

2021 年 6 月 30 日

各 位

株式会社三十三フィナンシャルグループ

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」にかかる KPI の公表について

三十三フィナンシャルグループは、お客さまの安定的な資産形成に資する金融商品・サービスの提供を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「基本方針」といいます。）を制定・公表しておりますが、今般、「基本方針」にかかる KPI として、2020 年度の実績を公表しましたので、お知らせいたします。

今後も引き続き「お客さま本位の業務運営」を実践し、お客さまのご要望に幅広くお応えできるよう、商品・サービスの品質向上に努めてまいります。

記

1. 公表する KPI

- （1）金融庁が指定する「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI（3 項目）」
- （2）三十三銀行が独自で定める「自主的 KPI（13 項目）」

※各年度の数値は、旧三重銀行と旧第三銀行との合算値で算出しております。内容については別紙をご参照ください。

2. その他

「基本方針」および「KPI」については、当社および三十三銀行のホームページに掲載しております。

【URL】 https://www.33fg.co.jp/fd_kihonhoshin.html

以 上

【お問い合わせ先】

担 当	三十三銀行 営業企画部	森	059-354-7302
-----	-------------	---	--------------

2021年5月1日

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

三十三フィナンシャルグループは、経営理念「地域のお客さまから愛され信頼される金融グループとして、地域とともに成長し、活力あふれる未来の創造に貢献します」のもと、金融商品の販売・推奨等に関してお客さま本位の業務運営を徹底するため、以下のとおり基本方針を策定し、実践してまいります。

グループ（※）の役職員は基本方針に基づき常に「お客さま本位」で考え、行動することで、より質の高い金融サービスを提供し、安定した資産形成の実現をサポートいたします。

※対象となるのは、金融商品の販売・推奨等を行う株式会社三十三銀行です。

1. お客さまにとって最善の金融商品・サービスの提供

- （1）金融商品・サービスの販売・推奨にあたって、適切な情報を提供するとともに、お客さまの金融経済に関する知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし、お客さまお一人おひとりにとって最善と思われる金融商品・サービスのご提案を行います。
- （2）商品購入後もお客さまが安心してお取引を継続いただけるよう丁寧にアフターフォローを行い、適切な情報を提供するとともに、安定した資産形成の実現に資するコンサルティングを行います。

2. お客さまへの説明内容の充実

- （1）お客さまに金融商品の販売やサービスの提供に係る重要な情報を理解いただけるよう、わかりやすく平易な言葉で丁寧に説明します。
- （2）特にお客さまが負担する手数料その他費用について、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、わかりやすく詳細に説明します。

3. 役職員の継続的なレベルアップ

- （1）「お客さま本位の業務運営」について役職員一人ひとりが実践できるよう、教育・研修を通じて更なる浸透を図ります。
- （2）お客さまにとって最善となる金融商品・サービスを提供できるよう、役職員に対する研修実施・自己啓発の奨励等により市場動向および商品知識、コンサルティング能力の継続的な向上を図ります。
- （3）役職員一人ひとりの「お客さま本位の業務運営」への取組みが評価される評価体系を整備してまいります。

以 上

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に係る具体的な取組み

1. お客さまにとって最善の金融商品・サービスの提供

(1) 商品ラインナップの充実およびお客さまの利便性向上

- ①幅広いお客さまに適切な商品を選択していただけるよう、良質な商品のラインナップ充実を図ります。
- ②インターネット取引の充実や販売チャネルの拡大等を通じてお客さまの利便性向上に努めます。

(2) お客さま本位の商品提案

- ①金融商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし把握するとともに、お客さまのライフステージ等も鑑み最適な商品を選定します。

検討の結果、お客さまにとって最善と思われる商品の取扱いがない場合は当行からは商品の紹介を行いません。

- ②商品選定にあたっては、「お客さま本位」であることを最優先し、販売手数料の高い商品のみ推奨するような銀行本位の姿勢は排除します。

「毎月分配型投資信託」については、運用としては非効率となる可能性があることをお客さまに十分説明します。

- ③提案にあたっては、当該商品がお客さまにふさわしいと判断した理由を説明したうえで、お客さまのご意向との一致を確認します。

(3) 適切なアフターフォロー

- ①販売後のアフターフォローについては、市況急変時をはじめとして適時適切に実施いたします。

- ②アフターフォローにあたっては、市場動向の現状や見通し等について丁寧に情報提供するとともに、投資の目的を達成するための方法についてお客さまの立場に立ってアドバイスをを行います。

(4) 資産運用に関する情報提供

- ①知識、経験が十分ではないお客さまに対しては、資産運用の基礎知識等の情報提供に努め、お客さまの知識向上と安定した資産形成をサポートします。

- ②お客さまの資産形成に資するため、NISA、つみたてNISA、iDeCo等税制面の優遇がある制度を積極的に紹介します。

2. お客さまへの説明内容の充実

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、商品の基本的な仕組み、価格変動要因および程度、手数料等について専門用語を極力使わずわかりやすく平易な言葉を用いて丁寧に説明します。

また、説明にあたってはタブレット端末の活用等により図表やシミュレーションを交え、視覚的にもわかりやすい説明に努めます。

- (2) 特に各種手数料等の費用については、お客さまの投資判断に重要な影響を与える項目として十分に説明します。説明にあたっては、可能なものは「料率」ではなく「金額」で説明するとともに、どのようなサービスの対価として当該手数料をいただくのかを説明します。
- (3) 商品説明はすべてのお客さまに対して画一的に行うのではなく、お客さま一人ひとりの知識・経験や商品内容の複雑さ等に応じて適切な方法・程度により実施します。
- (4) 金融商品の販売・サービスの提供にあたって、お客さまのご意向に沿った商品を案内できているか、説明にわかりづらい点はなかったか等をお客さまアンケートの実施により検証します。

