

お客さま本位の業務運営

三十三銀行 2024年度の取組み

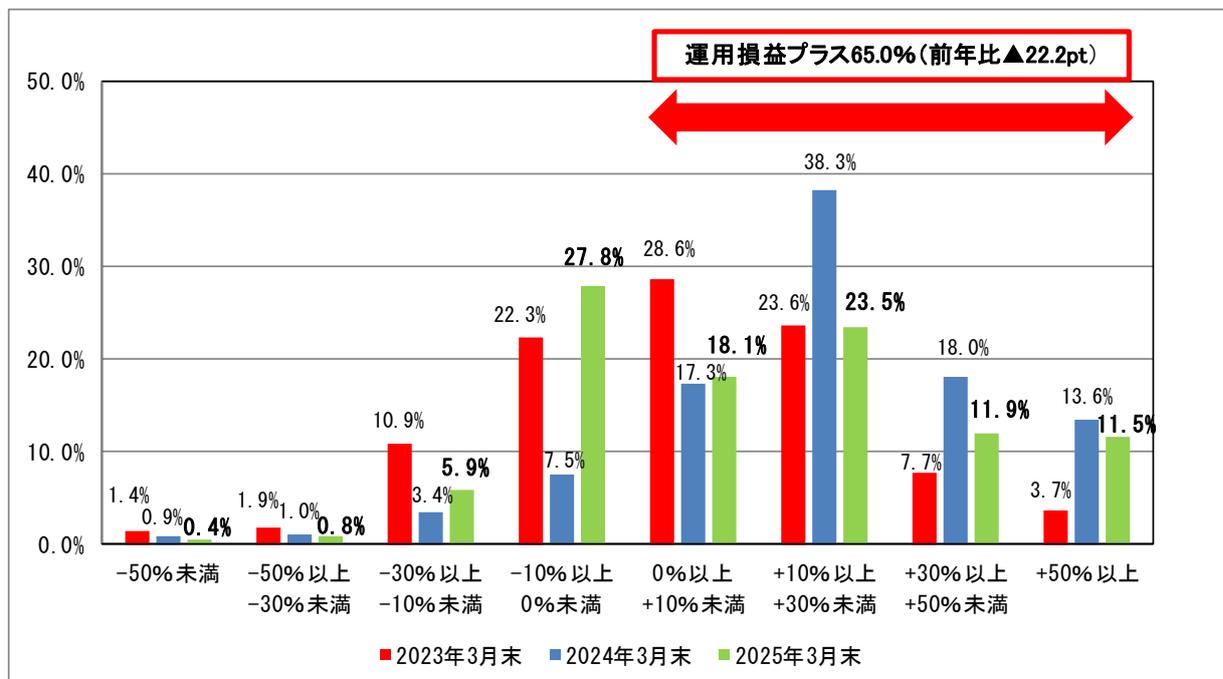
◆共通 KPI①

<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。

2024年度の世界経済は、米国の堅調な成長の一方、政策の不確実性や地政学リスクを背景に調整局面も見られました。このような市場環境下で投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の65.0%と前年比22.2pt 減少しました。



◆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預り残高上位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。

