

「お客さま本位の業務運営方針」 に基づく取組結果

(2021年4月～2022年3月)

CONTENTS

方針 1

重要な情報の分かりやすい提供

P.1～P.3

方針 2

お客さまにふさわしいサービスの提供

P.4～P.6

方針 3

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

P.7

方針 4

方針の定着に向けた取組み

P.8

重要な情報の分かりやすい提供

1 お客さま向け資料等のリニューアル

iDeCo加入時のご案内資料(スターターキット)

- iDeCo加入時の確認内容を重点的にご案内できるように、「税制メリット」、「加入要件」、「限度額」、「手続きの流れ」を中心にわかりやすく整理しました。

1 老後生活のための準備

ご自身がどのくらい公的年金を受取ることができ、ゆとりある老後の生活にはどのくらいの費用が必要なのか理解しておくことが大切です。

ご夫婦の老後生活に必要な費用と年金額

ご夫婦の経済的にゆとりある老後生活に必要な平均月額	自営業者などの場合	会社員などの場合*
月額 36.1万円	毎月の不足額 約23.1万円 夫婦2人分の公的年金額 約13.0万円	毎月の不足額 約14.1万円 夫婦2人分の公的年金額 約22.0万円

※会社員などの場合、夫婦2人分の公的年金額(夫婦2人分の老齢基礎年金を含む標準的な年金額)は、平均的収入(平均標準報酬)「賃金24万円換算数(43.9万円)」で40年間継続した場合に受け取れる年金(老齢厚生年金と2人分の老齢基礎年金(国庫))の総額が標準です。

ゆとりある老後生活のためには、ご自身で生活資金を準備することが大切です。そのため、制度のひとつが個人型確定拠出年金制度(iDeCo)です。
iDeCo(イデコ)とは確定拠出年金普及・推進協議会で選定した個人型確定拠出年金の愛称です。
本資料では、原則として「iDeCo」または「個人型確定拠出年金」と記載します。

2 確定拠出年金制度の概要

確定拠出年金制度は、税制優遇のもとで、事業主または加入者が拠出した資金をご自身の判断で運用し、加入者が一定年齢(原則60歳以降)に達したときその運用の結果(年金資産)に応じて給付を受ける制度です。
老後の生活の安定のための年金制度なので、脱退や中途引出しは原則できません。

「日本の年金制度」と確定拠出年金の位置づけ

日本の年金制度は以下のような構造になっています。
確定拠出年金の位置づけは、公的年金(国民年金・厚生年金保険)へのの上乗せです。

注1: 企業型確定拠出年金に加入している場合は、企業型確定拠出年金規約において個人型確定拠出年金の加入者になることが認められ、この場合のみ加入できます。
注2: 確定拠出年金とは、厚生年金基金、確定拠出企業年金、石炭産業年金基金などです。

▲個人型確定拠出年金ご加入のご案内

動画・リーフレットによる手続きのご案内

- 企業型確定拠出年金の加入者資格を喪失された加入者さま向けに、複雑な資産移換等の手続きについて、よりわかりやすくご説明するため、動画の作成とリーフレットのリニューアルを行いました。
- これにより、動画視聴後、iDeCoオンライン申込のウェブサイトで、iDeCoへの資産移換手続きが、ペーパーレスで簡単に実施できるようになりました。

重要な情報の分かりやすい提供

2 お客さま向けカスタマーセンターの品質向上

- アンサーセンターでは、お客さまの取引経験や金融知識などの属性を踏まえたうえで、専門用語の使用を控えながら具体例を示して説明するなど、分かりやすく丁寧な説明を行っています。
- お客さまの立場に立ったご案内を行うことを目的に、定期的にオペレーターの対応をモニタリングし、オペレーターにフィードバックを行い改善に役立てています。
- 2021年12月には、社外機関によるモニタリングおよび評価を実施し、オペレーターへのフィードバックを通じてレベルアップに役立てています。

3 セミナー等による資産形成サポートサービス

環境変化や働き方の多様化にともない、お客さまの利便性やニーズを考慮し、Webによるセミナー（オンラインセミナー・オンデマンド配信）を拡充し、新型コロナウイルス感染拡大前と比べ、多くのお客さまにセミナーへ参加いただいています。

