

お客さま本位の業務運営

三十三銀行 2023 年度の取組み

※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。

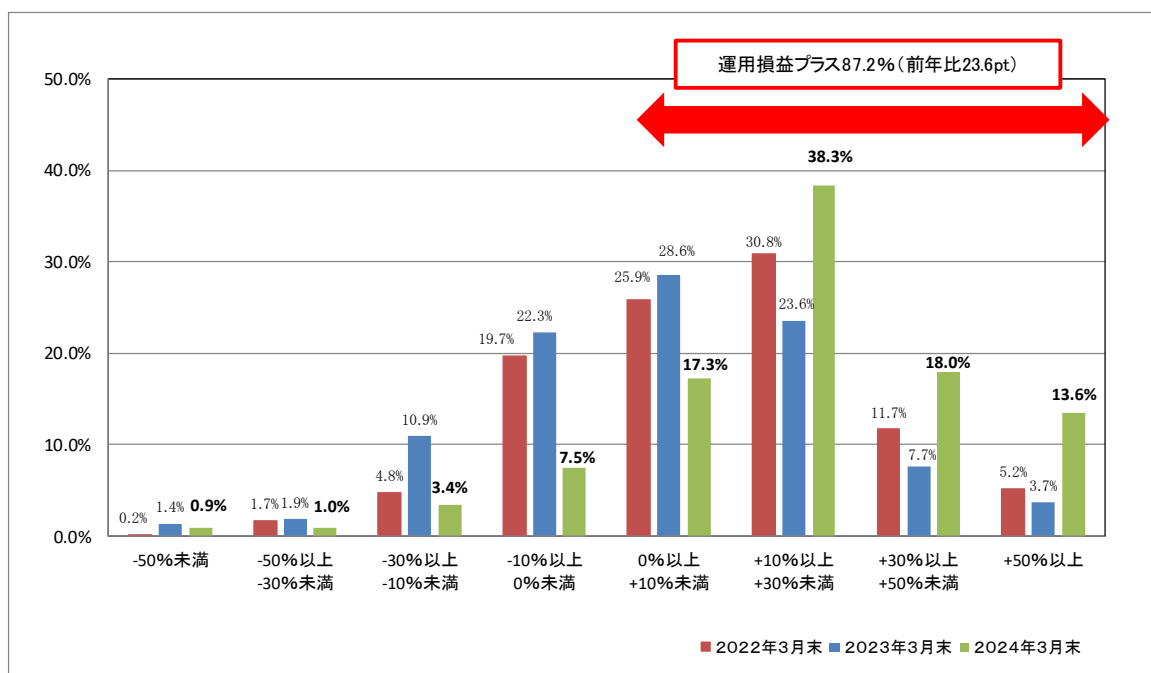
◆共通 KPI①

＜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ています。

2023年度においては、欧米の金利政策の動向が注目されるなかにあつて、国内および米国株式市場は堅調に推移しました。また為替市場において円安に推移した影響もあり、投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の87.2%と前年比23.6pt 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。

◆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ています。

20銘柄中全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。

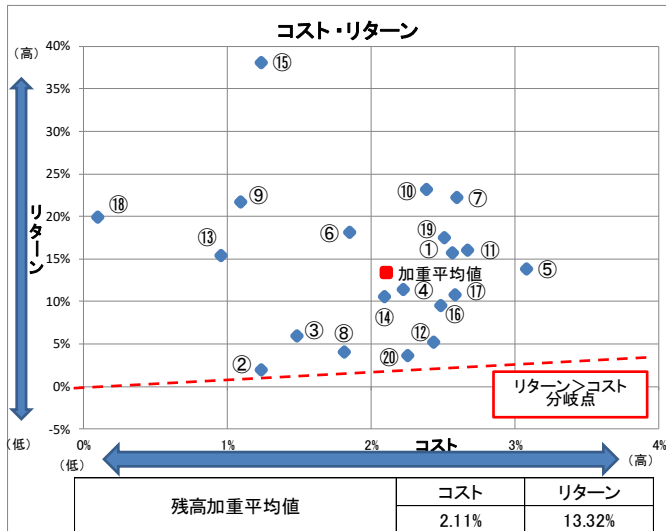
【対象銘柄】設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄(2024年3月末時点／対象銘柄は下に記載)

【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

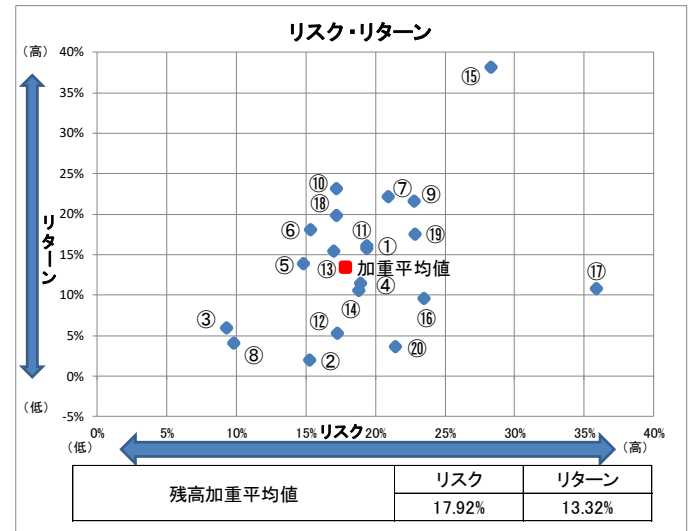
【リスク】過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) 【リターン】過去5年間のトータルリターン(年率換算)