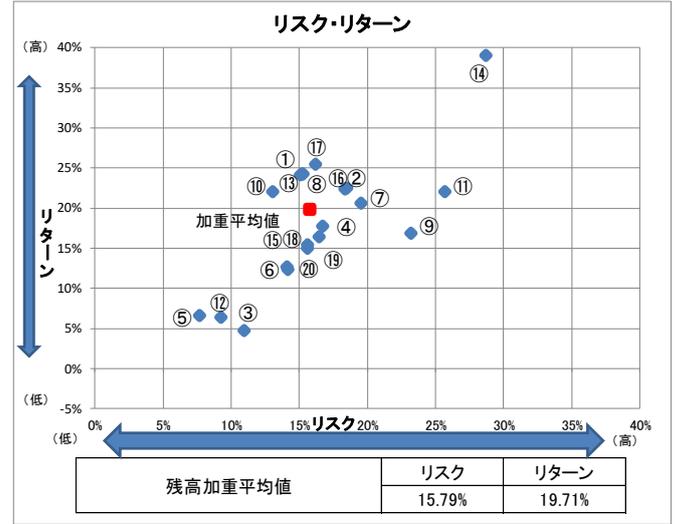
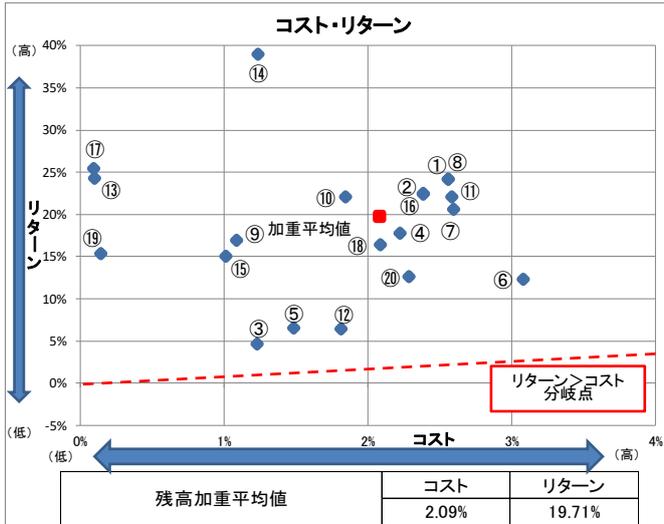
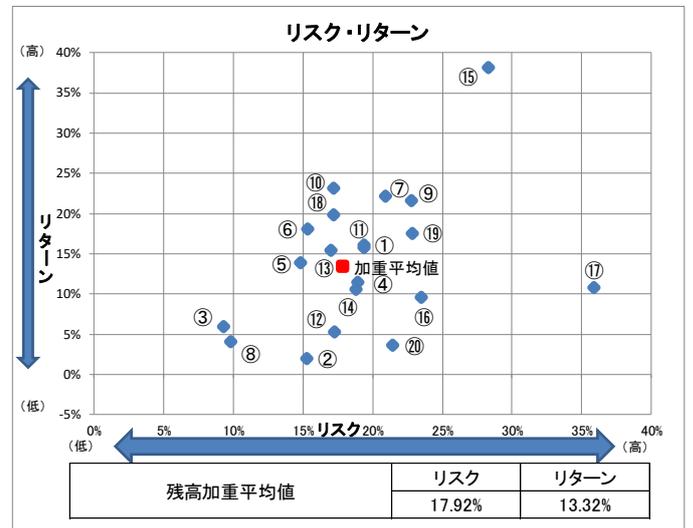
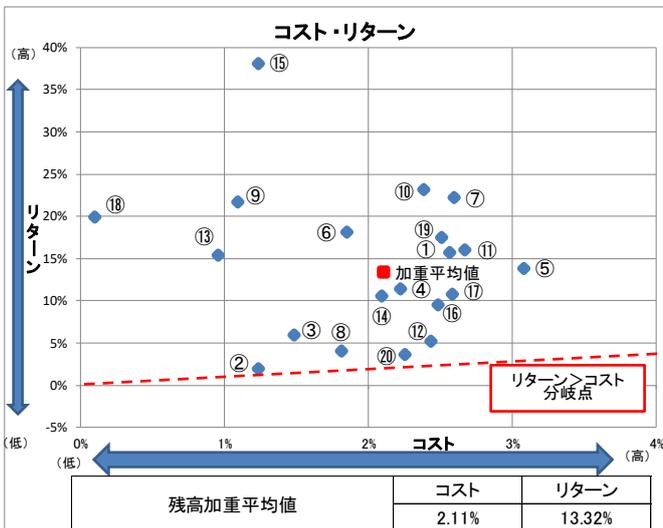
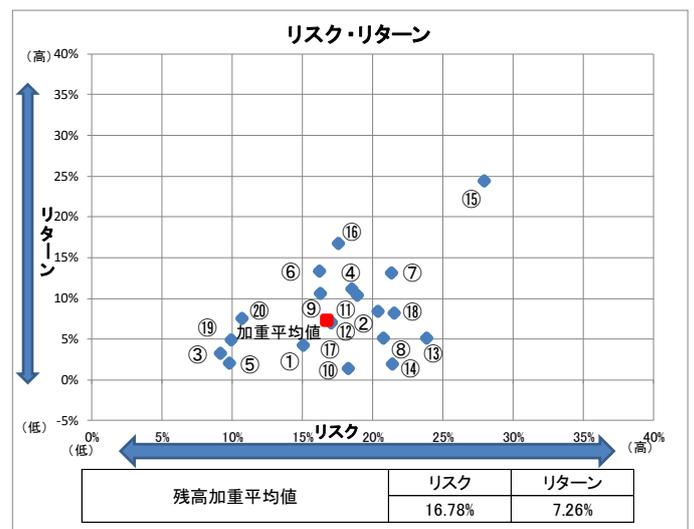
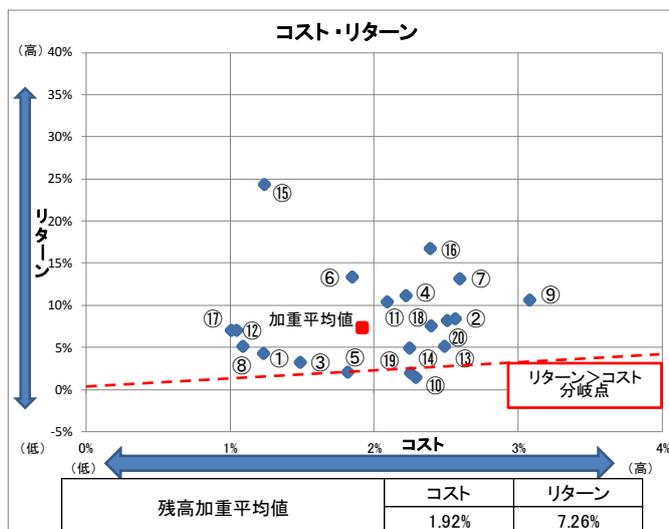
20銘柄中全銘柄においてリターンがコストを上回りました。リスク・リターンに関してはマーケットの動向を反映した結果となるものの、勧誘・販売にあたってはお客さまのリスク許容度、資金の性格等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品のご提案を行ってまいりました。

※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(2025年3月末時点/対象銘柄は以下に記載)

【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)

【2025年3月末基準】

【2024年3月末基準】

【2023年3月末基準】


<預り残高上位20銘柄>

【2025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	15.12	24.15	⑪	グローバルAIファンド(予想分配金提示型)	2.59	25.70	22.07
②	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	18.36	22.39	⑫	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	9.28	6.39
③	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.23	10.97	4.68	⑬	【つみたて投資枠】たわらノーロード先進国株式	0.10	15.27	24.29
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	1.68	17.80	⑭	FANG+インデックス・オープン	1.24	28.72	39.03
⑤	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49	7.71	6.56	⑮	ストックインデックスファンド225	1.01	15.64	15.00
⑥	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	14.21	12.31	⑯	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)	2.39	18.49	22.52
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	19.53	20.57	⑰	【ネット専用】eMAXISlim株式(S&P500)	0.09	16.20	25.47
⑧	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)	2.56	15.21	24.23	⑱	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09	16.47	16.45
⑨	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	23.26	16.89	⑲	【つみたて投資枠】たわらノーロード日経225	0.14	15.63	15.39
⑩	グローバル好配当株オープン	1.85	13.07	22.09	⑳	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	14.10	12.65

【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)	2.56	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	1.01	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・米国成長株投信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】

