

「しあわせづくりサポート宣言（お客様本位の業務 運営に関する基本方針）」取組状況について 2022年度



「お客様本位の業務運営に関する取組状況について」

京都信用金庫(以下、当金庫)は、お客様一人ひとりの最善の利益を追求し、お客様のしあわせづくりをサポートすることが事業の目的であるとの考えのもと、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、2017年に「しあわせづくりサポート宣言」を公表しました。お客様のゆたかなくらしを実現するため、この基本方針に基づき行動いたします。また、今後は取組方針を定期的に見直しより良い業務運営の実現を目指してまいります。

基本方針1. つねにお客さまの立場にたち、お客さまにとっての最善の利益を追求します。

当金庫は、お客さまの最善の利益が「ゆたかなくらしの実現」であると考え、金融知識だけでなく、くらしのサポートに関わる幅広い知識を身につけ活用し、お客さまのしあわせづくりをお手伝いします。

ライフプランアドバイザー

本部所属のライフプランアドバイザーが各エリアを担当し、営業担当や接客チーム等の支店職員と連携してお客様のライフプランに合わせた資産形成のコンサルティングを行っています。高い専門性と職業倫理を保持し、お客様のお話を丁寧にお伺いすることにより、お客様にとって最善の利益を追求します。お客様に最適な情報を提供しながら、くらしのサポートを実践しています。

みんな気になる？
お金のこと…

「将来の収入と支出のバランスは？」
一生の収入と支出のバランスは？

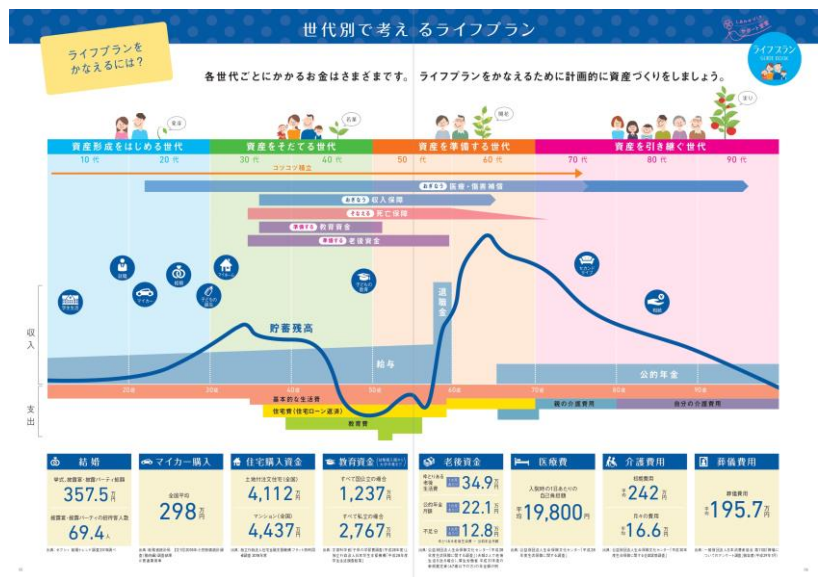
「みんなが投資をしない理由って？」
みんなが投資をしない理由って？

京都信用金庫が
お客さまのくらしをサポート

なぜ、資産づくりが必要なの？

ライフプランをかなえるには？

ライフプランをかなえる商品やサービス



くらしのマッチング

当金庫は、地域に根差したコミュニティ・バンクとして地域のお客様の事業や生活に「役立つ金融機関」を目指しています。私たちはお客様にとって身近で親しみのある相談相手であるべきと考え、人と人とのつながりを大切にするコミュニティ・バンクならではの活きた情報や心のこもった温かいアドバイスをお客様に提供するサービスとして「くらしのマッチング掲示板」を運営しています。

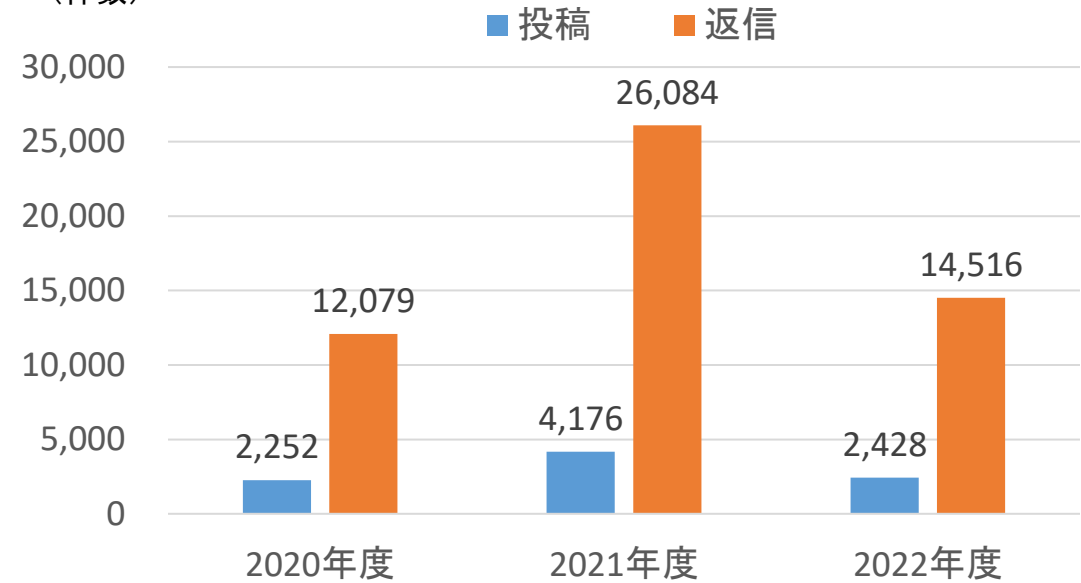
今年度お客様の最善の利益と考える「ゆたかなくらしの実現」のための行動として、お客様に寄り添いお客様が抱える課題に対して役職員全員で「おせっかい」を焼き「よってたかって」解決を目指す温かい金融を実践しました。

くらしのマッチング掲示板

職員がお客様との会話から日常のお悩みや関心事を幅広くお聞きし金庫内のネットワーク上の「くらしのマッチング掲示板」に投稿します。全役職員が自分の知恵や体験、そして地域の方のご意見もいただきながら、“寄ってたかって”様々なアドバイスや解決策を出し合い、お客様の課題解決をサポートします。



(件数)



【独自ベンチマーク】

基本方針2. 一人ひとりのお客さまにふさわしくらしのアドバイス、金融商品を提供します。

- (1) 当金庫はお客さまと対話することを大切にし、お客さまの多様な価値観、しあわせのあり方を尊重します。
- (2) しあわせづくりに向けた「住まい」「子供の教育」「健康」「老後」などのライフイベントに関するセミナーや相談会を実施し、「ライフプランの選択肢」をお客さまに気づいていただく機会を設けます。
- (3) しあわせづくりに向けての資産形成、資産運用につきましても理解を深めていただく機会を設けます。
- (4) そのうえで、お客さまそれぞれのライフプランに沿い、適合性に見合う、真にお客さまにふさわしいと考える金融商品を提供します。
金融商品の提供にあたって当金庫は金融商品の「販売代理」の立場でなく、お客さまにふさわしい商品を選択する、お客さまの利益を代表する「購入代理」の立場を貫きます。
- (5) 「購入代理」の視点で商品ラインナップを構築し、適宜見直しを行います。

預り資産販売上位5商品

当金庫は「金融商品の勧誘方針」を定め、お客様の知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的に照らし、お客様のご意向を伺った上で適切な商品・サービスのご提案を行います。

投資信託販売【2022年度】

順位	商品名	投信会社名	投資対象	決算頻度
1	しんきんインデックスファンド225	しんきんアセットマネジメント投信	国内株式型	年1回
2	あおぞら・新グローバル分散2210	あおぞら投信	内外資産複合型	年1回
3	つみたて先進国株式	三菱UFJ国際投信(株)	海外株式型	年1回
4	たわらノーロードバランス(8資産均等型)	アセットマネジメントOne	国内外資産複合型	年1回
5	つみたて8資産均等バランス	三菱UFJ国際投信(株)	国内外資産複合型	年1回