3. 役職員の継続的なレベルアップ

- (1) お客さま本位の業務を徹底し、常にお客さま本位で考える姿勢を更に浸透させるため、経営トップのメッセージを継続的に行内に発信するとともに、各種会議・研修等において周知徹底します。
- (2) 役職員のコンサルティング能力および商品知識、金融経済に関する知識等の向上を図るため、継続的に各種研修を実施するとともに、ファイナンシャルプランニング技能士など資産運用に関する公的資格の取得を推奨いたします。
- (3) 業績評価制度については、過度に収益を重視した評価体系とならないよう配慮するとともに、お客さまの利益より銀行の利益を優先するような営業姿勢を排除する制度となるよう継続的に改善を図ります。結果については引続きモニタリングを実施し、お客さま本位の業務運営に資する施策の立案に活用してまいります。

以 上

三十三銀行 2020 年度の取組み

※各年度の数値は、旧三重銀行と旧第三銀行との合算値で算出しております。

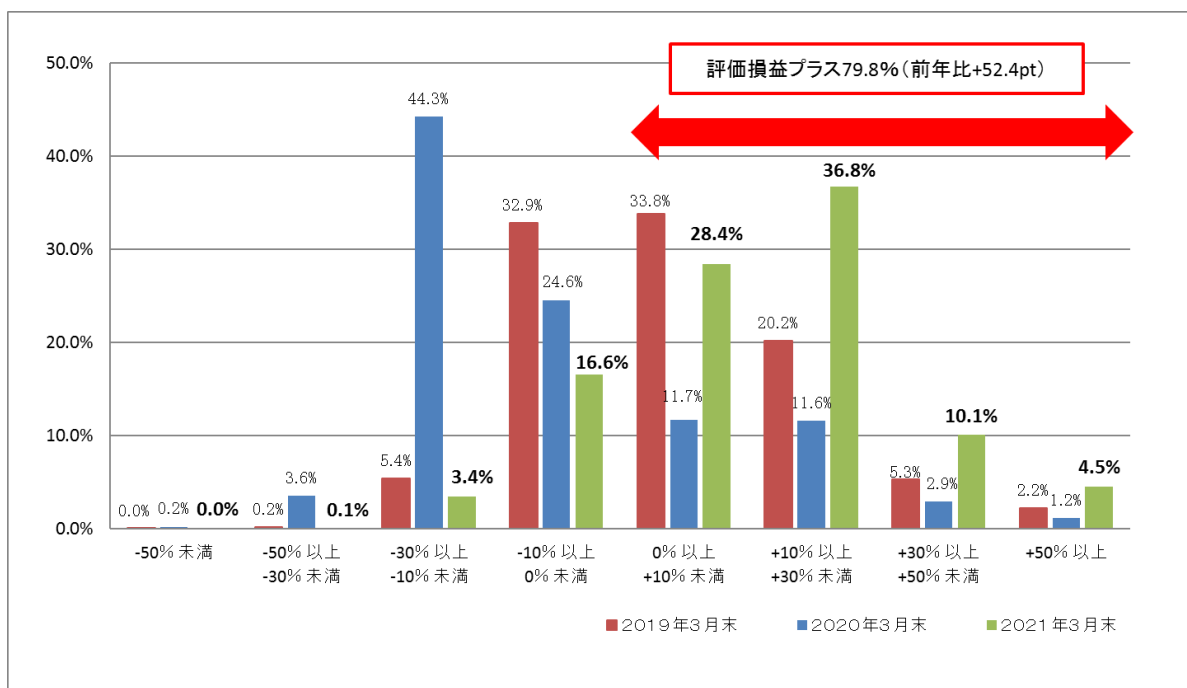
共通KPI

<投資信託の運用損益別顧客比率>

当行は、「お客さまの安定した資産形成の実現」がお客さまの最善の利益であり、「お客さま本位」の取組みが、銀行の安定した顧客基盤の形成と収益の確保につながるものと考えます。

以下のグラフは、お客さまにご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益別にお客さまの比率をお示しています。

投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の 79.8%と前年比+52.4pt 増加しました。



※当行ではファンドラップの取扱いはありません。

<投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン>

お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストに対するリターン、リスクに対するリターンをお示しています。

リターンがコストを上回った商品は、20銘柄中16銘柄になりました。リスク・リターンに関してはばらつきがありますが、お客さまのニーズやリスク許容度、資金の性格等を踏まえた提案を行ってまいりました。

※本共通KPIは、金融庁が公表した基準に基づき算出しております。

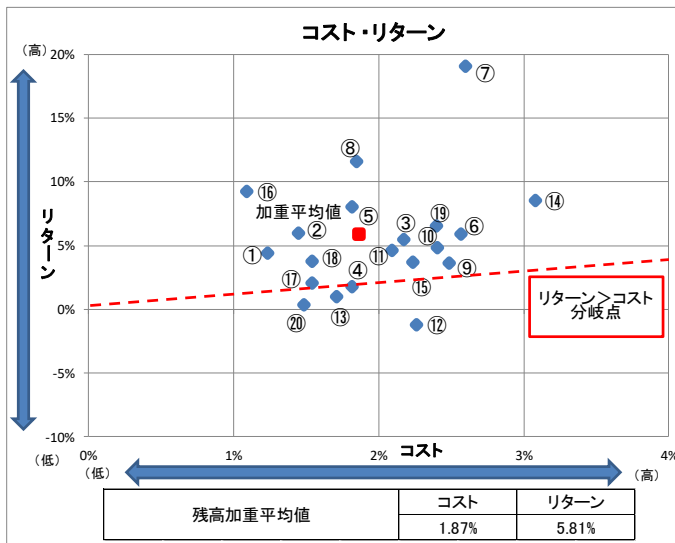
【対象銘柄】設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄(2021年3月末時点／対象銘柄は下に記載)