【2024 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞

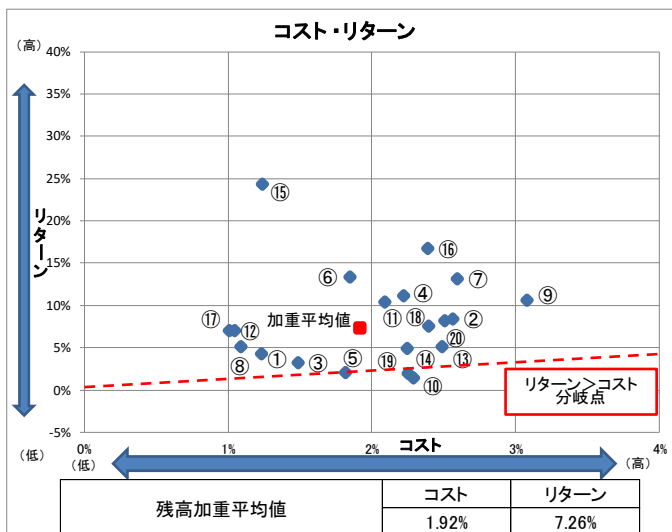


＜リスク・リターン＞

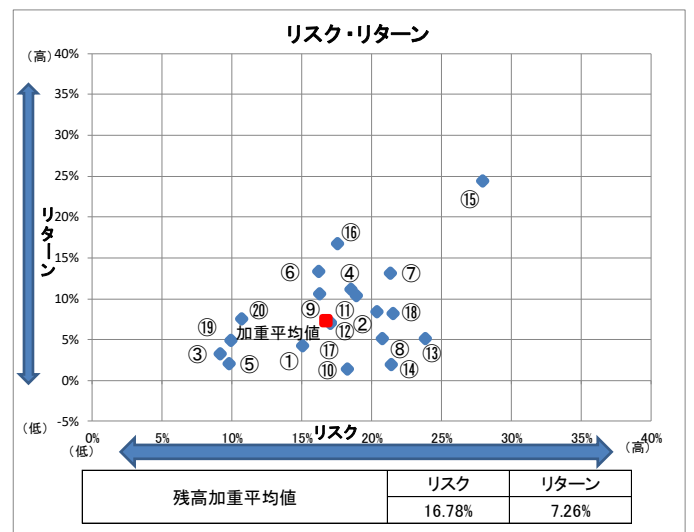


【2023 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞

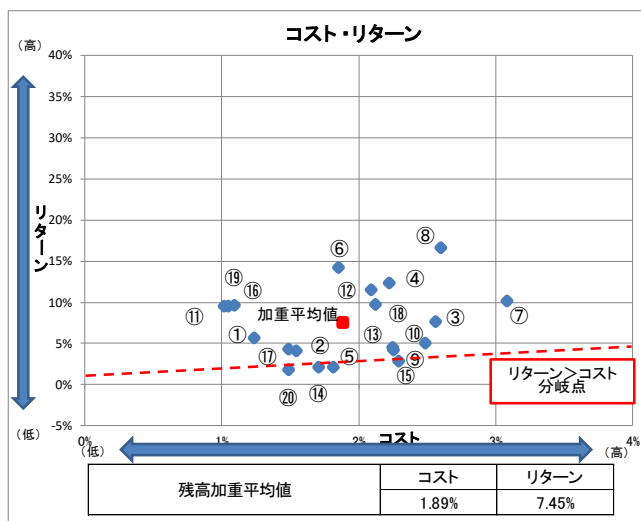


＜リスク・リターン＞

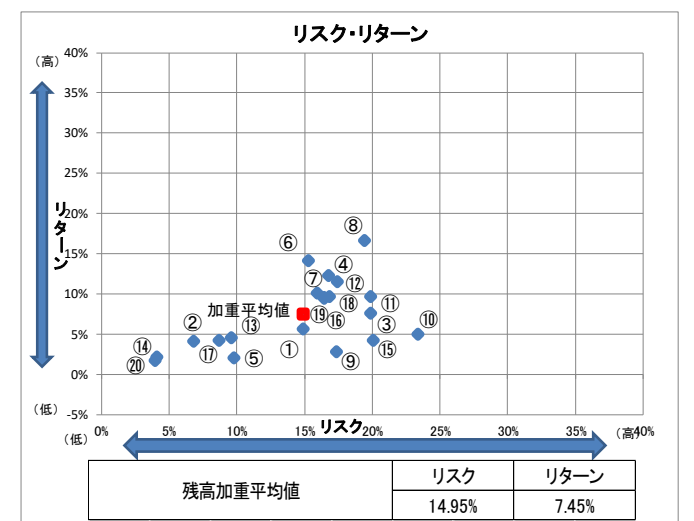


【2022 年 3 月末基準】

＜コスト・リターン＞



＜リスク・リターン＞



<預り残高上位20銘柄>

【2024 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	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	19.39	15.71	⑪	インベスコ世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし> (年1回決算型)	2.67	19.35	16.05
②	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.23	15.30	1.96	⑫	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.43	17.24	5.26
③	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49	9.28	5.94	⑬	ストックインデックスファンド225	0.96	17.02	15.39
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	18.94	11.41	⑭	フィデリティ・USリート・ファンドB (為替ヘッジなし)	2.09	18.82	10.56
⑤	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	14.82	13.85	⑮	FANG+インデックス・オープン	1.24	28.31	38.13
⑥	グローバル好配当株オープン	1.85	15.34	18.09	⑯	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	23.50	9.54
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	20.90	22.18	⑰	グローバル・フィンテック株式ファンド (年2回決算型)	2.59	35.87	10.81
⑧	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	4.08	⑱	【つみたて投資枠】たわらノーロード先進国株式	0.10	17.20	19.90
⑨	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.80	21.66	⑲	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	2.51	22.85	17.55
⑩	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資Dコース毎月(為替ヘッジなし)	2.39	17.18	23.15	⑳	ワールド・リート・オープン (毎月決算型)	2.26	21.46	3.68

【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プン<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・米国成長株投資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】

