News Release

三十三フィナンシャルグループ
San ju San Financial Group

2023 年 6 月 29 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 2022 年度の取組状況・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」にかかる具体的な取組みの見直しおよび取組状況・KPI について、下記のとおり２０２２年度の実績を公表しますので、お知らせいたします。

今後も引続き「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）金融庁が指定する「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI（２項目）」

（３）三十三銀行が独自で定める「自主的 KPI（１４項目）」

※２０２０年度および２０２１年度の一部の数値は、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「２０２２年度の取組み」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

三十三フィナンシャルグループ

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）商品ラインア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ア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。

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。

「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。

④高齢のお客さまに対して金融商品を提案・販売する場合は、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、ご本人の理解度を十分に確認しながら、より丁寧なご説明を行うよう、勧誘ルールを遵守します。

＜金融商品ごとに想定するお客さまとご提案内容＞

項目		お客さま	ご提案内容
コンサルティング	投資信託	・若年世代 ・現役世代	【長期積立投資による資産形成提案】 ・長期安定的に資産形成を行いたい方、一度に多額の資金を準備するのが難しい方へ、ＮＩＳＡ制度を活用した長期積立投資での資産形成をご提案いたします。
		・シニア世代 ・運用ニーズ層	【長期分散投資による資産運用提案】 ・費用、リスク、リターンを考慮し、長期分散投資により、安定的な資産運用をご提案いたします。
		・運用ニーズ層	【ニーズに合った個別運用提案】 ・長期積立分散投資を軸として、お客さまのリスク許容度やニーズに合った商品をご提案いたします。
	生命保険	・シニア世代	【課題解決型の商品提案】 ・「パーソナルシート」「個別相続相談会」などを活用し、お客さまが抱える課題を「見える化」し、ご意向に沿った解決策をご提案いたします。
		・若年世代 ・現役世代	【課題解決型の商品提案】 ・「保障内容確認サービス」などを活用し、将来へのそなえに有効な商品をご提案いたします。
金融商品仲介		・富裕層	【多様な運用商品の提供】 ・銀行で直接取扱うことができない多様な商品を、証券会社との協働により、専担者がお客さまに応じて個別にご提案いたします。

（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行います。生命保険については当初の加入目的や現在のご意向などを丁寧に聴取し、適切な情報提供を行います。

（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、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。

①お客さまにとってよりわかりやすい情報提供を行うため、商品内容を比較しやすいよう表示した「重要情報シート」の活用に努めています。

②複数の金融商品・サービスをパッケージとしてご提案する場合には、個別購入の可否や、パッケージ化しない場合との比較、対象のお客さまにふさわしい商品かを含めて検討のうえ、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく提供いたします。

③取扱商品に関する「商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性」については、当行のリスク分類と整合性を検証のうえ、必要と思われる場合に随時提供していきます。当行の使用する「重要情報シート（個別商品編）」には、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。なお、当行は金融商品を組成する金融事業者ではありません。

（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。

【具体的な行動例】

①お客さまの意向を確認し、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、具体的な金融商品やサービスをご提案いたします。
②お客さまが負担する手数料やその他費用の詳細を、どのようなサービスの対価に関するものかを含めてお客さまが理解できるよう丁寧にご説明いたします。
③「重要情報シート」などを活用し、お客さまにご負担いただく費用やリスクとリターンの関係など、金融商品販売にかかる重要な情報をお客さまにご理解いただきやすいよう、分かりやすくご説明いたします。
④安定的な資産形成に向けて、税制優遇制度（NISA、iDeCo）の利用や、長期積立分散投資をご案内いたします。
⑤運用経験の浅いお客さまや高齢のお客さまなど、属性に応じてきめこまやかにご対応いたします。
⑥手数料ありきではなく、お客さまにとっての最善の利益を追求するよう適切な商品をご提案いたします。
⑦お客さまに対し長期的な視野に立った適切なアフターフォローを行います。
⑧より上位の資格の取得または金融商品の仕組み等にかかる理解を一層深めるよう努めます。

（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。

（４）コンプライアンス部門により営業施策や職員にかかるコンダクトリスクについて適切に管理するとともに、内部監査部門により実効性を検証してまいります。

以　上

２０２３年６月２３日改定

三十三銀行

お客さま本位の業務運営

三十三銀行　2022 年度の取組み

※2020 年度および 2021 年度の一部の数値は、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。

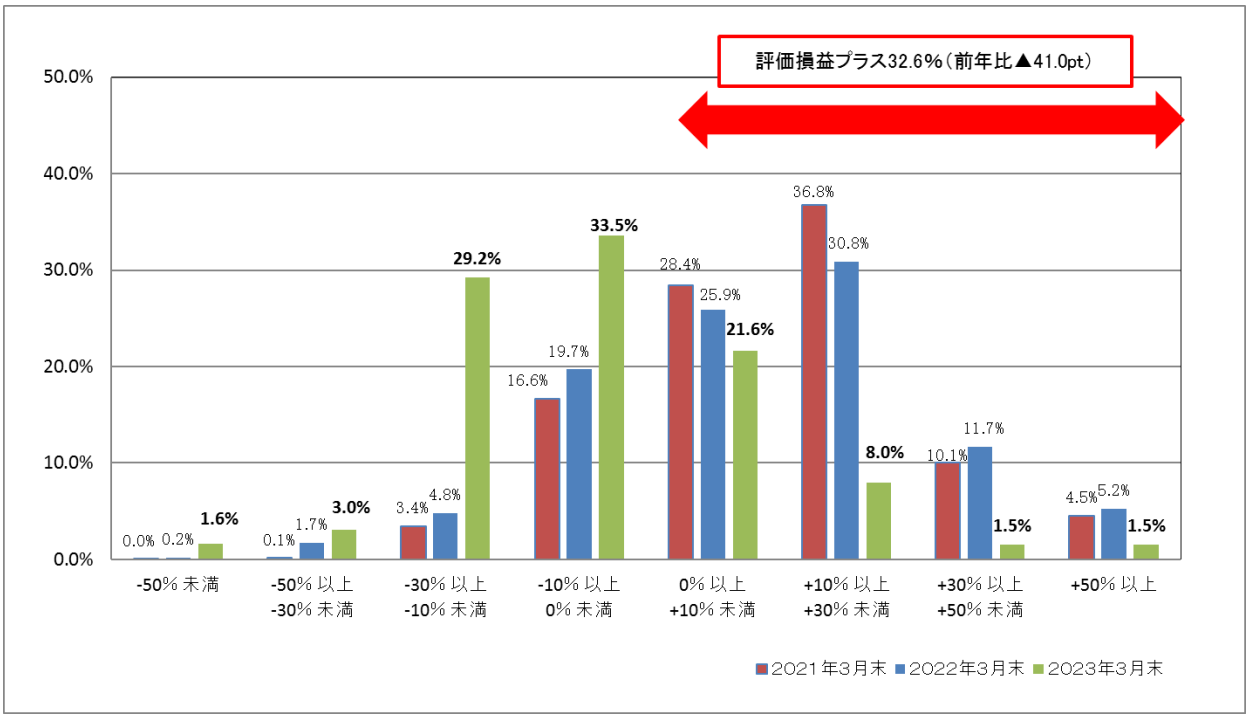
◆共通 KPI①

＜投資信託の運用損益別顧客比率＞ 【原則2（注）】

当行は、お客さまの安定した資産形成の実現に向けた、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しています。

2022年度においては、国内 REIT や米国株式市場での運用が低迷した影響もあり、投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の32．6%と前年比41．0pt 減少しました。