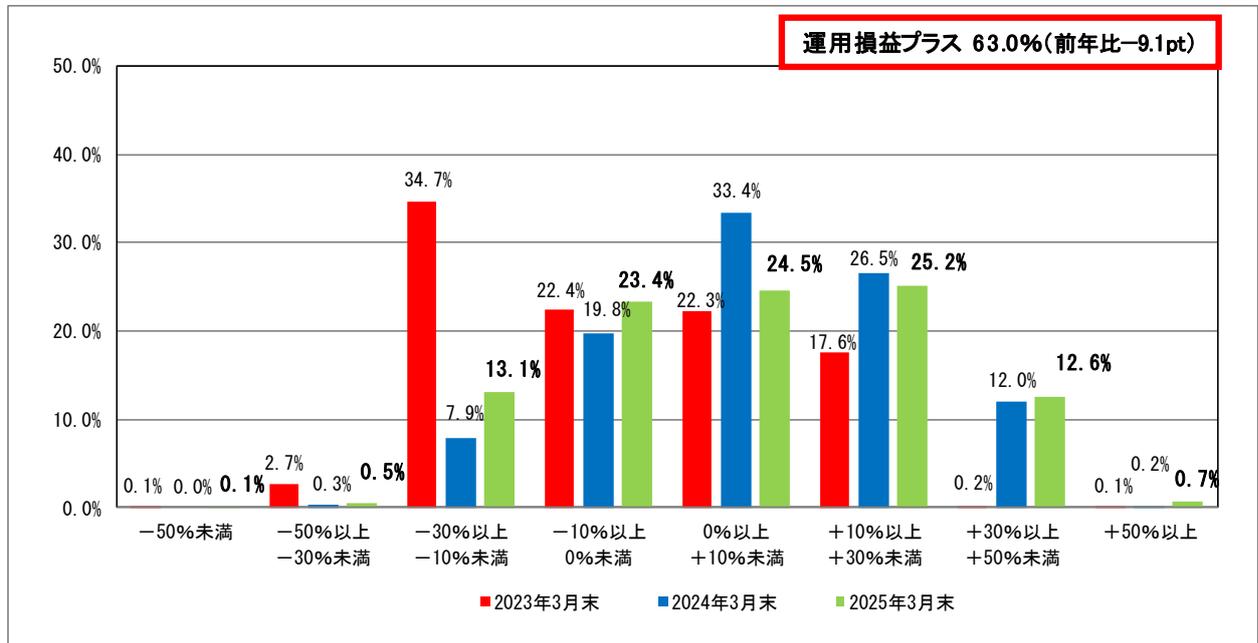
単位 %

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	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

◆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。円高および米国を中心とした海外金利の高止まりの影響により、運用損益がプラスのお客さまは、全体の 63.0% (前年比▲9.1pt) となりました。



◆共通 KPI⑤

＜外貨建一時払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(2025年3月末時点/対象銘柄は以下に記載)

【コスト】 各保険会社が簡易に定めた手数料率を使用

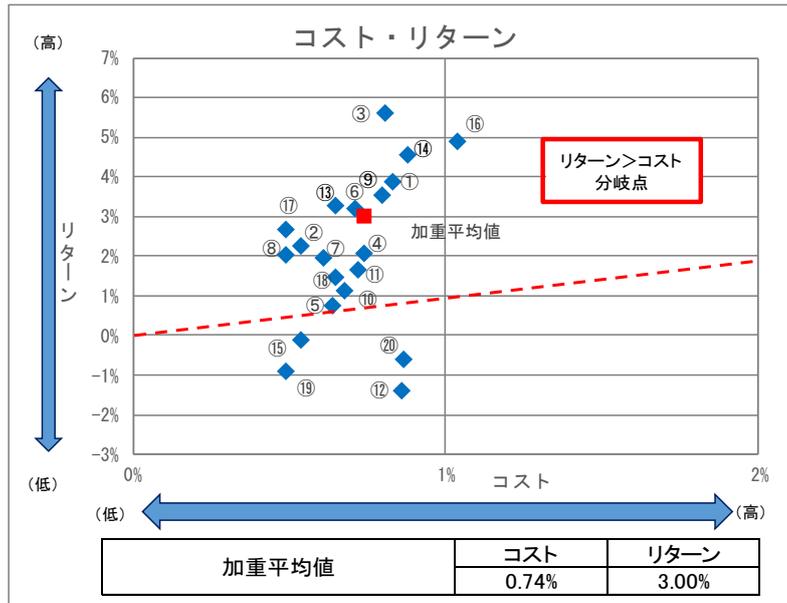
【リターン】 (基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既受取金額-契約時点の一時払保険料) ÷ (契約時点の一時払保険料) を年率に換算し、各契約のリターン率を、契約時点の一時払保険料で加重平均

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

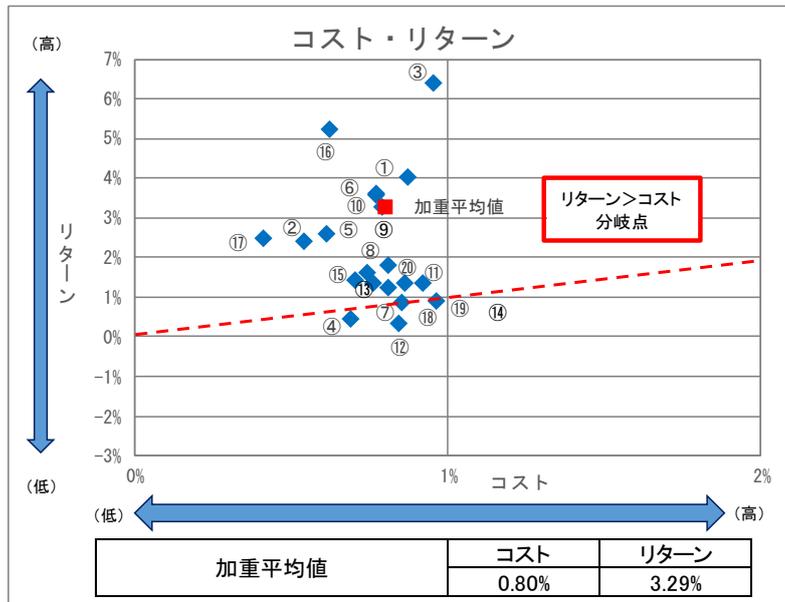
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払い保険料を下回る場合があります。