投資教育セミナー

- お客さまが自ら商品を選択したうえで運用開始（配分割合の指定）できることを目指して、投資教育セミナーを開催しています。
- 具体的には、運用成果は「資産配分」が重要な要素であること、投資対象の組み合わせによって、値動きの大きさや今後の収益性が変わることを、リスクのブレ幅の図（標準偏差）や過去実績のグラフを用いて説明しています。
- 加えて、投資信託の選択基準については、投資対象ごとに違いが理解できるよう説明したうえで、商品情報提供資料の掲載箇所をご案内しています。
- お客さま専用サイトの「アンサーネット」等で「運用実績一覧（パフォーマンスシート）」の見方や、各商品群の過去実績、投資対象ごとのリスク（標準偏差）や運用効率の数値比較が、商品選択の基準となることをご案内しています。
- セミナー受講後には、お客さまから「運用をじっくり検討したい」といった前向きな声が寄せられています。

DC制度運営セミナー

- DC制度運営の責任者さまと担当者さまを対象とした社外講師による基調講演や、事業主さまのお取り組み事例のご紹介、法改正に関する情報などをご説明し、参加者の86%から「満足」「やや満足」と回答いただいています。
- DC制度運営セミナーでは、日頃の制度運営にお役立ていただける内容をご提供しています。

重要な情報の分かりやすい提供

4 運営管理手数料や信託報酬などの表示

運営管理手数料などの丁寧な説明

- 運営管理手数料の内容を正確に理解いただくために、契約締結時や規約申請時に事業主さまに対し、説明資料や見積書、規約案を提示しながら、サービス内容と手数料の関係、サービス範囲や費用等についてご説明しています。
- 説明漏れの防止や説明内容の均質性を保つため、チェックリストを使用し、事業主さまと相互に内容を確認しています。
- 運用商品の手数料については、運用商品ラインアップ検討時に事業主さまに対して提案書を提示し、運用商品の内容や特徴とあわせて購入または保有、売却した場合にかかる費用等をご説明したうえで、運用商品ラインアップを決定しています。

信託報酬の掲載など

- お客さま向け情報提供資料「運用商品案内」に信託報酬のコストを掲載しており、信託報酬については税込み・税抜きの料率なども掲載しています。
- また、当社ホームページには、選定・提示している全ての運用商品について、それぞれの信託報酬率等を表示しています。

【取扱運用商品＜企業型確定拠出年金＞】

<https://www.sjdc.co.jp/examination/service/products/>

お客さまにふさわしいサービスの提供

1 加入者さまニーズに応じたアプリ「つみたてナビ」の提供

ロボアドバイザー機能提供の拡大

- 2020年11月より、企業型確定拠出年金の加入者さま向けに、DC運用かんたんアプリ「つみたてナビ」のサービスを開始しています。
- 2021年10月から新たに個人型確定拠出年金(iDeCo)の加入者さま向けに、ロボアドバイザー機能「iDeCoかんたん運用ナビ」の提供を開始しました。
- 「資産形成を始めたいが、どの運用商品をどの程度購入すれば良いか分からない」という加入者さま向けに、お客さまに適した運用タイプを診断・提案し、豊かな未来への第一歩を支援する新サービスとしています。
- ホームページやパンフレット等に記載の二次元コードから簡単にアクセスでき、無料でご利用いただけます。

運用商品選びのアドバイスはこちら!

iDeCoかんたん運用ナビ

ロボアドバイザーが一人ひとりにピッタリの資産配分や商品を診断・提案します。

▲[iDeCoかんたん運用ナビ \(二次元コード\)](#)

「つみたてナビ」利用者アンケートの実施

- 2021年10月～11月に実施した利用者アンケートの結果では、61.9%の方が「つみたてナビ」を利用した運用商品の変更を実行されています。また、53.0%の方が「つみたてナビ」のロボアドバイザーによる提案を踏まえた運用商品の変更(配分割合指定やスイッチング)を実行されています。
- 利用者アンケートの結果は、「つみたてナビ」のお知らせ機能や事業主さま向けのメールマガジンで配信しています。
- 「つみたてナビの使い方をもっと知りたい」「セミナーを受講したい」といった声が寄せられたことから、Q&Aの刷新や投資教育動画の提供などを行っています。

