

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況①

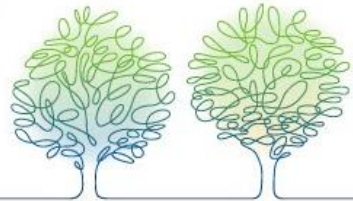
## 1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 企業理念『あってよかった、出会えてよかった、と思われる存在でありたい。』の実現に向けて、お客さま視点に立ったサービスを追求するとともに、お客さまの人生に寄り添い、必要とされる価値と豊かな暮らしを提供し、お客さまや社会から必要とされる存在となることを目指しております。

### ○企業理念

あってよかった、  
出会えてよかった、  
と思われる存在でありたい。

どんなに時代が変わろうとも、どんなに時が経とうとも、  
お客さま視点に立ったサービスを追求するとともに、  
お客さまの人生に寄り添い、  
必要とされる価値と、豊かな暮らしを提供します。



#### 〈私たちの想い〉

私たちは、何よりもお客さまのことを考える銀行でありたい。

お客さまの声に真摯に耳を傾けて、スルガならではの付加価値を提供することで、お客さまから「あってよかった、出会えてよかった。」と思われる存在を目指します。

お客さまに心から満足していただくためには、サービスを提供する社員がやりがいを感じていることが不可欠です。

お客さまからだけでなく、社員にとっても、「あってよかった、出会えてよかった。」と思われる存在になりたい、という想いを込めています。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況②

- (2) 企業理念の実現に向け、当社グループ全社員の行動規範として、『コンプライアンス憲章』を制定し、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスを提供することを宣言しております。

## ○コンプライアンス憲章

スルガ銀行グループは、「企業理念」の実現に向けて、社会において不可欠な存在となるよう全社員一丸となってコンプライアンス憲章を実践していくことを、ここに宣言いたします。  
社会に多大な影響を与えた不祥事を教訓とし、二度と同じ過ちを起こさないようコンプライアンスを経営の最重要課題に掲げ、態勢の確立に努めてまいります。

### 【お客さま本位の業務運営】

お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスを提供します。

お客さまとの末永いお取引により信頼を確立し、適正な収益につなげる健全経営を実現します。

### 【誠実かつ公正で透明性のある企業活動】

お客さまや社会からの期待にお応えするため、法令やルールのみならず社会規範や銀行の公共性に鑑みた誠実な行動を徹底します。

問題の早期発見に努め、事実を正しく認識したうえで公正に情報開示を行ない、適切な判断に基づき対応します。

### 【健全な職場環境の確保】

ともに働く仲間やその家族を大切に想い、ハラスメントを排除し、すべての社員が安心して働ける環境をつくれます。

立場の違いに関わらず、お互いを尊重し自由に意見を言い合える企業風土を醸成します。

### 【反社会的勢力との一切の関係遮断】

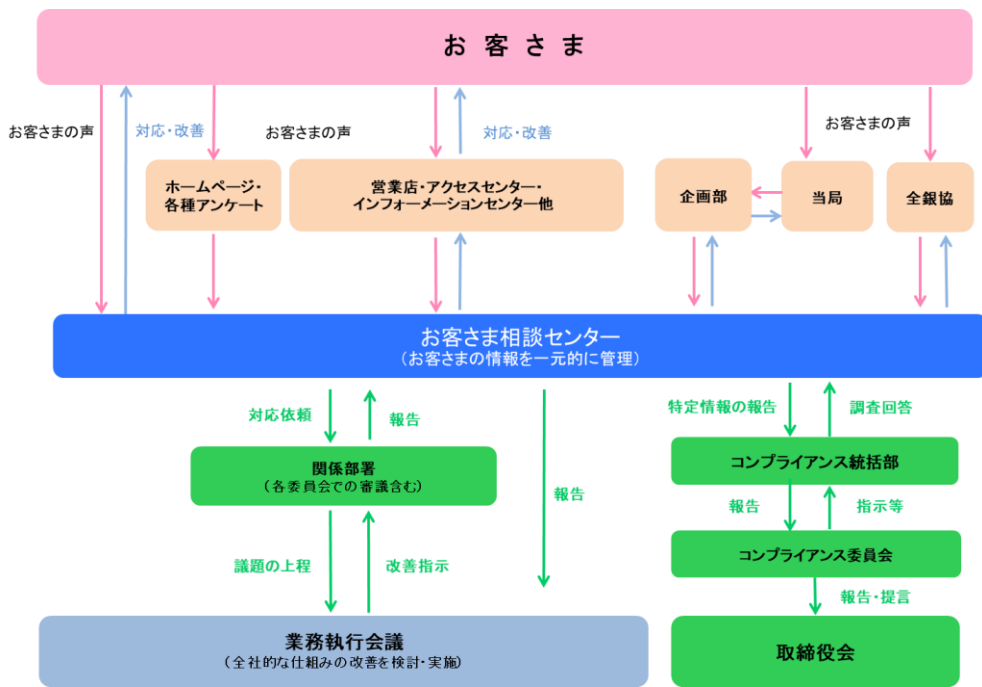
社会の秩序や人々の安全に脅威を与える反社会的勢力とは一切の関係を遮断し、金融インフラ機能の健全性と安全性を確保します。