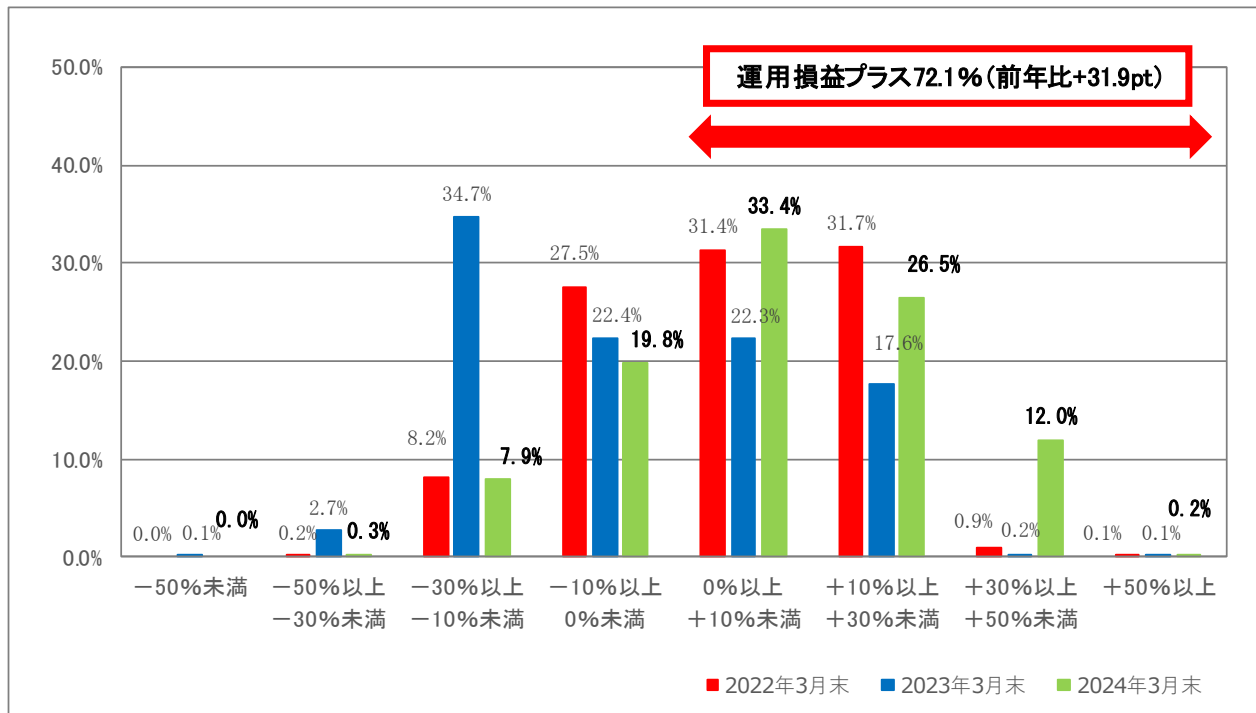
単位 %

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

◆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72.1%(前年比+31.9pt)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ています。

20銘柄中16銘柄においてリターンがコストを上回りました。引き続き、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(2024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

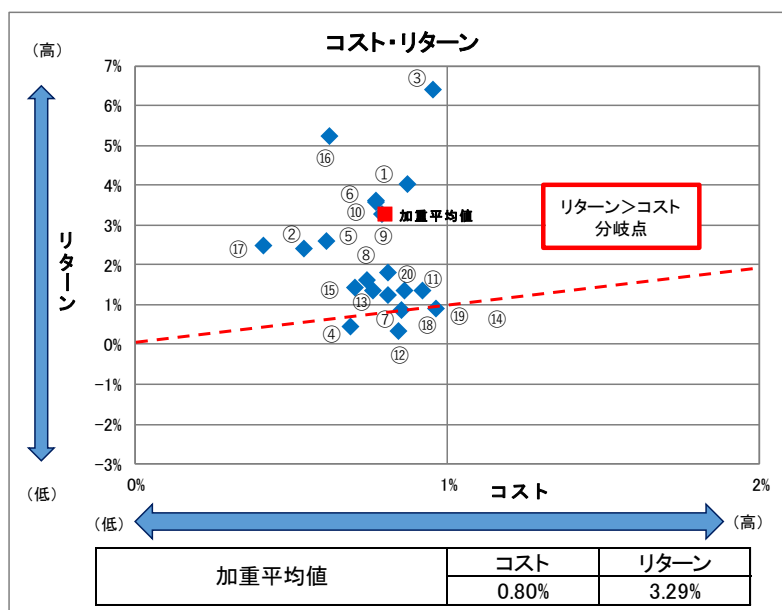
【リターン】 $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{基準日時点の既受取金額} - \text{契約時点の一時払保険料}) \div (\text{契約時点の一時払保険料})$ を年率に換算し、各契約のリターン率を、契約時点の一時払保険料で加重平均

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

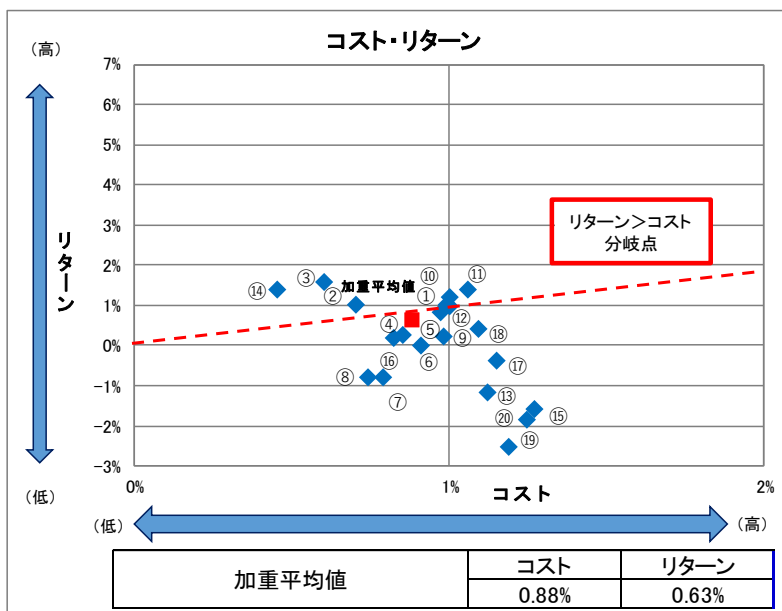
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払い保険料を下回る場合があります。