※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。

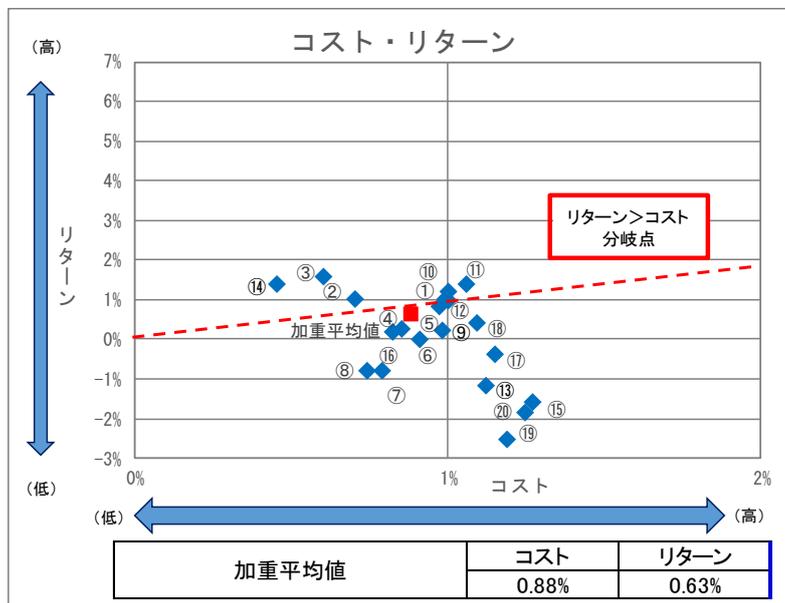
<コスト・リターン>
【2025年3月末基準】



【2024年3月末基準】



【2023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>
【2025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	0.83	3.89	⑪	しあわせ、ずっと	0.72	1.16
②	プレミアレシーブ(外貨建)	0.54	2.26	⑫	ビー ウィズ ユー プラス	0.86	▲ 1.38
③	ロングドリームGOLD2	0.81	5.60	⑬	プレミアカレンシー・プラス2	0.65	3.27
④	プレミアプレゼント	0.74	2.07	⑭	ロングドリームGOLD3	0.88	4.57
⑤	やさしさ、つなぐ	0.64	0.75	⑮	生涯プレミアムワールド3	0.54	▲ 0.10
⑥	プレミアストーリー2	0.71	3.19	⑯	しあわせ、ずっと2	1.04	4.90
⑦	ライフロング・セレクトPG3	0.61	1.95	⑰	ライフロング・セレクトPG2	0.49	2.69
⑧	サニーガーデン	0.49	2.02	⑱	ロングドリームGOLD	0.65	1.45
⑨	生涯プレミアムワールド5	0.80	3.54	⑲	生涯プレミアムワールド4	0.49	▲ 0.91
⑩	プレミアギフト(豪ドル建)	0.68	1.13	⑳	おおきな、まごころ	0.87	▲ 0.63

【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

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2、原則4、原則5、原則5(注1)、原則6、補充原則】

◇自主的 KPI①< 当行ラインアップ > 【原則2、原則6、補充原則】

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	3	2
	株式	19	12
	REIT	4	3
海外	債券	10	5
	先進国	6	3
	新興国	3	2
	ハイイールド	1	0
	株式	46	28
	先進国	41	26
	新興国	5	2
REIT	8	2	
バランス		25	19
その他		2	0
合計		117	71

※うちノーロードファンド40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	11
一時払	6
平準払	5
終身保険	24
一時払	17
平準払	7
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	1
定期保険	1
合計	50

【具体的な取組み】

①商品ラインアップの充実【原則6、原則6(注6、7)、補充原則】

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。昨年度については投資信託商品42商品、保険商品9商品の入替を実施いたしました。今後についても昨年度に引続き当該商品導入の妥当性や必要性等について投資信託運用会社や保険会社等と情報連携を図り、この連携を通じて、お客さまお一人おひとりのライフプランやリスク許容度に合わせた魅力的な商品ラインアップの充実に努めてまいります。

②販売チャネルの拡充【原則6】

一部の保険商品についてWEB申込での取り扱いを開始し、非対面によるサービスの向上を図りました。お客さまのライフスタイルに合わせた多様な利便性を提供し今後もサービスの拡充に努めてまいります。

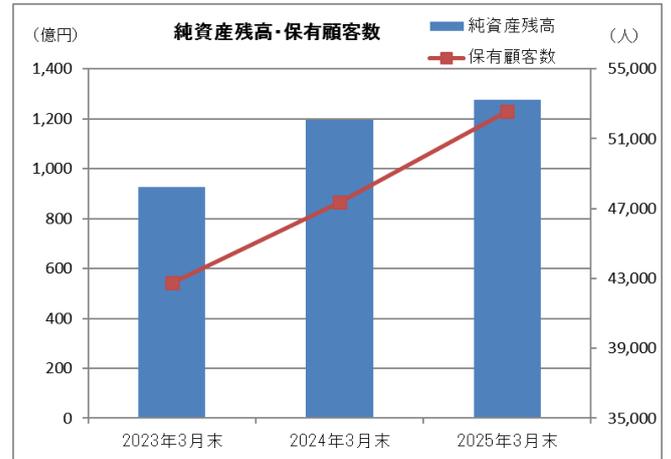
(2)お客さま本位の商品提案

【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、金融商品のご提案に取り組んでおります。投資信託においては2025年3月末について、新NISA制度の活用による長期分散投資が後押しとなり、保有顧客数、純資産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います。