※当行ではファンドラップの取扱いはありません。

◆共通 KPI②③

＜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＞ 【原則2（注）】

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しています。

20銘柄中18銘柄においてリターンがコストを上回りました。リスク・リターンに関してはマーケットの動向を反映した結果となるものの、勧誘・販売にあたってはお客さまのリスク許容度、資金の性格等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品のご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。

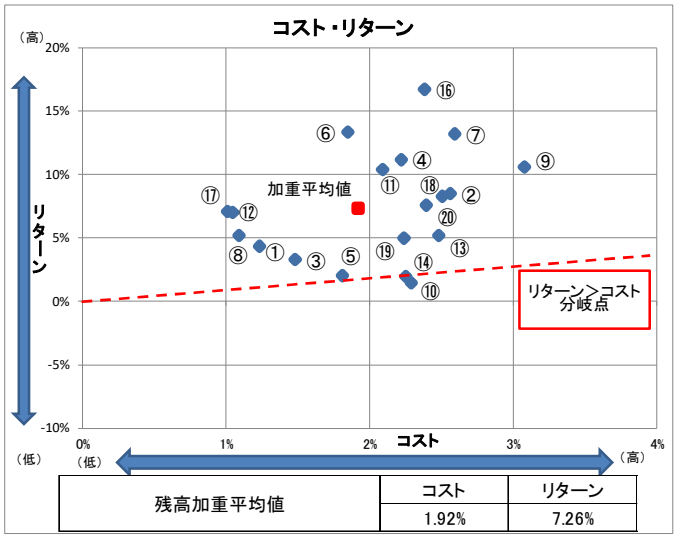
【対象銘柄】設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄（2023年3月末時点／対象銘柄は下に記載）

【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）

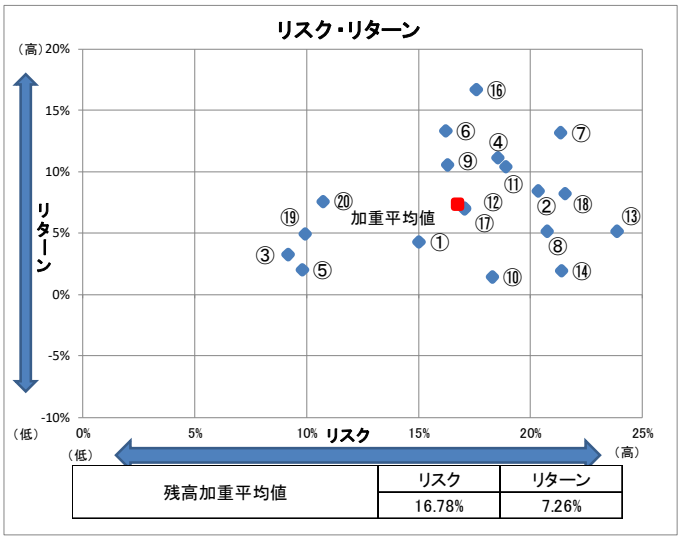
【2023 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.92%	7.26%

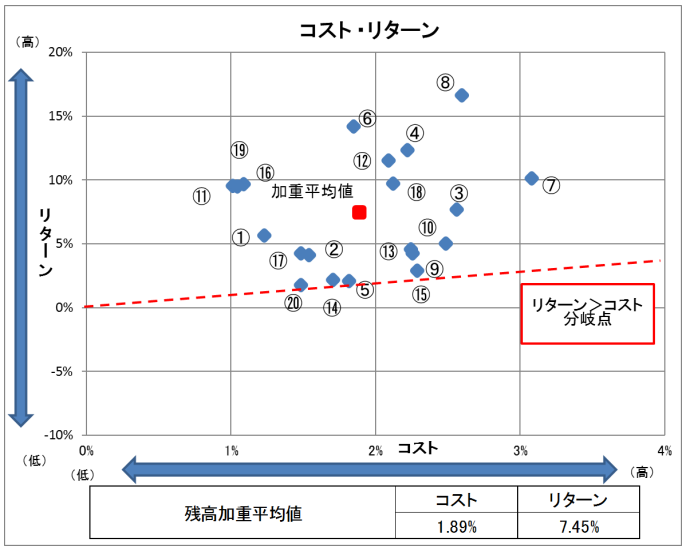
＜リスク・リターン＞



残高加重平均値	リスク	リターン
	16.78%	7.26%

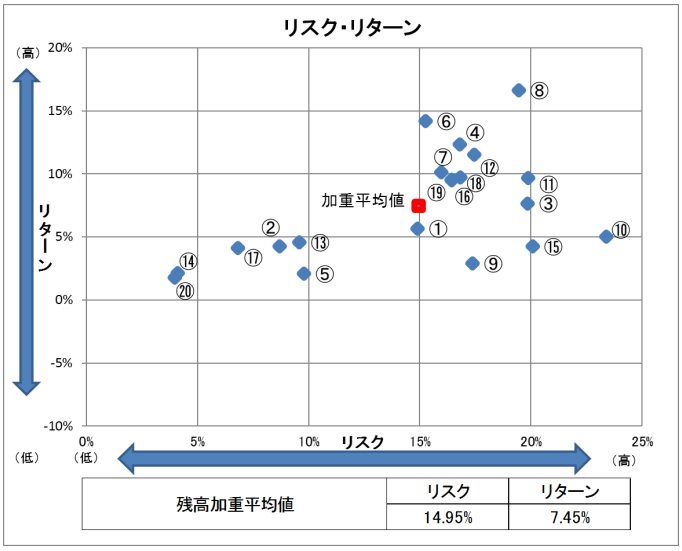
【2022 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.89%	7.45%

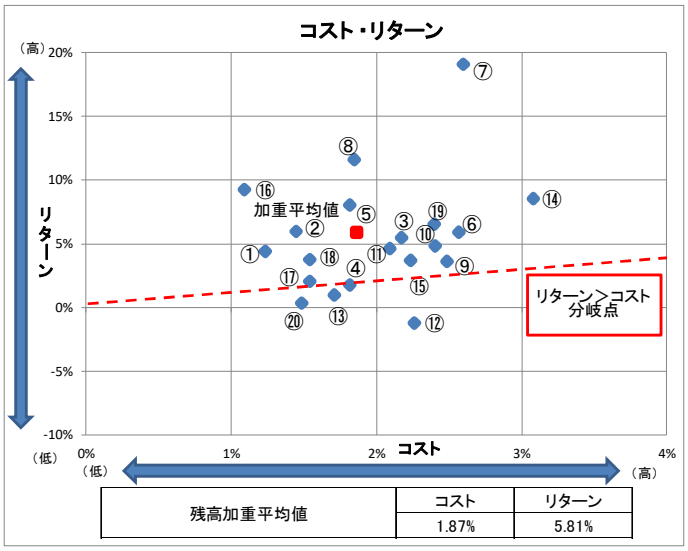
＜リスク・リターン＞



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.95%	7.45%

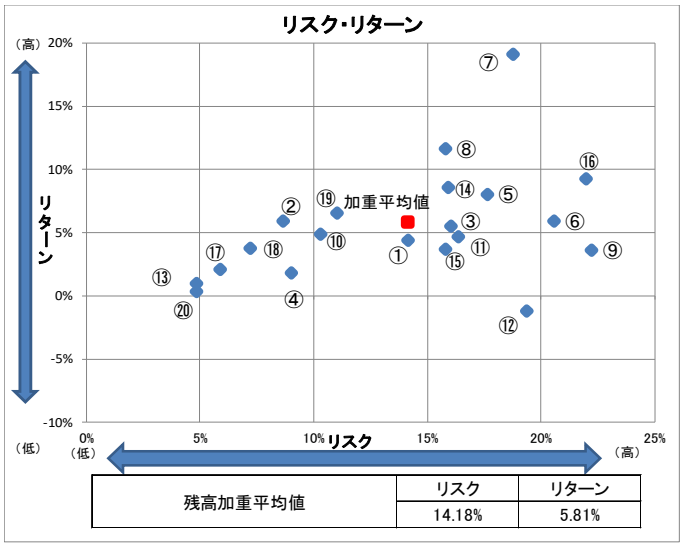
【2021 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.87%	5.81%