生命保険販売【2022年度】

順位	商品名	保険会社名	商品種類		
			一時払	外貨建	定額個人年金
1	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命保険	一時払	外貨建	定額個人年金
2	プレミアプレゼント3	第一フロンティア生命保険	一時払	外貨建	定額終身
3	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払	円建	定額終身
4	しんきんらいふ終身FS	フコクしんらい生命保険	一時払	円建	定額終身
5	みらい、そだてる	三井住友海上プライマリー生命保険	一時払	外貨建	定額個人年金

預り資産の商品ラインナップ

投資信託 66 商品、生命保険 25 商品を取り揃え、ライフプランに即した形でニーズに合った金融商品・サービスをご提案しています。投資信託の商品ラインナップとして長期的な資産形成に有効な商品やお客様のポートフォリオを充実させる幅広い分野の運用・投資先をご用意しています。保険商品は、ライフステージに応じた保障の見直しが可能な商品などライフプランを起点とした商品を揃えています。

商品ラインナップ《投資信託》

主な投資対象		商品数	構成比
債券	国内債券	1	1.5%
	海外債券	16	24.2%
	内外債券	2	3.0%
株式	国内株式	12	18.1%
	海外株式	14	21.2%
	内外株式	6	9.0%
REIT	国内リート	1	1.5%
	海外リート	1	1.5%
	内外リート	3	4.5%
バランス	バランス	10	15.2%
合計		66	100.0%
うち毎月分配型		27	40.9%
うちノーロード		12	18.1%

※2023年3月末現在

商品ラインナップ《保険商品》

商品種類		商品数	構成比
一時払	円建	2	8.0%
	定額終身	2	8.0%
	外貨建	5	20.0%
	定額個人年金	2	8.0%
	定額終身	3	12.0%
	小計	7	28.0%
平準払	円建	1	4.0%
	定額個人年金	1	4.0%
	外貨建	1	4.0%
	定額個人年金	1	4.0%
	終身	2	8.0%
	がん・医療・介護	11	44.0%
	定期・学資	2	8.0%
	就労所得保障	1	4.0%
	小計	18	72.0%
合計	25	100.0%	
(うち手数料開示商品)		6	24.0%

※2023年3月末現在

※通貨選択型商品は外貨建に含む。

長期・積立投資による資産形成のサポート

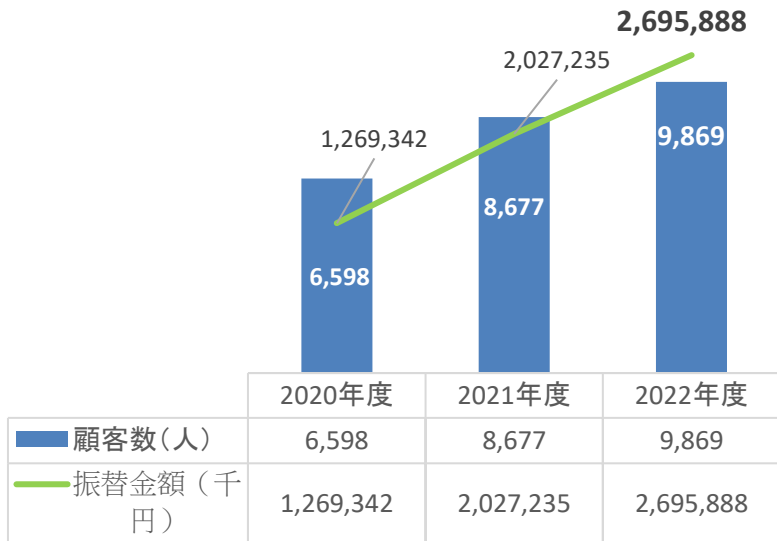
お客様それぞれのライフプランの実現に向けて、中長期の資産形成に効果的な「長期・積立・分散投資」の提案をしています。また、つみたてNISAやiDeCo等の非課税制度の活用を推奨し、資産形成に有効な情報提供に努めています。

情報提供

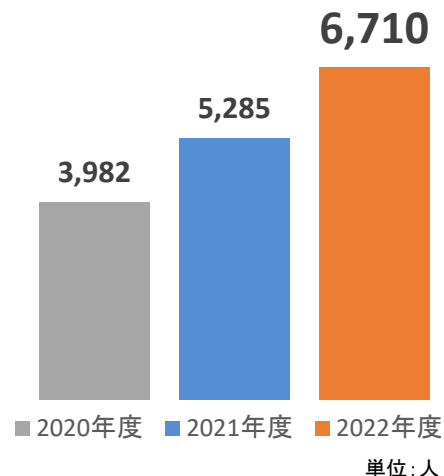
NISA・iDeCoに関するセミナーの開催や、パンフレット・資産運用アドバイスツール等を用いて、お客様にわかりやすい情報をお届けしています。



積立投資信託の契約者数、振替金額

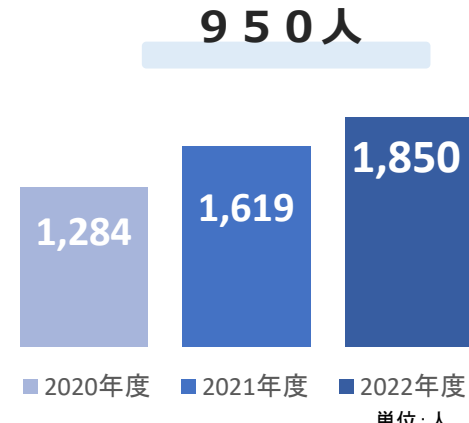


つみたてNISAの契約者数



iDeCoの申込者数

過去3年（2020～2022年度）の累計申込者数



【独自ベンチマーク】

LPS (ライフプランシミュレーション)

お客様に合ったくらしのアドバイスや金融商品を提供することを目的に、お一人おひとりに合わせたライフプランを作成するライフプランシミュレーションサービス「くらしのカルテ」をご提案しています。専任のライフプランアドバイザー（以下、LPA）がお客様ごとにライフプランシミュレーションを作成し、教育費や住居費、介護費用などお金のかかる時期と金額をご案内します。また、LPAはお客様のライフプランを通じて、くらしのお金の理想的なバランスをお伝えします。

じっくりプラン

お客様の家計全体の状況と将来設計を照らし合わせ、LPAがお客様と一緒に現在とこれからの家計を確認し、ライフプランを作成します。作成後は、1年毎に「決算」を行い、定期的に面談しながらお金について考えることを習慣化できるようにサポートし、継続してお客様のしあわせづくりに寄り添います。



さくっとプラン

窓口タブレットを用いて、収入、金融資産、家族構成、お子様の進学、住宅等に関する9つの質問に答えていくと、生涯の金融資産の推移予測ができ、ご自分のライフプランを考える第一歩としてご好評をいただいております。

	2020年度	2021年度	2022年度
LPS(じっくりプラン) 会員数	169人	289人	345人



	2021年度	2022年度
LPS(さくっとプラン) 作成者数	4,184人	3,311人

【独自ベンチマーク】

しあわせづくりセミナー

当金庫では「貯蓄から投資・資産形成」を金融リテラシー向上の観点から後押しするために、お客様のライフプランに合わせた資産形成に役立つセミナーを開催しています。しあわせづくりのために「住まい」「子供の教育」「健康」「老後」などのライフイベントに関するセミナーや相談会を実施し、「ライフプランの選択肢」をお客様に気づいていただく機会を設けています。将来のくらしやお金、相続等について考える教養型セミナーだけでなく、フラワーアレンジメントや健康体操などの体験型セミナー等、お客様のくらしの充実やコミュニティ作りを目的としたしあわせづくりに寄り添うセミナーを行っています。

	2020年度	2021年度	2022年度
資産形成世代向け	8	9	22
パートナー企業社員様向け	11	28	25
シニア世代向け	0	1	11
体験型セミナー	0	2	24
セミナー実施回数計 (うちオンライン開催)	19 (9)	50 (40)	82 (19)
セミナー参加人数	186	411	988

