

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況報告

(2024年3月末)



顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

1.『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表

- 〈東北ろうきん〉(以下、当金庫)は、お客さま本位の業務運営強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」(以下、取組方針)を策定・公表しております。
- また、当金庫では取組方針をより実効性のあるものとするため「アクションプラン」を自主的に策定しております。
- 策定した取組方針ならびにアクションプランに対する2023年度の取り組み状況および成果指標(KPI)について報告いたします。

〈アクションプラン〉

- ディスクロージャー誌において、当庫をよりわかりやすくお伝えするための誌面づくりを目指します。
- PDCAサイクルを実践し、業務運営に改善を活かすとともに、取組状況については年度ごとに公表してまいります。

【金融庁】 顧客本位の業務運営に関する原則	【当金庫】 お客さま本位の業務運営に関する取組方針	対応 ページ
原則1【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表】	1.『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表	P2
原則2【顧客の最善な利益の追求】	2.お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み	P3
原則3【利益相反の適切な管理】	3.利益相反を適切に管理する取組み	P5
原則4【手数料等の明確化】	4.手数料等に係る情報提供の取組み	P6
原則5【重要な情報の分かりやすい提供】	5.お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み	P7
原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】	6.お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み	P8
原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	7.「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み	P9
共通KPI		対応 ページ
8.「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI		P10

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

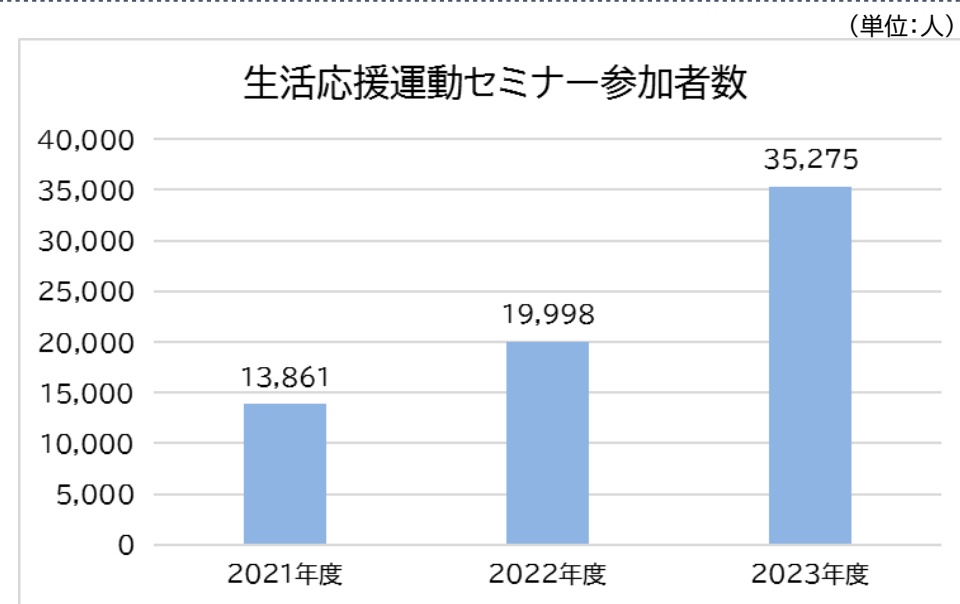
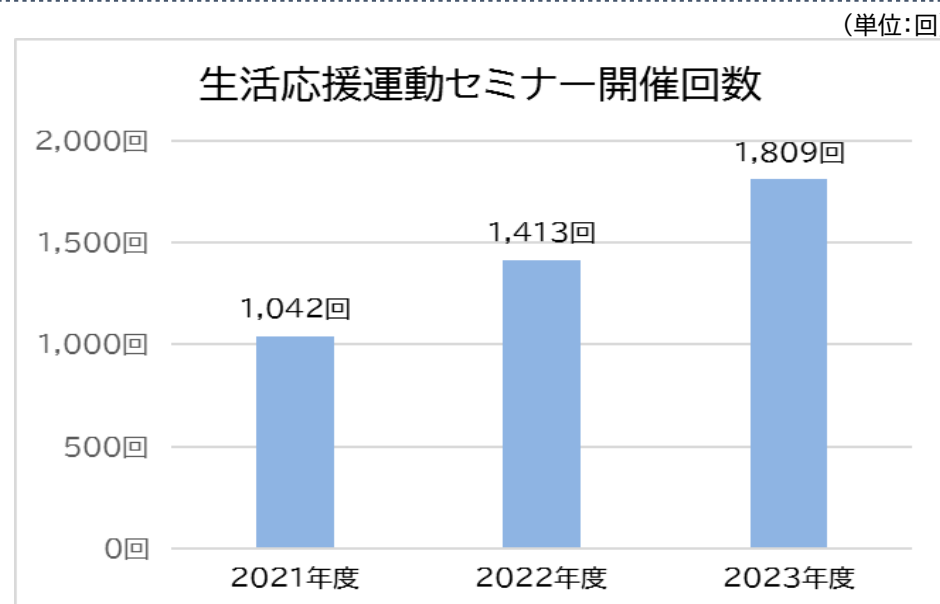
2.お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み