### 【当事者意識を持った行動】

社員一人ひとりが「当社を変える」という強い信念と責任感のもと、コンプライアンス憲章をすべての行動の判断基準として、日々の業務に取り組んでまいります。

## 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況③

- (3) コンプライアンス憲章の実践を通じて、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するように努めております。  
具体的には、全社員が「お客さま本位の業務運営」の理解を深め、日々の営業活動において定着・実践するように、各部店でコンプライアンス憲章実践活動宣言を策定するとともに、定期的に部店セッションや研修を実施しております。
- (4) お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスをご提供するために、お客さまからのお問い合わせ・ご相談・ご要望等を幅広く積極的に経営に活かす取組みを行っております。  
お客さま本位の業務運営の実現を図るべく、『お客さまアンケート』等を活用し、お客さまの貴重なご意見やご要望を経営品質及びサービス品質の向上に活かしております。  
例えば、お客さまの老後生活に対するご不安の声をもとに、その「不安」を「安心（あってよかった）」に換えるべく、お客さま自身やご家族が終活に向き合うことのきっかけ作りをコンセプトとした「結美（musu-bi）」を提供しております。



# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況④

## 2. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反管理の方針に準じ、適正に業務を遂行しております。
- (2) お客さまに提供する金融商品・サービスは、複数の保険会社や投資信託委託会社の商品の中からわかりやすさ、リスク、運用実績、お客さまにご負担いただく費用等を比較検討し、選定をしております。
- 生命保険会社 9社 取扱い商品数 20  
投資委託会社 23社 取扱いファンド数 181  
※2024年3月末時点（販売中の会社数・商品数／確定拠出年金を除く）
- (3) 定期的に商品選定会議を開催し、お客さまの声や外部の評価等も参考にしながら、保険商品の拡充や見直しを行い、2023年度は3商品（生命保険会社3社）を新たにラインナップに追加いたしました。
- また、投資信託は2024年1月より新NISA制度の開始にあわせて、20ファンド（委託会社10社）を新たにラインナップに追加いたしました。

### 保険新規導入商品（保障性保険含む）

| 保険商品      | 保険会社          | 保険種類                    |
|-----------|---------------|-------------------------|
| プレミアジャーニー | 第一フロンティア生命保険  | 積立利率変動型個人年金保険           |
| 無配当 定期保険  | SOMPOひまわり生命保険 | 定期保険                    |
| エブリバディプラス | 明治安田生命保険      | 5年ごと利差配当付利率変動型一時払特別終身保険 |