資産形成世代向けライフプランセミナー

- ・今さら聞けないふるさと納税のキホン（2022年11月）
- ・どちらがおすすめ？積立投資と一括投資（2023年3月）

パートナー企業社員様向けセミナー

- ・未来のために今から始めようコツコツ積立投資（2022年8月本店）
- ・押さえておきたい投資の基礎（2023年3月東亀岡支店）

シニア世代向けセミナー

- ・アクティブシニアサロン
～学んで動いてフレイル予防～（2023年3月東桂支店）
- ・相続終活セミナー（2023年3月東山支店）

体験型セミナー

- ・バレンタインフラワーアレンジメント（2023年2月膳所支店）
- ・陶芸体験（2023年3月松井山手支店）

オンライン接客サポート体制

預り資産等の相談業務においてデジタル技術を積極的に活用し、お客様によりわかりやすく説明するために、オンラインでの接客サポート体制を整えています。金融資産に対するアドバイスについてお客様の幅広いニーズにお応えするために営業店職員と本部職員のLPAが連携しながら「よりそうアドバイザー」としてオンラインでご相談をお受けします。

また、日々の事務取扱や商品の案内方法など、営業店職員の質問や相談を解決するために「リモート接客チーフ」を本部に配置しています。

営業店のサポート体制強化を図り、職員の事務の知識・接客スキルの向上に努めています。



よりそうアドバイザー

営業店職員とLPAが、ライフプランを軸として、お客様のくらしやお金に関するお悩み事にお応えしています。全店舗に設置したタブレットの画面を通じて面談し、より専門的な情報を分かりやすくご案内しています。

リモート接客チーフ

お客様への預り資産のご案内方法やご提案に悩む職員に、本部の専門担当者（リモート接客チーフ）が、オンラインでサポートを行っています。定期的に研修も行い、職員のスキルアップに努めています。

利益相反の適切な管理

当金庫は、信用金庫法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引にあたり、本方針および当金庫が定める規程等に基づき、お客様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し、お客様の利益を保護するとともに、お客様の信頼を向上させるための取組みを徹底します。

※「顧客取引に係る利益相反管理方針」を当金庫ホームページに公表しています。

顧客取引に係る利益相反管理方針

<https://www.kyoto-shinkin.co.jp/policy/policy810.htm>



商品の組成について

当金庫は金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

基本方針3. お客さまにとって必ずしも理解が容易でない重要な情報について、分かりやすく説明します。

- (1) 当金庫は金融商品を提供するにあたって、お客さまにとっての「必要性」「選定理由」「リターンとリスク」「手数料等の費用」など重要な情報をお客さまがご理解いただけるよう誠実に分かりやすく説明します。
- (2) はじめて金融商品をご検討されるお客さまや、ご高齢のお客さまについては、必要な情報について十分にご理解いただけたかを、より慎重に確認します。
- (3) 金融商品の販売後にあってもお客さまに寄り添い、資産形成、資産運用を通じたお客さまのしあわせづくりの実現に向けて、必要な情報、適切なアドバイスを継続して提供します。

重要な情報の分かりやすい提供

お客様にご負担いただく手数料やその他の費用については、説明資料やタブレット端末等を活用し、わかりやすくご説明するよう努めています。投資信託の手数料、その他の費用については、目論見書補完書面やファンド一覧において、他の商品と比較が容易になるように配置しています。ファンド一覧の中で、当金庫のファンドラインナップを示すとともに、他の重要事項である各ファンドの過去の累積リターン、分配、リスクリターンの関係なども、ファンド間の比較が容易になるよう示しています。また特定保険商品については、商品概要書にて代理店手数料の内容を開示しています。

投資信託 ラインナップ

京都信用金庫 取扱ファンドのタイプ別分類 (一部抜粋) Vol.15

- 日本**
 - 積立 ザ・2020ビジョン (国内債券)
 - 地域の変化を応じたい方へ 積立 国際インデックスファンド
 - 積立 世界・先進インデックスファンド
 - 積立 先進国・新興国インデックスファンド
 - 積立 しんせんリポートオープン(毎月決算型)
- 米国**
 - 米国の経済成長を享受したい方へ 積立 S&P 500 インデックスファンド
 - 積立 先進国・新興国インデックスファンド
- グローバル**
 - 先進国・新興国の両方へ 積立 世界・先進インデックスファンド
 - 積立 世界・先進インデックスファンド
 - 積立 世界・先進インデックスファンド
 - 積立 世界・先進インデックスファンド
 - 積立 世界・先進インデックスファンド

上記の後、多数ファンドを挙げて表ります。取扱ファンドの詳細は、次ページ以降をご覧ください。

京都信用金庫 取扱ファンド										
積立投資専用ファンド										
種別	基金	ファンド名	ファンドの概要	運用開始	基準価額	運用期間	積立投資専用	積立投資専用	積立投資専用	
国内債券	積立	コモンス30ファンド	30年日債の重要な成分を国内の優良企業債に置き換えて運用します。企業債の割合を調整します。	新設	円100	なし	1.079%	なし	1月18日	4
	積立	ザ・2020ビジョン	米国に投資した企業や商品にチャレンジする企業を中心に、国内企業に投資します。投資方針は分散化を図ります。国内債券・企業債・海外債券の3つのリスクヘッジに実行します。	新設	円100	なし	1.266%	なし	12月18日	4
	積立	つみたて日本株式(TOP1X)	日本株を代表する銘柄(先物)と海外株を代表する銘柄を投資して運用します。	新設	円100	なし	0.196%	なし	8月26日	4
米国	積立	つみたて先進株式	北米に投資する米国・カナダ・インド・アジアの先進国株式に投資します。分散化を図ります。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.22%	なし	8月26日	4
	積立	つみたて新興株式	北米に投資する米国・カナダ・インド・アジアの新興国株式に投資します。分散化を図ります。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.374%	なし	8月26日	5
	積立	つみたて先進国・新興国バランス	米国株式、米国債券、新興国株式、国内債券、国内債券、新興国債券、海外債券の3つのリスクヘッジに実行します。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.242%	なし	8月26日	3
グローバル	積立	世界経済インデックスファンド	世界経済の成長を享受したい方へ 世界経済の成長を享受したい方へ 世界経済の成長を享受したい方へ	新設	円100	なし	0.55%	0.1%	1月28日	3
	積立	世界経済インデックスファンド	世界経済の成長を享受したい方へ 世界経済の成長を享受したい方へ 世界経済の成長を享受したい方へ	新設	円100	なし	0.55%	0.1%	1月28日	3
つみたてNISA専用ファンド										
種別	基金	ファンド名	ファンドの概要	運用開始	基準価額	運用期間	積立投資専用	積立投資専用	積立投資専用	
国内債券	積立	たわらノロード 日経225	日経225に連動する運用を目的として運用を行います。	新設	円100	なし	0.187%	なし	10月12日	4
	積立	たわらノロード 先進国株式	北米に投資する米国・カナダ・インド・アジアの先進国株式に投資します。分散化を図ります。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.10989%	なし	10月12日	4
	積立	たわらノロード 新興国株式	北米に投資する米国・カナダ・インド・アジアの新興国株式に投資します。分散化を図ります。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.374%	0.3%	10月12日	5
グローバル	積立	たわらノロード バランス(自資産活用型)	米国株式、米国債券、新興国株式、国内債券、国内債券、新興国債券、海外債券の3つのリスクヘッジに実行します。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.154%	なし	10月12日	3
	積立	たわらノロード バランス(自資産活用型)	米国株式、米国債券、新興国株式、国内債券、国内債券、新興国債券、海外債券の3つのリスクヘッジに実行します。海外債券に投資する場合があります。	新設	円100	なし	0.154%	なし	10月12日	3

生命保険の共同募集

お客様のニーズやライフプランにあった保険商品のご提案を行うため、PGフレンドリー・パートナーズ株式会社（以下、PFP）と生命保険の共同募集を行っています。お客様とのライフプランをベースとした対話の中で、保険のニーズを聞き取った際に保険の専門家であるPFPと連携し、保険商品をご案内しています。お客様に最適な保険のプランニングをPFPとともに行うことで、お客様に寄り添い、将来的にわたってお客様のお役に立つ保険商品が提供できるよう努めています。