【コスト】基準日時点の販売手数料率(税込)の1/5と信託報酬率(同左)の合計値

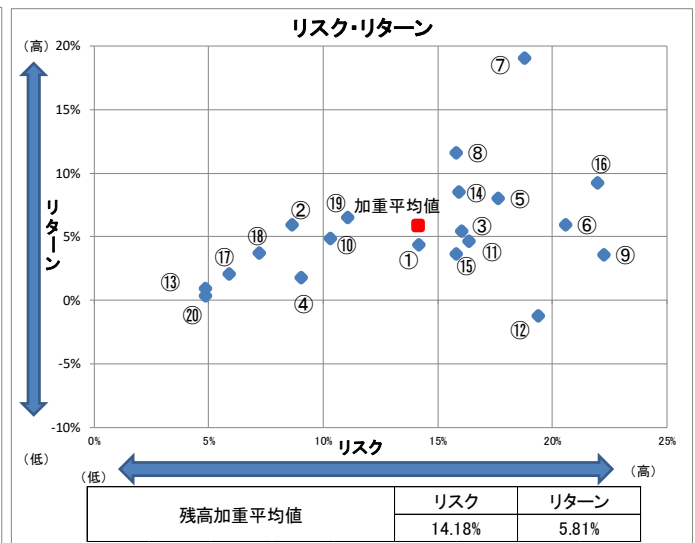
【リスク】過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) 【リターン】過去5年間のトータルリターン(年率換算)