〈アクションプラン〉

- お客さまの資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに沿った商品・サービスを提供いたします。
- 職域セミナーなどで、お金に関する問題やライフプランに役立つ情報等を提供いたします。
- 各県に資産運用の専担者である「アセットプランナー」を配置し、お客さま一人ひとりに合ったアドバイスや適切なコンサルティングを提供します。

(1)生活応援運動セミナーの開催状況

- 会員・組合員の皆さまのご協力のもと、当金庫では「生活応援セミナー」を開催しています。
- 生活応援運動では「生活設計・生活防衛・生活改善」の3つのサポートを運動の柱とし、お金にまつわる諸問題の具体的解決に向けて取り組みを進めており、2023年度は当該セミナーを1,809回開催し、延べ35,275人が参加しています。



顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

2.お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み

- (2)投資信託・iDeCo
- お客さまのライフプランや取引目的・ニーズに応じ、一人ひとりに適した資産形成・資産運用のご提案を行いました。
 - 2023年度の投資信託の販売額は前年比約1.7倍となり、投資信託残高は順調に増加しております。
 - 2024年1月よりスタートした「新NISA」ならびに長期で資産形成を行う「iDeCo」について丁寧に説明を行い、契約者数は年々増加しています。



- (3)アセットプランナーの配置
- 資産運用の専担者として、2023年度よりアセットプランナーを23店舗に配置しています。

青森県	青森支店、八戸支店、弘前支店	岩手県	盛岡支店、釜石支店、北上支店、奥州支店	宮城県	本店営業部、新塩釜支店、古川支店、長町支店
秋田県	秋田支店、大館支店、大曲支店	山形県	山形支店、米沢支店、鶴岡支店、村山支店	福島県	福島支店、平支店、郡山支店、若松支店、白河支店

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

3.利益相反を適切に管理する取組み

〈アクションプラン〉※取組方針3,4,5共通

- お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

- 利益相反取引については、「利益相反管理方針」を定め、ホームページ上で公開するとともに、内部規程を整備し適切に管理しています。
- 当金庫にて取り扱う投資信託の商品は、業態の中央機関である労金連合会において、販売する商品の基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認し、利益相反の管理も含め審議・選定されたものの中から、当金庫が適切性を審査したうえで選定しています。
- ろうきん業態内に投資信託その他金融商品の提供会社や運用会社は存在しないため、お客さまに業態内の商品を優先して推奨・販売するなどの利益相反は発生しません。

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

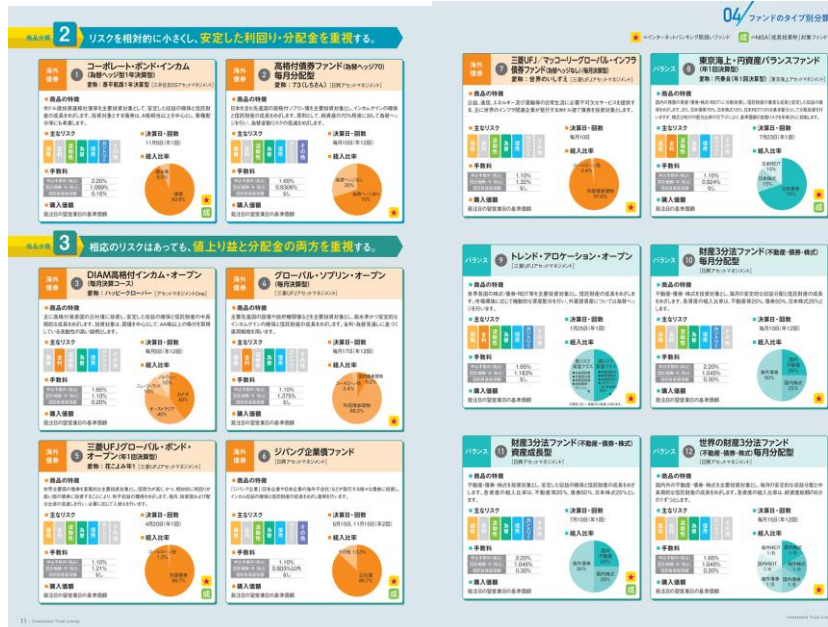
4.手数料等に係る情報提供の取組み

〈アクションプラン〉※取組方針3,4,5共通

- お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

- 当金庫では、投資信託における商品間の手数料を容易に比較出来るよう「東北ろうきん投資信託ラインナップ(以下、投資信託ラインナップ)」をご用意しております。また、ホームページ上でも各商品の手数料をご確認いただけます。
- 投資信託のご提案に際しては、「投資信託ラインナップ」や「重要情報シート」等を用い、わかりやすい説明に努めています。

