

「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する取組方針」に基づく  
平成30年度の取組事項及び実施状況(成果指標)

東京東信用金庫

東京東信用金庫「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する取組方針」のアクションプラン  
に対する、平成30年度の取組事項及び実施状況(成果指標)を公表致します。

1. お客さま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いきます。
- 職員教育を実施して、お客さま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)平成30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、各施策を展開しました。
- (2)臨店・検査でのチェック及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いきます。

### 【取組事項】

- (1)会議・研修・臨店時等さまざまな機会に利益相反行為について全役職員に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います。

### 【実施状況(成果指標)】

- 投資信託ラインアップ

商品カテゴリ		平成30年3月末	平成31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	6	6	0
	海外	5	5	0
	内外	2	2	0
リート	国内	2	2	0
	海外	2	2	0
	内外	3	3	0
資産複合型	国内	—	—	—
	海外	—	—	—
	内外	5	5	0
合計		46	46	0

### 3. 手数料の明確化及び重要な情報の分かりやすい提供

#### 【アクションプラン】

- 販売用資料及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いきます。
- 手数料等は、分かりやすく説明していきます。
- 販売後において、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いきます。

#### 【取組事項】

- (1) 商品内容・市場動向等を記載した投資信託販売用資料「ファンド&マーケット」を年4回発行し、情報提供を行いました。
- (2) 投資信託用タブレット端末(ipad)を全店に配付し、インターネット上の情報を検索することで、リアルタイムに情報を収集、「投資信託INDEX」(提供: モーニングスター)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) 年2回の定例アフターフォローの他に、市場動向急変時に臨時アフターフォローを実施しました。
- (4) 専担者(MA: マネーアドバイザー)の配置により、営業店サポート体制を強化しました。

#### 【実施状況(成果指標)】

- 投資信託・専担者におけるアフターフォローの実施状況

	平成29年度	平成30年度	増減
定例アフターフォロー実施顧客数	882	1,362	480
臨時アフターフォロー実施顧客数	122	287	165
合計	1,004	1,649	645

- 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、%)

	平成29年度	平成30年度	増減
投資信託販売額	162	174	12
内ノーロード商品販売額	35	103	68
販売額に占めるノーロード商品の割合	21.6%	59.2%	37.6%

## 4. お客さまにふさわしい金融商品の販売

### 【アクションプラン】

- お客さまの取引目的・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いきます。
- 金融商品を販売する前にお客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を把握し、商品提供を行います。
- 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いきます。

### 【取組事項】

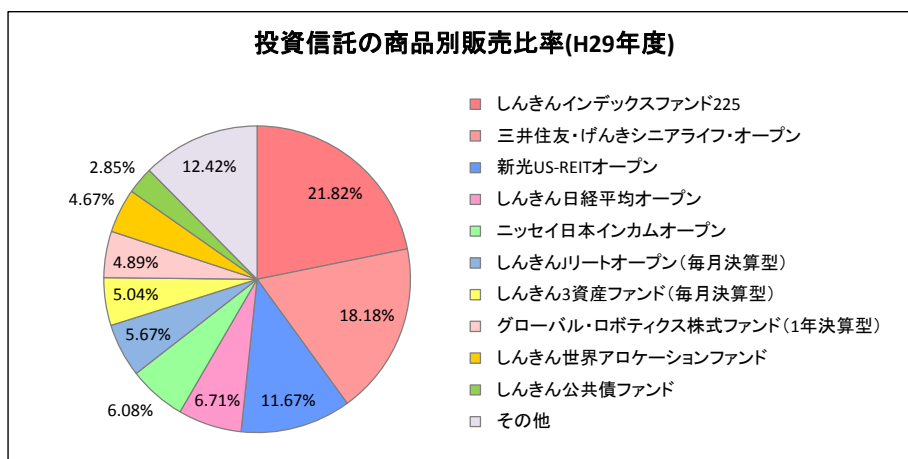
- (1)お客さまから必要事項を聴き取り「お客様カード(ヒアリングシート)」を作成し、適合性を確認後に商品提供を行いました。
- (2)お客さま向けに「資産運用セミナー」を開催し、情報提供を行いました。今後も、計画的に実施していきます。
- (3)長期・積立・分散投資の促進のため、積立投信を積極的に推進しました。

### 【実施状況(成果指標)】

- 投資信託の商品別販売比率

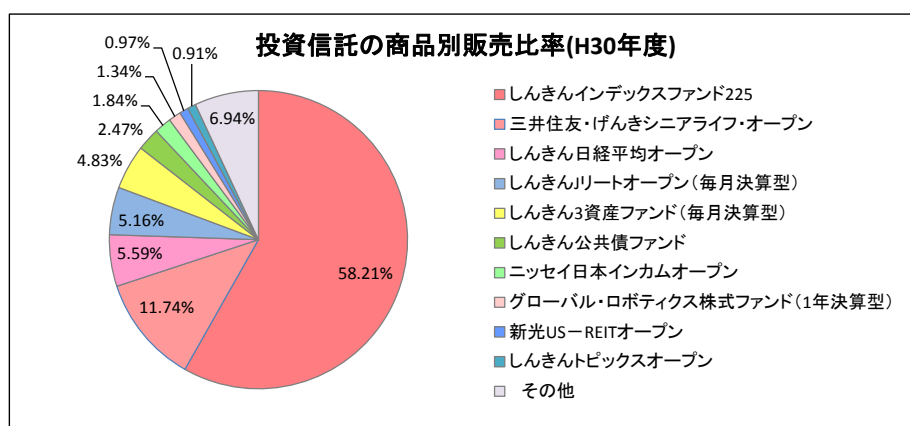
平成29年度

順位	ファンド名	投資対象	販売金額 (百万円)	販売比率 (%)
1	しんきんインデックスファンド225	株式・国内	3,539	21.82%
2	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	株式・国内	2,949	18.18%
3	新光US-REITオープン	リート・海外	1,893	11.67%
4	しんきん日経平均オープン	株式・国内	1,088	6.71%
5	ニッセイ日本インカムオープン	債券・国内	987	6.08%
6	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	リート・国内	919	5.67%
7	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	資産複合型	817	5.04%
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	793	4.89%
9	しんきん世界アロケーションファンド	資産複合型	757	4.67%
10	しんきん公共債ファンド	債券・国内	462	2.85%
	その他		2,018	12.42%
	合計		16,222	100.00%