【2021 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞

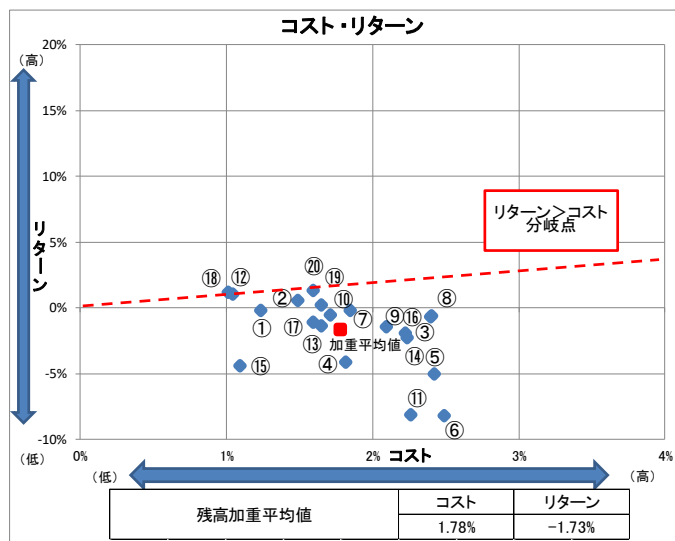


＜リスク・リターン＞

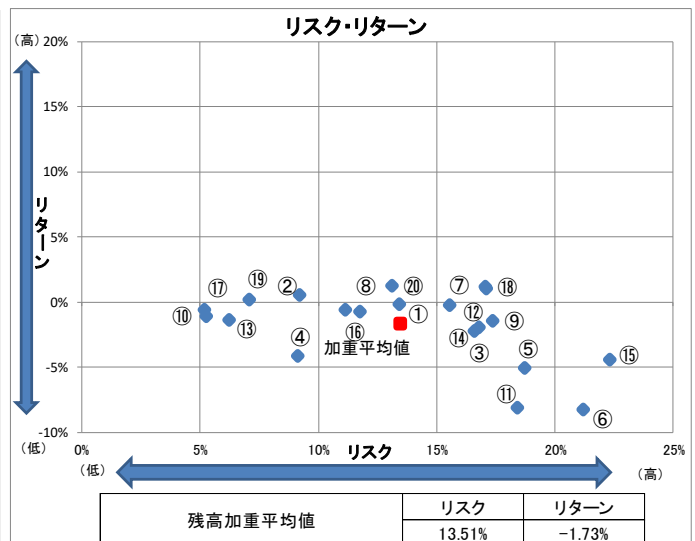


【2020 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞

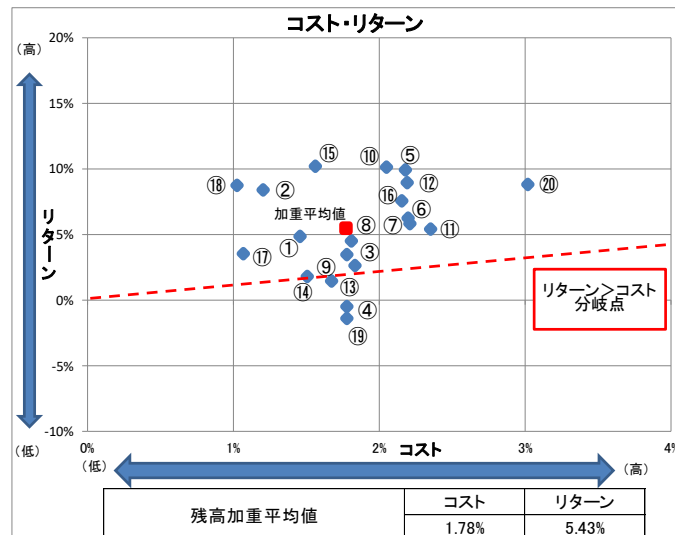


＜リスク・リターン＞

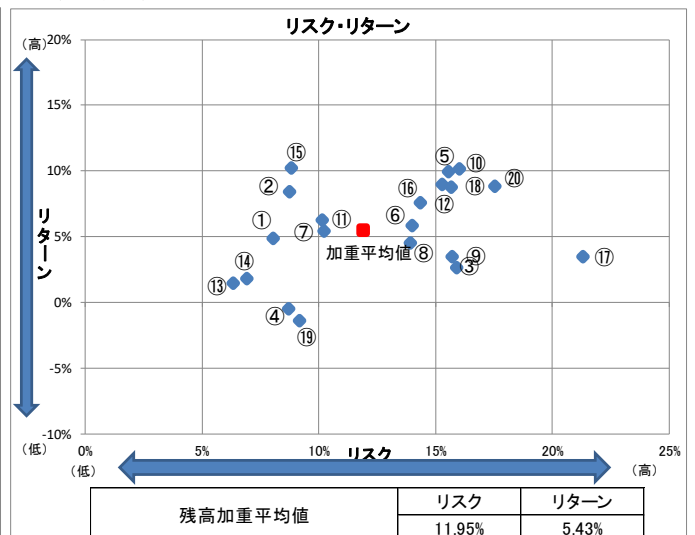


【2019 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞



＜リスク・リターン＞



＜預り残高上位20銘柄＞

【2021 年 3 月末基準】

NO.	ファンド名	コスト	リスク	リターン	NO.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.23	14.18	4.41	⑪	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.09	16.38	4.65
②	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.45	8.66	5.95	⑫	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	19.38	▲ 1.18
③	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〕	2.17	16.06	5.50	⑬	グローバル・ソブリン・オープン（3ヵ月決算型）	1.71	4.87	0.96
④	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82	9.03	1.79	⑭	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.93	8.55
⑤	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	1.82	17.65	8.03	⑮	新光US-REITオープン	2.23	15.83	3.70
⑥	インベスコ世界厳選株式オープン（為替ヘッジなし）（毎月決算型）	2.56	20.58	5.94	⑯	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.00	9.24
⑦	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60	18.81	19.06	⑰	バン・パシフィック外国債券オープン	1.54	5.91	2.08
⑧	グローバル好配当株オープン	1.85	15.80	11.63	⑱	三重県応援ファンド	1.54	7.23	3.74
⑨	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.49	22.25	3.63	⑲	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40	11.06	6.53
⑩	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40	10.32	4.86	⑳	ワールド・ソブリンインカム	1.49	4.85	0.36

【2020 年 3 月末基準】

NO.	ファンド名	コスト	リスク	リターン	NO.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.23	13.42	▲ 0.16	⑪	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	18.40	▲ 8.10
②	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49	9.21	0.54	⑫	MHAM株式インデックスファンド225	1.05	17.08	1.08
③	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	16.77	▲ 1.93	⑬	バン・パシフィック外国債券オープン	1.65	6.22	▲ 1.35
④	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82	9.11	▲ 4.15	⑭	新光US-REIT オープン	2.23	16.59	▲ 2.24
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	18.73	▲ 5.02	⑮	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.31	▲ 4.40
⑥	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.49	21.19	▲ 8.20	⑯	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40	11.74	▲ 0.71
⑦	グローバル好配当株オープン	1.85	15.56	▲ 0.20	⑰	ワールド・ソブリンインカム	1.60	5.26	▲ 1.07
⑧	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40	11.15	▲ 0.60	⑱	ストックインデックスファンド225	1.01	17.07	1.20
⑨	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.09	17.37	▲ 1.43	⑲	三重県応援ファンド	1.65	7.09	0.19
⑩	グローバル・ソブリン・オープン（3ヶ月決算型）	1.71	5.19	▲ 0.56	⑳	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	1.60	13.10	1.30

【2019 年 3 月末基準】

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	順位	ファンド名	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	1.46	8.05	4.90	⑪	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35	10.23	5.44
②	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.21	8.76	8.41	⑫	新光 US-REIT オープン	2.19	15.30	8.98
③	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	1.78	15.73	3.46	⑬	グローバル・ソブリン・オープン（3ヶ月決算型）	1.67	6.35	1.49
④	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.78	8.72	▲ 0.46	⑭	バン・パシフィック外国債券オープン	1.51	6.94	1.84
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）	2.18	15.56	9.96	⑮	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	1.57	8.81	10.24
⑥	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.21	13.99	5.87	⑯	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.16	14.34	7.57
⑦	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.20	10.16	4.56	⑰	トヨタグループ株式ファンド	1.07	21.30	3.52
⑧	グローバル好配当株オープン	1.81	13.94	2.63	⑱	MHAM株式インデックスファンド225	1.03	15.68	8.75
⑨	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	1.84	15.92	10.18	⑲	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.78	9.20	▲ 1.37
⑩	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.05	16.02	6.26	⑳	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02	17.56	6.26

自主的KPI

＜当行ラインアップ＞

お客さまの安定的な資産形成の実現、ならびにお客さまの多様なニーズにもお応えできるよう、基本方針にもとづきラインアップの充実に努めた結果、以下のとおりとなっています。

※新規購入可能な商品のみを記載しています。

◆投資信託

カテゴリー		取扱い本数
国内	債券	5
	株式	20
	REIT	5
	その他	0
海外	債券	36
	先進国	19
	新興国	8
	ハイイールド	9
	株式	54
	先進国	47
	新興国	7
	REIT	15
バランス		24
その他		2
合計		161

※うちノーロードファンド39本

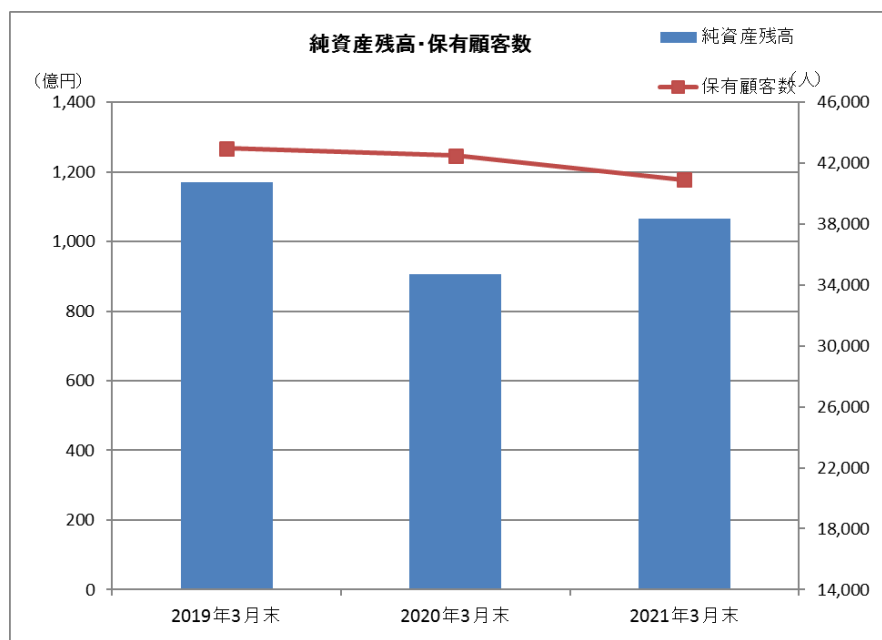
◆生命保険(個人向け)