「投資信託ラインナップ」



「重要情報シート」



顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

5.お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

- 〈アクションプラン〉※取組方針3,4,5共通
- お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
 - 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
 - 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。
- お客さまに、多岐にわたる投資信託の商品をより分かりやすくご案内するため、“見やすく・読みやすい”パンフレットを提供しております。
 - 商品等の内容や、パッケージ化の有無、リスクと運用実績、利益相反の可能性等の情報を提供し、類似の金融商品との比較を容易にする「重要情報シート」を活用し、お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供を行っています。
 - iDeCoをご契約頂いているお客さまへ向けた「iDeCo加入者継続セミナー」を動画配信(HP掲載)し、確定拠出年金に関する情報提供を行っています。

東北ろうきん
資産形成ガイド
Asset Building Guide

資産形成の必要性

今を生きる私たちが直面している時代の変化

1990年、2000年、2010年、2020年の資産形成の必要性を比較するグラフ。2020年には、100万円を100年間で100万円に保つことが難しくなることが示されています。

人生と資産の関係

人生のライフサイクルに沿って、資産形成の必要性がどのように変化するかが示されています。

資産形成のコツ

資産形成のポイント「長期」「積立」「分散」投資

長期投資のメリットとデメリット、積立投資のメリットとデメリット、分散投資のメリットとデメリットが詳しく説明されています。

（金融庁が公表する「投資信託の運用実績」に基づく）

2010年10月1日～2020年9月30日の運用実績が示されています。

運用方法

「つみたて投資枠のポイント」

1. つみたて投資枠とは？
2. つみたて投資枠のメリット
3. つみたて投資枠のデメリット
4. つみたて投資枠の注意点

「成長投資枠のポイント」

1. 成長投資枠とは？
2. 成長投資枠のメリット
3. 成長投資枠のデメリット
4. 成長投資枠の注意点

「活用例」

1. つみたて投資枠と成長投資枠の活用例
2. つみたて投資枠と成長投資枠の活用例

東北ろうきん
投資信託
ラインナップ
Investment Trust Lineup

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

6.お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み

〈アクションプラン〉

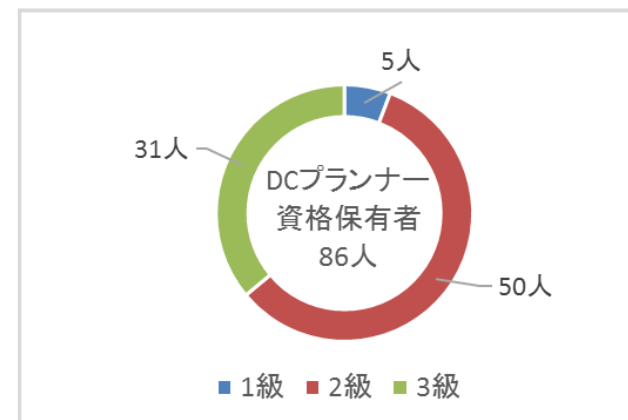
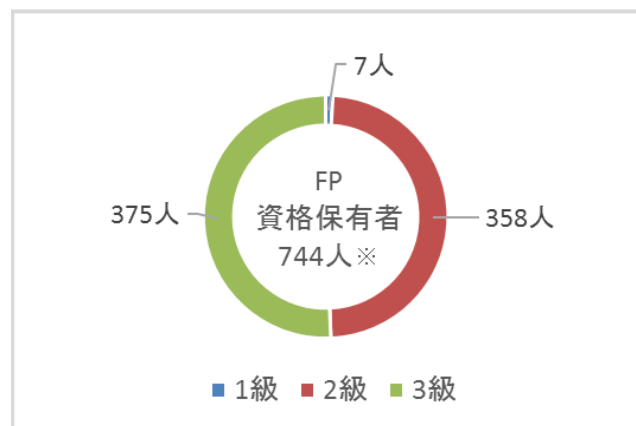
- お客さまの多様なニーズにお応えする適切かつ的確なコンサルティングを提供できるよう職員のスキルアップを図ります。
- 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスを提供するため、職員の各種資格取得推進をめざし、商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- 接客対応の向上を図るため、当庫各種研修に「ビジネスマナー」「コミュニケーション」に関するカリキュラムを組み入れます。