＜リスク・リターン＞



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.18%	5.81%

三十三銀行

＜預り残高上位20銘柄＞

【2023 年 3 月末基準】

単位 %

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	15.03	4.30	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	18.92	10.40
②	インベスコ世界厳選株式ｵｰﾌﾟﾝ＜為替ヘッジなし＞（毎月決算型）	2.56	20.35	8.45	⑫	ストックインデックスファンド２２５	1.01	17.05	7.07
③	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	⑬	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	23.86	5.14
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	⑭	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	21.39	1.92
⑤	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	9.79	2.03	⑮	FANG+インデックス・オープン	1.24	27.94	24.37
⑥	グローバル好配当株オープン	1.85	16.21	13.33	⑯	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月(為替ヘッジなし)	2.39	17.56	16.69
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	21.36	13.17	⑰	ＭＨＡＭ株式インデックスファンド２２５	1.05	17.04	7.02
⑧	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	20.73	5.16	⑱	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド（THE 5G）	2.51	21.54	8.24
⑨	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08	16.30	10.59	⑲	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.24	9.93	4.92
⑩	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.29	18.29	1.42	⑳	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40	10.72	7.59

【2022 年 3 月末基準】

単位 %

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	14.90	5.67	⑪	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	19.86	9.66
②	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	⑫	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.09	17.45	11.53
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）	2.56	19.85	7.67	⑬	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.24	9.58	4.57
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	⑭	グローバル・ソブリン・オープン（３ヶ月決算型）	1.71	4.12	2.15
⑤	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	9.80	2.08	⑮	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	20.07	4.24
⑥	グローバル好配当株オープン	1.85	15.26	14.19	⑯	ストックインデックスファンド２２５	1.01	16.44	9.55
⑦	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08	15.96	10.14	⑰	三重県応援ファンド	1.54	6.82	4.13
⑧	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	19.45	16.64	⑱	新光US-REITオープン	2.12	16.83	9.74
⑨	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.29	17.37	2.89	⑲	MHAM株式インデックスファンド２２５	1.05	16.42	9.49
⑩	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	23.38	5.02	⑳	ワールド・ソブリンインカム	1.49	3.99	1.77

【2021 年 3 月末基準】

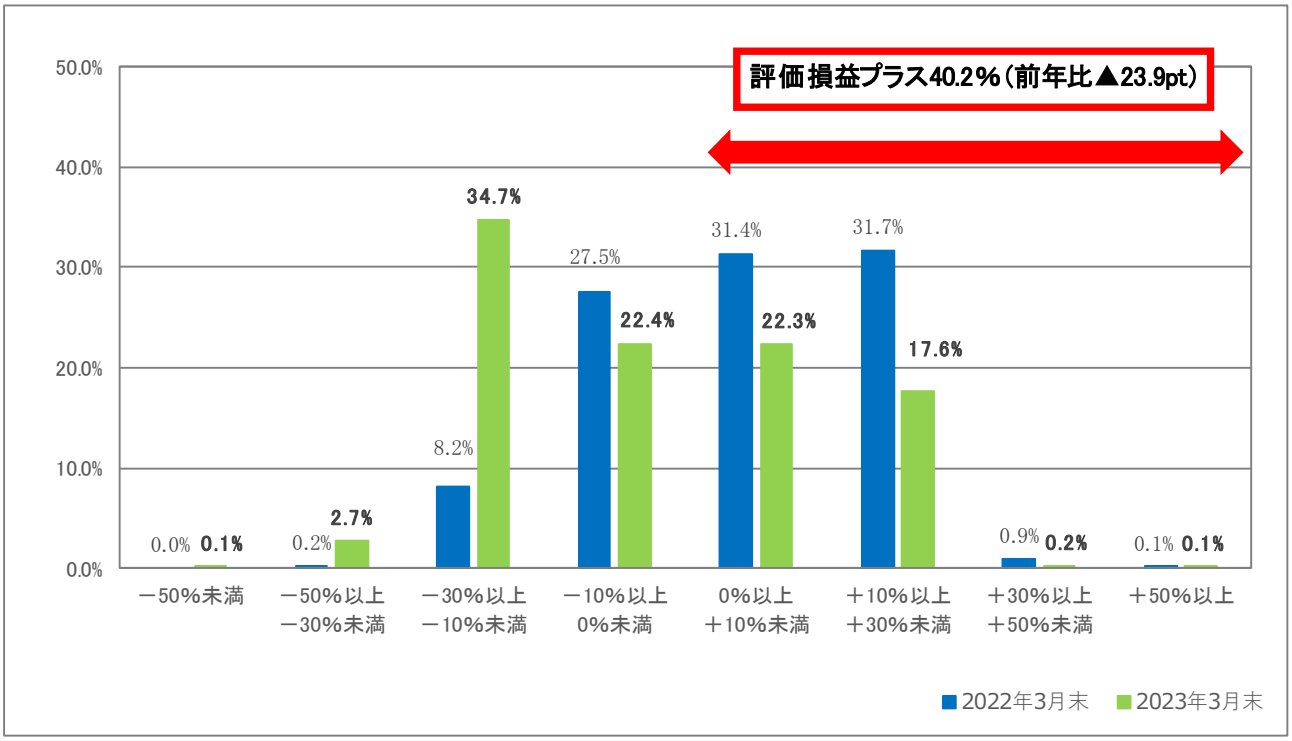
単位:%

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	パン･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

◆共通 KPI④

＜外貨建一時払保険の運用損益別顧客比率＞ 【原則2（注）】

以下のグラフは、お客さまにご加入いただいた外貨建一時払保険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しています。円安および海外金利上昇の影響により、運用損益がプラスのお客さまは、全体の40．2％（前年比▲23．9pt）となりました。



◆共通 KPI⑤

＜外貨建保険の契約にかかる「解約返戻金額＋既受取金額」の合計額上位20銘柄のコスト・リターン＞

【原則2（注）】

お客さまにご加入いただいた外貨建一時払保険契約の基準日時点における「解約返戻金額＋既受取金額」の合計額上位20銘柄について、コストに対するリターンをお示ししています。

20銘柄中6銘柄においてリターンがコストを上回りました。引続き、お客さまの意向を十分に確認したうえで、ライフプランに応じた商品を提案してまいります。

※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】保険契約開始から5年以上経過した契約が存在する外貨建一時払保険商品のうち、基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既受取金額の合計額上位20銘柄（2023年3月末時点／対象銘柄は下に記載）