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑤

## 投資信託新規導入商品

|                                          | 運用会社                  | 投資対象資産 | 補足分類    | 新NISA対象 |         | ファンド概要                                                        |
|------------------------------------------|-----------------------|--------|---------|---------|---------|---------------------------------------------------------------|
|                                          |                       |        |         | 成長投資枠   | つみたて投信枠 |                                                               |
| DCニッセイワールドセレクトファンド（債券重視型）                | ニッセイ<br>アセットマネジメント    | 資産複合   | -       | 対象      | 対象      | 国内株式20%、国内債券45%、外国株式10%、外国債券20%、短期金融資産5%を標準組入比率として分散投資を行う     |
| ダイワ・ライフ・バランス30                           | 大和<br>アセットマネジメント      | 資産複合   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 日本株式20%、日本債券55%、外国株式10%、外国債券15%を標準組入比率として分散投資を行う              |
| たわらノーロードバランス（8資産均等型）                     | アセットマネジメント<br>One     | 資産複合   | -       | 対象      | 対象      | 国内外の株式、公社債および不動産投資信託証券を投資対象とし、各資産クラスの配分比率は均等とすることを目標とする       |
| <購入・換金手数料なし> ニッセイ・インデックスバランスファンド（4資産均等型） | ニッセイ<br>アセットマネジメント    | 資産複合   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 4つの資産（国内株式、国内債券、外国株式、外国債券）を投資対象資産とし、投資割合は均等を基本とした分散投資を行う      |
| ダイワ・ライフ・バランス50                           | 大和<br>アセットマネジメント      | 資産複合   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 日本株式30%、日本債券40%、外国株式20%、外国債券10%を標準組入比率として分散投資を行う              |
| DCニッセイ ワールドセレクトファンド（株式重視型）               | ニッセイ<br>アセットマネジメント    | 資産複合   | -       | 対象      | 対象      | 国内株式40%、国内債券15%、外国株式30%、外国債券10%、短期金融資産5%を標準組入比率として分散投資を行う     |
| 野村6資産均等バランス<br>※積立設定のみ                   | 野村<br>アセットマネジメント      | 資産複合   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 国内及び外国の各債券・株式・不動産投資信託証券を主要投資対象とし、投資比率は各1/6とすることを基本とする         |
| ダイワ・ライフ・バランス70                           | 大和<br>アセットマネジメント      | 資産複合   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 日本株式45%、日本債券20%、外国株式25%、外国債券10%を標準組入比率として分散投資を行う              |
| 新光 日本インカム株式ファンド（3か月決算型）                  | アセットマネジメント<br>One     | 国内株式   | -       | 対象      | 非対象     | 日本の取引所上場株式および不動産投資信託証券を主要投資対象とし、配当収益の確保と中長期的な値上り益の獲得を目指す      |
| 年金積立Jグロース                                | 日興<br>アセットマネジメント      | 国内株式   | -       | 対象      | 対象      | 日本の取引所上場株式を主要投資対象とし、成長性が高く株主への利益還元が期待できる企業の株式に投資する            |
| 日本好配当リバランスオープン                           | SBI岡三<br>アセットマネジメント   | 国内株式   | -       | 対象      | 非対象     | 日経500種平均株価採用銘柄を予想配当利回りの高い順にランキングし、上位の70銘柄程度を投資対象とする           |
| 三井住友・DCつみたてNISA・日本株インデックスファンド            | 三井住友DS<br>アセットマネジメント  | 国内株式   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 主としてTOPIXに採用されている銘柄の株式に投資を行いTOPIXの動きに連動する投資成果を目指す             |
| インベスコ 世界厳選株式オープン<br><為替ヘッジなし>（年1回決算型）    | インベスコ・<br>アセット・マネジメント | 内外株式   | -       | 対象      | 非対象     | 日本を含む世界各国（エマージング国除く）の株式の中から、グローバル比較で見た割安銘柄に分散投資する             |
| <購入・換金手数料なし> ニッセイ世界株式ファンド（GDP型バスケット）     | ニッセイ<br>アセットマネジメント    | 内外株式   | -       | 対象      | 対象      | 国内、先進国（日本除く）、および新興国の株式等に分散投資する。基本投資割合は、名目GDP総額の比率に基づいて決定する    |
| 楽天・全世界株式インデックス・ファンド                      | 楽天投信<br>投資顧問          | 内外株式   | インデックス型 | 対象      | 対象      | 全世界の株式市場の動きをとらえることを目指して、FTSEグローバル・オールキャップ・インデックスに連動する投資成果を目指す |
| 日系企業海外債券オープン<br><為替ヘッジあり> <為替ヘッジなし>      | 三井住友DS<br>アセットマネジメント  | 海外債券   | -       | 対象      | 非対象     | 日系企業が海外で発行する外貨建の債券等に投資する。BBB格相当以上の格付を取得している債券に投資する            |
| ダイワ・US-REIT・オープン（年1回決算型）為替ヘッジなし          | 大和<br>アセットマネジメント      | 海外不動産  | -       | 対象      | 非対象     | 米国のリート（不動産投資信託）に投資し、配当利回りを重視した運用により信託財産の成長を目指す                |
| 三菱UFJ純金ファンド                              | 三菱UFJ<br>アセットマネジメント   | その他    | -       | 対象      | 非対象     | 主要投資対象は、純金上場信託（現物国内保管型）受益証券。国内の取引所における金価格の値動きをとらえることを目指す      |
| 米国国債ファンド 為替ヘッジなし（年1回決算型）                 | 大和<br>アセットマネジメント      | 海外債券   | -       | 対象      | 非対象     | 米国国債に投資し、残存期間が最長15年程度までの国債を残存期間毎の投資金額がほぼ同程度となるように組入れを目指す      |