○お客さまの資産状況や金融商品の取引経験、商品知識および取引目的、ニーズ等を丁寧に確認させていただき、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めております。複雑またはリスクの高い金融商品を販売する場合や、投資経験の少ないお客さまやご高齢のお客さまに対して金融商品の販売・推奨を行う場合には、より丁寧な説明や意思確認を行っております。

○お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図っており、2024年3月末現在、FP(ファイナンシャル・プランナー)資格保有者は744人、DC(確定拠出年金)プランナー資格保有者は86人となっております。

○当金庫内の研修では、全職員を対象としたCS研修や新入職員を対象としたビジネスマナー研修を組み入れるなど、接客向上を図る取組みを行っております。

○なお、当金庫は金融商品の組成に携わっておりません。(2024年3月末現在)



※ファイナンシャル・プランナー資格保有者数は、CFP 1名、AFP 2名を含みます。

CFP: サーティファイド・ファイナンシャル・プランナー

AFP: アフィリエイテッド・ファイナンシャル・プランナー

7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

〈アクションプラン〉

➤ 「ろうきん理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣と、当庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。

- 「ろうきん理念」の職員への定着化、実践に向けて当庫内の新入職員および入庫2年目の職員を対象とした研修にカリキュラムを組み入れています。
- 各階層職員に対しては、全国労働金庫協会の「理念研修」を組み入れた各種研修へ職員を派遣しております。
- 「お客さま本位の業務運営」の実践に向けて、各種研修を実施しております。

「ろうきん理念」等に関する研修

研修形態	研修名	回数	受講者数 (延べ)
庫内研修	新入職員研修	1回	42名
	基礎研修STEP1	1回	28名
	基礎研修STEP3	1回	17名
協会研修 (派遣)	若手職員理念研修	5回	13名
	全国ろうきん監督職研修	2回	8名
	全国ろうきん管理職研修	2回	2名
	全国ろうきん店長研修	2回	2名

「お客さま本位の業務運営」等に関する研修

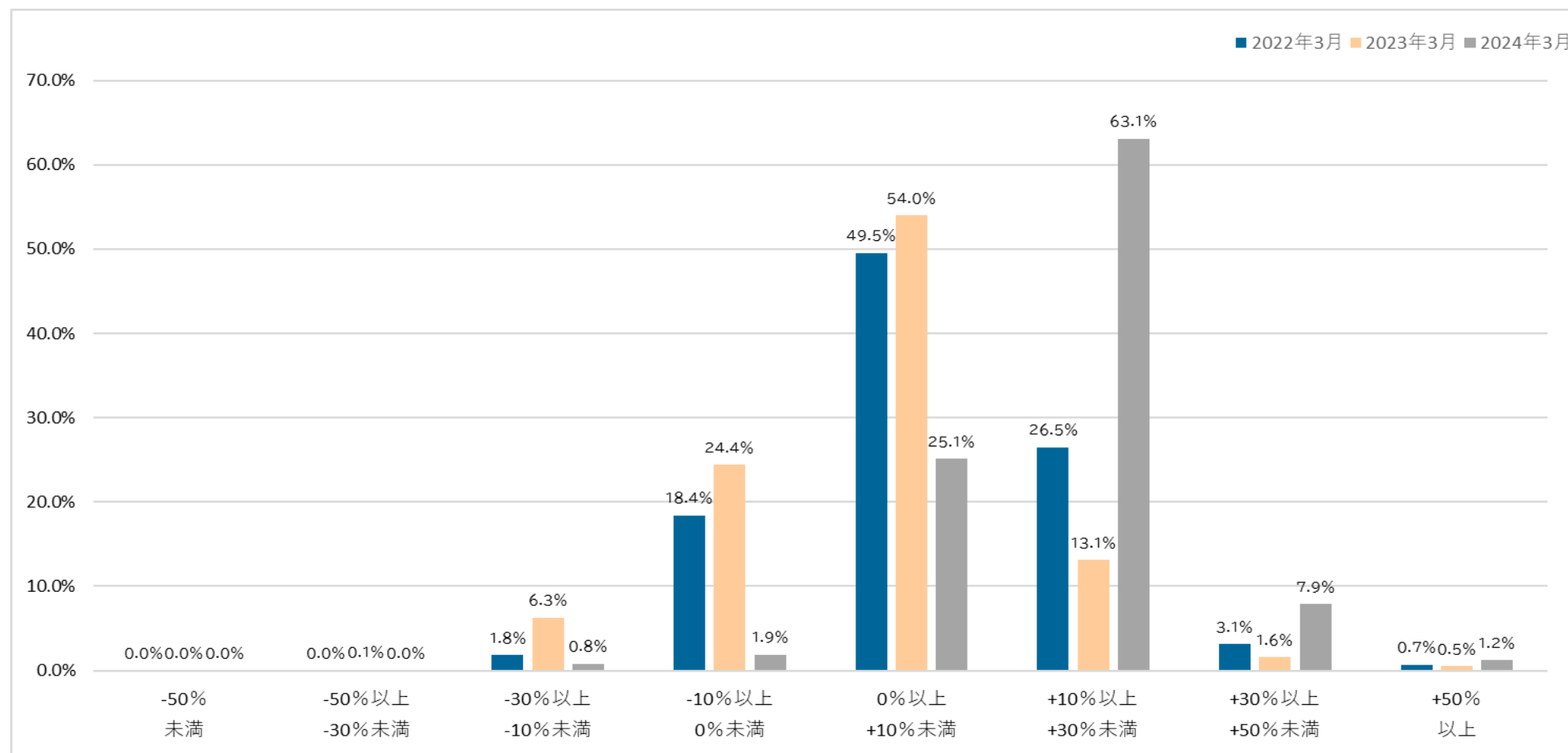
研修名	回数	受講者数 (延べ)
投資信託研修会	1回	74名
お客さま本位の投信販売スキルアップ研修	1回	3名
アセットプランナー基礎研修	1回	14名
アセットプランナー継続研修	8回	29名