※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。

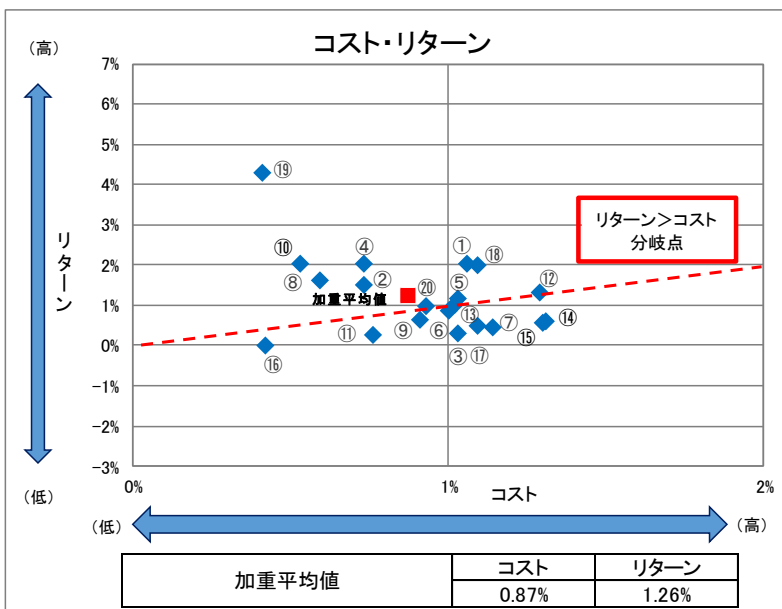
＜コスト・リターン＞
【2024 年 3 月末基準】



【2023 年 3 月末基準】



【2022 年 3 月末基準】



<「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄>

【2024 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	0.87	4.02	⑪	プレミアジャンプ	0.81	1.24
②	プレミアレシーブ(外貨建)	0.61	2.61	⑫	ビー ウィズ ユー プラス	0.84	0.32
③	ロングドリームGOLD2	0.95	6.41	⑬	ロングドリームGOLD	0.74	1.61
④	やさしさ、つなぐ	0.69	0.46	⑭	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	0.86	1.35
⑤	サニーガーデン	0.54	2.42	⑮	ビーウィズユー(豪ドル建)	0.70	1.42
⑥	プレミアプレゼント	0.77	3.61	⑯	夢のプレゼント	0.62	5.22
⑦	プレミアギフト(豪ドル建)	0.76	1.34	⑰	三大陸	0.41	2.48
⑧	しあわせ、ずっと	0.81	1.81	⑱	プレミアベスト	0.85	0.85
⑨	プレミアストーリー2	0.79	3.26	⑲	えがお、ひろがる	0.96	0.92
⑩	プレミアカレンシー・プラス2	0.77	3.58	⑳	プレミアジャンプ・終身(外貨建)	0.92	1.35

【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	1.00
③	サニーガーデン	0.60	1.58	⑬	生涯プレミアムワールド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	▲0.80	⑰	えがお、ひろがる	1.15	▲0.37
⑧	生涯プレミアムワールド3	0.74	▲0.80	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(USD建)	0.93	0.99

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 【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
国内	債券	2	1
	株式	19	10
	REIT	5	3
海外	債券	12	6
	先進国	8	4
	新興国	3	2
	ハイイールド	1	0
	株式	54	27
	先進国	47	26
	新興国	7	1
	REIT	10	4
バランス		21	15
その他		2	0
合計		125	66

※うちノーロードファンド41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	9
一時払	6
平準払	3
終身保険	23
一時払	17
平準払	6
養老保険	1
介護保険	1
医療保険	7
認知症保険	1
がん保険	3
収入保障保険	2
定期保険	1
合計	49

【具体的な取組み】

①商品ラインアップの充実【原則6】

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、商品ラインアップを適宜見直ししています。2024年1月よりスタートした新NISAに先立ち、当行では2023年10月より順次28商品を新たに採用するなどして、制度開始当初から新NISAを十分に活用した資産形成ができるように体制を整備しました。今後についても、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、見直していきます。

②WEBを活用した非対面による投資信託口座、非課税口座開設サービスの開始【原則6】

投資信託口座や、非課税口座の開設にかかるお手続きをご来店いただくことなく簡便かつ迅速に行うことができるよう、WEB上で申込手続きが完結できるサービスを開始いたしました。

③タブレットを活用した対面での投資信託口座、非課税口座開設の簡便化【原則6】

対面の場合においても、従来より申込書に自署いただいていた口座開設のお手続きを、タブレット上で電子サインをいただくことで完結できる機能を追加いたしました。

今後においても、お客さまにとってさらなる利便性向上につながるサービスを検討していきます。

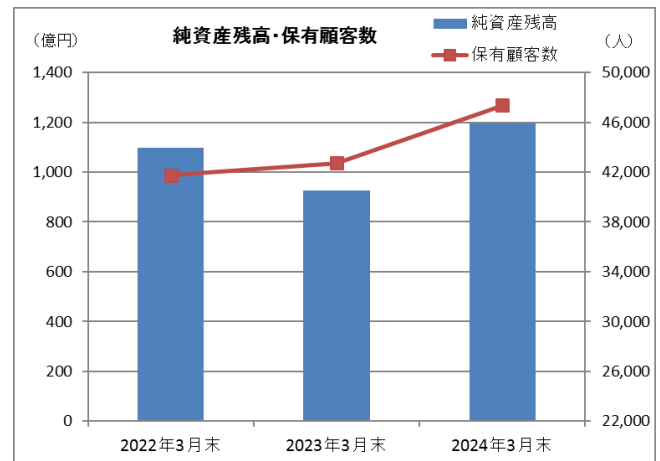
(2)お客さま本位の商品提案

【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り組んでおります。2024年3月末について、堅調な市況、商品ラインアップの大幅見直しや新NISAがスタートしたことなどが後押しとなり、保有顧客数、純資産残高ともに増加しました。