カテゴリー		取扱い本数
変額個人年金保険		3
	うち円貨	0
	うち外貨	3
定額個人年金保険		8
	うち円貨	3
	うち外貨	5
一時払終身保険		24
	うち円貨	9
	うち外貨	15
平準払終身保険		7
	うち円貨	4
	うち外貨	3
養老保険		1
医療保険、認知症保険		11
がん保険		3
収入保障保険、定期保険		2
合 計		59

※ほけんの窓口専用商品を除く

＜投資信託純資産残高・保有顧客数＞

お客さまの安定的な資産形成のお役に立てるよう、投資信託のご提案に取り組んでおります。2021年3月末について、保有顧客数は、「合併準備にかかる特定口座重複解消」の影響もあり、やや減少したものの、純資産残高は増加しました。「お客さま本位」の取り組みを通じてお客さまにご満足いただくことで、お客さまにお選びいただける銀行であり続けられるよう努めてまいります。



<販売額上位ファンド>

お客さまのニーズやリスク許容度、資金の性格等を踏まえて提案いたしました結果、毎月分配型以外のファンドの販売が増加しました。

順位	2020年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)	順位	2019年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)
1	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	年1回	3.0%	1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	2.0%
2	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	2.0%	2	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)	毎月	2.5%
3	インベスコ世界厳選株式オープン(為替ヘッジなし) (毎月決算型)	毎月	3.0%	3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	毎月	3.0%
4	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	年2回	3.0%	4	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド(THE 5G)	年1回	3.0%
5	FANG+インデックス・オープン	年1回	2.0%	5	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) (毎月分配型)	毎月	2.0%
6	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	年1回	3.0%	6	インベスコ 世界厳選株式オープン(為替ヘッジなし) (毎月決算型)	毎月	3.0%
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	年2回	3.0%	7	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
8	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)	毎月	2.5%	8	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
9	グローバル3倍3分法ファンド(隔月分配型)	年6回	3.0%	9	グローバル3倍3分法ファンド(隔月分配型)	年6回	3.0%
10	グローバル・フィンテック株式ファンド(年2回決算型)	年2回	3.0%	10	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	毎月	3.0%

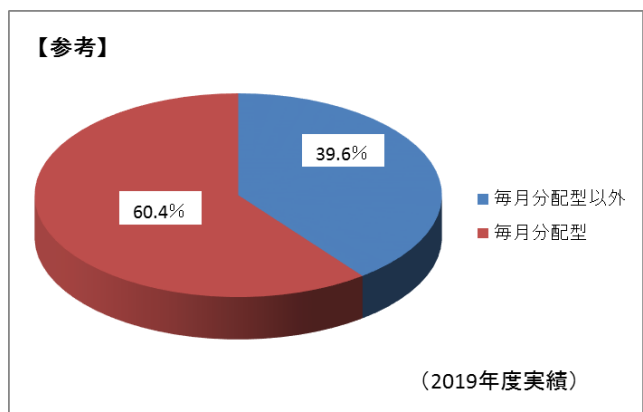
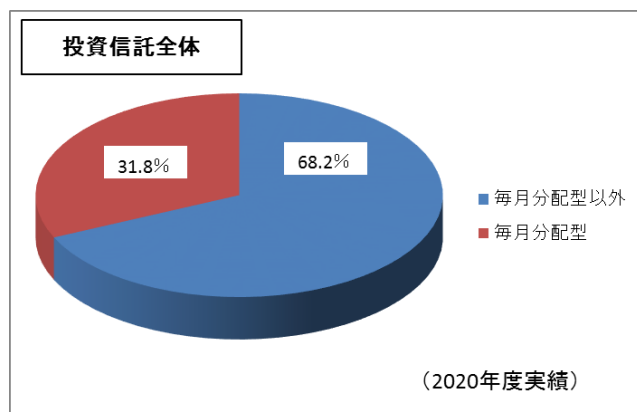
<積立契約件数上位ファンド>