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

8.「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI

(1)投資信託運用損益別顧客比率

- 2024年3月末時点の当金庫投資信託をお持ちのお客さまの運用損益別比率データです。運用損益率がプラス(0%以上)の顧客比率は97.3%となっています。



顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

8.「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI

(2)投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン

➤ 投資信託預り残高の上位20銘柄と各銘柄のコスト・リスク・リターンの一覧です。なお、設定後5年以上経過している投資信託※を対象としております。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

2023年度 投資信託預り残高上位20銘柄の一覧					2022年度 投資信託預り残高上位20銘柄の一覧				
(単位:%) 2024年03月末時点					(単位:%) 2023年03月末時点				
No	銘柄名	コスト	リスク	リターン	No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	たわらノーロード 先進国株式	0.10	17.20	19.90	1	世界の財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.38	10.14	5.23
2	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57	9.29	8.36	2	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49	9.16	3.25
3	世界の財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.38	10.06	7.59	3	たわらノーロード 先進国株式	0.11	17.99	13.54
4	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49	9.28	5.94	4	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.22	18.52	11.13
5	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.22	18.94	11.41	5	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.14	3.76	-0.89
6	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74	12.98	12.68	6	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
7	ニッセイSDGsグローバル・セレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	2.02	17.43	15.41	7	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57	9.46	5.40
8	たわらノーロード 日経225	0.14	17.03	15.75	8	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	16.46	1.21
9	つみたて8資産均等バランス	0.24	10.38	8.35	9	たわらノーロード 日経225	0.19	17.07	7.40
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	14.82	13.85	10	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74	13.28	8.06
11	インデックスファンド225	1.01	17.02	15.33	11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	16.30	10.59
12	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジなし）	2.31	13.12	15.28	12	ニッセイノパトナム・グローバルバランスオープン（標準型）	1.87	8.60	2.92
13	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	14.22	4.16	13	つみたて8資産均等バランス	0.24	10.59	5.32
14	eMAXIS NYダウインデックス	0.66	17.26	17.48	14	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.76	-3.52
15	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.14	3.81	-1.09	15	eMAXIS NYダウインデックス	0.66	18.21	12.71
16	eMAXIS 最適化バランス（マイミッドフィルダー）	0.55	9.68	8.62	16	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.91	4.78	2.16
17	ニッセイノパトナム・グローバルバランスオープン（標準型）	1.87	8.20	6.21	17	eMAXIS 最適化バランス（マイミッドフィルダー）	0.55	9.85	5.16
18	グローバル・バリュー・オープン	2.33	14.97	17.32	18	グローバル・ハイクオリティ・成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.53	20.40	10.03
19	eMAXIS 最適化バランス（マイストライカー）	0.55	14.24	13.53	19	ダイワ・US-REIT・オープン（年1回決算型）為替ヘッジなし	2.16	18.64	11.19
20	インデックスファンド Jリート	1.05	15.27	2.06	20	インデックスファンド Jリート	1.05	15.01	4.42