お客さまにふさわしいサービスの提供

2 お客さまニーズの把握とサービス改善

- お客さまニーズを適切に把握するために、「お客さまの声」をコンプライアンス委員会および取締役会に定期的に報告しています。また、業務の改善やサービスの開発等への「お客さまの声」の反映状況も経営会議および取締役会に報告しています。
- アンサーセンターや営業部門等を通じて寄せられる加入者さまや事業主さまからのご意見・ご要望等は、毎月その内容を集約し、関連部門で共有しています。「お客さまの声」を起点とした2021年度の改善事例は、以下のとおりです。

改善事項 ▶ 老齢給付金受取ガイド、お客さま向け冊子の改訂

- 受け取り方法を選択される際の検討のポイントをわかりやすく図解し、Q&Aも拡充しました。

ご検討のポイントを参考にしてご自身に適したお受け取り方法を選択ください。

ご検討のポイント

- ①ライフプラン**：支出と収入の予定により、DC資産残存のつり合いを考慮して活用されるかどうかを検討ください。
- ②運用**：受取が完了するまでDCの運用を継続できます。またDCであれば運用益に一般の金融商品のように税金(20.315%)がかかるから、投資信託購入時の手数料も不要、というメリットがあります。
- ③手数料**：送金手数料(受取り1回につき440円(税込))、口座管理手数料(個人型(一部の企業型も含む)加入の場合、受取の終了まで資産から負担)、受取の終了まで受取の時期を調整する。
- ④所得税**：受取時には所得税がかかりますが、税負担を軽減する所得控除を利用できます。受取の方法により控除の額が異なります。

受取方法ごとの所得控除額

- 分割受取(公的年金等控除)**：1年間の公的年金と合算した額に1割控除が認められます。
- 一括受取(退職所得控除)**：控除額は勤続年数(DCの場合は掛金拠出期間)が長いほど大きくなります。

お受け取りのご選択

- A 運用継続**：DC以外の収入・資産を先に支出し、DCは後で使う。
- B 分割受取(年金)**：年金として定期的に受け取る。
- C 一括受取と分割受取の併用**：一括と分割の割合を指定する。
- D 分割受取し、途中で一括受取に変更**：途中で変更する(5年経過後に申し出)。
- E 一括受取(一時金)**：DC資産を全額一括に受取る。

事例

- 事例1 長期活用**：75歳まではDCの運用を継続し、76歳以降は収入以外の収入で生活し、80歳以降はDCの運用益を生活費に充てる。
- 事例2 所得控除**：75歳まではDCの運用を継続し、76歳以降は収入以外の収入で生活し、80歳以降はDCの運用益を生活費に充てる。
- 事例3 負債返済優先**：DCの運用益で返済し、10年以内に返済し、返済後はDCの運用益を生活費に充てる。

ご不明な点はお問い合わせください。

海外からは Tel. 03-5325-6220(有料)

▲確定拠出年金(DC)お受け取りガイド

- お客さまから老齢給付金請求時の書類の記入方法に関する問い合わせが多く寄せられていたため、お客さま向けの冊子を以下のとおりリニューアルしました。
 - ◆お客さま情報を印字した請求書の提供
 - ◆各項目番号の追記、書類のカラー化
 - ◆各書類ごとの記入要領リーフレット作成

お客さまにふさわしいサービスの提供

2 お客さまニーズの把握とサービス改善

改善事項 ▶ iDeCo電子申込の受付開始

- iDeCo電子申込(オンライン申込)の開始にともない、申込書類請求や種類記載の簡素化(ペーパーレス化)、電話以外の確認方法のご要望が寄せられました。スマートフォンやパソコンでのiDeCo加入診断サービスなどを提供し、申し込み手続きの改善を図りました。
- 加入時にお客さまに提供しているスターターキットについても、インターネット上で最新版をご確認いただけるようにしました。

改善事項 ▶ IVR・ショートメッセージ送信サービス(SMS)の導入

- 電話以外の自己完結型サービスの要望の声寄せられたことから、IVRシステムを使用し、加入者資格喪失後の移換手続きを希望するお客さまにショートメッセージを発信するサービスを導入しました。ショートメッセージでは、移換手続き動画へのリンクをご案内しており、iDeCoへの移換を希望される場合は、iDeCo電子化サイトに24時間いつでも手続きを行うことができる仕組みを構築しました。

