

## 2022 年度「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づくアクションプラン および取組状況・成果指標（KPI）について

新潟県信用組合では、金融商品販売業務において、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づいた業務運営を行い、お客さまの安定的な資産形成にふさわしい金融商品やサービスを提供することで、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

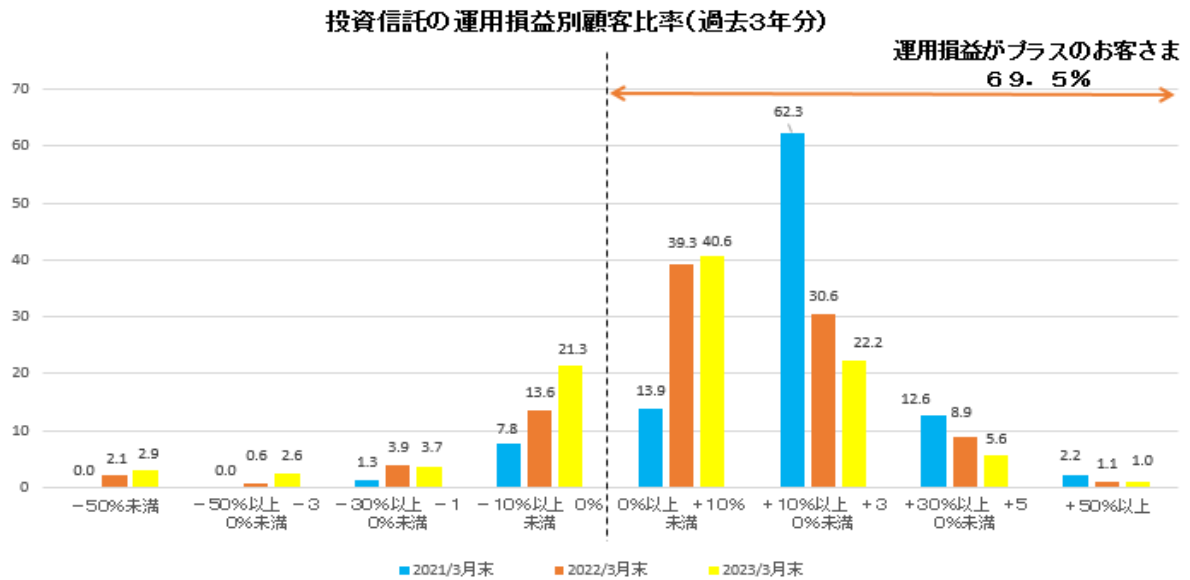
### 1. お客さまの最善の利益の追求

<b>(1) 基本方針</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況及び取引の目的を十分に把握するとともに、お客さまの多様なニーズにお応えするためにお客さまにふさわしい金融商品やサービスをご提案してまいります。</li><li>• 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく適切な判断や行動を徹底するため、職員教育に努めることでお客さまの最善の利益の実現に向けた業務運営に取り組んでまいります。</li></ul>
<b>(2) アクションプラン</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• お客さまが安心して資産運用を行うことが出来るよう、お客さまの投資目的や金融知識、投資経験、財産の状況、リスク許容度等を踏まえた上で、お客さまの利益を第一に考え、ニーズに合った金融商品・サービスをご提案いたします。</li></ul>
<b>(3) 取組状況</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 当組合では、金融商品のご相談を承る際に、お客さまからお伺いした運用の目的や財産の状況、金融知識、投資経験等を十分に踏まえ、お客さまのニーズに合致すると思われる候補商品を複数ご提案させていただき、商品内容を詳しくご説明して十分にご理解いただいた上で、お客さまにご購入する商品をお選びいただいております。</li><li>• なお、お客さまが属性やニーズにそぐわない商品の購入をご希望された場合には、再考を促したり、申込の受付をお断りさせていただいたりする場合がございますが、お客さまにとってより良い資産運用を行っていただけるよう、全職員が適切なアドバイスを心掛けております。</li></ul>