※コスト＝販売手数料率の1/5＋信託報酬率、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）

8.「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI

(2)投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン

➤ 投資信託預り残高の上位20銘柄と各銘柄のコスト・リスク・リターンの一覧です。なお、設定後5年以上経過している投資信託※を対象としております。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

2021年度 (単位:%)
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧 2022年03月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49	8.69	4.26
2	世界の財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.38	9.44	6.67
3	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.14	3.60	0.21
4	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.22	16.80	12.36
5	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
6	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	16.58	6.79
7	たわらノーロード 先進国株式	0.11	17.04	15.31
8	たわらノーロード 日経225	0.19	16.45	9.86
9	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	15.96	10.14
10	ニッセイノバナム・グローバルバランスオープン（標準型）	1.87	8.36	4.08
11	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.83	-0.80
12	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.91	4.37	2.54
13	インデックスファンド Jリート	1.05	14.88	5.82
14	グローバル・ハイクオリティ・成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.53	17.94	17.26
15	三菱UFJグローバル・ボンド・オープン（年1回決算型）	1.43	6.17	4.56
16	eMAXIS 最適化バランス（マイミッドフィルダー）	0.55	9.32	6.58
17	ダイワ・US-REIT・オープン（年1回決算型）為替ヘッジなし	2.16	16.92	12.44
18	DIAMワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）	2.18	18.26	9.87
19	eMAXIS NYダウインデックス	0.66	17.02	14.53
20	世界三資産バランスファンド（毎月分配型）	1.54	6.53	5.31

※コスト＝販売手数料率の1/5＋信託報酬率

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）

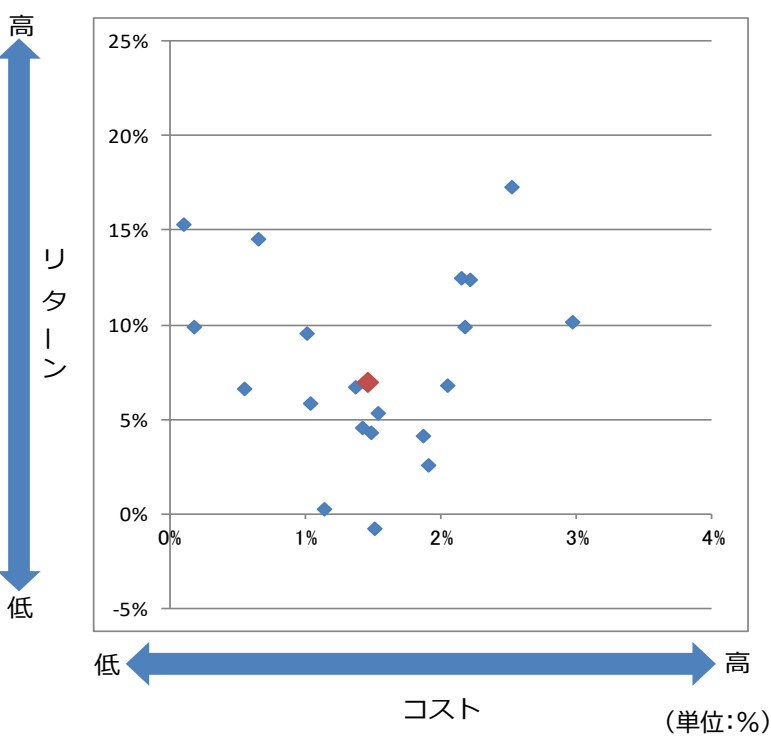
顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

8. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI

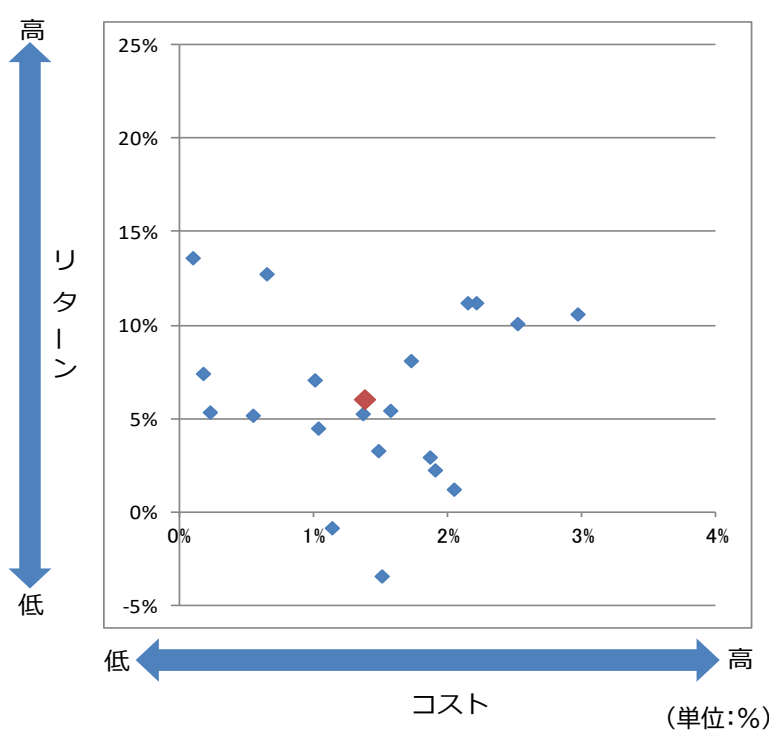
(3)投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