平成30年度

順位	ファンド名	投資対象	販売金額 (百万円)	販売比率 (%)
1	しんきんインデックスファンド225	株式・国内	10,168	58.21%
2	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	株式・国内	2,050	11.74%
3	しんきん日経平均オープン	株式・国内	977	5.59%
4	しんきんリートオープン(毎月決算型)	リート・国内	901	5.16%
5	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	資産複合型	844	4.83%
6	しんきん公共債ファンド	債券・国内	431	2.47%
7	ニッセイ日本インカムオープン	債券・国内	322	1.84%
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	234	1.34%
9	新光US-REITオープン	リート・海外	170	0.97%
10	しんきんトピックスオープン	株式・国内	159	0.91%
	その他		1,213	6.94%
	合計		17,469	100.00%



●資産運用特別セミナー

日付	テーマ	参加者数(人)
平成30年11月9日	資産運用特別セミナー “歴史的に高水準な株式市場の中” 真っ当で簡単な資産運用法	70
平成31年2月12日	資産運用特別セミナー ～全国を飛び回る講師が伝える 2019年の金融市場の見通しについて～	33

●NISA(ジュニアNISA、つみたてNISA含む)の販売実績、残高

★投資信託に関するNISAの状況

(単位:百万円)

	平成29年度	平成30年度	増減
NISA販売額	698	1,190	492
NISA残高	1,191	1,864	673

●投資信託における積立投資の状況

	平成29年度	平成30年度	増減
積立投信件数	165	1,125	960

## 5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

### 【アクションプラン】

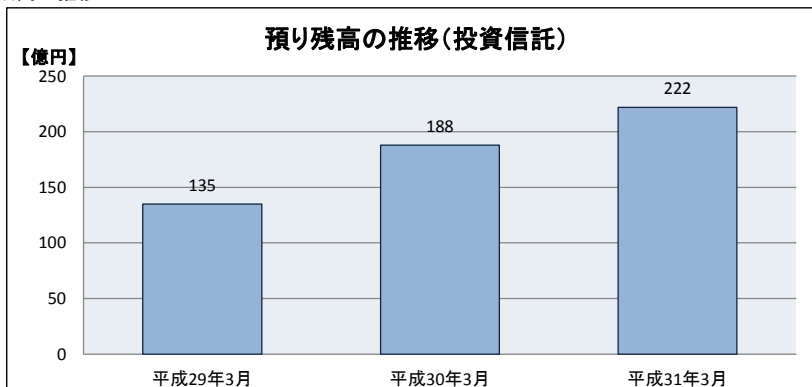
- お客さま本位の営業態勢が実践できる業績評価体系の整備に努めていきます。
- 職員に対しては、定期的に研修を実施していきます。

### 【取組事項】

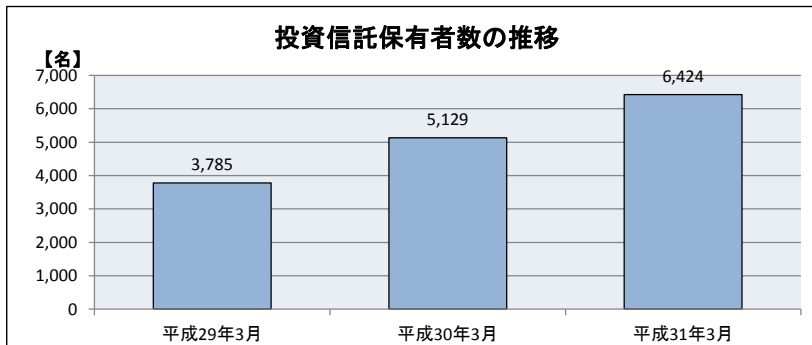
- (1)お客さま本位の営業推進を展開するため、営業店業績評価に預り残高等に関する項目を設けています。
- (2)商品知識習得とコンサルティング業務スキルを向上させる為、積極的に研修等を行うとともに、FP等の資格取得を奨励しました。

### 【実施状況(成果指標)】

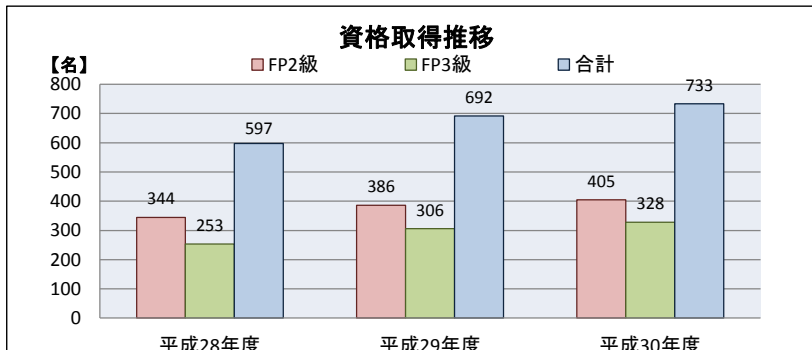
#### ●預り残高の推移



#### ●投資信託保有者数の推移



#### ●FP資格取得数



以上