#### (4) 指標 (KPI)

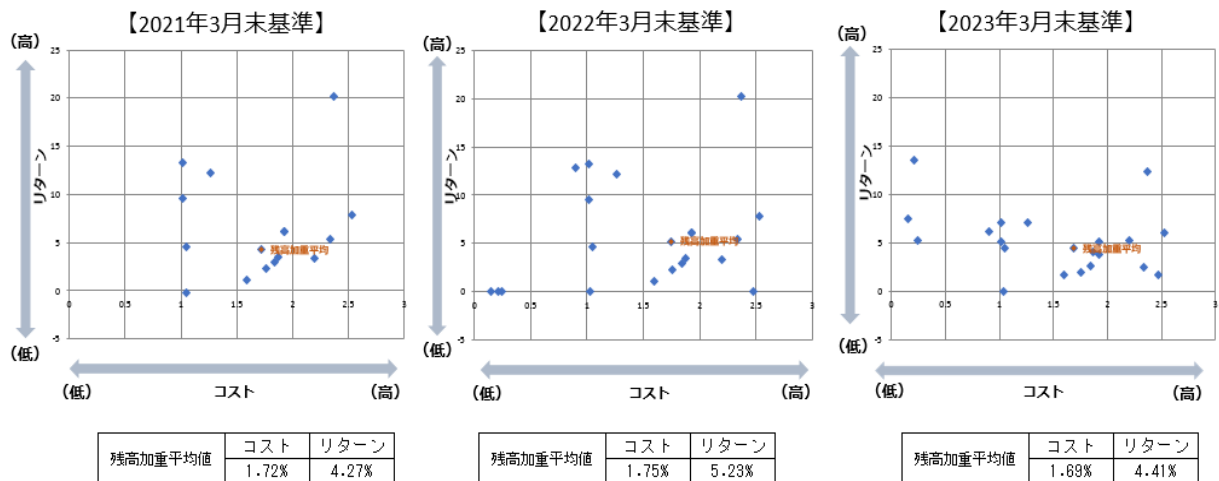
##### ①運用損益別顧客比率 (2023年3月末基準)

2022年度は、世界的なインフレとそれに伴う中央銀行の利上げ、ロシアのウクライナへの軍事侵攻などを嫌気し、年間を通じて厳しいマーケット環境となりました。こうした運用環境の下、運用損益がプラスのお客さまは前年度比△10.3%の69.5%となりました。



##### ②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

残高上位20銘柄の平均コストは1.69%(前年度比▲0.06%)、平均リターンは4.41%(前年度比▲0.82%)となりました。

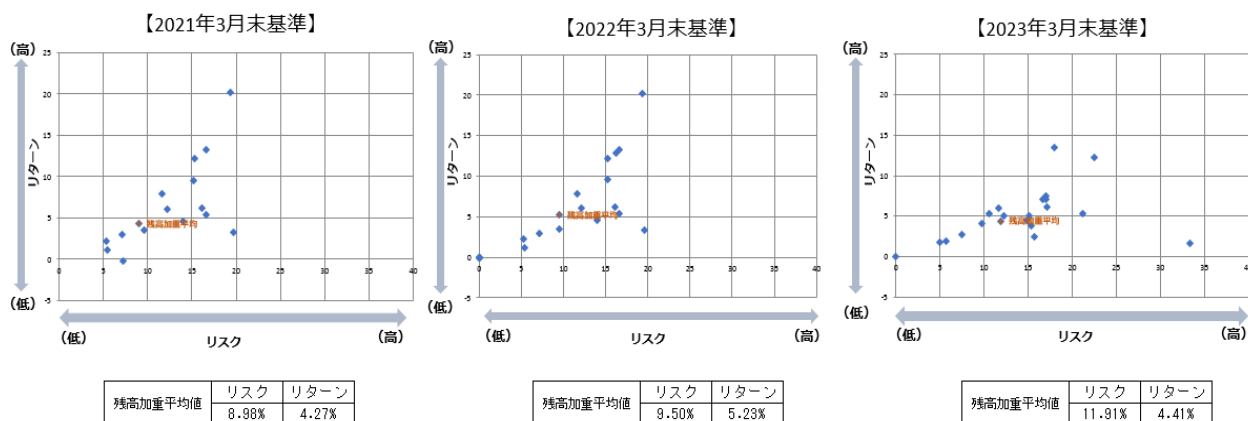


※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

※2021年3月末基準では、当組合の投資信託20銘柄のうち、設定後5年未満の銘柄を除き残高のある15銘柄について記載しています。  
2022年3月末基準および2023年3月末基準では、当組合の投資信託21銘柄のうち、残高のある上位20銘柄について記載しています。

