

**「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29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29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29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)多様化する顧客ニーズに対応するために、投資信託の取扱いファンドを増やしました。

### 【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29年3月末	平成30年3月末	増減
債券	国内	3	3	0
	海外	12	15	3
	内外	2	3	1
株式	国内	4	6	2
	海外	3	5	2
	内外	0	2	2
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	3	5	2
合計		34	46	12

### 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2回から4回へ発行回数を増やし、より最新の情報提供を行うようにしました。
- (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し業務に活用をする「投資信託INDEX」を導入しました。  
本機能を使用し、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)を営業店に配置して、サポート体制を構築しました。

#### 【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28年度	平成29年度	増減
定例アフターフォロー実施顧客数	213	882	669
臨時アフターフォロー実施顧客数	29	122	93
合計	242	1,004	762

- 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28年度	平成29年度	増減
投資信託販売額	108	162	54
内ノーロード商品販売額	6	30	24
販売額に占めるノーロード商品の割合	5.6%	18.5%	12.9%

## 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。また、つみたてNISAの取扱いを開始しました。

### 【実施状況(成果指標)】

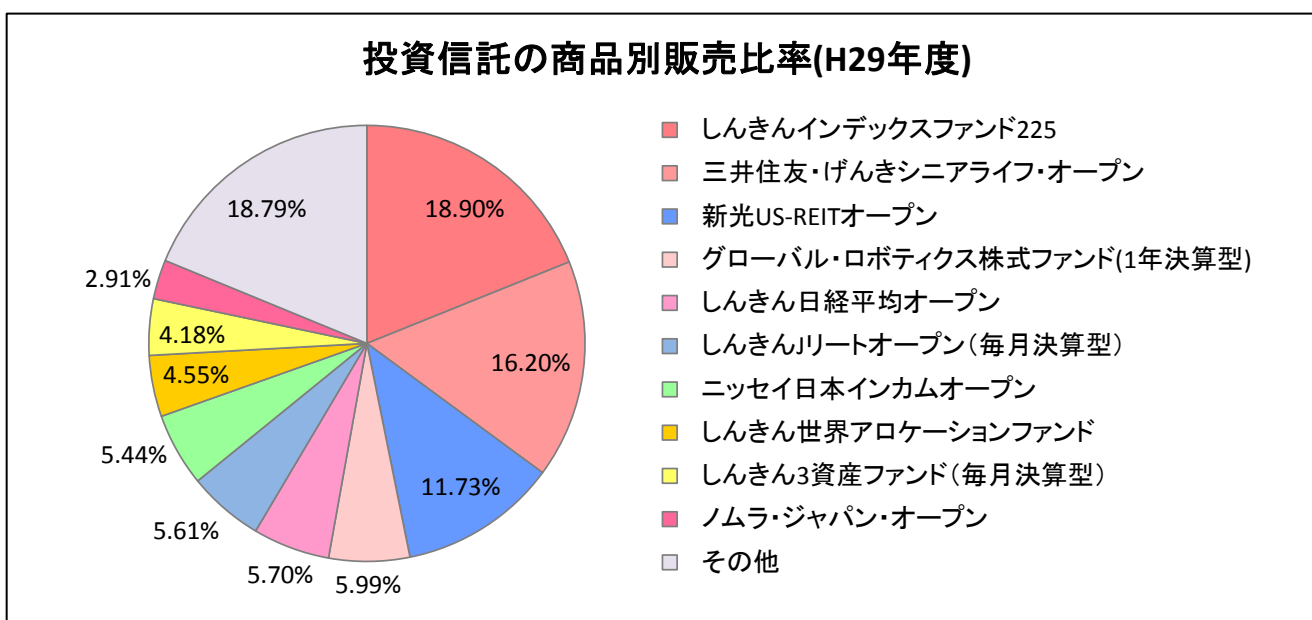
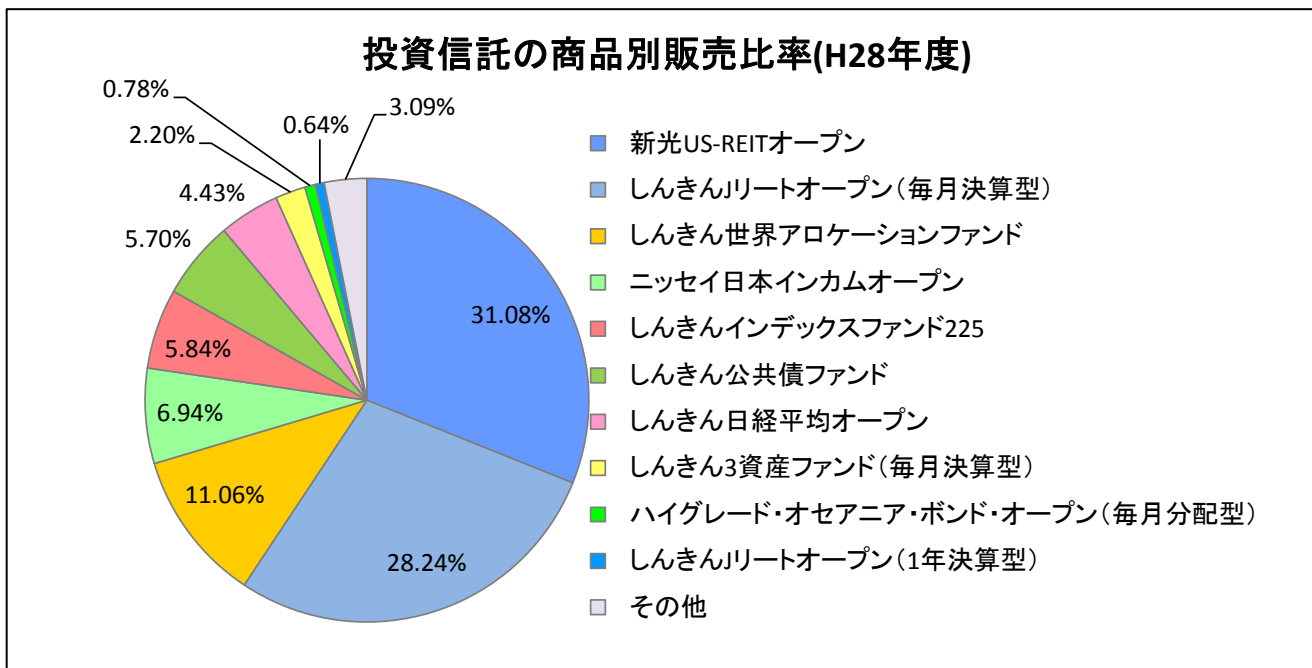
- 投資信託の商品別販売比率