【コスト】　各保険会社が簡易に定めた手数料率を使用

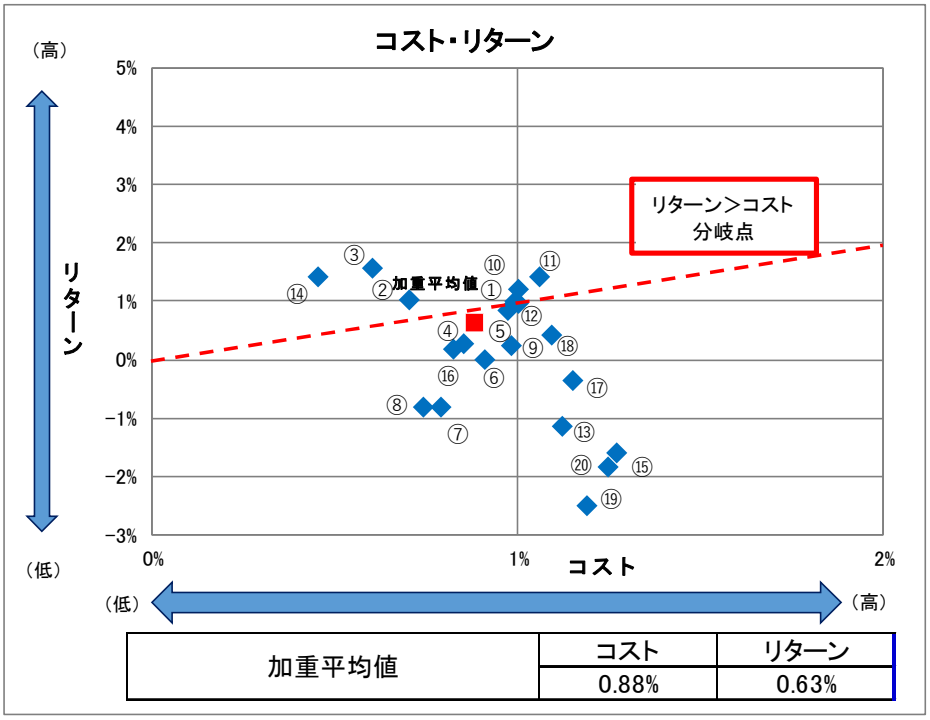
【リターン】（基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既受取金額－契約時点の一時払保険料）÷（契約時点の一時払保険料）を年率に換算し、各契約のリターン率を、契約時点の一時払保険料で加重平均

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格調整（MVA）を反映

※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払い保険料を下回る場合が多くあります。

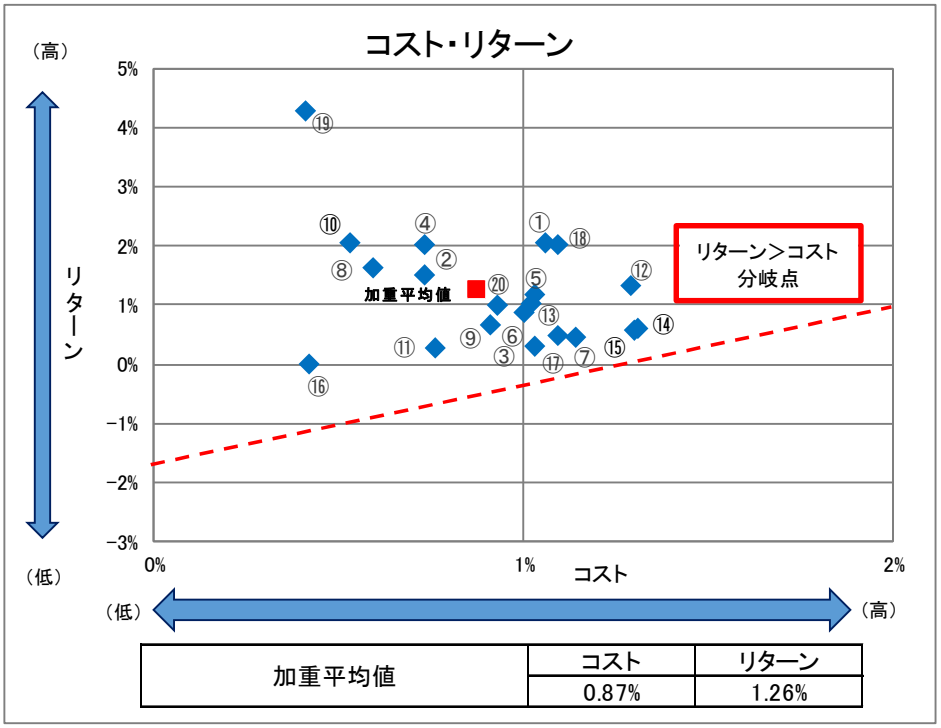
※解約返戻金は、基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

【2023 年 3 月末基準】
＜コスト・リターン＞



加重平均値	コスト	リターン
	0.88%	0.63%

【2022 年 3 月末基準】
＜コスト・リターン＞



加重平均値	コスト	リターン
	0.87%	1.26%

三十三銀行

＜「解約返戻金額＋既受取金額」の合計額上位20銘柄＞

【2023 年 3 月末基準】

単位：％

NO.	商品名	コスト	リターン	NO.	商品名	コスト	リターン
①	サニーガーデンEX	1.00	0.98	⑪	プレミアカレンシー・プラス2	1.06	1.41
②	プレミアレシーブ（外貨建）	0.70	1.02	⑫	プレミアプレゼント	0.99	1
③	サニーガーデン	0.60	1.58	⑬	生プレワールド4	1.12	▲1.15
④	プレミアギフト（豪ドル建）	0.85	0.27	⑭	三大陸	0.45	1.41
⑤	しあわせ、ずっと	0.97	0.83	⑮	ビー　ウィズ　ユー　プラス	1.27	▲1.59
⑥	プレミアジャンプ	0.91	0.01	⑯	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.82	0.17
⑦	やさしさ、つなぐ	0.79	▲0.8	⑰	えがお、ひろがる	1.15	▲0.37
⑧	生プレワールド3	0.74	▲0.8	⑱	プレミアジャンプ・終身（外貨建）	1.09	0.43
⑨	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.98	0.23	⑲	プレミアベスト	1.19	▲2.51
⑩	ロングドリームGOLD	1.00	1.22	⑳	プレミアジャンプ2・終身（外貨建）	1.25	▲1.85

【2022 年 3 月末基準】

単位：％

NO.	商品名	コスト	リターン	NO.	商品名	コスト	リターン
①	サニーガーデンEX	1.06	2.05	⑪	やさしさ、つなぐ	0.76	0.26
②	プレミアレシーブ	0.73	1.50	⑫	プレミアジャンプ・終身	1.29	1.32
③	プレミアジャンプ	1.03	0.30	⑬	ビーウィズユー（豪ドル建）	1.02	1.03
④	サニーガーデン	0.73	2.02	⑭	えがお、ひろがる	1.31	0.61
⑤	しあわせ、ずっと	1.03	1.17	⑮	プレミアジャンプ2・終身	1.30	0.58
⑥	プレミアギフト（豪ドル建）	1.00	0.86	⑯	ロングドリームプラス	0.42	▲0.01
⑦	プレミアジャンプ・年金	1.14	0.45	⑰	しあわせ、ずっとNZ	1.09	0.47
⑧	ロングドリームGOLD	0.59	1.63	⑱	ビーウィズユープラス	1.09	2.01
⑨	生涯プレミアムワールド3	0.91	0.65	⑲	アテナ	0.41	4.28
⑩	三大陸	0.53	2.04	⑳	ビーウィズユー（USドル建）	0.93	0.99

1．お客様にとって最善の金融商品・サービスの提供

（1）商品ラインアップの充実およびお客さまの利便性向上　【原則4、原則5、原則5（注1）、原則6】

◇自主的 KPI①＜当行ラインアップ＞【原則6】

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			取扱本数	うち窓口販売	インターネット専用へ移行
国内	債券		4	2	0
	株式		17	8	2
	ＲＥＩＴ		5	3	0
海外	債券		35	5	10
		先進国	19	2	9
		新興国	8	2	0
		ハイイールド	8	1	1
	株式		67	22	16
		先進国	60	21	14
		新興国	7	1	2
	ＲＥＩＴ		15	3	0
バランス			27	18	3
その他			2	0	0
合計			**172**	**60**	**31**

※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		取扱本数
変額保険		1
個人年金保険		5
	一時払	3
	平準払	2
終身保険		28
	一時払	19
	平準払	9
養老保険		1
介護保険		1
医療保険		15
認知症保険		1
がん保険		4
収入保障保険		4
定期保険		1
合計		**61**