### ③投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

残高上位 20 銘柄の平均リスクは 11.91% (前年度比+2.41%)、平均リターンは 4.41% (前年度比 ▲0.82%) となりました。



※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。  
 ※ 2021年3月末基準では、当組合の投資信託20銘柄のうち、設定後5年未満の銘柄を除き残高のある15銘柄について記載しています。  
 2022年3月末基準および2023年3月末基準では、当組合の投資信託21銘柄のうち、残高のある上位20銘柄について記載しています。

### ④投資信託預り残高上位 20 銘柄のコストとリスク・リターン

【2023年3月末基準】

	銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)
1	明治安田外国債券オープン (毎月分配型)	1.60	5.01	1.74
2	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ 安定重視ポートフォリオ (奇数月分配型)	1.76	5.73	1.92
3	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
4	GW7つの卵	2.53	11.67	5.98
5	スーパーバランス (毎月分配型)	1.87	9.79	4.01
6	ロボット・テクノロジー関連株ファンド ーロボテックー	2.37	22.52	12.30
7	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ 成長重視ポートフォリオ (奇数月分配型)	1.93	12.21	5.08
8	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ インカム重視ポートフォリオ (奇数月分配型)	1.84	7.48	2.66
9	ダイワ好配当日本株投信 (季節点描)	1.93	15.36	3.82
10	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.48	33.37	1.62
11	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	1.03	0.00	0.00
12	MHAM J-REIT インデックスファンド (毎月決算型)	1.05	14.85	4.48
13	iFree 日経225インデックス	0.15	17.06	7.49
14	ダイワ・バリュー株・オープン	2.33	15.70	2.47
15	iFree 8資産バランス	0.24	10.63	5.27
16	ニッセイ世界リートオープン (毎月決算型)	2.20	21.22	5.24
17	iFree 外国株式インデックス (為替ヘッジなし)	0.21	17.99	13.46
18	MHAM株式オープン	1.27	16.61	7.03
19	インデックスファンドTSP	1.01	15.08	5.06
20	年金積立 Jグロース	0.90	17.15	6.16

(注) コスト：販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計値  
 リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)  
 リターン：過去5年間のトータルリターン (年率換算)

※数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。  
 ※2023年3月末基準における当組合の投資信託21銘柄のうち、残高のある上位20銘柄について記載しています。  
 ※「グローバル3倍3分法ファンド」は設定後5年未満のため、リスク、リターンの項目をゼロとして表示しています。

## 2. 利益相反の適切な管理

<b>(1) 基本方針</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・利益相反のおそれのある取引等に関して、法令遵守を徹底の上、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に業務遂行し、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。</li><li>・「利益相反管理指針」に基づき、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反を適切に管理してまいります。</li></ul>
<b>(2) アクションプラン</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・金融商品取引に関するモニタリングを実施し、お客さまの利益を最優先に考えた提案がなされているか、お客さまの利益が不当に害されている取引がないか等について、適切に管理してまいります。</li></ul>
<b>(3) 取組状況</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当組合では、全支店を対象に金融商品取引に関する本部モニタリングを実施しており、お客さまの利益が不当に損なわれるような提案や取引が行われていないことを確認しております。</li><li>・今後も引き続き、取引モニタリングを通じて、利益相反管理を徹底してまいります。</li></ul>