※2024年5月末現在、日本好配当リバランスオープンは、新規購入の申込受付を一時停止しております。



# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑥

## 3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料その他費用詳細は、投資信託は重要情報シート（個別商品編）、目論見書並びに目論見書補完書面、外貨建一時払保険は重要情報シート（個別商品編）を活用し、どのようなサービスの対価であるものかを含め、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧にご説明しております。

例えば投資信託の場合、同一の商品であっても、店頭・インターネットなどチャネル別で申込手数料等が異なるときは、それぞれの手数料等を重要情報シート（個別商品編）及び目論見書補完書面に明記しております。

なお、2023年12月から、投資信託についても重要情報シート（個別商品編）を新たに制定し、お客さまへより一層の情報提供に努めております。

## 4. 重要な情報の分かりやすいご提供

- （1）お客さまとの初回対面時に、「重要情報シート（金融事業者編）」にて、当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方をご説明しております。
- （2）お客さまに金融商品の販売・推奨を行う際は、「ご意向把握アンケート」や「お客さまご確認シート」にてお客さまのご意向と推奨理由の適合性を確認したうえで、投資信託は重要情報シート（個別商品編）、目論見書並びに目論見書補完書面等を用いて、外貨建一時払保険は重要情報シート（個別商品編）及びパンフレット等を用いて、以下の重要な情報について、丁寧にご説明しております。

### ① 商品等の内容

（金融商品の名称・種類、運用会社、販売委託元、金融商品の目的・機能、想定する購入層、パッケージ化の有無、クーリング・オフの有無）

### ② リスクと運用実績

### ③ 費用

### ④ 換金・解約の条件

### ⑤ 当社の利益とお客さまの利益が反する可能性

### ⑥ 租税の概要

なお、2023年12月から、投資信託についても重要情報シート（個別商品編）を新たに制定し、お客さまへより一層の情報提供に努めております。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑦

- (3) 当社投資信託専用サイト「ノーロード投資信託の達人」において、市場情報、運用会社からのマーケットやファンドレポート等の情報や多様な機能をご提供することで、お客さまの最適な商品選びをサポートしております。
- 主なサービス内容として、日々のファンド基準価額をチェックするのに便利な「お気に入りファンド」、各種ファンドランキング・検索、資産運用アドバイスツール、つみたてシミュレーション、分配金シミュレーション、市場情報、運用会社からのマーケットやファンドレポート、ファンド選びのヒントとして「FUND STATION」等、お客さまにとって有益となるようなサービスを取り揃えております。
  - お客さまが各ファンドのリスクの大小を把握できるようにリスクメジャー（5段階）をご提示し、同一のリスクメジャーでのファンド比較ができるよう情報提供を行っております。また、投資対象資産を8つのカテゴリーに分類し、そのカテゴリー毎に当社が選定したファンドを「ファンドセレクション～当社が注目するファンド～」として情報提供しております。
- (4) 取引経験が少ない初心者のお客さまに対しては、初心者向け資料を活用し、ご理解いただけるよう分かりやすいご説明に努めております。
- (5) 投資信託を保有しているお客さま向けに、マーケットが大きく変動した際には、投資信託専用サイト「ノーロード投資信託の達人」の「お知らせ」内にマーケットの下落に対する運用会社のコメントを掲載し注意喚起を行っております。

## 投資信託 重要情報シート（個別商品編）



# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑧

- (6) 複数の商品・サービスをパッケージとして販売・ご提案する際には、投資信託は重要情報シート（個別商品編）、目論見書補完書面、外貨建一時払保険は重要情報シート（個別商品編）等を用いて、パッケージ化の有無や個別に購入することが可能か否かを提示するとともに、各種手数料や商品の仕組み等の重要な情報をお客さまに、より丁寧にご説明しております。
- なお、2023年12月から、投資信託についても重要情報シート（個別商品編）を新たに制定し、お客さまへより一層の情報提供に努めております。

投資信託専用サイト「ノーロード投資信託の達人」



生命保険 重要情報シート（個別商品編）

This is a screenshot of a document titled '生命保険 重要情報シート（個別商品編）' (Life Insurance Important Information Sheet (Individual Product Edition)). It contains detailed information about a life insurance policy, including the policyholder's name, policy number, and terms of coverage. The document is structured with sections for '契約概要' (Policy Overview), '保険料' (Premiums), and '給付金' (Benefits).