2024年度 販売額上位ファンド

順位	2023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	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%
5	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%
6	eMAXIS 日経225インデックス	年1回	ノーロード
7	たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード
8	たわらノーロードS&P500	年1回	ノーロード
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%

2023年度 販売額上位ファンド

順位	2023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	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	年2回	3.0%
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%
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%
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%
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%
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%
8	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
9	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	毎月	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%

◇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。

<2024年度積立契約数上位ファンド>

順位	2023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
2	【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
3	【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
4	【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
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%
6	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	eMAXISlim米国株式(S&P500)	年1回	ノーロード
8	eMAXISlim全世界株式	年1回	ノーロード
9	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
10	【つみたて投資枠】 たわらノーロード全世界株式	年1回	ノーロード

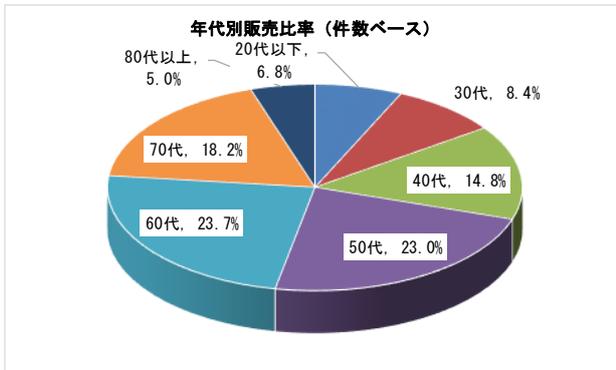
<2023年度積立契約数上位ファンド>

順位	2023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
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
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
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
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%
6	ストックインデックスファンド225	年1回	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%
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	eMAXISlim米国株式(S&P500)	年1回	ノーロード
10	MHAM株式インデックスファンド225	年1回	2.0%