【具体的な取り組み】

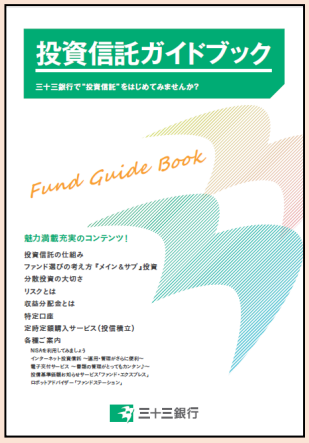
①商品ラインアップの充実

お客さまに対し、より丁寧なご説明および最適な商品をお選びいただく観点から、投資信託 31 ファンドをインターネット専用商品に移行し、窓口販売での取扱商品を厳選することでラインアップの充実を図りました。現在、2024 年 1 月からの新NISA制度のスタートに向け、お客さまの資産形成に役立つ魅力的な商品ラインアップとなるよう、見直しを検討しています。

②パンフレットの活用　【原則4、原則5、原則5（注1）】

お客さまにとって取扱商品をよりわかりやすくご案内できるよう、「投資信託ラインアップ」の掲載内容を商品一覧のみに絞り、その他の情報については「投資信託ガイドブック」として別冊化いたしました。また、投資信託の郵送物についても記載内容がすぐにわかるよう「投資信託サポートブック」を新たに作成しました。それぞれの冊子はタブレットにも登載しており、さらなる利便性向上をはかっていく予定です。

投資信託ラインアップ



投資信託ガイドブック

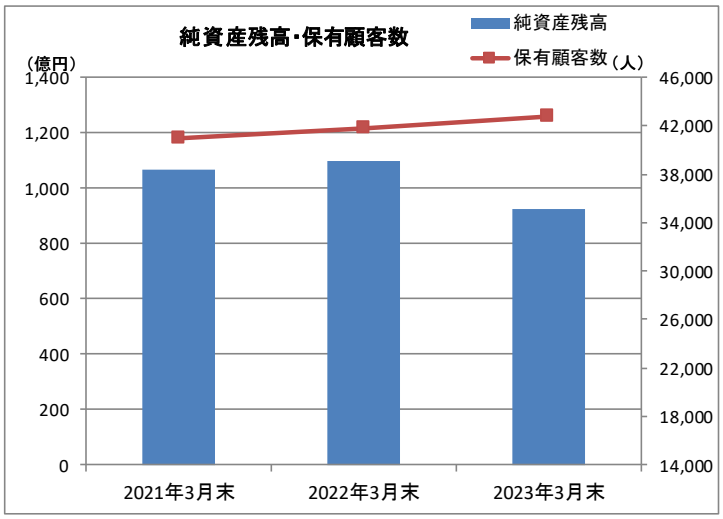
投資信託サポートブック

（2）お客さま本位の商品提案

【原則2、原則2（注）、原則3、原則3（注）、原則5、原則5（注1）、原則6、原則6（注1～5）】

◇自主的 KPI②＜投資信託純資産残高・保有顧客数＞ 【原則2（注）】

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組んでおります。2023年3月末について、保有顧客数は前年比やや増加したものの、純資産残高は減少しました。引続き、「お客さま本位」の取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。



◇自主的 KPI③＜投資信託販売額上位ファンド＞ 【原則2】

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、前年度と比較してインデックス型のファンドの販売が上位にランクインしてきています。

順位	2022年度実績	分配頻度	販売手数料率（上限/税抜）
1	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%
2	ダイワJ－REITオープン（毎月分配型）	毎月	2.0%
3	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
4	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
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）	毎月	2.5%
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月分配型（為替ヘッジなし）予想分配金提示型	毎月	3.0%
7	eMAXIS　日経225インデックス	年1回	0.0%
8	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%
9	FANG＋インデックス・オープン	年1回	2.0%
10	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	年2回	3.0%

順位	2021年度実績	分配頻度	販売手数料率（上限/税抜）
1	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	毎月	2.0%
2	グローバルAIファンド（予想分配金提示型）	毎月	3.0%
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%
4	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	年2回	3.0%
5	グローバル水素株式ファンド	年1回	3.0%
6	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%
7	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	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%
9	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
10	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%

◇自主的 KPI④＜投資信託積立契約件数上位ファンド＞ 【原則2】

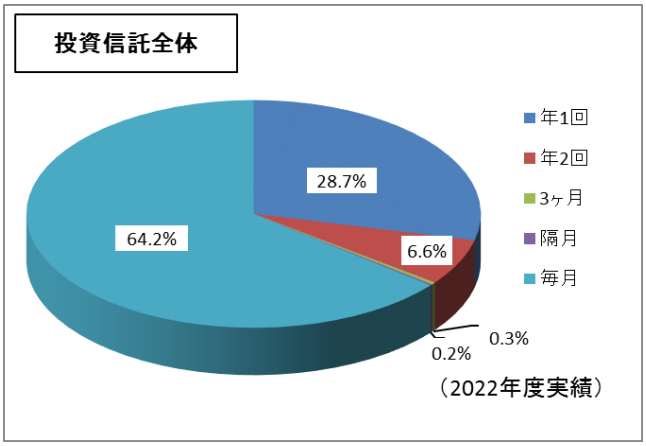
長期積立分散投資の推進により、つみたて NISA 専用ファンドが上位にランクインしています。

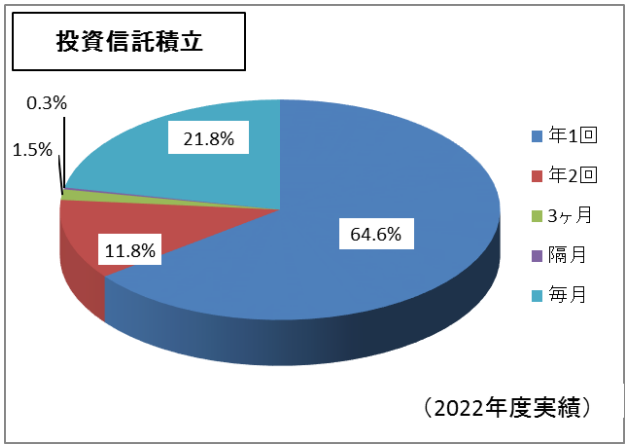
順位	2022年度実績	分配頻度	販売手数料率（上限/税抜）
1	【つみたてNISA専用】たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード
2	【つみたてNISA専用】たわらノーロードバランス（8資産均等型）	年1回	ノーロード
3	【つみたてNISA専用】たわらノーロード日経225	年1回	ノーロード
4	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）（毎月分配型）	毎月	2.0%
5	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%
6	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	毎月	2.0%
7	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
8	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
9	トレンド・アロケーション・オープン	年1回	2.0%
10	【つみたてNISA専用】SMT　グローバル株式インデックス・オープン	年1回	ノーロード

順位	2021年度実績	分配頻度	販売手数料率（上限/税抜）
1	【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
2	【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】たわらノーロード日経225	年1回	ノーロード
4	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	毎月	2.0%
5	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%
6	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
7	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%
8	FANG+インデックス・オープン	年1回	2.0%
9	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%
10	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	年2回	3.0%