3 事業主さま向けアンケートの実施

- 当社を運営管理機関として企業型確定拠出年金を導入いただいている全ての事業主さま(連合型確定拠出年金の場合には代表事業主さま)を対象にアンケートを実施しています。
- アンケート結果は、サービス向上や業務品質向上のための参考として活用しており、2021年7月に事業主さまへフィードバックしました。

アンケート結果に基づくサービス改善例

メールマガジンの定期配信

- 事業主さま向けの情報提供の充実化を求める声があったことから、メールマガジンの定期配信を開始しました。

Web会議システムを活用した個別セミナー

- 事業主さまの実態に応じた情報提供を望む声寄せられていたため、個別のWeb会議システムを活用したセミナーや研修会を開催しています。

お客さまにふさわしい運用商品の選定・提示

1 事業主さま向けモニタリング報告の充実

- 2021年度から投資信託評価会社「三菱アセットブレインズ」からの情報提供に加え、格付会社「格付投資情報センター」から定量分析資料の提供を受け、事業主さまへのモニタリング報告の充実を図っています。

2 運用商品選定基準の見直し、運用商品追加およびモデルラインアップの見直し

- 同一の商品カテゴリーにおけるパフォーマンス（運用実績等）や各種指標など、運用商品選定に関する基準の見直しを行いました。
- 加えて、運用実績の良いアクティブファンドを中心に6商品を新規採用するなど、商品ユニバース（お客さまに提示可能な商品群）を充実させました。
- 格付投資情報センターの「年金情報（年金関連の重要ニュースの情報提供サービス）」の活用や、三菱アセットブレインズ・運用会社からの運用商品の情報収集などを通じて、商品モニタリングを強化しました。
- また、上記商品区分の撤廃にともない、モデルラインアップ（お客さまに標準的にご提案する商品ラインアップ）の見直しを行いました。

3 運用商品および資産運用に関する情報提供

- 2021年7月から、「つみたてナビ」のお知らせ配信機能を活用して、マーケットに関する情報提供をスタートしました。
- これまでアンサーネットでご案内していた「確定拠出年金フォローアップレター」も「つみたてナビ」のお知らせ配信機能を活用して情報提供を行っています。
- 2022年3月には、「アクティブファンドで運用してみよう」をお客さまにご案内しました。
- DC資産運用セミナーのうち、「日本株式市場の概観と見通し」などのマーケットに関する動画をお客さまにも提供しています。

方針の定着に向けた取組み

1 社員の評価制度

- 目指す人材像のひとつに「お客様の声に耳を傾け、改善・提案に向けて主体的に取り組む人材」を掲げ、社員一人ひとりがどのように貢献できるかを認識し、その成果に対する公平な評価や自身の仕事にやりがいにより、より高い目標にチャレンジする意識を持つことを目指し取り組んでいます。

2 企業風土の醸成

- 2021年度からの3か年の中期経営計画にて、「確定拠出年金を軸に、ライフステージを通じた資産形成を、熱意と工夫でサポートし、豊かで明るい未来の実現に貢献する」ことを当社の使命として掲げ、全社員がお客様視点での価値判断により行動するよう取り組んでいます。

3 社員教育

- 社員の等級ごとに昇級に必要な必須資格を社員に明示し、継続して人材育成に取り組むとともに、社員の昇級審査において適切に運用しています
- また、運用会社を活用したファンド・マーケット情報の知識習得を目的とした商品勉強会（年11回）や投資信託評価会社との商品評価方法に関する勉強会を実施しています。

4 定期モニタリング

- 当社は、利益相反取引管理の報告および措置に関する基本事項を社内規則に定めるとともに、利益相反管理の統括部署を設置し、定期的に管理状況を確認しています。
- 具体的には、毎年1回グループ内取引に係る適正審査の実施によるモニタリングを行っています。

【SOMPOグループ 利益相反取引管理基本方針（概要）】

<https://www.sompo-hd.com/company/compliance/policy/>