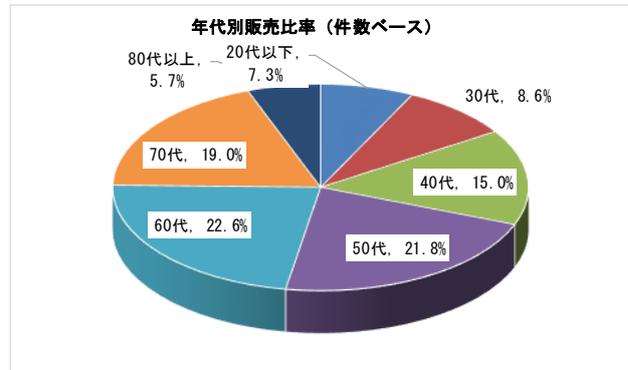
◇自主的 KPI⑤<年代別 投資信託販売比率>【原則2】

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。

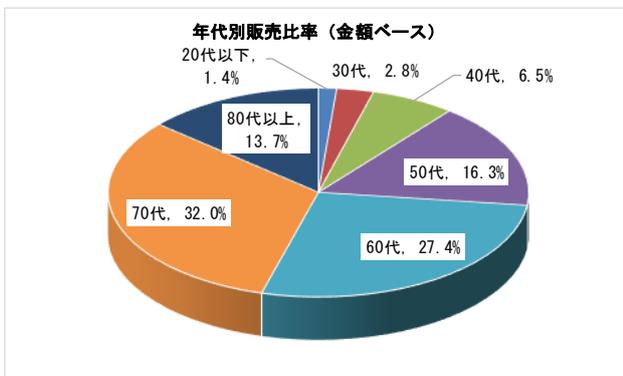
2024年度



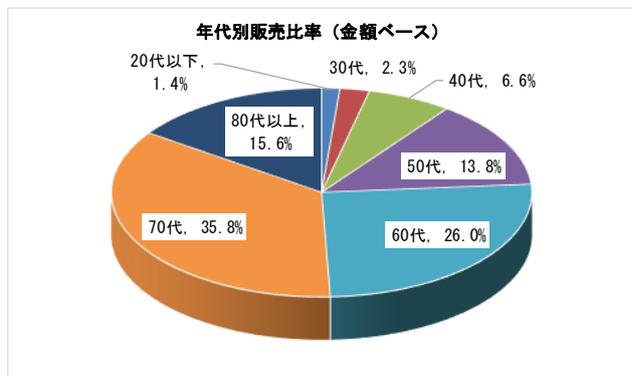
2023年度



2024年度



2023年度

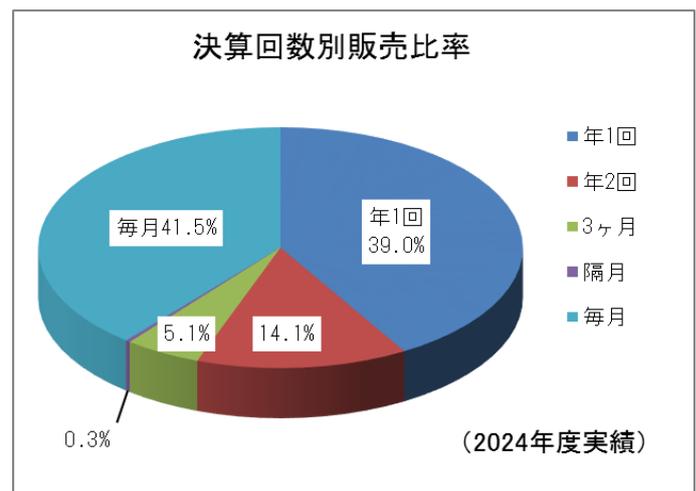


◇自主的 KPI⑥<決算回数別 投資信託販売比率 (金額ベース)>【原則2】

投資信託販売額では毎月分配型の比率が41.5%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。

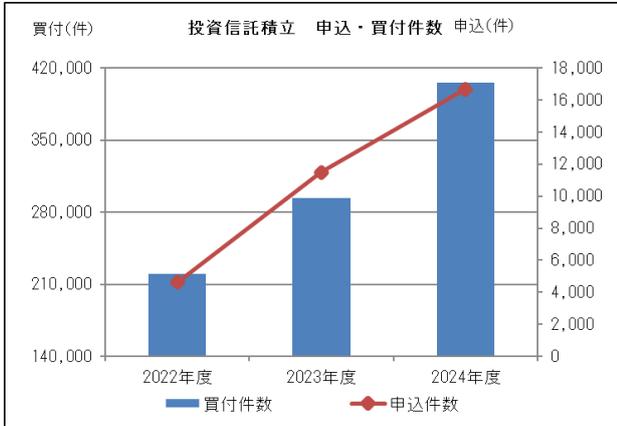
当行では、引続きお客さまの知識・経験にもとづいて、ライフステージやニーズに沿った商品をご提案してまいります。



◇自主的 KPI⑦<投資信託積立 買付件数/申込件数>

【原則2】

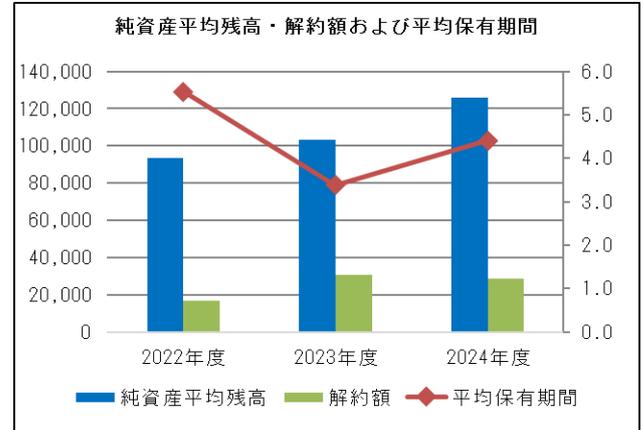
新NISAのスタートおよび長期積立分散投資の推奨により投資信託積立の申込および買付件数は着実に増加しています。



◇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下回ったことから平均保有期間はやや長期化しました。

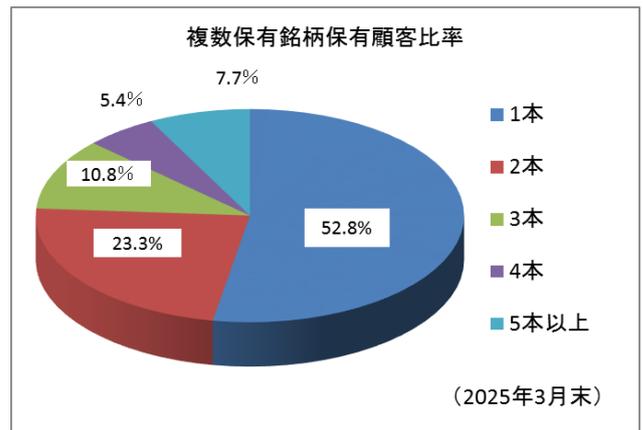


◇自主的 KPI⑨<投資信託 複数銘柄保有顧客比率>

【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4.3pt増加しました。

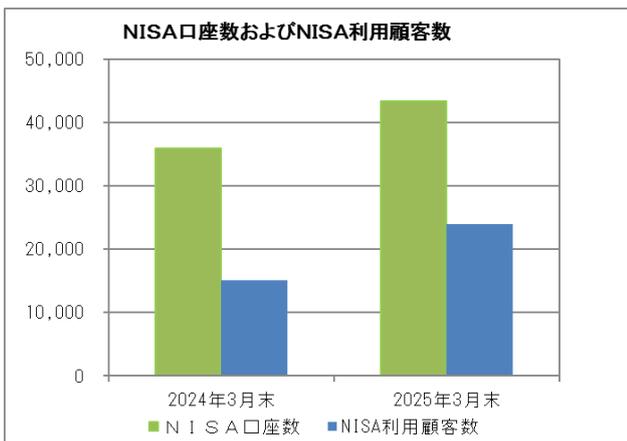
引続きお客さまの安定的な資産形成に資するよう、複数の銘柄保有による分散投資のご提案を推進いたします。