保障診断サービス

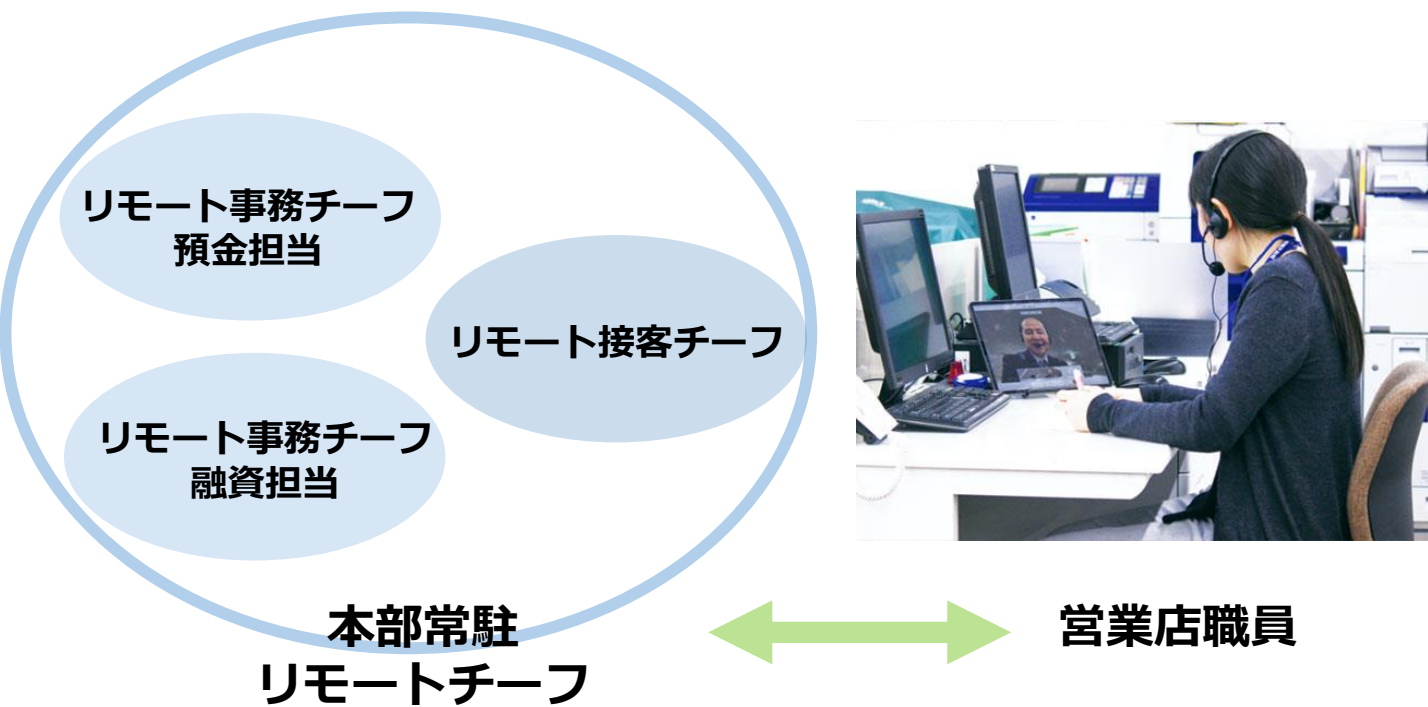
既にご加入の保険について「保障診断サービス」を行っています。お客様がライフプランに合わせた保険に加入されているか、保険証券をもとにご案内を行っています。

資産の引き継ぎ相談

お客様の資産の引き継ぎについてのお考えや、ご家族への想いをお伺いしながら、贈与に関するアドバイスを保険の専門家と一緒にを行います。

リモートチーム

本部に常駐する「リモートチーム」に対して、営業店職員がオンライン画面上でいつでもサポートを受けられる環境を2020年度より整えています。リモートチームがいることで営業店職員は上席の不在時でも複雑な手続にも即座に対応することができます。お客様にお待ちいただく時間の短縮につながり、お客様との相談業務に注力できる体制を構築しています。また、リモートチームによる「寺子屋」という勉強会を開催するなど、職員の事務の知識・接客スキルの向上を図っています。



リモートチーム

◆リモート事務チーム

営業店を本部からリモートでサポートする事務のプロフェッショナル職員。

◆リモート接客チーム

お客様への預り資産のご提案に悩む職員に対して本部からリモートでサポートする接客のプロフェッショナル職員。

年間問い合わせ
利用件数

58,815 件

寺子屋

リモートチームによる営業店職員向けのスキルアップスクール。
基礎から応用的内容まで、リモートチームが講師となって質問の多いテーマを学ぶ講座やロールプレイングによる接客指導などを行っています。

ロールプレイング発表会

当金庫では、顧客本位の業務運営に係る方針として「しあわせづくりサポート宣言」に関する職員の意識定着に向けた取り組みの一つとしてロールプレイング発表会を毎年開催しています。

2023年2月に開催したロールプレイング発表会では、予選を経て選出された4名が本選である発表会を約100名の役職員が聴講しました。会話の中からお客様の課題や希望を見つけ、課題解決のための情報提供や具体的な金融商品のご提案を発表しました。

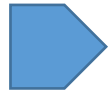
また、発表会の様子は金庫内SNSに配信し、全役職員の接客力や対話力の向上に努めています。お客様の「しあわせづくり」のためにどんなご提案ができるのかを考える学びの機会として活用しています。役職員一同、お客様のしあわせづくりをサポートする力を磨くため、対話スキルと幅広い金融知識の習得に努めています。

以下の点を重視し、実際の接客を想定した研修に取り組んでおります。

- ・お客様のお話をていねいに伺うこと
- ・お客様のライフプラン実現のために必要な選択肢をご提案すること
- ・お客様の「しあわせづくり」に寄り添った分かりやすい案内をすること

1次予選（全店舗参加）

オンライン開催



2次予選（1次予選通過者）

オンライン開催



発表会（2次予選通過者）

リアル開催



金融商品やサービスのご購入後のフォローについて

金融商品の販売後もお客様に寄り添い、しあわせづくりのための情報・アドバイスを提供するため、預り資産を保有いただいているお客様に対して、アフターフォローを行っています。運用状況やマーケットなどの情報提供を金庫内ルールに基づく定期的な実施のほか、お客様のご希望を伺い、ニーズに応じたタイミングや方法でも行っています。

アフターフォローの一例

- ・ 1 2 カ月に 1 回以上のアフターフォローを実施
- ・ 投資信託を保有する 7 5 歳以上のお客様へのアフターフォローを実施

金融商品販売後の検証実施について

法令等の遵守、お客様にふさわしい商品の販売が行われているか、下記の通り検証を実施しています。

検証実施内容

- ・ 各種販売動向
- ・ アフターフォロー実施の状況
- ・ 投資信託の短期売買・乗換（勧誘）
- ・ 生命保険商品の早期解約の理由の妥当性
- ・ 与信取引先への販売
- ・ 高齢顧客勧誘ルールの遵守状況
- ・ 特定商品・特定日への受注の集中
- ・ 顧客面談記録のサンプル抽出検証
- ・ オフサイトモニタリング項目のチェック

パッケージ商品について

商品名：京信バリュープラン（投資信託＋定期預金のセット）

当金庫はパッケージ商品の販売時には、個別にそれぞれの商品をご購入いただけるか否か、商品の説明およびコスト等を比較しながらお客様に説明しています。

高齢者取引ルールとモニタリングについて

当金庫では「預り資産販売に係る適合性確認マニュアル」を策定し、当金庫で取扱いをする金融商品を「勧誘留意商品」と「勧誘可能商品」に分類しています。「勧誘留意商品」は原則として75歳以上のお客様には役席者等の同席、または家族の同席と署名による同意をいただいています。また、80歳以上のお客様は、より慎重な対応を行う必要のある特定高齢顧客と定め、勧誘日当日の販売は原則禁止（複数回の面談を実施）とし、勧誘を行った担当者とは別の役席者が勧誘日の翌日以降に受注する等、より慎重な勧誘・販売態勢を確保しています。

高齢のお客様への勧誘・販売ルールの運用状況のモニタリング

高齢のお客様への勧誘・販売に関する各ルールが適切に運用されているか、適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか等について検証します。