長期積立分散投資の推進により、引続きバランス型ファンドやつみたて NISA 専用ファンドが上位にランクインしています。

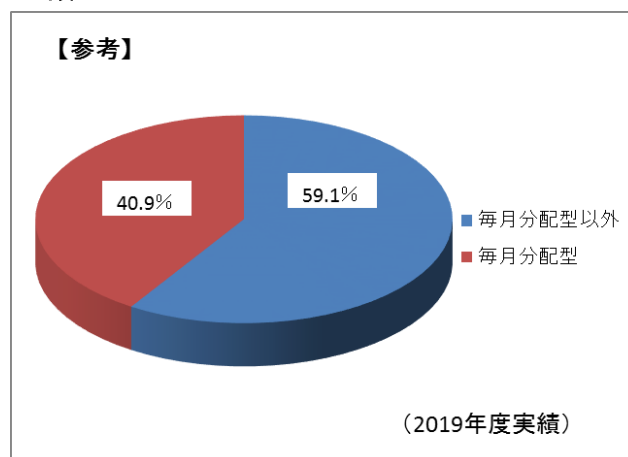
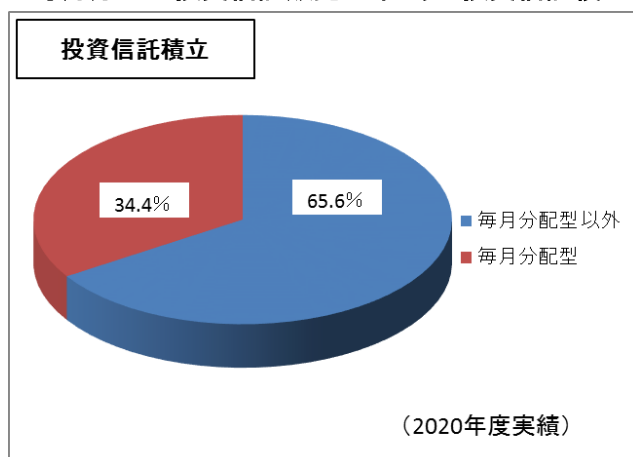
順位	2020年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)	順位	2019年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)
1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) (毎月分配型)	毎月	2.0%	1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) (毎月分配型)	毎月	2.0%
2	【つみたてNISA専用】 たわらノーロード日経225	年1回	ノーロード	2	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%
3	【つみたてNISA専用】 たわらノーロードバランス(8資産均等型)	年1回	ノーロード	3	【つみたてNISA専用】 たわらノーロードバランス(8資産均等型)	年1回	ノーロード
4	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%	4	【つみたてNISA専用】 たわらノーロード日経225	年1回	ノーロード
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	2.0%	5	トレンド・アロケーション・オープン	年1回	2.0%
6	【つみたてNISA専用】 たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード	6	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	2.0%
7	トレンド・アロケーション・オープン	年1回	2.0%	7	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
8	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%	8	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	毎月	2.0%
9	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%	9	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
10	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	年1回	3.0%	10	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	年1回	3.0%