◇自主的 KPI⑩<新NISA口座数/口座利用数>

【原則2】

新NISA制度について継続的かつきめ細かな情報提供に努めた結果、NISA口座数および口座利用顧客数(※2)ともに堅調に増加しました。

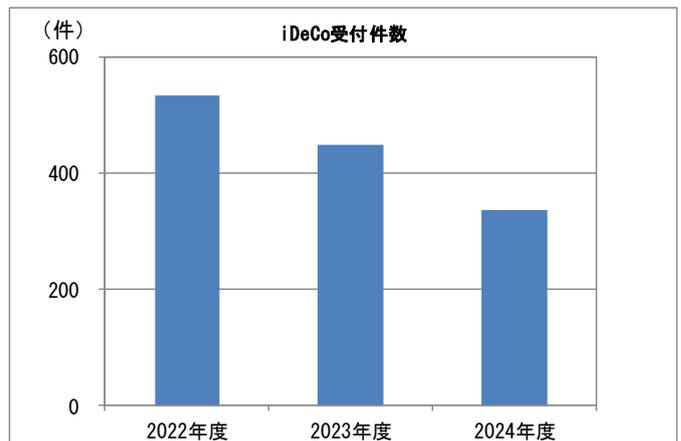


※)新NISA口座利用顧客数

◇自主的 KPI⑪<iDeCo 受付件数>

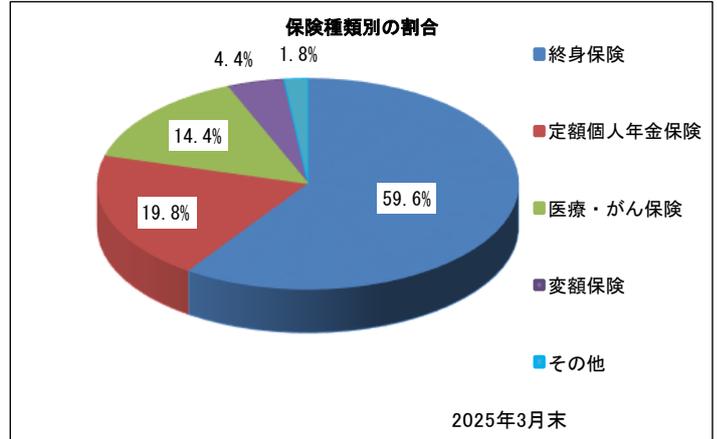
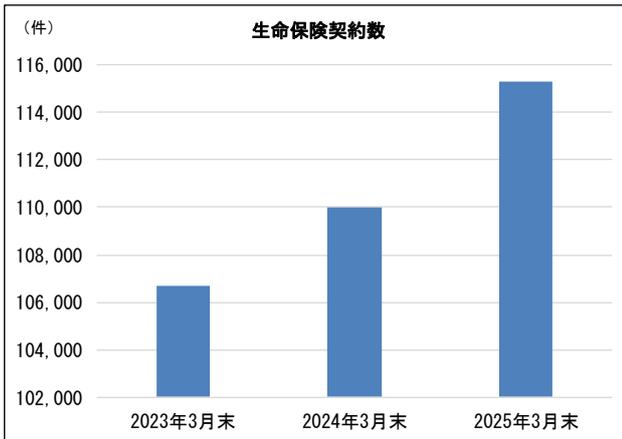
【原則2】

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)】

投資初心者の方でも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1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 ①一定基準以上の金額の変額保険(個人年金保険、終身保険)、外貨建保険の契約者さま ②75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

【具体的な取組み】【原則6(注1、5)】

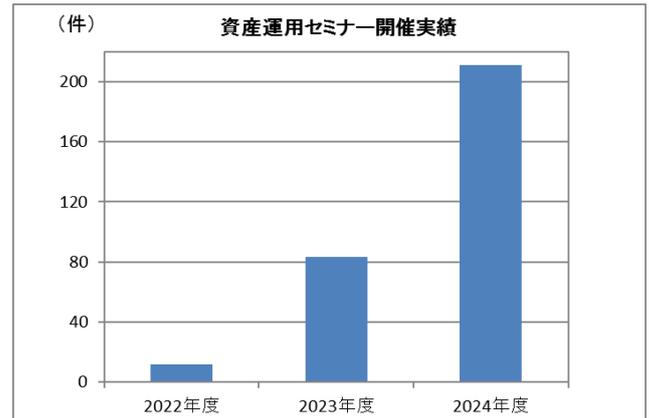
①アフターフォローの基準見直しについて

アフターフォローの実行性をさらに高めるため、実施基準を改定し、より質の高いサポートをご提供できるよう体制を強化いたしました。

(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>

地元企業の従業員さまへ「お金の貯め方・増やし方」に関する職域セミナーや地元の高等学校・大学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】【原則6、原則6(注1、5)】

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。2024年度は101回開催し364件のご相談をいただきました。



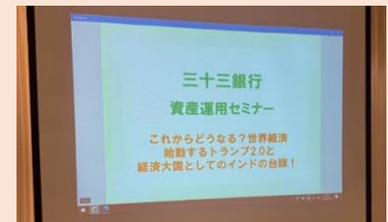
②金融セミナー「サン×スタ」の開催【原則6、原則6(注1、5)】

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」※を開始しています。※”三十三銀行でスタディ”の略。2024年度は211回開催し3,420名の参加をいただきました。金融商品にかかるセミナーや教育活動を引続き開催していくことで、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。



③お客さま向けセミナーの開催【原則6、原則6(注1、5)】

投資信託運用会社共同にて資産運用セミナーを3回開催し、44名のお客さまにご参加いただきました。本セミナーでは、不確実性の高い市場環境について詳しく解説するとともに、お客さまそれぞれのライフプランに合わせた資産運用の考え方や具体的なアプローチについて、専門家からわかりやすくご説明しました。今後も、お客さまの資産形成の一助となるよう、有益な情報提供と質の高いサービス提供に努めてまいります。



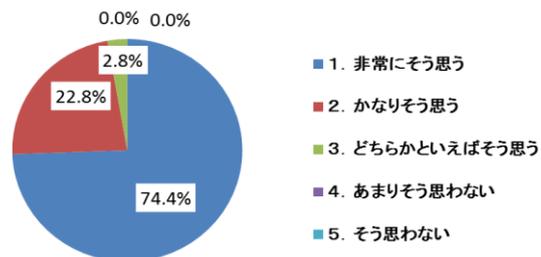
2. お客さまへの説明内容の充実 【原則4、原則5、原則5(注1～5)、原則6、原則6(注1～5)、原則7(注)】

◇自主的 KPI⑭＜お客さまアンケート結果＞ 【原則7(注)】(実施期間:2024年11月～2025年1月 回答者数:1,196名)

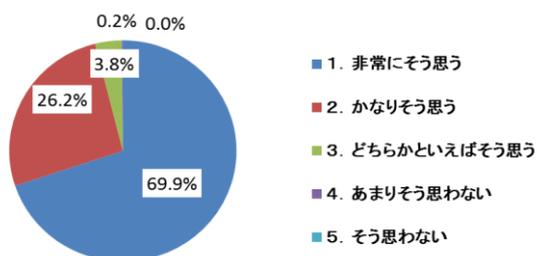
当行の金融商品販売が「お客さま本位」であるかを検証するため、金融商品を購入していただいたお客さまにアンケートを実施しており、結果については概ね良好となっています。