This is another screenshot of the '生命保険 重要情報シート（個別商品編）' (Life Insurance Important Information Sheet (Individual Product Edition)) document. It shows a table with financial data, likely related to the policy's performance or costs. The table has columns for '項目' (Item), '単位' (Unit), and '数値' (Value).

This is a third screenshot of the '生命保険 重要情報シート（個別商品編）' (Life Insurance Important Information Sheet (Individual Product Edition)) document. It shows a section titled '保険料' (Premiums) with a table detailing the premium amounts and payment schedules. The table includes columns for '支払期間' (Payment Period), '支払額' (Payment Amount), and '支払回数' (Number of Payments).

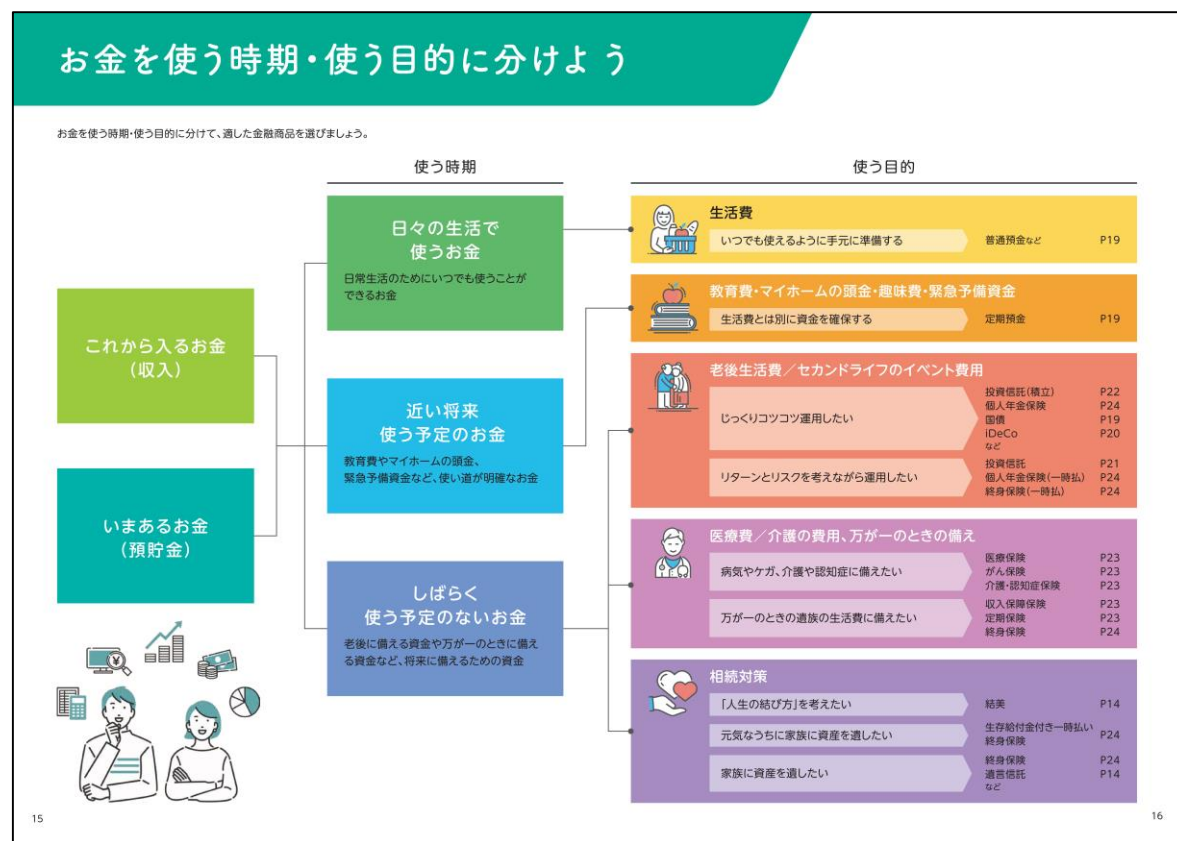
This is a fourth screenshot of the '生命保険 重要情報シート（個別商品編）' (Life Insurance Important Information Sheet (Individual Product Edition)) document. It shows a section titled '給付金' (Benefits) with a table detailing the benefit amounts and conditions for payment. The table includes columns for '支払条件' (Payment Conditions), '支払額' (Payment Amount), and '支払回数' (Number of Payments).



# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑨

## 5. お客さまにふさわしいサービスのご提供

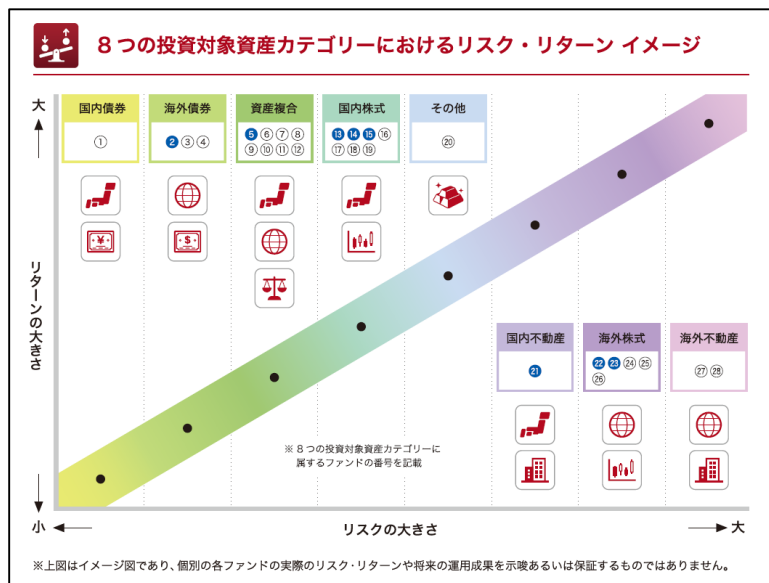
- (1) お客さまの「お金を使う時期」と「使う目的」に応じて、お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるように、預金・保険・投資信託・相続関連サービス等といった幅広い商品ラインナップを取り揃えております。  
 なお、総合パンフレット「ライフプランブック」において、取扱商品を比較検討していただけます。



# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑩

- (2) 2024年1月より新NISA制度の開始にあわせて、当社で取り扱う投資信託の商品ラインナップを見直いたしました。多くのファンドの中からどの商品を選択すればよいかわからないというお客さまの課題の解決（不安の解消）を目的として、当社が取り扱うファンドから厳選した「ファンドセレクション～当社が注目するファンド～」を明示しております。なお、ファンドセレクションは、新NISAの対象ファンドであることを基本に、投資対象資産を8つのカテゴリーに分類し、それぞれのカテゴリーの中で定量及び定性の両面から総合評価して選定しております。
- (3) 「お客さまご確認シート」や「ご意向把握アンケート」等を活用しながら、お客さまの年齢、取引目的・経験、知識、資産状況等を把握しつつ、総合パンフレット「ライフプランブック」や資産運用アドバイスツール「Wealth Advisors」等を利用して、お客さまのライフプラン・イベント等を踏まえたうえで、幅広いラインナップの中から個々のお客さまに適した金融商品・サービスを提案しております。なお、満70歳以上のお客さまに対しては、複数回の面談やご家族の同席をお願いする等、より適切にご理解や判断をしていただけるような環境を提供したうえで、提案・販売を行っております。