- (2)の預り残高上位のコストとリターンの関係を表した散布図です。
図中の♦が残高過重平均値であり、2024年3月末時点で平均コスト(1.30%)を上回る平均リターン(11.66%)となっています。

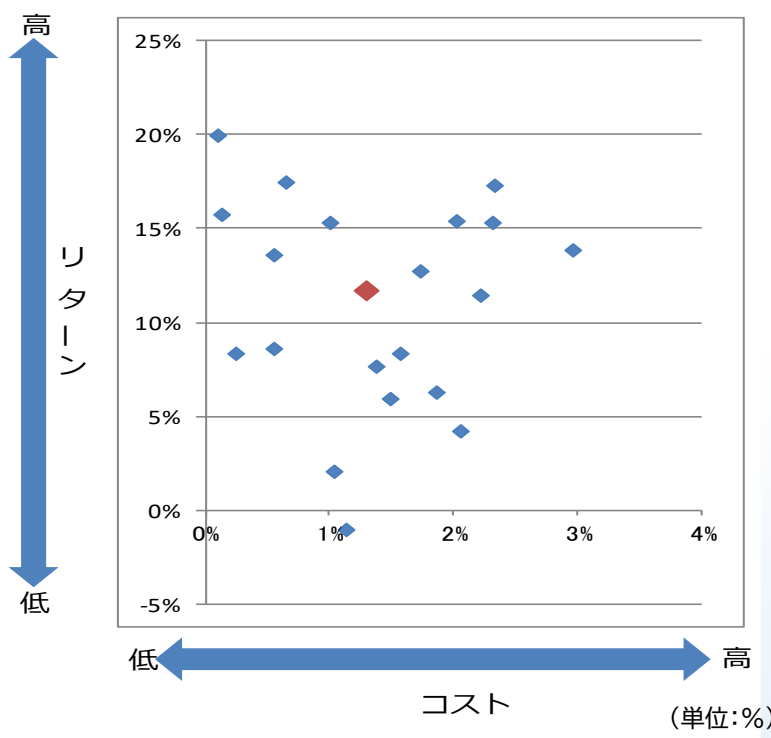
《2022年3月末時点》



《2023年3月末時点》



《2024年3月末時点》



※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)

顧客本位の業務運営に関する原則			
原則1	原則2	原則3	原則4
原則5	原則6	原則7	KPI

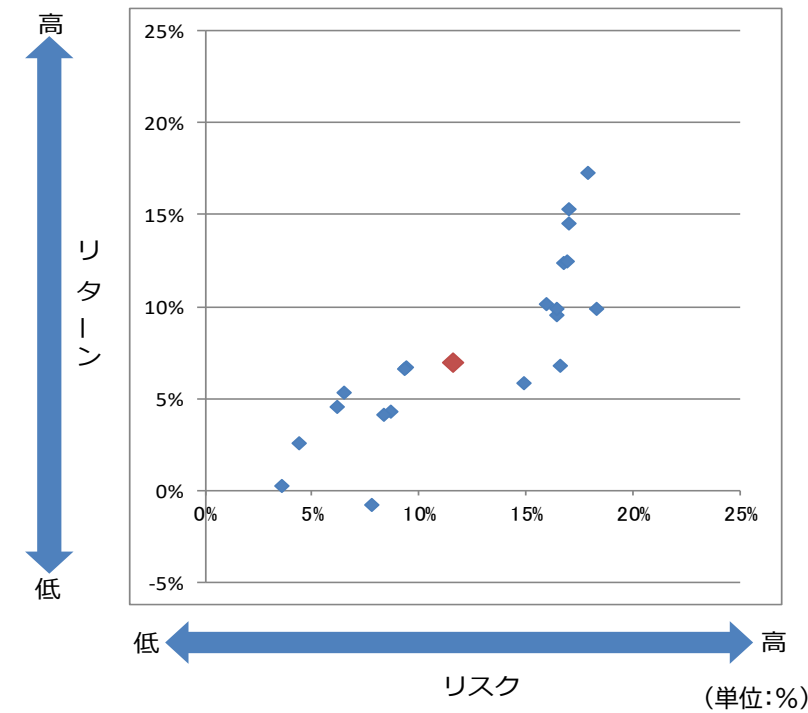
8. 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく比較可能な共通KPI