平成28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	新光US-REITオープン	リート・海外	3,361	31.08%
2	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	リート・国内	3,054	28.24%
3	しんきん世界アロケーションファンド	資産複合型	1,196	11.06%
4	ニッセイ日本インカムオープン	債券・海外	750	6.94%
5	しんきんインデックスファンド225	株式・国内	632	5.84%
6	しんきん公共債ファンド	債券・国内	616	5.70%
7	しんきん日経平均オープン	株式・国内	479	4.43%
8	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	資産複合型	238	2.20%
9	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	債券・海外	84	0.78%
10	しんきんJリートオープン(1年決算型)	リート・国内	69	0.64%
	その他		335	3.09%
	合計		10,814	100.00%

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	3,066	18.90%
2	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	株式・国内	2,627	16.20%
3	新光US-REITオープン	リート・海外	1,903	11.73%
4	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	971	5.99%
5	しんきん日経平均オープン	株式・国内	925	5.70%
6	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	リート・国内	910	5.61%
7	ニッセイ日本インカムオープン	債券・海外	882	5.44%
8	しんきん世界アロケーションファンド	資産複合型	737	4.55%
9	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	資産複合型	677	4.18%
10	ノムラ・ジャパン・オープン	株式・国内	472	2.91%
	その他		3,048	18.79%
	合計		16,218	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2月5日	～資産運用の考え方～ 『“心穏やかな資産形成”ものぐさ投資術』	72

●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28年度	平成29年度	増減
NISA販売額	595	698	103
NISA残高	879	1,191	312

●投資信託における積立投資の状況

	平成28年度	平成29年度	増減
積立投信件数	135	165	30

## 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】

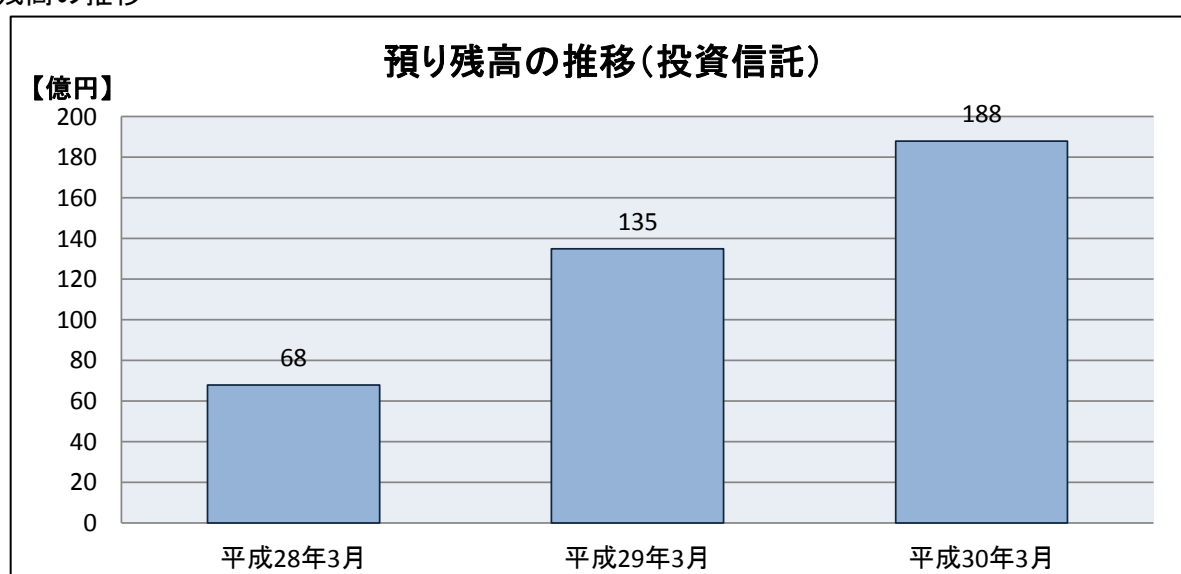
- お客さま本位の営業態勢が実践できる業績評価体系の整備に努めていきます。
- 職員に対しては、定期的に研修を実施していきます。