モニタリング手段

営業店：内部管理責任者、営業責任者、法令等遵守責任者による勧誘・販売時の都度検証
くらしのサポート部：販売直後の都度検証
監査部：定例監査による検証

基本方針4. しあわせづくりサポート宣言を遵守する意識を役職員が共有し、お客さまに信認していただける企業文化が定着するよう取り組みます。

- (1) 当金庫はお客さまのしあわせづくりのサポートを第一義に考え、そこにやりがいを持って働く人間集団をめざします。役職員間で対話を深め、お客さまのしあわせづくりにつながった良い事例を共有し、お客さまの真の利益を追求する風土を醸成します。
- (2) 職員はお客さまのさまざまなニーズにこたえられる知識、スキルの向上さらには専門性の向上に継続的に取り組みます。
- (3) 職員や店舗の業績評価については、お客さまとの対話、課題解決、ニーズに合う取組みなど真にお客さまの利益につながるプロセスを軸とした評価体系とします。
- (4) アンケート等を通じてお客さまの声を収集、検証し、取組方針の改善につなげます。
- (5) 「しあわせづくりサポート宣言」の遵守状況については、理事会において定期的に検証を行い、役員は方針が役職員全員に定着するよう、自らすすんで行動します。

自律型人材を育成するための人づくり

ノルマの廃止

当金庫では「ノルマや業績主義」を優先する従来の常識を逆転させ、「顧客本位、お客様の喜びの声を事業のゴールにする」という考え方を経営方針としています。そのための施策として2020年7月に全職員に対して「**ノルマの廃止**」を行いました。ノルマが廃止されていわゆる「お願い営業」といった「顧客本位ではない営業」をする必要がなくなったことにより、職員が真にお客様に寄り添った営業活動ができる環境が実現されました。これからもお客様の声に親身に耳を傾け、お悩みや事業の課題解決など、真の顧客本位の取り組みを行っていきます。またノルマの廃止により、職員は自身の活動目標を自ら立て、その達成のために努力する仕組みとなっています。真の顧客本位の活動をするためには何をすべきなのか、またその実現のためにはどのような活動目標を立てるべきなのか。このようなことを職員一人ひとりが自ら考え自立・自走する風土、「**自律型人材**」の育成を目指しています。

従来型

- ・ 上司から与えられたノルマの達成
- ・ 業績主義
- ・ いわゆる「お願い営業」

ノルマの廃止 自律型人材の育成

- ・ 自ら立てる活動目標の達成に向けた行動
- ・ 真の顧客本位
- ・ お客様の声に親身に耳を傾け、寄り添う活動

マイスター制度

それぞれの職務において、ゆたかな感性を持ち、経験豊富で高い知識やスキルを兼ね備えた職員を「マイスター」として選任しています。各マイスターには、その分野について学びたい職員が「弟子入り」することができます。マイスターが中心となって部室店の垣根を越え自身の感性や知識、スキルを伝え、その学びを各部室店内に広げるという風土の醸成を図るとともに、弟子が新たなマイスターとなり、新たな弟子を育てていくことで、職員全体のスキル向上を図っています。



2022年度

マイスター数 **65** 名

弟子数 **135** 名

	マイスター	弟子
支店長マイスター	3名	16名
営業支援課長マイスター	4名	13名
接客チーフマイスター	4名	12名
店周担当マイスター	4名	22名
創業支援マイスター	2名	6名
補助金マイスター	4名	12名
ビジネスマッチングマイスター	4名	12名
住宅ローンマイスター	5名	27名
事業承継マイスター	30名	※
預り資産マイスター	5名	15名

※ 事業承継は地区グループごとに選出し、グループ内で活動しており、グループの全営業担当者との学びの輪を広げています。

資格等取得の推奨

多角化・複雑化しているお客様のくらしや事業のお悩み事や課題に寄り添う金融を実践するため、当金庫は各職員のレベルアップが不可欠であると考え、各種資格の取得の支援・推奨をしています。

社会保険労務士

6名

企業の人事労務管理をサポートする専門資格。「社会保険労務士法」に基づく国家資格。

CFP

36名

世界水準のファイナンシャル・プランニング・サービスを提供するプロフェッショナル資格。

AFP

953名

ファイナンシャル・プランナーとして必要かつ十分な基礎知識を持ち、相談者に対して適切なアドバイスや提案ができる資格。

証券アナリスト

3名

証券投資の分野で主に企業の価値を分析する金融のプロフェッショナル資格。

行政書士

2名

官公署に提出する書類、権利義務・事実証明に関する書類などの作成・提出手続きを行う「行政書士法」に基づく国家資格。

宅地建物取引士

44名

不動産取引に際し、重要事項の説明等を行う「宅地建物取引業法」に基づく国家資格。

資格等取得の推奨

超高齢社会において、金融機関の高齢のお客様への対応は重要な課題となっています。当金庫は高齢の方や認知症の方へ「誰一人取り残さない」支援を行い、お客様に安心できる生活を送っていただくため、一人ひとりのお客様にふさわしいアドバイス、金融サービスの提供を行うことを目指し、職員に対し資格取得を推進しています。

認知症サポーターの養成

当金庫では、認知症に対する理解を深め、高齢のお客様が安心してご利用いただける金融サービスの提供を推進し、職員全員が「**認知症サポーター**」となることを目指しています。認知症サポーター養成講座の講師役を務めるキャラバン・メイトの資格を有する当金庫職員により養成講座を開催し、受講した職員は「**認知症サポーター**」の目印としての「**オレンジリング**」を身に付けています。

	2020年度	2021年度	2022年度
認知症サポーター養成講座開催回数	2回	1回	1回
認知症サポーター養成講座受講済者数	1,847名	1,829名	1,813名
認知症サポーター取得率	97.3%	98.5%	96.7%



【オレンジリング】

銀行ジェロントロジストの取得推進

ジェロントロジー（老年学）の基礎を理解し、ご高齢のお客様に対して、安心して生活を送っていただくためのご提案ができるよう、職員に対して資格取得の推進を行っています。

	2021年度	2022年度
銀行ジェロントロジスト 取得者数	434名	585名

【独自ベンチマーク】

褒める文化・各種表彰制度

当金庫では、「良い取り組みを広く情報共有し、褒めること」、「良い取り組みは全員で真似をし、全社的なレベル向上につなげること」を大切にしています。そのために様々な各種表彰制度を設けています。お客様の想いに共感し、できる限りのサポートをした結果、お客様の喜びと職員自身の成長を実感できた事例を全役職員で共有しています。

2000人のクレド

各部室店が四半期ごとに活動を振り返り、最も印象に残ったエピソードを「クレドエピソード」として全部室店で共有し、その中でも全職員の模範となるエピソードを「クレド大賞」として顕彰しています。良い取り組みを顕彰し共有することで、職員の学びとお客様への更なるサービス向上につなげています。



C・ノーベル賞



年に2度、特に共有すべき好事例を表彰する制度です。これまでにない発想で業務にイノベーションを起こした事例を表彰する「職場のエジソン部門」、お客様に親身に寄り添い課題解決につなげた事例を表彰する「職場のナイチンゲール部門」の2部門を表彰しています。数百人の職員が見守る中でレッドカーペットを歩く姿は、全職員の憧れとなっています。

その他の各種表彰制度

【ナイスマッチング賞】

ビジネスマッチングで課題解決を行った事例を表彰。

【創業サポーター賞】

お客様に寄り添い、創業をサポートした事例を表彰。

【想いをつなぐ賞】

事業承継の課題解決を行った事例を表彰。

【ナイスリカバリー賞】

業績の落ち込んだ企業の再生に貢献した事例を表彰。

【くらしのサポーター賞】

お客様のくらしのしあわせづくりに貢献した事例を表彰。

【職場のKANAME賞】

事務の効率化や職場環境の改善を行った事例を表彰。

お客様からのご意見やお声

ホームページにてお客様からの当金庫に対する意見を収集し、検証することでその声を業務や取組に反映できるよう努めています。お客様と職員との間に起こったストーリーや、プロジェクト、イベントなどを幅広くお客様に知っていただけるようにホームページ内の「ICHIOSHI」に掲載しています。

お客様の声をお聞かせください!