<毎月分配型投資信託販売比率 (金額ベース)>

投資信託全体および投資信託積立において、長期投資の観点から、お客さまに安定的な資産形成にふさわしい商品の案内に努めた結果、毎月分配型の販売比率が減少しました。

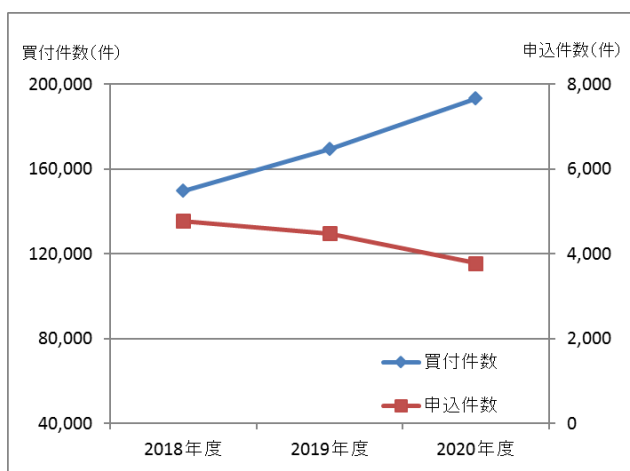


＜毎月分配型投資信託販売比率 うち投資信託積立／金額ベース＞



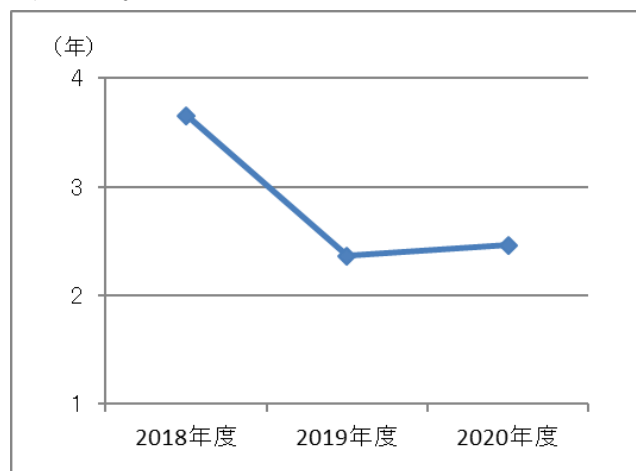
＜投資信託積立 買付件数／申込件数＞

長期積立分散投資の推奨により、投資信託積立の買付件数は着実に増加しています。



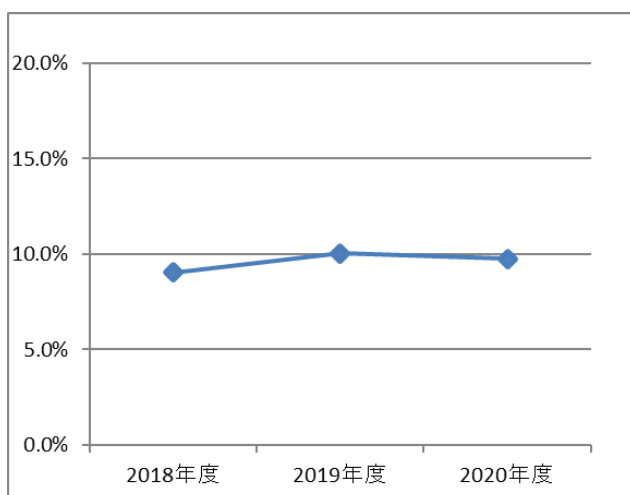
＜投資信託平均保有期間＞

「投資信託純資産平均残高÷解約額」にて算出しています。投資信託平均保有期間は昨年度比横ばいとなりました。



＜投資信託純資産平均残高に対する分配金の割合＞

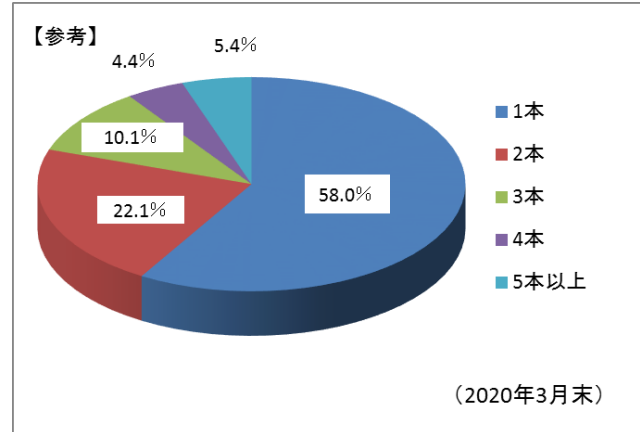
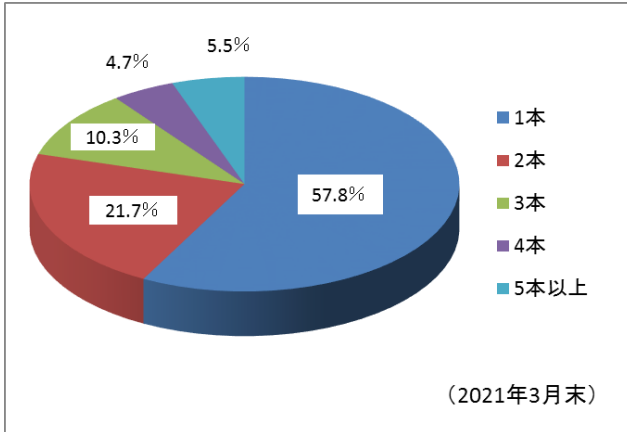
毎月分配型以外の投資信託の販売割合が増加しましたが、純資産平均残高の減少もあり、分配金の割合はほぼ横ばいとなっています。



＜投資信託 複数銘柄保有顧客比率＞

投資信託を保有されているお客さまの保有銘柄数別の比率をお示ししています。

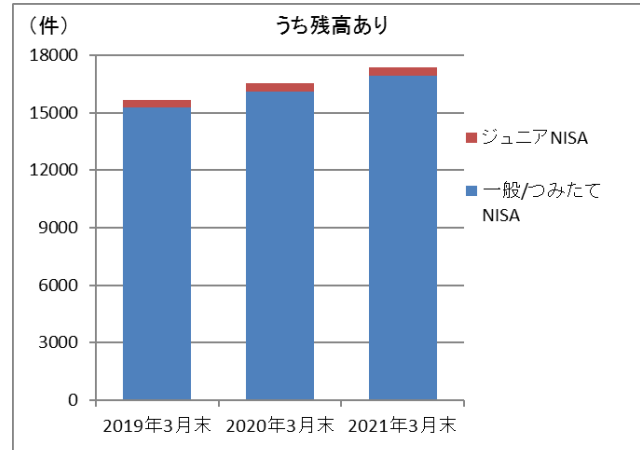
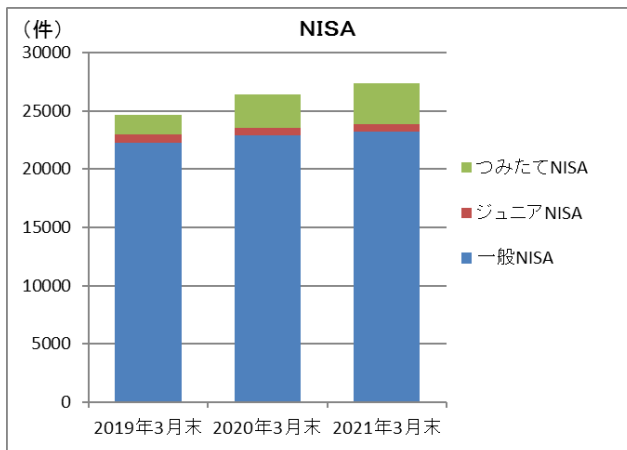
前年比横ばいとなっており、引続きお客さまの安定的な資産形成に資するよう、複数銘柄の保有による分散投資のご提案を推進いたします。



＜NISA 口座数／うち残高あり口座数＞

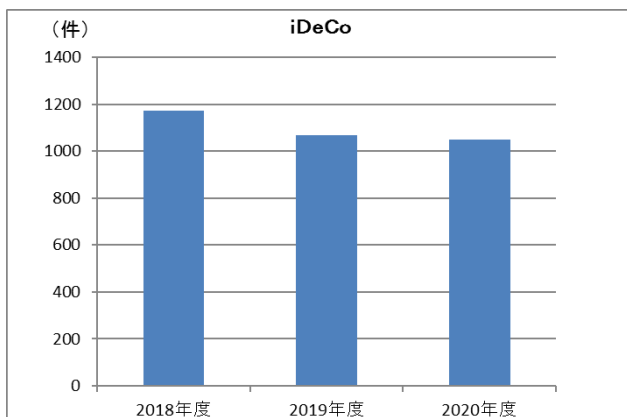
税制面の優遇がある制度として、NISA・i DeCoを推奨しています。

NISAについては口座数および稼働口座数が堅調に推移しています。



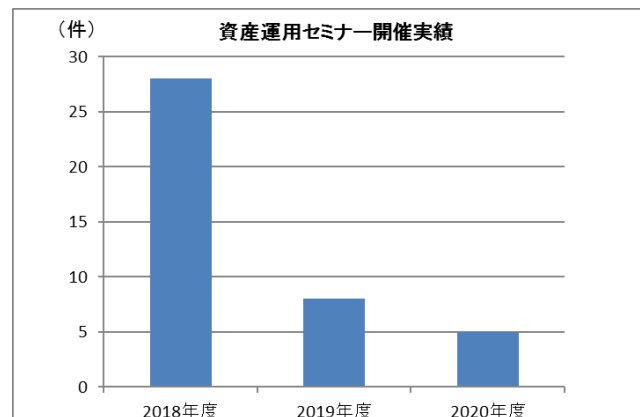
＜iDeCo 受付件数＞

i DeCoの受付件数については前年比横ばいとなりました。



＜資産運用セミナー開催実績＞

新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み、開催回数は減少したものの、WEBを活用するなど工夫しながら開催いたしました。