(4)投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

- (2)の預り残高上位のリスクとリターンの関係を表した散布図です。
図中の◆が残高加重平均値であり、効率的な運用を示す指標であるシャープ・レシオ※が前年同月より増加(0.47⇒0.86)しました。

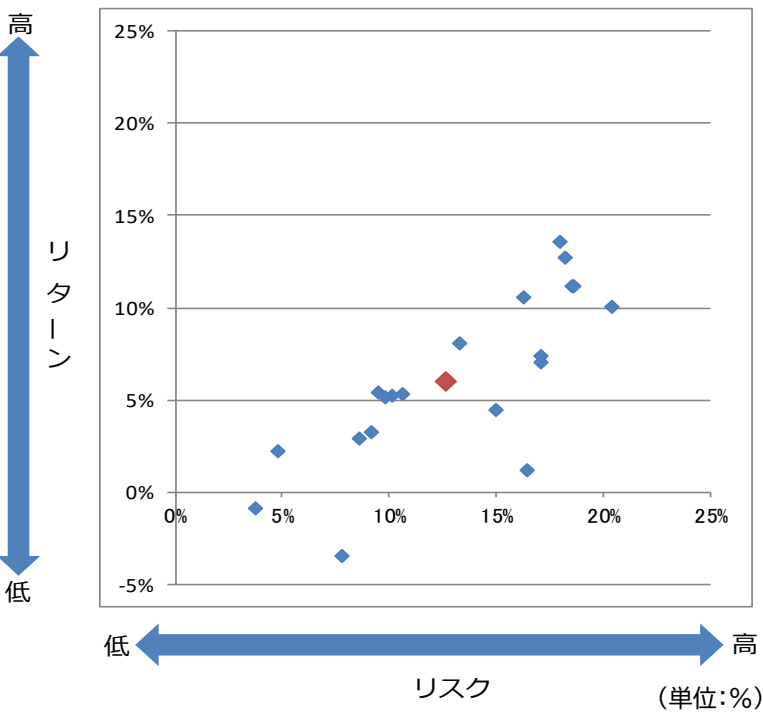
※シャープ・レシオ・・・リスクに対するリターンの割合を測るもので、数値が高いほど効率よく収益が得られたことを意味します。(リターン÷リスク)

《2022年3月末時点》



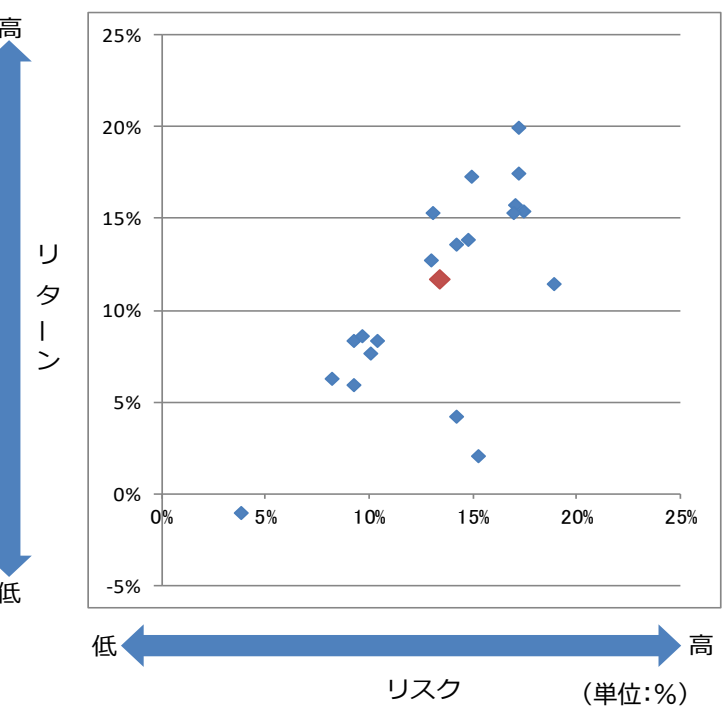
残高加重平均値	リスク	リターン
	11.61	6.93

《2023年3月末時点》



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.68	6.02

《2024年3月末時点》



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.45	11.66

※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)