お客様の声の入力

送信完了

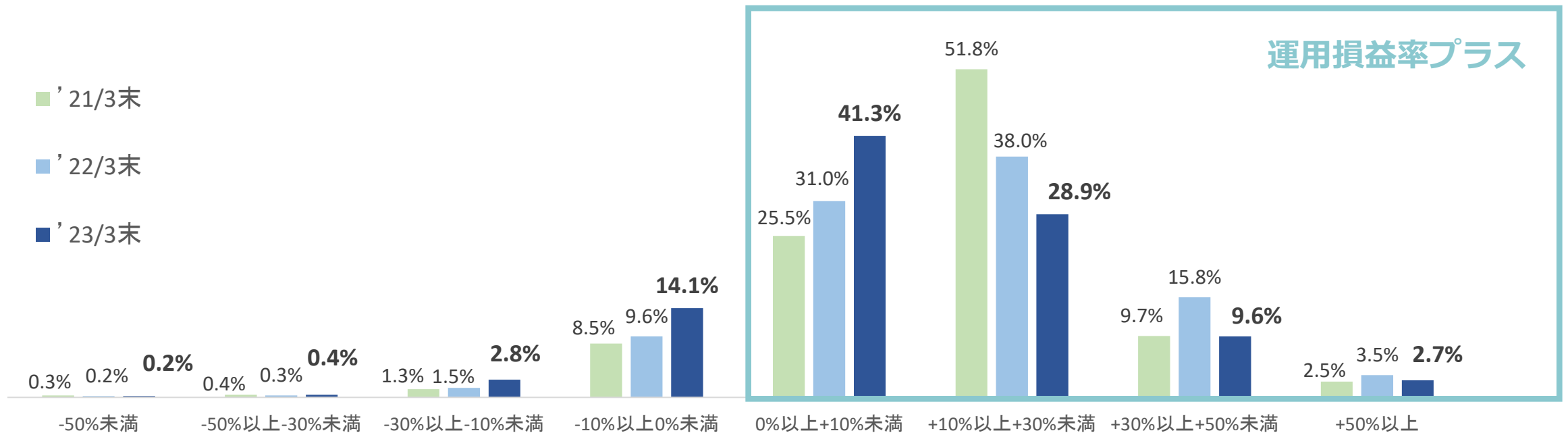
京都信用金庫のホームページをご覧いただきまして、ありがとうございます。
当金庫のこと、店舗のこと、職員のことなど、お気づきの点について、お客さまの声をお聞かせください。
お寄せいただいたお客さまの声は当金庫の今後の業務に活かすよう努めてまいります。

○ 今のあなたの"お気持ち"を表している職員をクリックしてください。 必須



共通KPI 投資信託 運用損益別顧客比率

当金庫で投資信託を保有するお客様の運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。
運用損益率がプラス（0%以上）のお客様は**82.5%**でした。



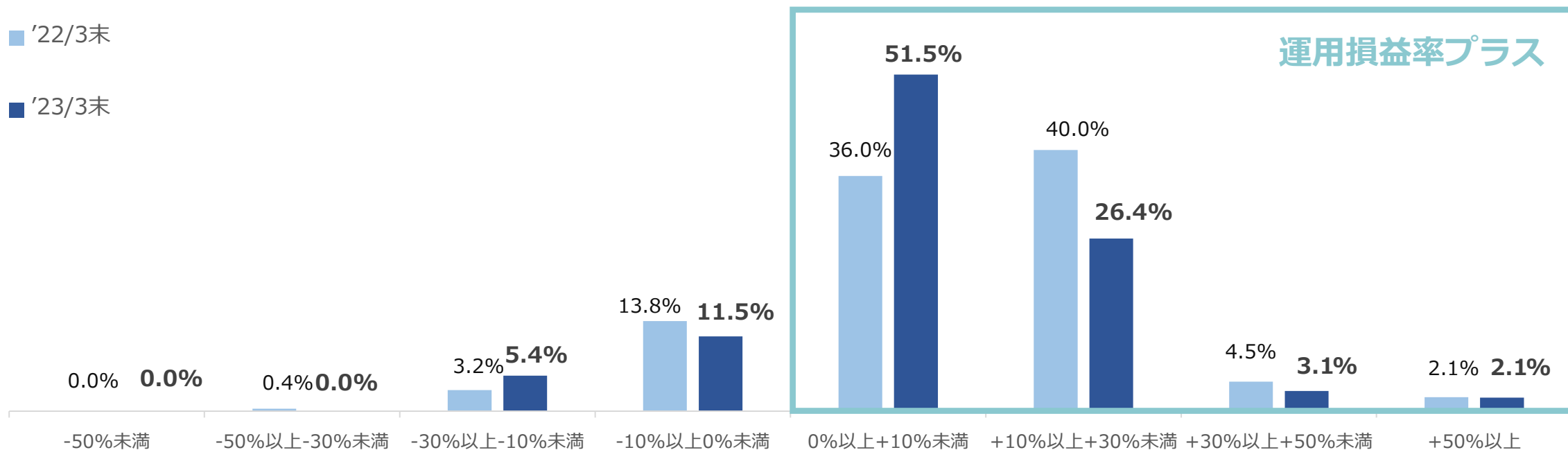
基準日：2023年3月末時点（2003年6月以降の数値をもとに算出）

運用損益：基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額－累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

共通KPI 外貨建保険 運用損益別顧客比率

当金庫で外貨建保険を保有するお客様の運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。
運用損益率がプラス（0%以上）のお客様は**83.1%**でした。



基準日：2023年3月末時点（購入時以降のリターンを算出）

運用評価計算：分子…（基準日時点の解約返戻金額 + 基準日時点の既支払金額） - 契約時点の一時払保険料（いずれも円換算）

解約返戻金額について、時価評価を行うため、金利変動による市場価額調整（MVA）は反映する

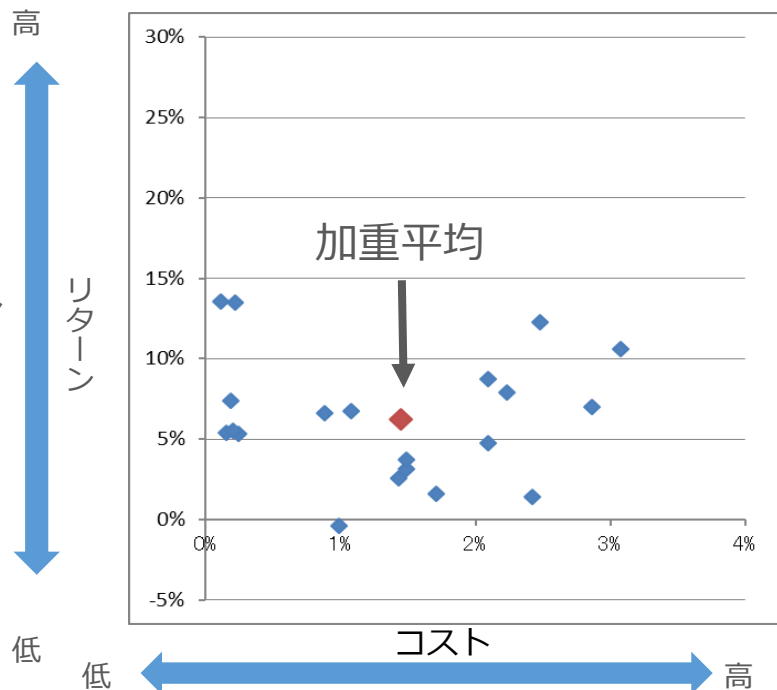
既支払金を外貨で支払った場合に使用する為替レートは各社が定める手法を適用

分母…契約時点の一時払保険料（円換算）

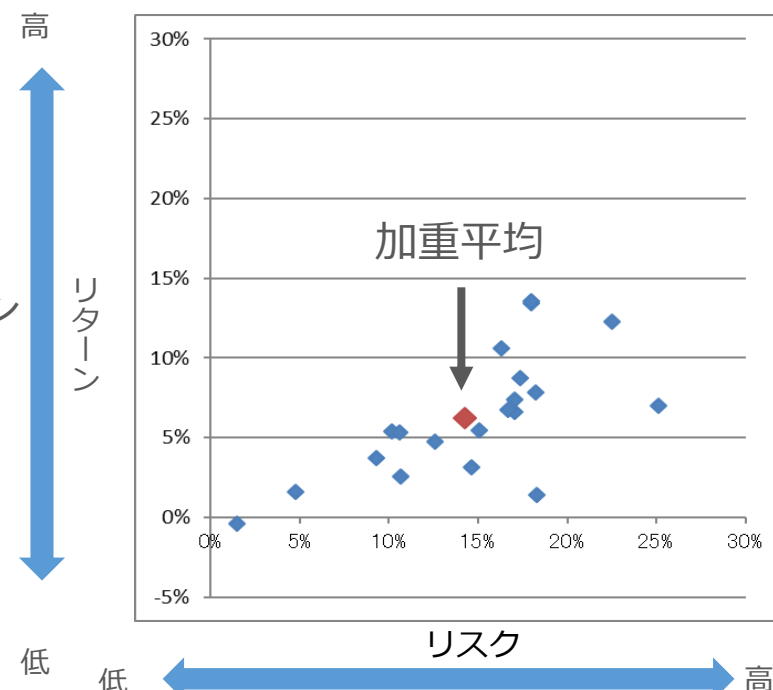
共通KPI 投資信託 預り資産残高上位20銘柄の コスト・リターン／リスク・リターン