引き続き、「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。



◇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、米国株式での運用を軸としつつ、新NISAも活用した長期的な資産形成をめざすニーズに合ったファンドが上位にランクインしてきています。

順位	2023年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)	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%	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	グローバル・ヘルスケア & バイオ・ファンド	年2回	3.0%	2	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	2.0%
3	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%	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	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞ (年1回決算型)	年1回	3.0%	4	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
5	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%	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	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	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	eMAXIS 日経225インデックス	年1回	0.0%
8	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%	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	ダイワJ-REITオープン(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	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース (為替ヘッジなし)	年2回	3.0%	10	グローバル・ヘルスケア & バイオ・ファンド	年2回	3.0%

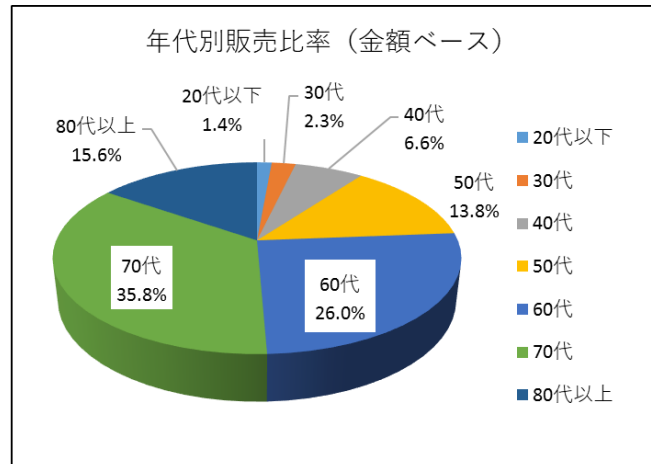
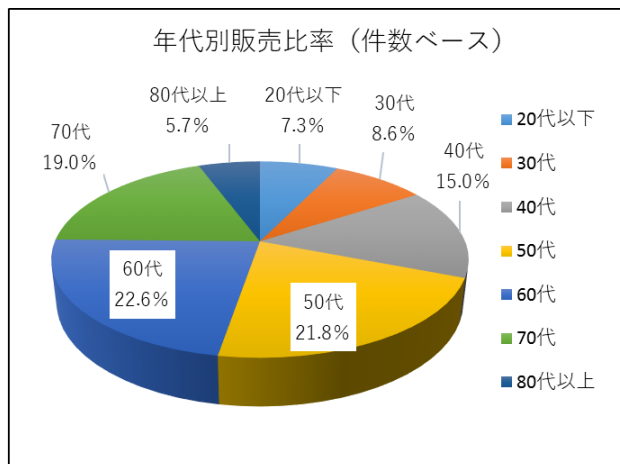
◇自主的 KPI④＜投資信託積立契約件数上位ファンド＞【原則2】

長期積立分散投資の推進および新NISAの開始により、つみたて投資枠専用ファンドが上位にランクインしています。

順位	2023年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)	順位	2022年度実績	分配 頻度	販売手数料率 (上限/税抜)
1	【つみたて投資枠】 たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード	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	【つみたて投資枠】 たわらノーロード日経225	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	【つみたて投資枠】 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	【つみたて投資枠】 たわらノーロードS・P500	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	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%	5	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%
6	ストック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	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞ (年1回決算型)	年1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	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%	8	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
9	eMAXIS Slim米国株式(S・P500)	年1回	ノーロード	9	トレンド・アロケーション・オープン	年1回	2.0%
10	MHAM株式インデックスファンド225	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

◇自主的 KPI⑤＜年代別 投資信託販売比率＞【原則2】

投資信託販売件数、販売額を年代別で比較すると、件数ベースでは60代、50代のお客さまを中心とする構成となっていますが、金額ベースでは70代のお客さまが最も高い割合となっています。

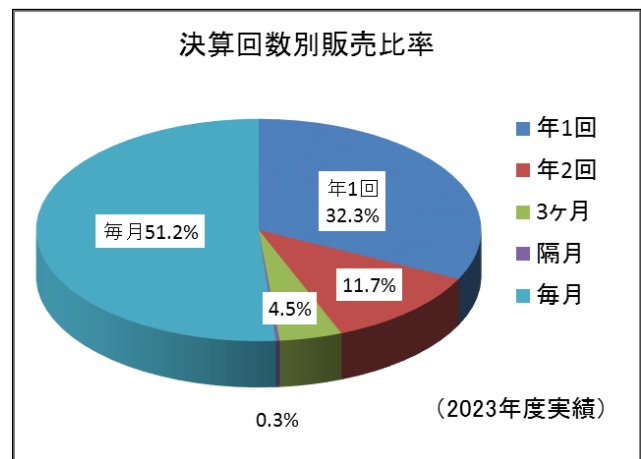


◇自主的 KPI⑥＜決算回数別 投資信託販売比率（金額ベース）＞【原則2】

投資信託販売額では毎月分配型の比率が51.2%と最も高くなっています。

毎月分配型投資信託は、定期的な入金期待できる一方で、運用として非効率となる可能性があることから、資産形成層のお客さまや運用初心者のお客さまには、NISAを活用した長期安定的な資産形成をお勧めしています。