◇自主的 KPI⑤＜決算回数別　投資信託販売比率 （金額ベース）＞【原則2】

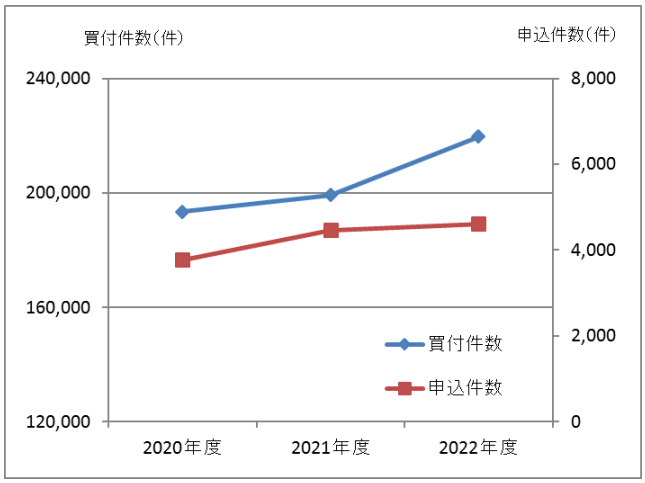
投資信託全体では毎月分配型の比率が最も高くなっています、一方で、投資信託積立においては長期投資の観点から、お客さまに安定的な資産形成にふさわしい商品の案内に努めた結果、年１回決算型の商品が最も高い比率となっています。引き続きお客さまの知識・経験にもとづいて、ライフステージやニーズに沿った商品をご提案してまいります。





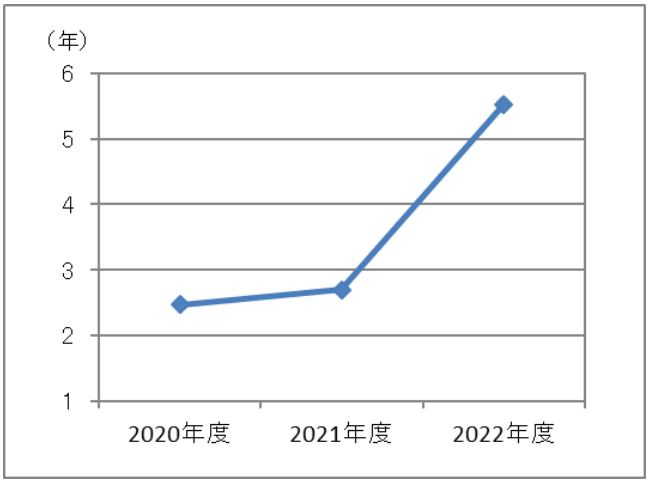
◇自主的 KPI⑥＜投資信託積立　買付件数／申込件数＞【原則2】

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。



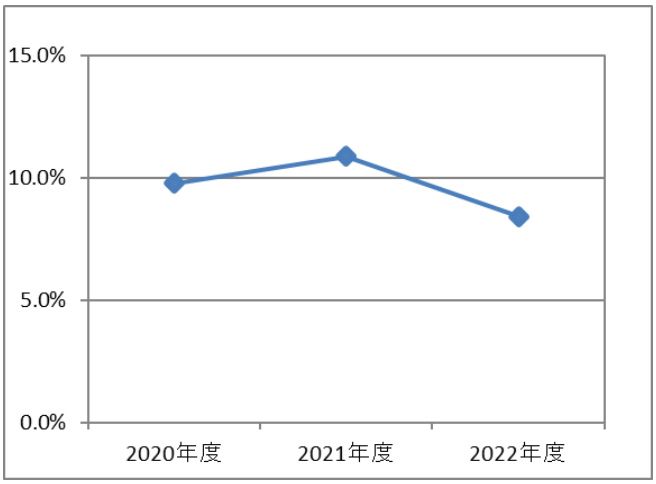
◇自主的 KPI⑦＜投資信託平均保有期間＞【原則2】

「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長期化に向け堅調に推移しています。



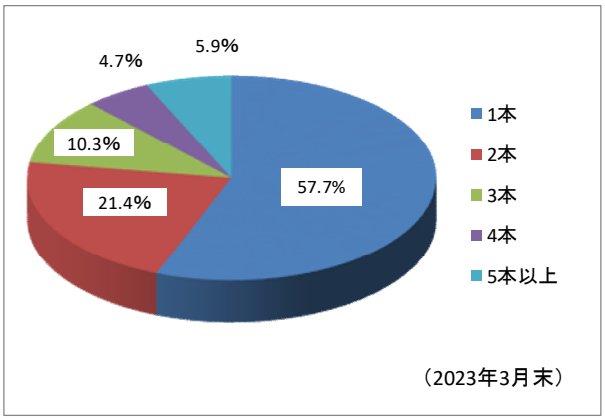
◇自主的 KPI⑧＜投資信託純資産平均残高に対する分配金の割合＞【原則2】

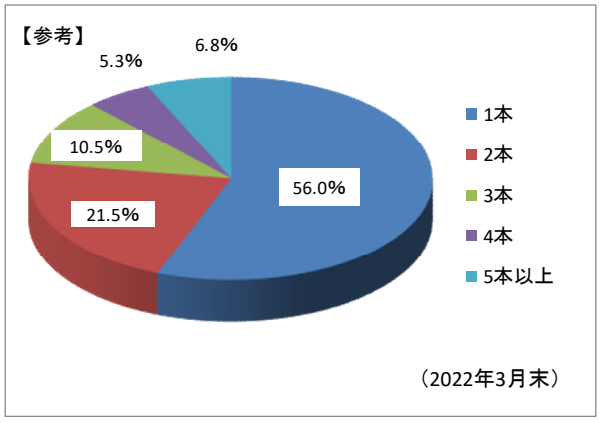
一部のテーマ型株式投資信託商品において、不安定な市況を背景に分配額を減らしたことなどから、純資産平均残高に対する分配金の割合は減少しました。



◇自主的 KPI⑨＜投資信託　複数銘柄保有顧客比率＞【原則2】

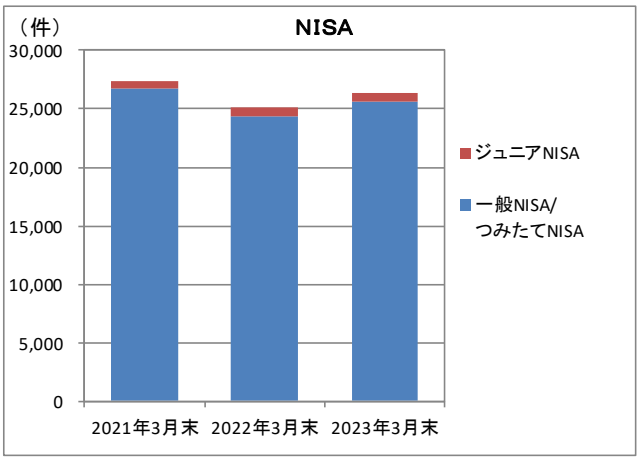
投資信託を保有されているお客さまの保有銘柄数別の比率をお示ししています。
複数の銘柄を保有されているお客さまは前年比 1.7pt 減少しています。引続きお客さまの安定的な資産形成に資するよう、長期分散投資のご提案を推進いたします。