2023年3月末

コスト・リターン



リスク・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.45	6.25

残高加重平均値	リスク	リターン
	14.27	6.25

対象ファンド：投資信託の預り資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）

コスト：（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）
販売時手数料は当金庫において最低販売金額での料率（税込）
信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限（その他の費用・手数料は含まず）

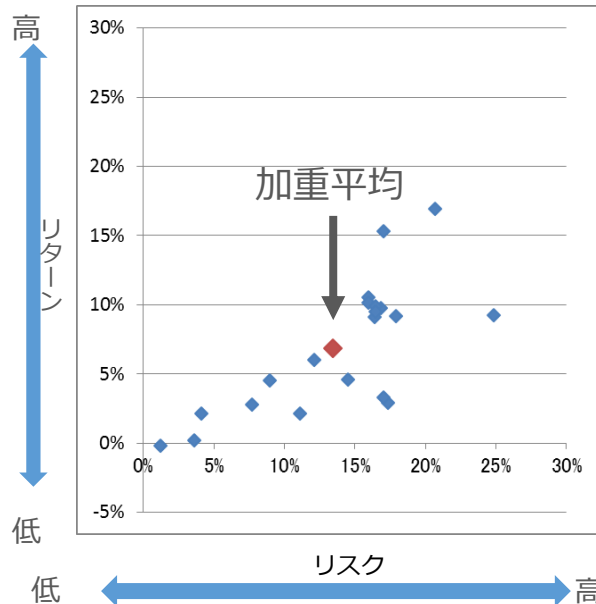
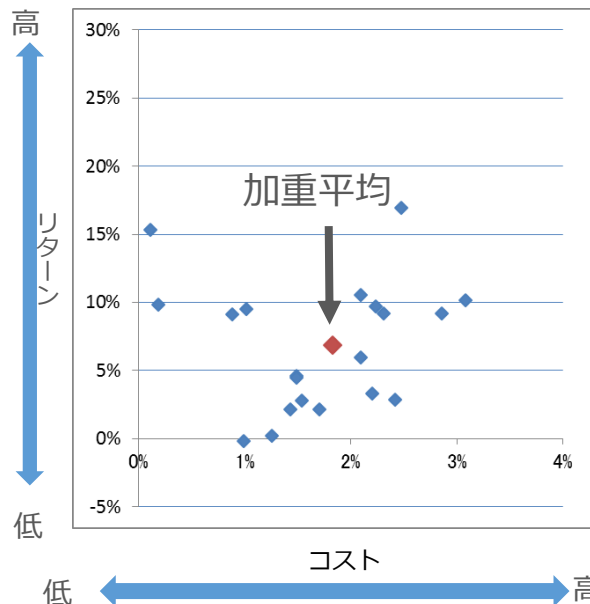
リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※本資料作成に係るデータ出所：株式会社NTTデータ・イービック
※上記は将来における当金庫の取扱の投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません

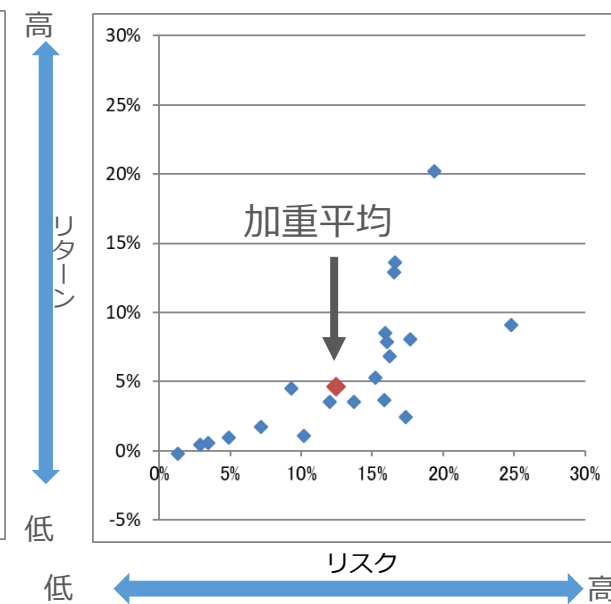
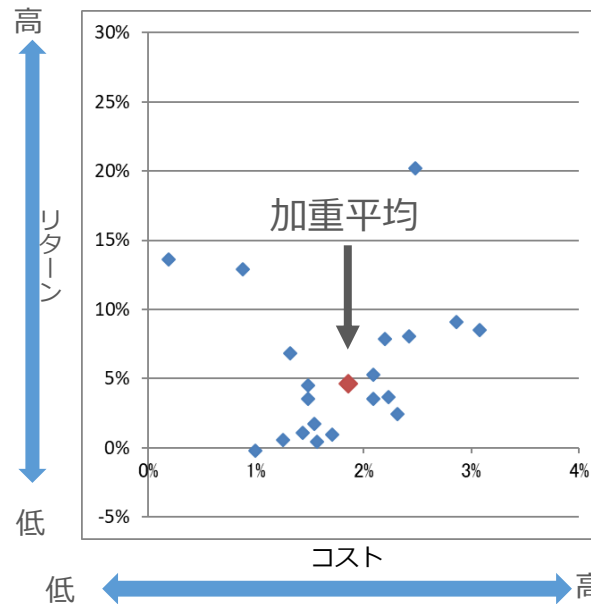
共通KPI 投資信託 預り資産残高上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン

2022年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83	6.85

2021年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.86	4.64

残高加重平均値	リスク	リターン
	12.46	4.64

対象ファンド：投資信託の預り資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）
 コスト：（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）
 販売時手数料は当金庫において最低販売金額での料率（税込）
 信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限
 （その他の費用・手数料は含まず）
 リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準
 価額を使用

※本資料作成に係るデータ出所：株式会社NTTデータ・イービック
 ※上記は将来における当金庫の取扱の投資信託のリターン、リスクを示唆、保
 証するものではありません

共通KPI 当金庫の投資信託の預り資産残高上位20銘柄

2023年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	運用会社	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン (ゼウス)	アセットマネジメントOne (株)	2.23	18.22	7.87
2	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	三菱UFJ国際投信 (株)	1.71	4.75	1.60
3	ノムラ日米REITファンド (毎月分配型)	野村アセットマネジメント (株)	2.09	17.35	8.71
4	しんきんJリートオープン (毎月決算型)	しんきんアセットマネジメント投信 (株)	1.49	14.60	3.17
5	たわらノーロードバランス (8資産均等型)	アセットマネジメントOne (株)	0.15	10.14	5.41
6	つみたて8資産均等バランス	三菱UFJ国際投信 (株)	0.24	10.59	5.32
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	三菱UFJ国際投信 (株)	3.08	16.30	10.59
8	つみたて先進国株式	三菱UFJ国際投信 (株)	0.22	17.97	13.46
9	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	三井住友DSアセットマネジメント (株)	1.43	10.68	2.58
10	しんきんインデックスファンド225	しんきんアセットマネジメント投信 (株)	0.88	17.04	6.61
11	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	岡三アセットマネジメント (株)	2.42	18.29	1.42
12	たわらノーロード先進国株式	アセットマネジメントOne (株)	0.11	17.99	13.54
13	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	大和アセットマネジメント (株)	2.48	22.52	12.30
14	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	大和アセットマネジメント (株)	0.99	1.47	-0.40
15	つみたて日本株式 (TOPIX)	三菱UFJ国際投信 (株)	0.20	15.07	5.49
16	たわらノーロード日経225	アセットマネジメントOne (株)	0.19	17.07	7.40
17	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	しんきんアセットマネジメント投信 (株)	1.49	9.31	3.74
18	コモンズ30ファンド	コモンズ投信 (株)	1.08	16.70	6.74
19	グローバル3資産ファンド (ワンプレートランチ)	三井住友DSアセットマネジメント (株)	2.09	12.61	4.75
20	HSBCインドオープン	HSBCアセットマネジメント (株)	2.86	25.15	7.01

