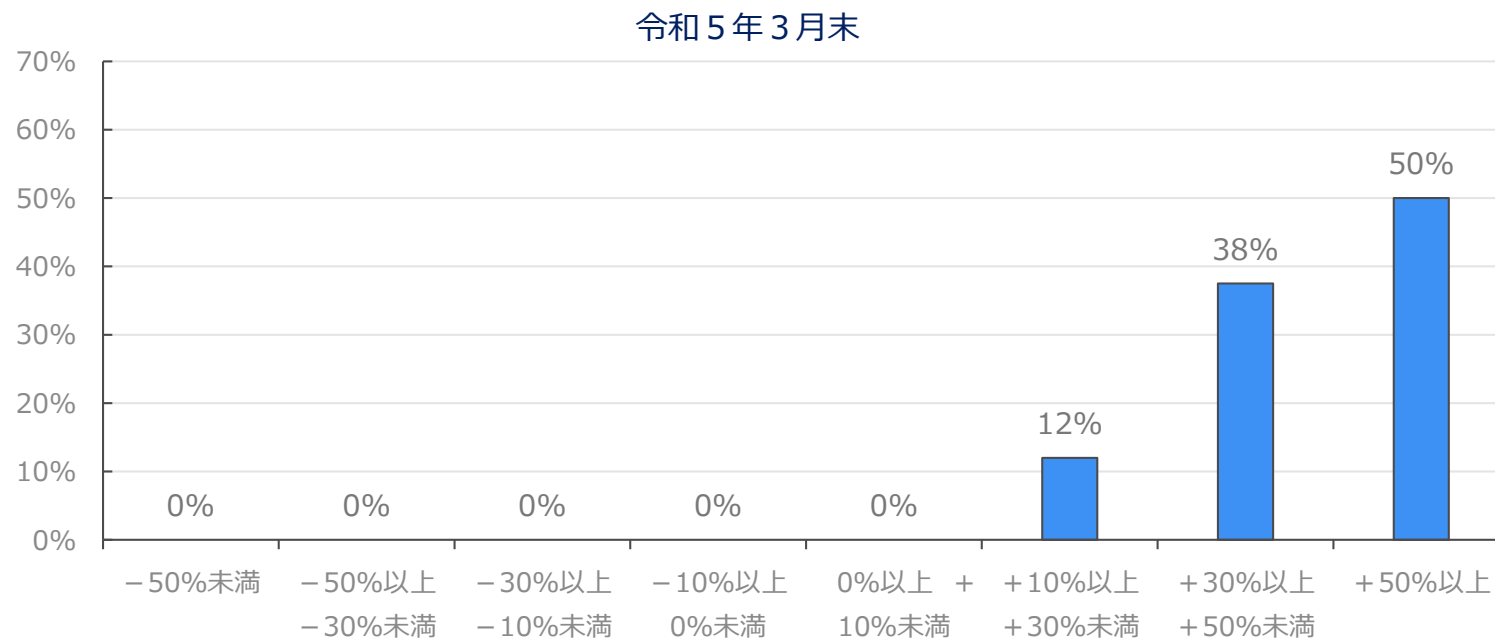


※投資信託の残高上位20銘柄のリスク・リターンを表示しております。

※令和5年3月末現在の残高上位20銘柄の平均リスクは13.48%、平均リターンは4.22%となっております。



●外貨建保険商品の運用損益別顧客比率

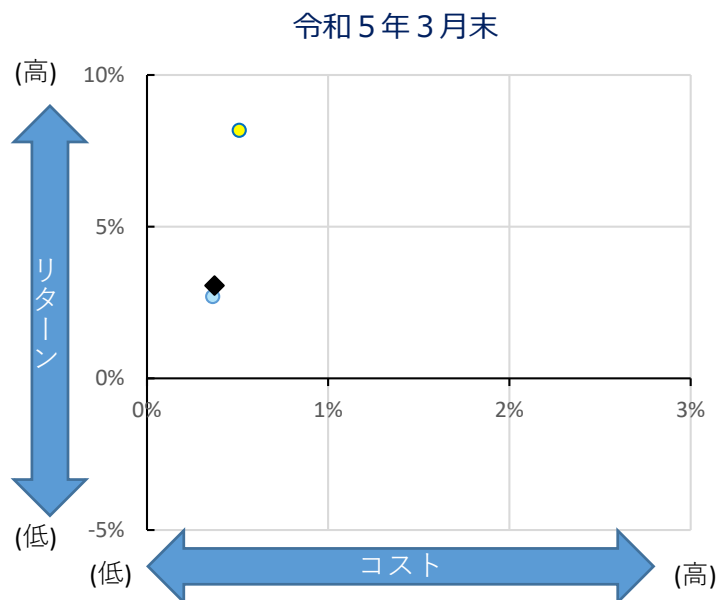


※令和5年3月末時点で外貨建保険商品を保有しており、運用損益比率がプラス(0%以上)のお客さまは100%でした。

- 対象のお客さま：基準日時点で外貨建一時払保険を契約している個人のお客さま。
- 対象商品：基準日時点で対象のお客さまが保有している外貨建一時払保険



●外貨建保険商品の銘柄別コスト・リターン



加重平均値	コスト	リターン
	0.37%	3.06%

※凡例

- 米国ドル建個人年金保険
- 通貨指定型個人年金保険(米ドル)
- ◆ 加重平均

- 平均コスト：基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率の合計値を契約期間で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均し算出しております。
- 平均リターン：基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均して算出しております。

※令和5年3月末現在の平均コストは0.37%、平均リターンは3.06%でした。

(注) 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としおり、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。また、解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