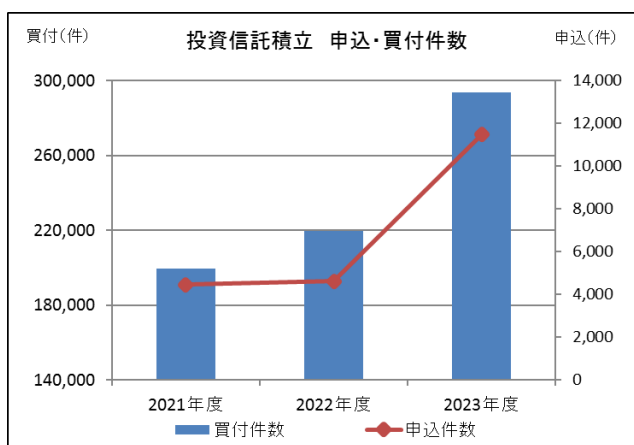
当行では、引き続きお客さまの知識・経験にもとづいて、ライフステージやニーズに沿った商品をご提案してまいります。



◇自主的 KP⑦＜投資信託積立 買付件数／申込件数＞

【原則2】

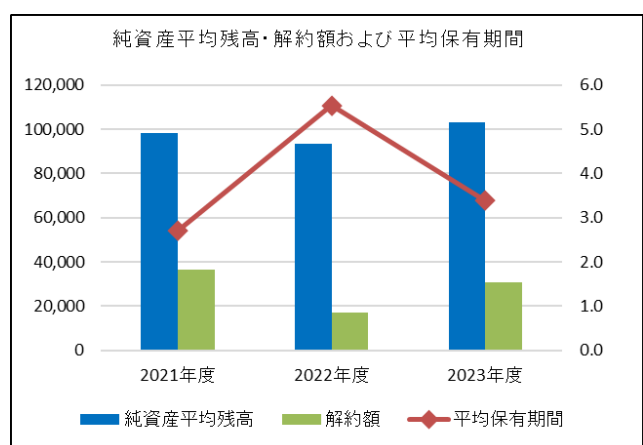
新NISAのスタートおよび長期積立分散投資の推奨により投資信託積立の申込および買付件数は着実に増加しています。



◇自主的 KPI⑧＜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。平均残高に対し解約額の増加率が上回ったことから平均保有期間はやや短縮しました。

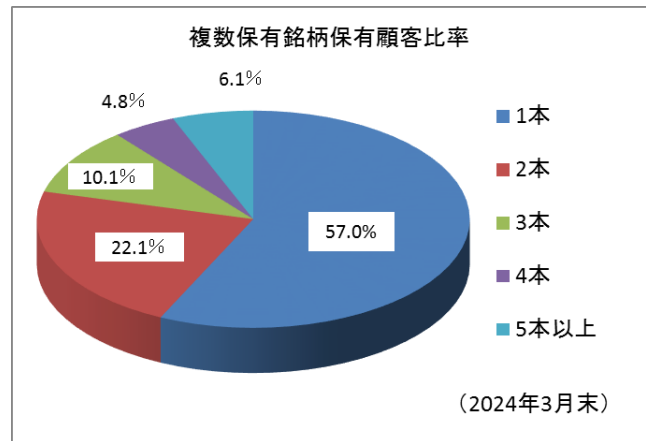


◇自主的 KPI⑨＜投資信託 複数銘柄保有顧客比率＞

【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ています。商品ラインアップの大幅な見直しや新NISAのスタートも後押しとなり、複数の銘柄を保有されているお客さまは、前年比0.7pt増加しました。

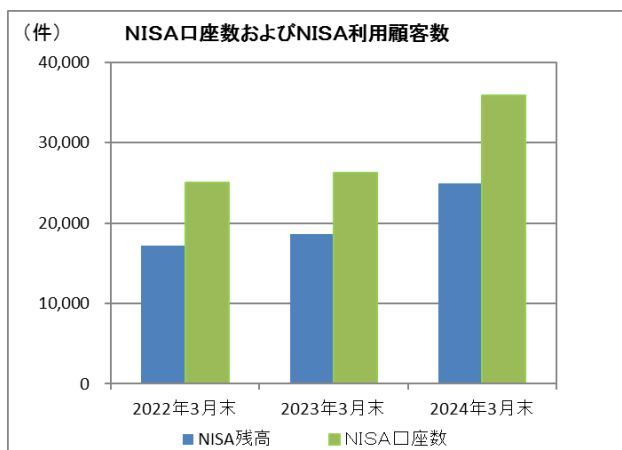
引き続きお客さまの安定的な資産形成に資するよう、複数の銘柄保有による分散投資のご提案を推進いたします。



◇自主的 KPI⑩＜NISA 口座数／NISA残高＞

【原則2】

新NISAの開始に先立ち、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(※1)および残高(※2)ともに堅調に増加しました。