### 【取組事項】

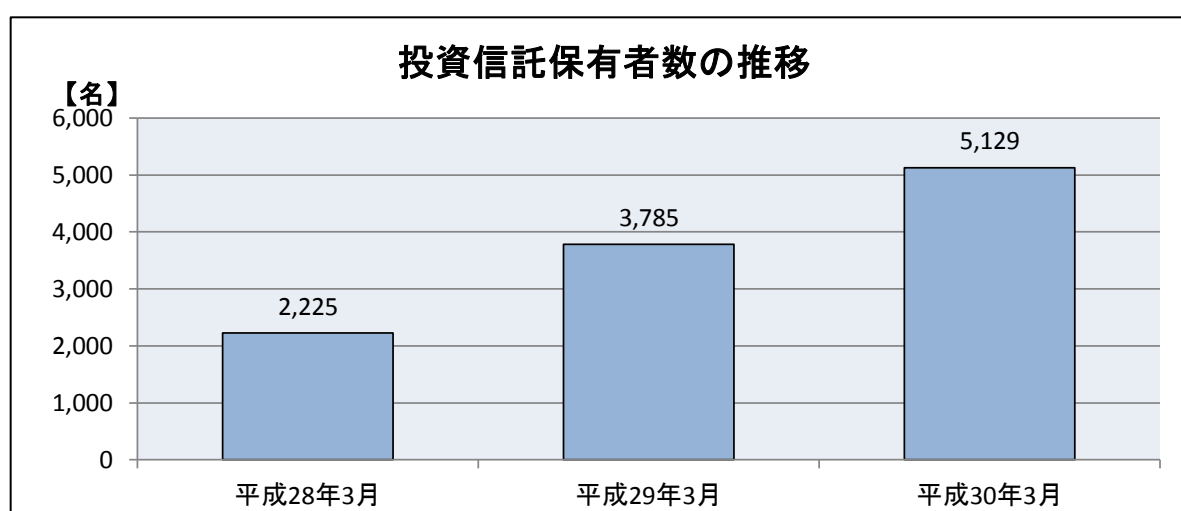
- (1)お客さま本位の営業推進を展開するため、営業店業績評価に預り残高等に関する項目を追加しました。
- (2)商品知識習得とコンサルティング業務スキルを向上させる為、積極的に研修等を行うとともに、FP等の資格取得を奨励しました。

### 【実施状況(成果指標)】

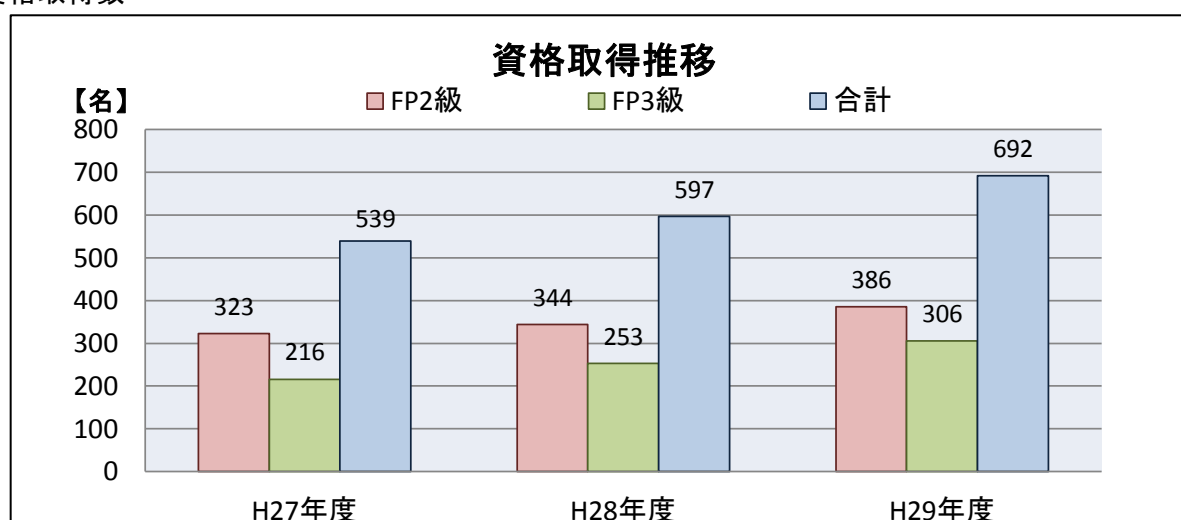
#### ●預り残高の推移



#### ●投資信託保有者数の推移



#### ●FP資格取得数



以上