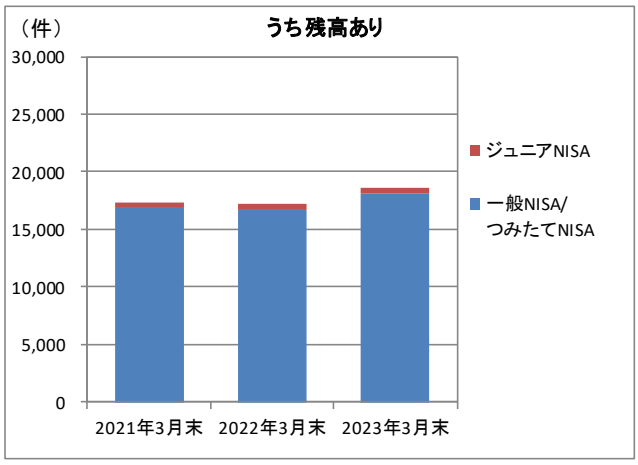




◇自主的 KPI⑩＜NISA 口座数／うち残高あり口座数＞【原則2】

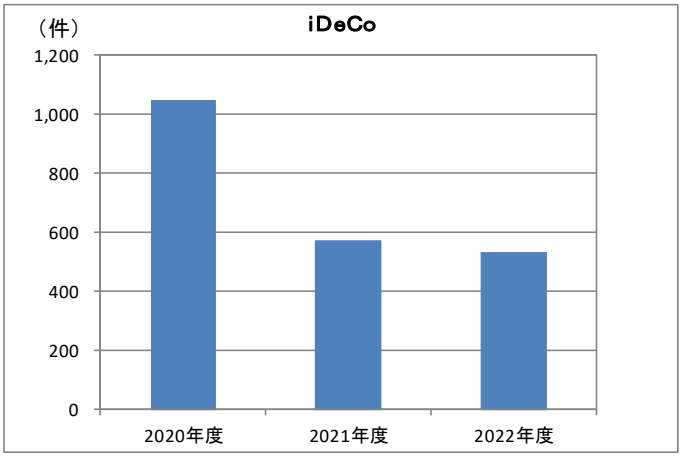
税制面の優遇がある制度として、NISA・ｉDeCoを推奨しています。NISAについては、2021 年末に制度対応に伴う「みなし口座」の廃止を行ったことで口座数が減少しましたが、2022 年度はきめ細かく制度についての情報提供に努めた結果、口座数および利用数（残高あり）ともに増加しました。





◇自主的 KPI⑪＜iDeCo 受付件数＞【原則2】

法改正にかかる情報提供および手続きの非対面化など、ｉDeCoの推奨に努めましたが、受付件数については前年比横ばいとなりました。



【具体的な取り組み】

①「いっしょにマネープラン」パンフレットの活用 【原則6（注1、5）】

お客さまのライフステージに応じて、年代ごとに豊かな将来設計をサポートできるよう、充実したコンテンツをご用意しています。【将来設計のキホン編】では、必要になるお金を目的別に色分けし、それぞれの具体的な金額を確認していきます。【将来設計のサポート編】では、色分けで確認した必要なお金の準備方法について、ご紹介しています。

②当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について【原則3】

商品の選定および提案にあたっては、特定の会社に偏重することなく、お客さまにとって最善の利益につながるよう適切に取扱っています。

利益相反については三十三銀行として「利益相反管理方針」を定め、ホームページにも掲示しています。

③手数料や運営管理費用の多寡にかかわらない商品提供【原則3（注）】

自主的 KPI④＜投資信託積立契約件数上位ファンド＞に掲載した、投資信託販売上位銘柄には、低手数料率の銘柄も多くランクインしています。手数料・運営管理費用の多寡にかかわらず、お客さまのニーズにあった適切な商品の提供に努めています。

（3）適切なアフターフォロー 【原則6（注1、5）】

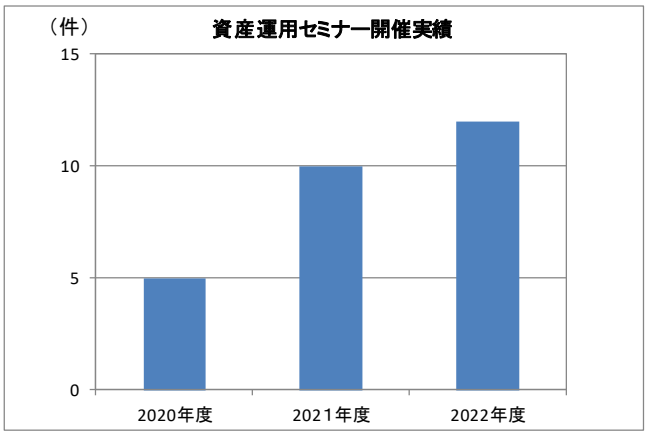
投資信託や保険商品などのリスク商品を保有しているお客さまに対し、継続的なアフターフォローを実施しています。以下の基準以外にも、お客さまの属性に応じ、都度きめ細やかなアフターフォローに努めています。

実施基準	定時	投資信託（年2回）	対象：以下のいずれかに該当するお客さま ①評価損 30%以上のお客さま ②75 歳以上のお客さま
		保険（年1回）	対象：以下のいずれかに該当するお客さま ①変額保険（個人年金保険、終身保険）、外貨建保険の契約者さま ②契約後 1 年を迎える定額保険の契約者さま ③75 歳以上の契約者さま
	臨時	投資信託	対象：保有ファンドの基準価額が前営業日より5%以上下落したお客さま

（4）資産運用に関する情報提供 【原則6（注1、4、5）】

◇自主的 KPI⑫＜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について対策を講じたうえで、少人数のお客さまを対象にした出張セミナー「まちゼミ」を開催したほか、投資信託会社による WEB セミナー、投資信託協会主催の無料オンラインセミナーの紹介など、WEB を活用しお客さまへの情報提供に努めました。



【具体的な取り組み】

①無料個別相続相談会の実施

ハウスメーカー、税理士事務所の協力のもと、富裕層のお客さまに対し、「個別相続相談会」を継続して開催しています。2022年度は延べ53カ店において283件のご相談をいただきました。

②企業担当者さま向け「個人型確定拠出年金（iDeCo）説明会」

地元企業さまのご要望に応じて、年金担当者さま向けに共同で確定拠出年金制度についての説明会を開催いたしました。

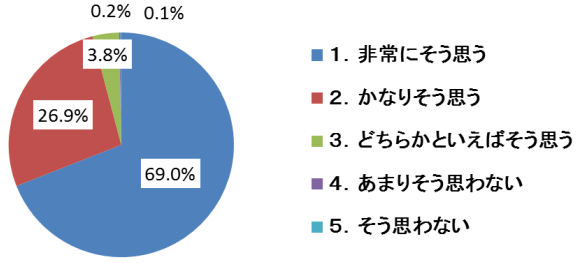
2．お客さまへの説明内容の充実 【原則4、原則5、原則5（注1～5）、原則6、原則6（注1～5）、原則7（注）】

◇自主的 KPI⑬＜お客さまアンケート結果＞ 【原則7（注）】（実施期間：2022 年 11 月～2023 年 1 月 回答者数：972 名）

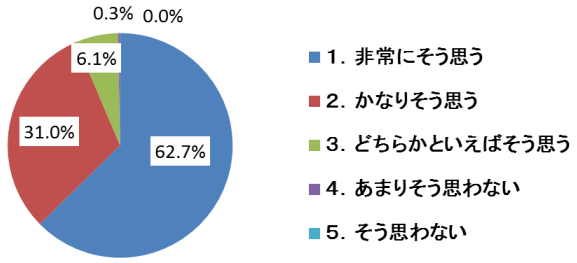
当行の金融商品販売が「お客さま本位」であるかを検証するため、金融商品を購入していただいたお客さまにアンケートを実施しており、結果については概ね良好となっています。