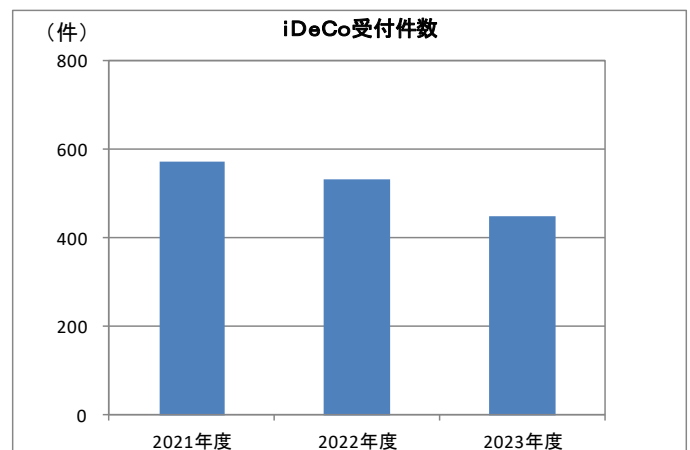


※1)2024年時点で新規買付が可能な口座数 ※2)旧NISAを含む利用者数

◇自主的 KPI⑪＜iDeCo 受付件数＞

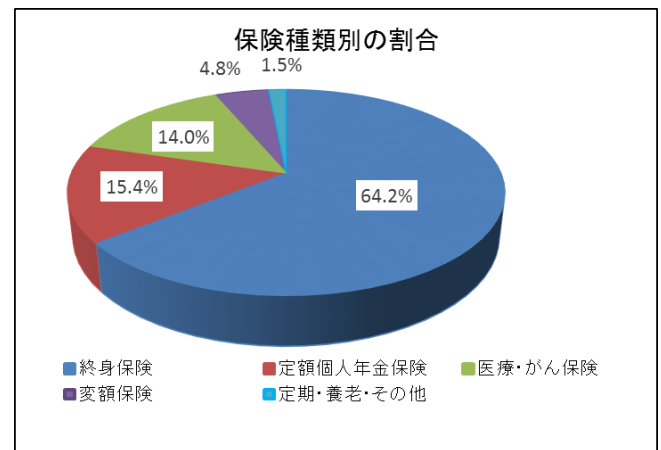
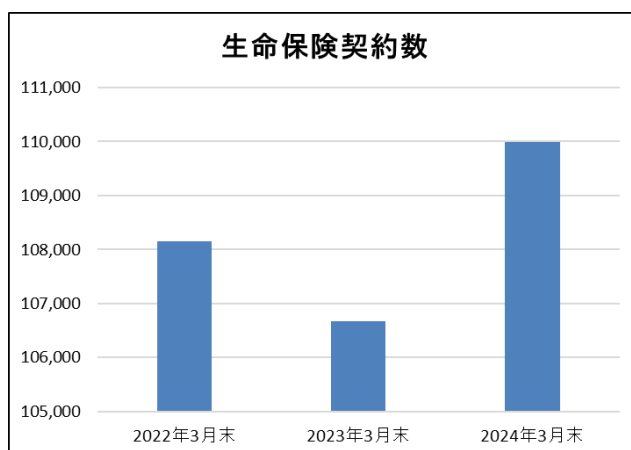
【原則2】

長期安定的な資産形成に向け、税制優遇についての情報提供、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やや減少しました。



◇自主的 KPI⑫＜生命保険契約数と保険種類別の割合＞【原則2】

生命保険契約数は終身保険や個人年金保険、医療保険を中心に増加しました。引き続き、お客さまおよびご家族も含めたご意向を丁寧に確認しながら、必要な保障や機能を備えた最適な商品のご提案につとめます。



【具体的な取組み】

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ずの商品提供【原則3(注)】

運用初心者の方でもNISA制度を活用して長期安定的な資産形成ができるよう、比較的低コストの商品を取り揃えるなど、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、継続的に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。

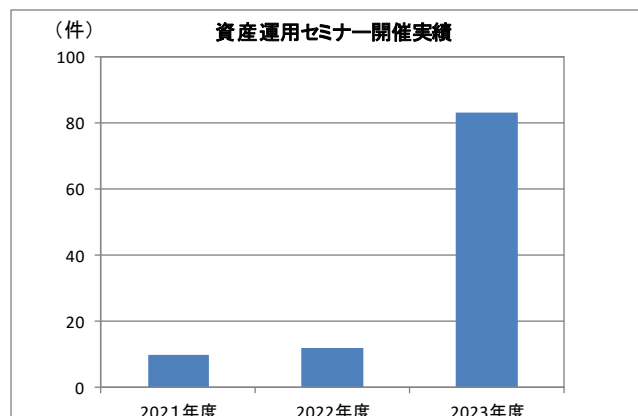
実施基準	定時	投資信託(年2回)	対象: 以下のいずれかに該当するお客さま ①評価損 30%以上のお客さま ②75 歳以上のお客さま
		保険(年1回)	対象: 以下のいずれかに該当するお客さま ①変額保険(個人年金保険、終身保険)、外貨建保険の契約者さま ②契約後 1 年を迎える定額保険の契約者さま ③75 歳以上の契約者さま
	臨時	投資信託	対象: 保有ファンドの基準価額が前営業日より 5% 以上下落したお客さま

(4)資産運用に関する情報提供【原則6(注1、4、5)】

◇自主的 KPI⑬＜資産運用セミナー開催実績＞

地元企業さまへ「お金の貯め方・増やし方」に関する出張セミナーを積極的に行った結果、年間合計900名以上の方にご参加いただくことができました。

また、地元の高校・専門学校などからのご要望に応じて、金融商品等に関する出張授業を行うなど、若年層に対する金融教育にも注力しました。



【具体的な取組み】

① 無料個別相続相談会の実施【原則6、原則6(注1、5)】

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。
2023年度は96回開催し431件のご相談をいただきました。



② 若年層向け金融教育セミナー「サン×スタ」の開始【原則6、原則6(注1、5)】

若年層の金融リテラシー向上を目的とし、「楽しく学ぶ」をモットーにしたセミナー「サン×スタ」※を開始しました。※「三十三銀行でスタディ」の略
金融商品にかかるセミナーや教育活動をさらに拡大していくことで、お客さまへのきめ細やかな情報提供や金融教育に努めてまいります。



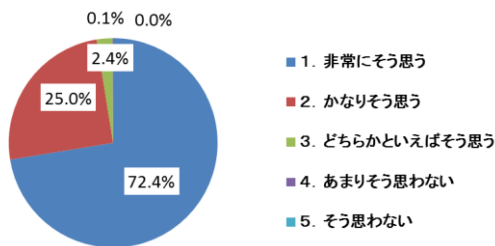
2. お客さまへの説明内容の充実 【原則4、原則5、原則5(注1～5)、原則6、原則6(注1～5)、原則7(注)】

◇自主的 KPI⑭＜お客さまアンケート結果＞ 【原則7(注)】(実施期間:2023年11月～2024年1月 回答者数:1,023名)

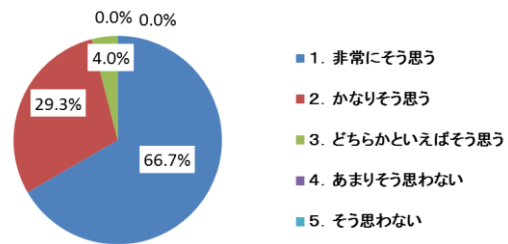
当行の金融商品販売が「お客さま本位」であるかを検証するため、金融商品を購入していただいたお客さまにアンケートを実施しており、結果については概ね良好となっています。