## 3. 手数料等の明確化

<b>(1) 基本方針</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・金融商品やサービスの提供にあたり、お客さまにご負担いただく手数料やその他費用等について商品ごとの透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるように販売用資料等を用いて分かりやすくご説明してまいります。</li></ul>
<b>(2) アクションプラン</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・お客さまが資産運用を行う場合の費用の多寡も含めて投資判断を行うことが出来るよう、重要情報シートや目論見書、販売用資料、契約締結前交付書面等を用いて、分かりやすい説明に努めてまいります。</li></ul>
<b>(3) 取組状況</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当組合では、上記基本方針に則り、お客さまに金融商品のご提案を行う際には重要情報シートや目論見書、販売用資料、契約締結前交付書面等を用いて、費用について分かりやすくご説明しております。</li><li>・また、当組合取扱商品ごとの費用を比較しながら分かりやすく把握できる「投資信託購入手数料一覧」をご用意している他、長期保有することで申込手数料の1年あたりの負担率が低減していくことを記載した「販売手数料に関するご説明資料」を活用し、長期的な資産形成をお勧めしております。</li></ul>

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

<b>(1) 基本方針</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・金融商品やサービスの提供にあたり、その商品やサービスの基本的な仕組みや特性（リスクやリターン、取引条件等）の情報について、お客さまの金融知識や取引経験を踏まえ、お客さまの投資判断に必要なかつ重要な情報を分かりやすくご説明してまいります。</li></ul>
<b>(2) アクションプラン</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・お客さまが正しく投資判断を行えるよう、金融商品やサービスのご提案にあたっては、お客さまの金融知識や取引経験に合わせて、分かりやすい説明、分かりやすい情報提供に努めてまいります。</li><li>・また、金融商品やサービスの重要な情報については、重要情報シートを活用し、その金融商品の目的や機能、商品組成に携わる事業者が想定する購入層、パッケージ化の有無、損失が生じるリスクの内容および過去の運用実績、運用にかかる費用や換金・解約の条件等に至るまで、分かりやすくご説明してまいります。</li></ul>
<b>(3) 取組状況</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・当組合では、金融商品やサービスのご提案にあたり、上記基本方針に則り、お客さまお一人おひとりにあわせた分かりやすい説明に努めております。例えば、投資未経験のお客さまに対しては、株式や債券、為替といったマーケットに関する基本のご説明を行い、投資対象資産の持つリスクについて十分理解していただいた上で、お申込みを受付けしております。ご高齢のお客さまに対しては、十分にご検討の時間をとっていただくために、ご提案日の翌日以降にお申込みを受付けしている他、ご家族の同席をご依頼させていただくなど、丁寧かつきめ細かな対応を行っております。</li><li>・また、商品ごとのリスク・リターン特性や費用、販売対象として想定するお客さまの属性、パッケージ化の有無、取引の条件等、お客さまが投資判断を行う上で重要な情報を容易に比較しながら購入する商品をお選びいただけるよう、これらの重要情報を簡潔にまとめ、記載フォームを統一して作成した「重要情報シート」を用いて、わかりやすい説明に努めております。</li></ul>

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### (1) 基本方針

- ・お客様のライフステージや属性等を踏まえ、ニーズに沿った商品のご提案ができるよう、商品ラインナップの充実を図ってまいります。
- ・商品やリスクの内容、市場動向等についてお客様の視点に立って分かりやすい情報提供に努めるとともに、お客様の運用状況を踏まえ、定期的にまたは必要に応じてアフターフォローを行ってまいります。

### (2) アクションプラン

- ・多様化するお客様のニーズにお応えするため、中長期的な資産形成に資することが出来る商品を中心に、さまざまな投資対象、リスク・リターン特性を持った商品ラインナップをご用意し、適切なアドバイスを行いながら、お客様にふさわしい金融商品を提供してまいります。
- ・金融商品をご購入いただいた後も安心して資産運用を続けていただけるよう、お持ちの金融商品の状況、お客様の損益状況等をお伝えし、お客様のご意向に変化がないか、不明な点や不安に思うことはないか等を確認させていただくため、定期的なアフターフォローを行ってまいります。
- ・加えて、相場急変時等には速やかにマーケット環境の情報をお伝えし、お客様の不安解消に努めるなど、適時適切なアフターフォローに努めてまいります。