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。

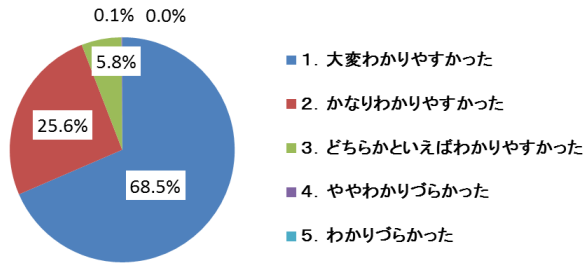
Q1. 担当者は「お客さま本位」の姿勢で応対していましたか？



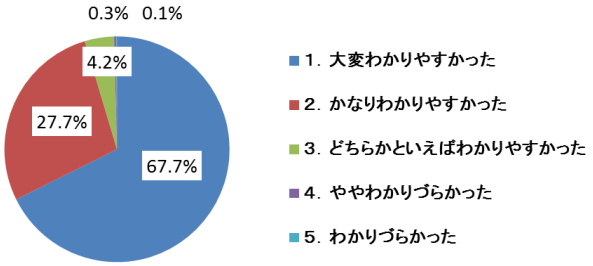
Q2.お客さまのライフステージにあった商品を提案していましたか？



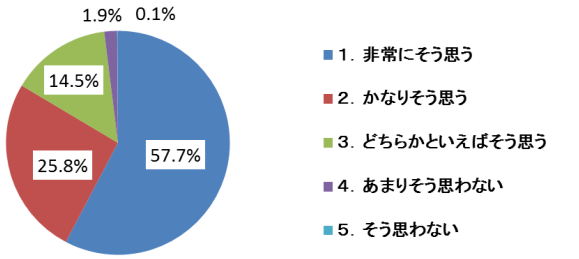
Q3.商品内容やリスクについて、ご説明はいかがでしたか？



Q4.ご負担いただく費用や手数料について、ご説明はいかがでしたか？



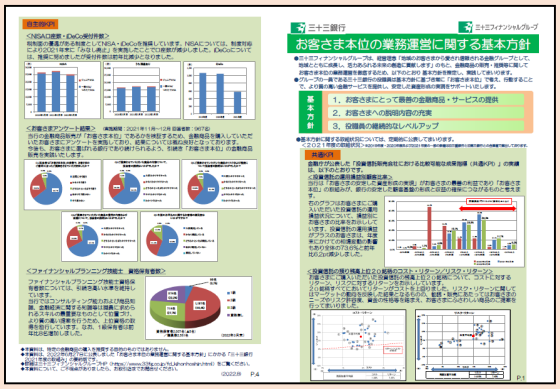
Q5.資産運用や金融商品に関して、今後も相談したいと思いますか？



【具体的な取り組み】

①お客さま向けご説明資料の活用 【原則2、原則2（注）】

「お客さま本位の業務運営」にかかる当行の取り組みについて、投資経験の浅いお客さまにもわかりやすくご説明できる資料をご用意しています。また、アンケート実施の際にも本資料の内容をご説明のうえお客さまに回答をご依頼しています。金融商品をご購入いただいたお客さまからの評価を今後の取組みにつなげています。



②タブレット端末の活用等 【原則5（注3、5）】

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、わかりやすい説明および充実した情報提供に努めています。また申込手続きの電子化により、お客さまのさらなる利便性向上を図っています。

③「パーソナルシート」の活用 【原則6（注1）】

お客さまの資産背景や家族構成を把握し、将来に向けた意向を十分にヒアリングしたうえで、運用方針や相続などに対する考え方などを「見える化」し、ご家族を含めた総合的なご提案につなげています。

④高齢のお客さまに対する勧誘ルールの遵守 【原則6（注4）】

高齢のお客さまに対して金融商品を提案・販売する場合は、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、ご本人の理解度を十分に確認しながらより丁寧なご説明を行うよう勧誘ルールを遵守しています。

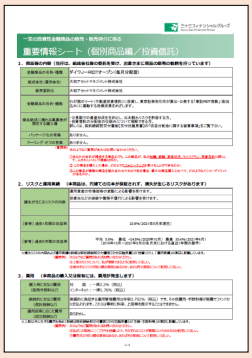
⑤「重要情報シート」の導入

【原則4、原則5、原則5（注1～5）、原則6（注4）】

お客さまにとってよりわかりやすい情報提供を行うため、商品内容を比較しやすいよう表示した「重要情報シート（金融事業者編）、（個別商品編）」を導入しました。

個別商品編については、投資信託全 172 商品、生命保険は対象全 20 商品について運用を開始しています。

金融事業者編



個別商品編

⑥パッケージ商品の取扱い 【原則5（注2）、原則6（注2）】

当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、その顧客にふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供していきます。当行の使用する「重要情報シート（個別商品編）」には、当該商品についてのパッケージ化の有無、および個別の金融商品としての購入可否について記載しています。

⑦商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い 【原則6（注3）】

取扱商品に関する「商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性」については、当行のリスク分類と整合性を検証のうえ、必要と思われる場合に随時提供していきます。当行の使用する「重要情報シート（個別商品編）」には、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。なお、当行は金融商品を組成する金融事業者ではありません。

また、2022年度においては金融商品仲介業務における複雑な仕組債（EB債）について、販売後の状況を分析したうえで、各証券会社と連携し「複雑な仕組債にかかる勧誘開始基準」の改定に加え、当行の仕組債の取扱基準を制定するなど、体制の見直しを行いました。

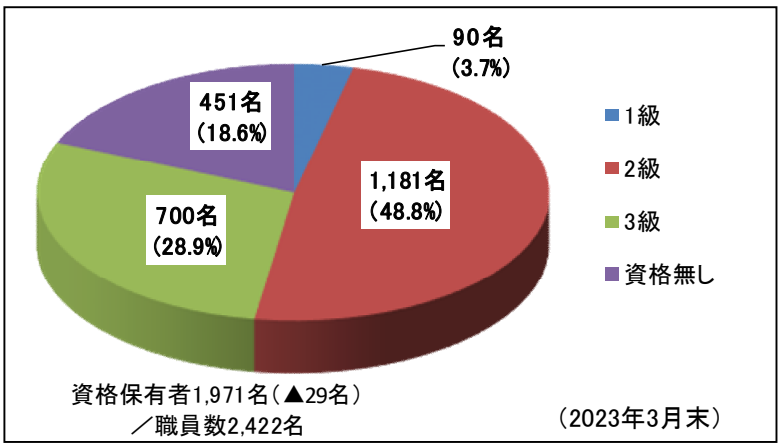
3．役職員の継続的なレベルアップ　【原則7、原則7（注）】

◇自主的 KPI⑭＜ファイナンシャルプランニング技能士　資格保有者数＞　【原則7】

ファイナンシャルプランニング技能士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。
当行では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、上位資格の取得を励行しています。なお、1級保有者は職員数の減少もあり前年比 5 名減少しました。

【2023 年 3 月末基準】

保有FP資格	割合	保有者（人）	前年比
1級	3.7%	90	▲5
2級	48.8%	1,181	▲8
3級	28.9%	700	▲16
資格無し	18.6%	451	▲62
総計	100.0%	2,422	▲91



【具体的な取り組み】

①従業員への動機づけ（業績評価体系）【原則7、原則7（注）】

業績評価体系については、「お客さま本位の業務運営」の実践を通して、銀行の安定的な顧客基盤の形成と収益の確保につながる取組みを評価する仕組みを取り入れています。
2023年度より、「お客さま本位の業務運営」をこれまで以上に定着・浸透をはかり、お客さまの長期安定的な資産形成に資するため、「預かり資産残高」ならびに「預かり資産取引顧客数」等の増加に対する評価割合をより重視するなど、金融商品販売にかかる業績評価体系を見直しました。

②営業責任者・内部管理責任者研修

「お客さま本位の業務運営」の定着・浸透をはかるため、営業店の各責任者を対象にコンプライアンス、コンダクトリスクに関する研修を実施することで、本部部門との意識・情報共有を図っています。

③オンライン研修

投資信託会社主催の職員向けオンラインセミナー「ナイトカフェ」を前年度は 36 回実施しました。
マーケット分析、運用手法、商品性など様々なテーマで開催し、お客さまのライフプランやニーズに沿った商品提案スキルの習熟に努めています。

④集合研修

講師に岡下和美氏（預かり資産業務研究所　代表）を招聘し、営業店職員向けに「預かり資産業務の真髄」と題して「お客さま本位の業務運営」の実践に向けた研修を実施いたしました。2023 年度においても引き続き実施を予定しています。

以　上