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

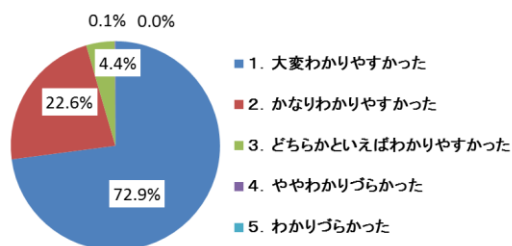
Q1. 担当者は「お客さま本位」の姿勢で対応していましたか？



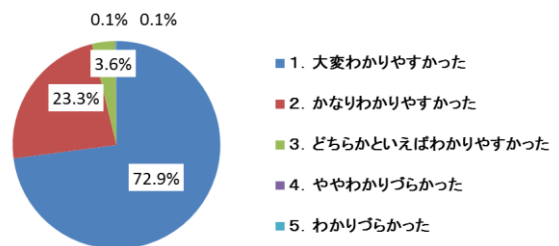
Q2. お客さまのライフステージにあった商品を提案していましたか？



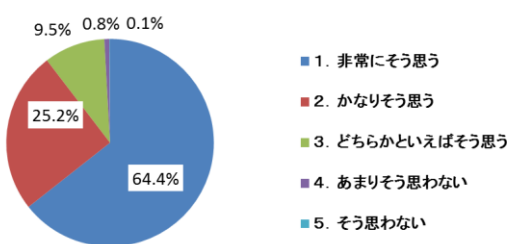
Q3. 商品内容やリスクについて、ご説明はいかがでしたか？



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？



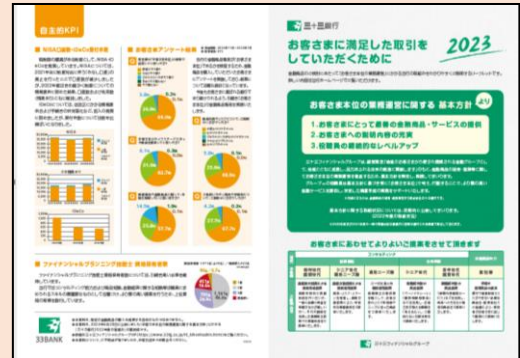
Q5. 資産運用や金融商品に関して、今後も相談したいと思いますか？



【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。

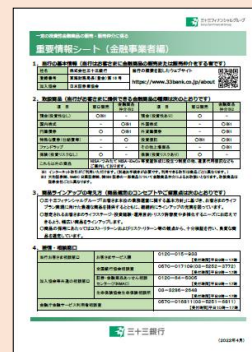
⑤比較説明チラシの導入 【原則6(注1)】

特に外貨建て保険商品での資産運用をご希望されるお客さまに対し、外貨預金、外貨建債券、投資信託といった金融商品を容易に比較検討いただけるよう「比較説明チラシ」を導入いたしました。

⑥「重要情報シート」の活用

【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）」を導入しています。個別商品編については、投資信託全125商品、生命保険は対象全19商品について活用しています。



金融事業者編



個別商品編

⑦パッケージ商品の取扱い 【原則5(注2)、原則6(注2)】

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、当該商品を個別に購入いただくことが可能か、パッケージ化しない場合との比較など、お客さまにとってふさわしい商品かを容易に比較検討いただけるよう「重要情報シート（個別商品編）」に記載しています。

⑧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。

⑨仕組債販売の見直し 【原則6(注2、4)】

2023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、日本証券業協会のガイドラインを遵守したうえで、証券会社と連携し、販売・管理体制の見直しを行いました。

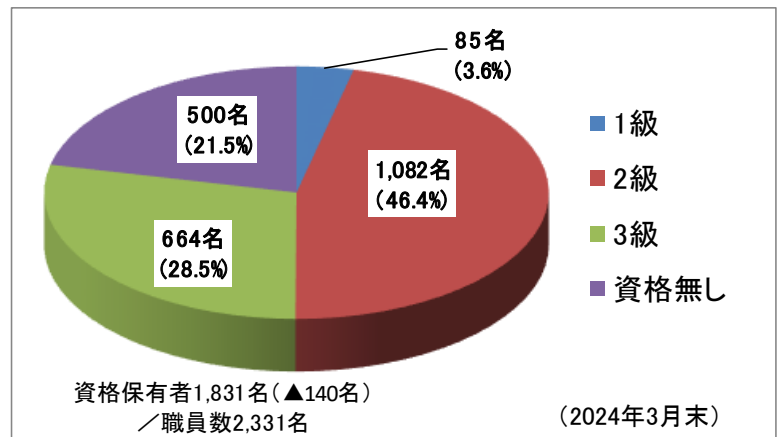
3. 役職員の継続的なレベルアップ 【原則7、原則7(注)】

◇自主的 KPI⑮＜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、継続して水準の維持向上に努めています。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。

【2024年3月末基準】

FP資格	割合	保有者 (人)
1級	3.6%	85
2級	46.4%	1,082
3級	28.5%	664
資格無し	21.5%	500
総計	100.0%	2,331



【具体的な取組み】

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ています。

②営業責任者・内部管理責任者研修 【原則7、原則7(注)】

「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 【原則7、原則7(注)】

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12回実施しました。

また、毎週月曜日には「サテライトスタジオ」と称してマーケット分析、運用手法、商品性、税制など様々なテーマで約30分間のWEB研修を継続開催しており、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。

その他にも研修動画や各種オンライン自主学習ツールを用意しており、すきま時間を利用した学習ができる体制を整えています。

④集合研修 【原則7、原則7(注)】

2022年度に引き続き、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。2024年度においては、同氏による支店長を対象とした研修の実施を予定しています。

以 上