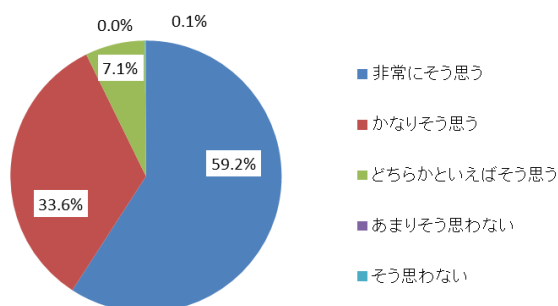


＜お客さまアンケート結果＞

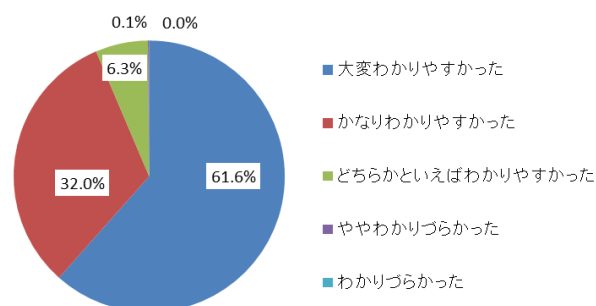
当行の金融商品販売が「お客さま本位」であるかを検証するため、金融商品を購入していただいたお客さまにアンケートを実施しており、結果については概ね良好となっています。

今後もお客さまに選ばれる銀行であり続けられるよう、引続き「お客さま本位」の金融商品販売を実践いたします。

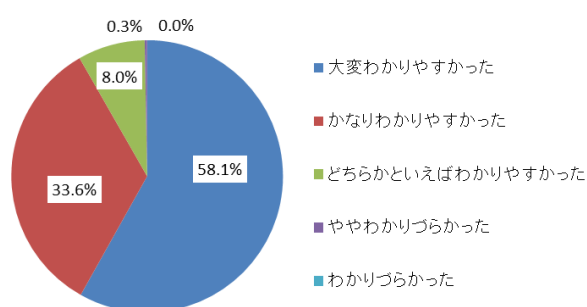
Q1. 担当者は「お客さま本位」の姿勢で、お客さまのご意向に合ったご提案をさせていただきましたか？



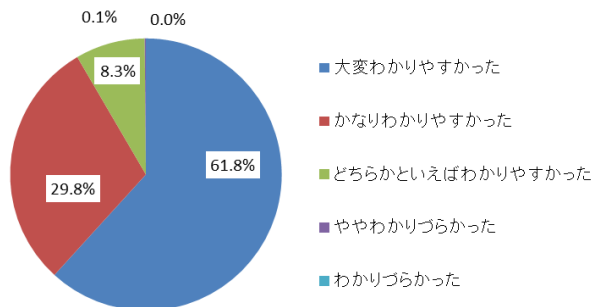
Q2. ご提案させていただいた商品の内容について、担当者の説明はいかがでしたか？



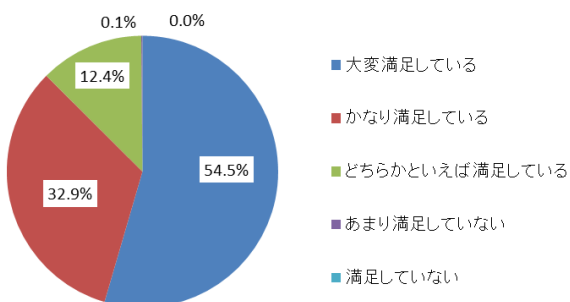
Q3. ご提案させていただいた商品のリスクおよび程度について担当者の説明はいかがでしたか？



Q4. ご提案させていただいた商品の費用の内容及び金額について、担当者の説明はいかがでしたか？



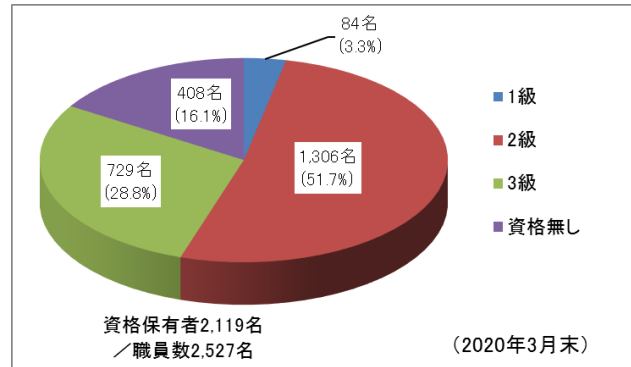
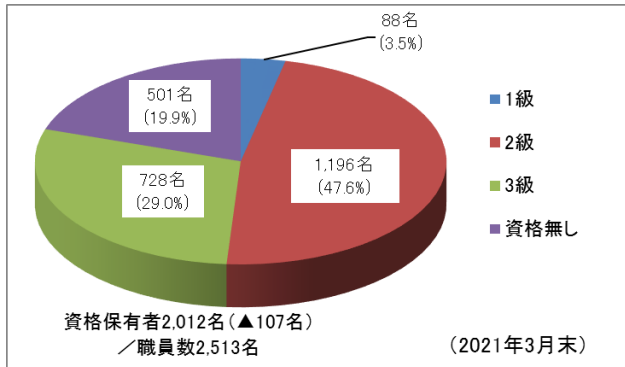
Q5. 今回のお申込みに関するお客様の満足度はいかがですか？



＜ファイナンシャルプランニング技能士 資格保有者数＞

コンサルティング能力および商品知識、金融経済に関する知識等は職員に求められるスキルの最重要なものとして位置づけ、より質の高い提案を行うため、ファイナンシャルプランニング技能士資格取得を励行しています。

資格保有者数については、引続き高い水準を維持しています。



以 上