### (3) 取組状況

- ・当組合では、多様化するお客様のニーズにお応えできるよう、さまざまな投資対象、リスク・リターン特性を持った 21 銘柄の投資信託をラインナップしております。今後もおお客様のニーズの変化を踏まえ、商品ラインナップの拡充に努めてまいります。
- ・投資信託の商品提案にあたっては、お客様からお伺いした運用の目的や財産の状況、金融知識、投資経験等に照らしてふさわしいと思われる商品を複数ご提案させていただいております。その上で、目論見書や重要情報シートを用いて、商品ごとのリスク・リターン特性や費用、販売対象として想定するお客様の属性、パッケージ化の有無等の重要情報を比較しながら分かりやすく説明し、お客様がご自身の運用ニーズにふさわしい商品をお選びいただけるよう、アドバイスを行っております。
- ・また、当組合では投資信託をお持ちの全てのお客様に対し、半期に一度、定期的なアフターフォローを実施している他、ご高齢のお客様については、よりきめ細かな情報提供を行う観点から、四半期に一度のアフターフォローを実施しております。その実施状況についても本部でモニタリングを行っており、適時適切な情報提供がなされているか管理しております。
- ・この他、相場急変時については、投資信託委託会社から提供されるマーケット動向に関する資料や当該投資信託の臨時レポート等を用いて、速やかに情報提供を行っております。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

<b>(1) 基本方針</b>
・研修や各種専門資格の取得等を通して、お客さまにとってふさわしい商品をご提案できる能力と高い専門性を備えた職員を育成し、お客さま本位のコンサルティング営業を実践してまいります。
<b>(2) アクションプラン</b>
・研修や勉強会、ファイナンシャルプランナー資格の取得奨励を通じて、高い専門性を備え、お客さまの資産運用相談に際し、的確なアドバイスを行える人材を育成いたします。
<b>(3) 取組状況</b>
・当組合では、金融商品販売に関する研修はもとより、Web環境を活用した職員向け勉強会を毎週実施しているなど、職員のスキル向上に努めております。 ・また、ファイナンシャルプランナー資格等の相談スキル向上に資する資格取得を奨励しており、2023年3月末現在、FP2級資格保有者は68名、FP1級資格保有者は1名となっております。今後も、より高い専門性を備えた職員育成に向け、資格取得を促進し、お客さまへのアドバイスに生かしてまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	新潟県信用組合
■取組方針掲載ページのURL :	https://www.niigata-kenshin.co.jp/uploads/actionplan_kpi_niigatakenshinkumi.pdf
■取組状況掲載ページのURL :	https://www.niigata-kenshin.co.jp/uploads/actionplan_kpi_niigatakenshinkumi.pdf

原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	1. お客さまの最善の利益の追求 (1)基本方針 (2)アクションプラン	1. お客さまの最善の利益の追求 (3)取組状況
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	1. お客さまの最善の利益の追求 (1)基本方針 (2)アクションプラン	1. お客さまの最善の利益の追求 (3)取組状況
原則 3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	2. 利益相反の適切な管理 (1)基本方針 (2)アクションプラン	2. 利益相反の適切な管理 (3)取組状況
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	2. 利益相反の適切な管理 (1)基本方針 (2)アクションプラン	2. 利益相反の適切な管理 (3)取組状況
原則 4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	3. 手数料等の明確化 (1)基本方針 (2)アクションプラン	3. 手数料等の明確化 (3)取組状況
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況
(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況	



	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	4. 重要な情報の分かりやすい提供 (3)取組状況
原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)基本方針 (2)アクションプラン	5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)アクションプラン
原則 7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (1)基本方針 (2)アクションプラン	6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (3)取組状況
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (1)基本方針 (2)アクションプラン	6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (3)取組状況

**【照会先】**

部署	新潟県信用組合 業務部
連絡先	電話番号: 025-201-6912(ダイヤルイン) メールアドレス: gyomu@niigata-kenshin.co.jp

※6「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)毎に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。

金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットとに不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。