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。

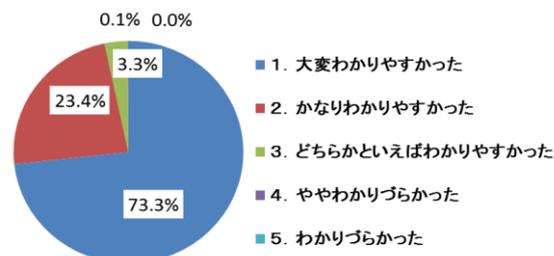
Q1. 担当者は「お客さま本位」の姿勢で対応していましたか？



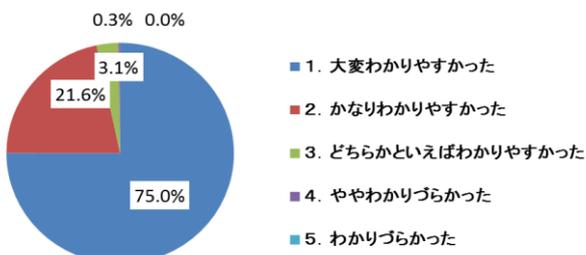
Q2. お客さまのライフステージにあった商品を提案していましたか？



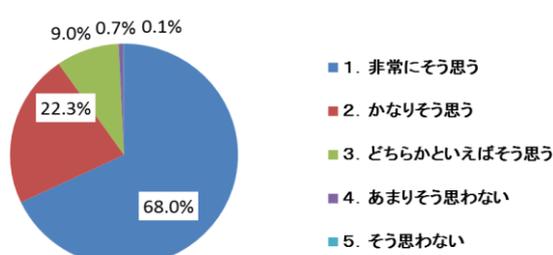
Q3. 商品内容やリスクについて、ご説明はいかがでしたか？



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タブレット端末の活用等【原則4、原則5(注3、4、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。

②「パーソナルシート」の活用【原則6、原則6(注1、4)】

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。

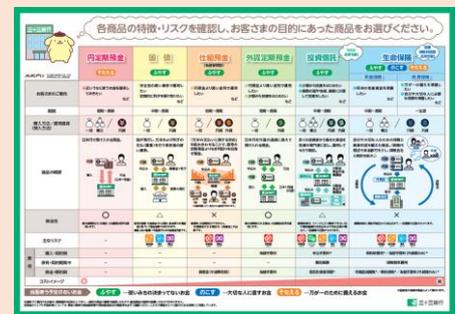
③高齢のお客さまに対する勧誘ルールの遵守【原則6(注4)】

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。

④お客さま向けご説明資料の活用

【原則4、原則5、原則5(注1)原則6(注1、5)】

金融商品をご検討しているお客さまにわかりやすくご説明できる資料として外貨預金、外貨建債券、投資信託、生命保険といった金融商品の預金との違いを容易に比較検討いただけるよう「比較説明シート」を作成いたしました。



⑤「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3、4、6、7)、補充原則】

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)」、「重要情報シート(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117商品、生命保険は対象全21商品について活用しています。

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)】

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

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、6、7)、補充原則】

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、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。

⑧金融商品販売後のフォローアップ体制の整備【原則6(注3、6、7)、補充原則】

お客さまに最適な金融商品を販売するだけでなく、ご購入後も継続してサポートさせていただくことを重視しています。市場やお客さまの状況変化に合わせ、ご購入いただいた金融商品がお客さまのニーズに合致しているか定期的に確認し、必要に応じて情報提供やご提案を行う体制を整えています。

3. 役職員の継続的なレベルアップ 【原則7、原則7(注)】

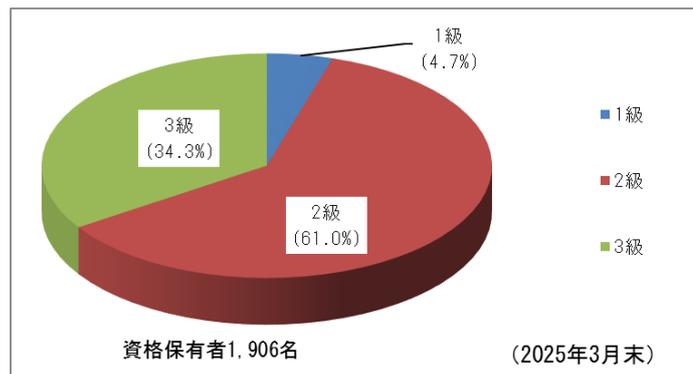
◇自主的 KPI⑯<ファイナンシャルプランニング技能士 資格保有者数> 【原則7】

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、継続して資格保有者の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最重要なスキルとして位置づけ、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。前年度と比較して、資格保有者が合計で75名増加しました。そのうち、1級資格保有者は5名増加しています。

【2025年3月末基準】

保有 FP資格	割合	保有者 (人)
1級	4.7%	90
2級	61.0%	1,163
3級	34.3%	653
総計	100.0%	1,906



【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、これまで以上に「お客さま本位の業務運営」の定着・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、「預り資産残高」ならびに「預り資産取引顧客数」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」の浸透定着に向け、営業店の各責任者を対象に実際の苦情事例をもとにしたコンプライアンス、コンダクトリスクに関する研修を実施しました。

③オンライン研修 【原則7、原則7(注)】

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、「ためる」「ふやす」「そなえる」「のこす」の4つの視点で体系化して学習ができる行員向け金融リテラシー講座「マスカレ」を導入しました。また、毎週月曜日にも「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ができるよう、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)】

2023年度に引き続き、講師に岡下和美氏(預り資産業務研究所 代表)を招聘し、営業店職員向けに「預り資産業務の真髄」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。2025年度においても、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