※個別商品を推奨しているものではありません。

共通KPI 当金庫の投資信託の預り資産残高上位20銘柄

2022年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン (ゼウス)	2.23	16.83	9.74
2	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	4.12	2.16
3	ノムラ日米REITファンド (毎月分配型)	2.09	15.99	10.53
4	しんきんJリートオープン (毎月決算型)	1.49	14.50	4.59
5	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1.43	11.08	2.13
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	3.08	15.96	10.14
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.42	17.37	2.89
8	しんきんインデックスファンド225	0.88	16.42	9.11
9	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	0.99	1.20	-0.19
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	2.48	20.71	16.96
11	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	1.49	8.99	4.51
12	グローバル3資産ファンド (ワンプレートランチ)	2.09	12.11	5.99
13	DIAM高格付インカム・オープン (毎月決算コース) (ハッピークローバー)	1.54	7.69	2.80
14	たわらノーロード先進国株式	0.11	17.04	15.31
15	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31	17.90	9.21
16	たわらノーロード日経225	0.19	16.45	9.86
17	HSBCインドオープン	2.86	24.86	9.23
18	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (円奏会)	1.25	3.60	0.21
19	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20	17.04	3.31
20	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51

※個別商品を推奨しているものではありません。

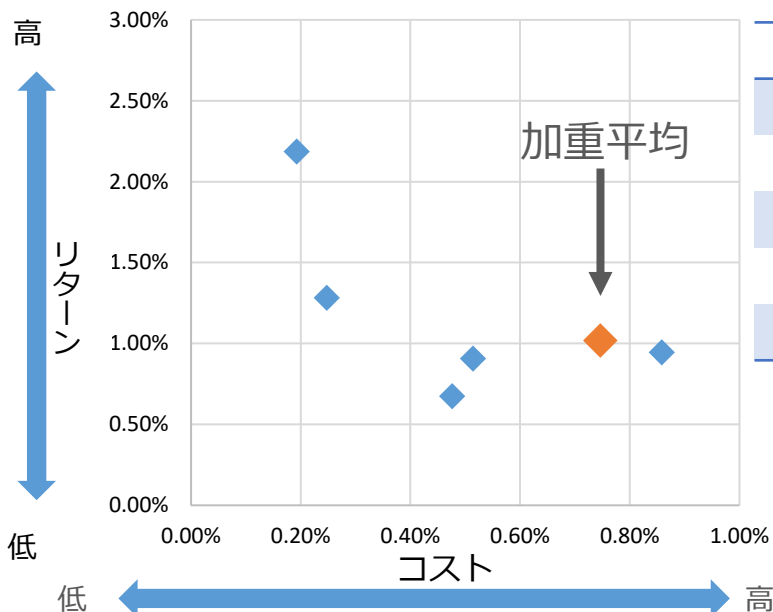
2021年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン	2.23	15.83	3.70
2	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	4.86	0.97
3	しんきんJリートオープン (毎月決算型)	1.49	13.73	3.55
4	ノムラ日米REITファンド (毎月分配型)	2.09	15.21	5.32
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.42	17.65	8.03
6	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1.43	10.18	1.07
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.93	8.55
8	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	0.99	1.32	-0.21
9	しんきんインデックスファンド225	0.88	16.54	12.90
10	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	1.49	9.29	4.49
11	グローバル3資産ファンド	2.09	12.03	3.57
12	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	2.48	19.38	20.22
13	DIAM高格付インカム・オープン (毎月決算コース)	1.54	7.14	1.76
14	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20	16.05	7.89
15	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31	17.39	2.43
16	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.25	3.45	0.58
17	東京海上・ニッポン世界債券ファンド (為替ヘッジあり)	1.56	2.87	0.45
18	HSBCインドオープン	2.86	24.77	9.12
19	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32	16.24	6.86
20	たわらノーロード日経225	0.19	16.59	13.60

共通KPI 外貨建保険 預り資産残高上位 20 銘柄の コスト・リターン

2023年3月末

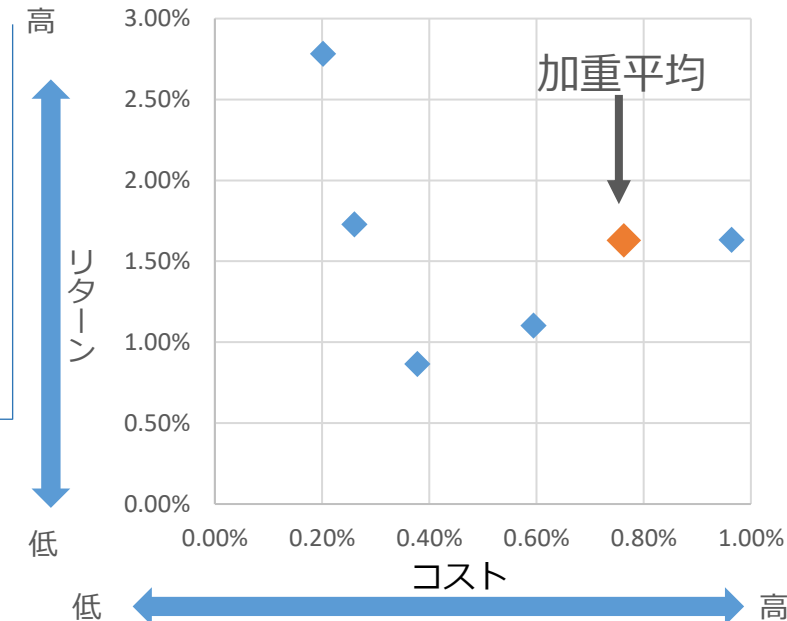


No.	商品名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ (外貨建て)	0.86	0.94
2	みらい、そだてる	0.48	0.67
3	アテナ	0.19	2.19
4	しあわせ、ずっと	0.51	0.91
5	アテナ2	0.25	1.28

No.	商品名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ (外貨建て)	0.96	1.63
2	みらい、そだてる	0.38	0.86
3	アテナ	0.20	2.78
4	アテナ2	0.26	1.73
5	しあわせ、ずっと	0.59	1.10

残高加重平均値	コスト	リターン
	0.75	1.02

2022年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.76	1.63

対象契約：保険契約開始から60か月以上経過した契約

対象銘柄：外貨建一時払保険のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約が存在する銘柄

コスト：保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間（月単位）で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出し、各契約コスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均

リターン： $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{基準日時点の既支払金額} - \text{契約時点の一時払保険料}) \div (\text{契約時点の一時払保険料})$ を年率に換算し、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均（いずれも円換算）

※本資料作成は各保険会社から提供されたデータを元に算出しています。

※上記は将来における当金庫の取扱の外貨建保険リターンを示唆、保証するものではありません

金融庁の原則抜粋と「しあわせづくりサポート宣言」との対応関係について

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係のご案内		該当ページ
原則 2	<p>【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。</p>	P2～3 P18～23
	<p>(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。</p>	P2～3 P18 P22
原則 3	<p>【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。</p>	P10
	<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	P10
原則 4	<p>【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。</p>	P11～12

金融庁の原則抜粋と「しあわせづくりサポート宣言」との対応関係について

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係のご案内		該当ページ
原則 5	<p>【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。</p>	P7～9 P11～15
	<p>(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	P5～6 P10～12
	<p>(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)。</p>	P16
	<p>(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。</p>	P7 P9
	<p>(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慮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。</p>	P11～12
	<p>(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。</p>	P11～12

金融庁の原則抜粋と「しあわせづくりサポート宣言」との対応関係について

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係のご案内		該当ページ
原則 6	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】 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。</p>	P4～9 P11～13
	<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	P7～9 P11～13 P16
	<p>(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。</p>	P16
	<p>(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。</p>	P10
	<p>(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。</p>	P16～17
	<p>(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。</p>	P8～9 P16～17
原則 7	<p>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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。</p>	P18～23
	<p>(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。</p>	P18 P22～23