## ファンドセレクション～当社が注目するファンド～



| 投資対象資産カテゴリー | No. | 特注 | ファンド名                                    | 運用会社              | 運用タイプ  | 購入チャネル |
|-------------|-----|----|------------------------------------------|-------------------|--------|--------|
|             |     |    |                                          |                   |        | 店頭 ネット |
| 国内債券        | ①   |    | たわらノーロード 国内債券                            | アセットマネジメントOne     | インデックス | - ○    |
|             | ②   | ★  | たわらノーロード 先進国債券                           | アセットマネジメントOne     | インデックス | ○ ○    |
| 海外債券        | ③   |    | 日系企業海外債券オープン(為替ヘッジあり)                    | 三井住友DSアセットマネジメント  | アクティブ  | - ○    |
|             | ④   |    | 日系企業海外債券オープン(為替ヘッジなし)                    | 三井住友DSアセットマネジメント  | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑤   | ★  | <購入・換金手数料なし> ニッセイ・インデックスバランスファンド(4資産均等型) | ニッセイアセットマネジメント    | インデックス | ○ ○    |
|             | ⑥   |    | DCニッセイワールドセレクトファンド(債券重視型)                | ニッセイアセットマネジメント    | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑦   |    | ダイワ・ライフ・バランス30                           | 大和アセットマネジメント      | インデックス | - ○    |
| 資産複合        | ⑧   |    | たわらノーロード バランス(8資産均等型)                    | アセットマネジメントOne     | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑨   |    | ダイワ・ライフ・バランス50                           | 大和アセットマネジメント      | インデックス | - ○    |
|             | ⑩   |    | DCニッセイワールドセレクトファンド(株式重視型)                | ニッセイアセットマネジメント    | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑪   |    | 野村6資産均等バランス ※積立設定のみ                      | 野村アセットマネジメント      | インデックス | - ○    |
|             | ⑫   |    | ダイワ・ライフ・バランス70                           | 大和アセットマネジメント      | インデックス | - ○    |
|             | ⑬   | ★  | コモンズ30ファンド                               | コモンズ投資            | アクティブ  | ○ ○    |
|             | ⑭   | ★  | ノムラ・ジャパコ・オープン                            | 野村アセットマネジメント      | アクティブ  | ○ ○    |
| 国内株式        | ⑮   | ★  | たわらノーロード 日経225                           | アセットマネジメントOne     | インデックス | ○ ○    |
|             | ⑯   |    | 新光日本インカム株式ファンド(3ヵ月決算型)                   | アセットマネジメントOne     | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑰   |    | 日本好配当リバランスオープン ※新規購入受付一時停止中              | SBI同三アセットマネジメント   | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑱   |    | 年金積立 J グロー                               | 日興アセットマネジメント      | アクティブ  | - ○    |
|             | ⑲   |    | 三井住友・DCつみたてNISA・日本株インデックスファンド            | 三井住友DSアセットマネジメント  | インデックス | - ○    |
| その他         | ⑳   |    | 三菱UFJ 純金ファンド                             | 三菱UFJアセットマネジメント   | アクティブ  | - ○    |
| 国内不動産       | ㉑   | ★  | たわらノーロード 国内リート                           | アセットマネジメントOne     | インデックス | ○ ○    |
|             | ㉒   | ★  | たわらノーロード 先進国株式                           | アセットマネジメントOne     | インデックス | ○ ○    |
|             | ㉓   | ★  | iFree S&P500インデックス                       | 大和アセットマネジメント      | インデックス | ○ ○    |
| 海外株式        | ㉔   |    | 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)        | インベスコ・アセット・マネジメント | アクティブ  | - ○    |
|             | ㉕   |    | <購入・換金手数料なし> ニッセイ世界株式ファンド(GDP型/バスケット)    | ニッセイアセットマネジメント    | アクティブ  | - ○    |
|             | ㉖   |    | 楽天・全世界株式インデックス・ファンド                      | 楽天投資投資顧問          | インデックス | - ○    |
| 海外不動産       | ㉗   |    | ダイワ・US-REIT・オープン(年1回決算型)為替ヘッジなし          | 大和アセットマネジメント      | アクティブ  | - ○    |
|             | ㉘   |    | たわらノーロード 先進国リート                          | アセットマネジメントOne     | インデックス | - ○    |

## 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑪

- (4) インターネットバンキングで投資信託を購入する場合、投資目的や投資スタンス等から、適合性の原則に照らし、リスクに慎重なお客さまが、誤ってリスクの高いファンドを購入することがないように、お客さまにふさわしい商品群からご選択いただける仕組みを取り入れています。例えば、お客さまの取引目的・ニーズが「元本の安全性重視」の場合、リスク分類が「収益性を重視」のファンドは購入いただけません。
- (5) お客さまに寄り添い、長期的なリレーションを図るため、資産コンサルティング活動に特化したFA（ファイナンシャルアドバイザー）及びFAC（FAカウンター）を静岡・神奈川の各店舗に配置しております。
- (6) FA及びFACの高度かつ専門的な知識向上・維持を目的に、定期的な社内・社外研修を実施しております。
- (7) 金融商品・サービスのご購入後も、お客さまに対するフォローアップに取り組んでいます。例えば、投資信託、外貨建一時払保険を購入いただいた満70歳以上のお客さまを対象として、定期的にフォローアップすることをルール化しております。
- (8) お客さまの金融リテラシー向上を支援するため、お客さまからのご要望により、ライフプラン設計や金融商品等のセミナーを開催しております。例えば、2023年度においては、取引先企業従業員さまを対象に新NISA制度や資産運用に関するセミナーを複数回開催しております。
- (9) 当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した商品を導入する場合、パッケージ化することの合理性、手数料等のコスト、商品内容の透明性等をお客さまの立場に立って検討しております。  
また、複数の金融商品・サービスをパッケージとしてお客さまにご提案する際には、各種手数料や商品の仕組み等をご理解いただくために、丁寧な情報提供に努めております。
- (10) 当社は、金融商品の組成に携わっておりません。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑫

## 6. 社員に対する適切な動機付けの枠組み等

- (1) 資格試験、業務検定、通信講座において、重点取得項目及び取得推奨項目を設定し、階層別に取得すべき内容を可視化することで、銀行業務に精通した社員の育成を目指しております。AFP/FP2級については、アシスタントマネージャーまでの重点取得項目としております。
- (2) 営業指標（保険・投資信託等）に係る定量的評価は、特定の商品・サービスの営業成果によるものではなく、お客さまへの総合提案を目指し、どのような商品・サービスであっても評価する「バスケット方式」を採用しております。なお、社員の業績評価は、お客さま本位の業務運営・業務プロセス改善・知識スキル向上への取組み等の評価も含めて総合的に評価する体系としております。
- (3) お客さま本位の業務運営の定着を図るため、お客さま本位の業務運営に係る社員専用サイトを構築し、全社員が当社取組方針や取組状況に容易にアクセスし、確認できる環境を整備しております。  
また、全社員を対象とする定期的な研修を実施しております。
- (4) 社員が行った投資性商品の販売プロセスが、募集ルールを遵守したものとなっていたかを検証するため、所属長等が3か月に1回以上自店検査を実施し管理しております。  
また、所管部署である資産コンサルティング部において、投資性商品の販売・勧誘フローが適切に運用されているか、取引が所定のプロセスに則って行われたか、適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか等について、月次でモニタリングを実施しております。



# 自主KPI 投資信託ラインナップ / 販売上位銘柄

○投資信託の商品ラインナップ（2024年3月末時点）

|          | 商品数 | 割合  | ノーロード<br>取扱い | つみたて<br>NISA<br>取扱い |
|----------|-----|-----|--------------|---------------------|
| 債券       | 45  | 25% | 45           | 0                   |
| 国内       | 7   | 4%  | 7            | 0                   |
| 海外（内外含む） | 38  | 21% | 38           | 0                   |
| 株式       | 78  | 43% | 78           | 24                  |
| 国内       | 29  | 16% | 29           | 9                   |
| 海外（内外含む） | 49  | 27% | 49           | 15                  |
| REIT     | 20  | 11% | 20           | 0                   |
| 国内       | 6   | 3%  | 6            | 0                   |
| 海外（内外含む） | 14  | 8%  | 14           | 0                   |
| 資産複合型 他  | 38  | 21% | 38           | 11                  |
| 合計       | 181 |     | 181          | 35                  |

※ノーロードはインターネットバンキングでの取引に限ります。

○投資信託の販売額上位10銘柄（2023年4月1日～2024年3月31日）

| 順位 | ファンド名                       | 運用会社              | 主な<br>投資対象 |
|----|-----------------------------|-------------------|------------|
| 1  | 野村インデックスファンド・日経225          | 野村アセットマネジメント      | 国内株式       |
| 2  | インベスコ 世界厳選株式オープン〈ヘッジなし〉     | インベスコ・アセット・マネジメント | 国内外株式      |
| 3  | 日経225ノーロードオープン              | アセットマネジメントOne     | 国内株式       |
| 4  | ストックインデックスファンド225           | 大和アセットマネジメント      | 国内株式       |
| 5  | フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし） | フィデリティ投信          | 海外REIT     |
| 6  | インデックスファンド225               | 日興アセットマネジメント      | 国内株式       |
| 7  | ニッセイグローバル好配当株式プラス           | ニッセイアセットマネジメント    | 海外株式       |
| 8  | iFree 日経225インデックス           | 大和アセットマネジメント      | 国内株式       |
| 9  | たわらノーロード日経225               | アセットマネジメントOne     | 国内株式       |
| 10 | フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド      | フィデリティ投信          | 国内REIT     |

# 自主KPI 保険ラインナップ / 販売上位銘柄

## ○保険の商品ラインナップ（2024年3月末時点）

| 保険種類 |           | 商品数 |
|------|-----------|-----|
| 資産性  | 一時払終身保険   | 6   |
|      | 定額年金保険    | 2   |
|      | 平準払個人年金保険 | 2   |
| 保障性  | 定期保険      | 2   |
|      | 終身保険      | 3   |
|      | 疾病医療保険    | 5   |
| 合計   |           | 20  |

## ○保険の販売額上位（2023年4月1日～2024年3月31日）

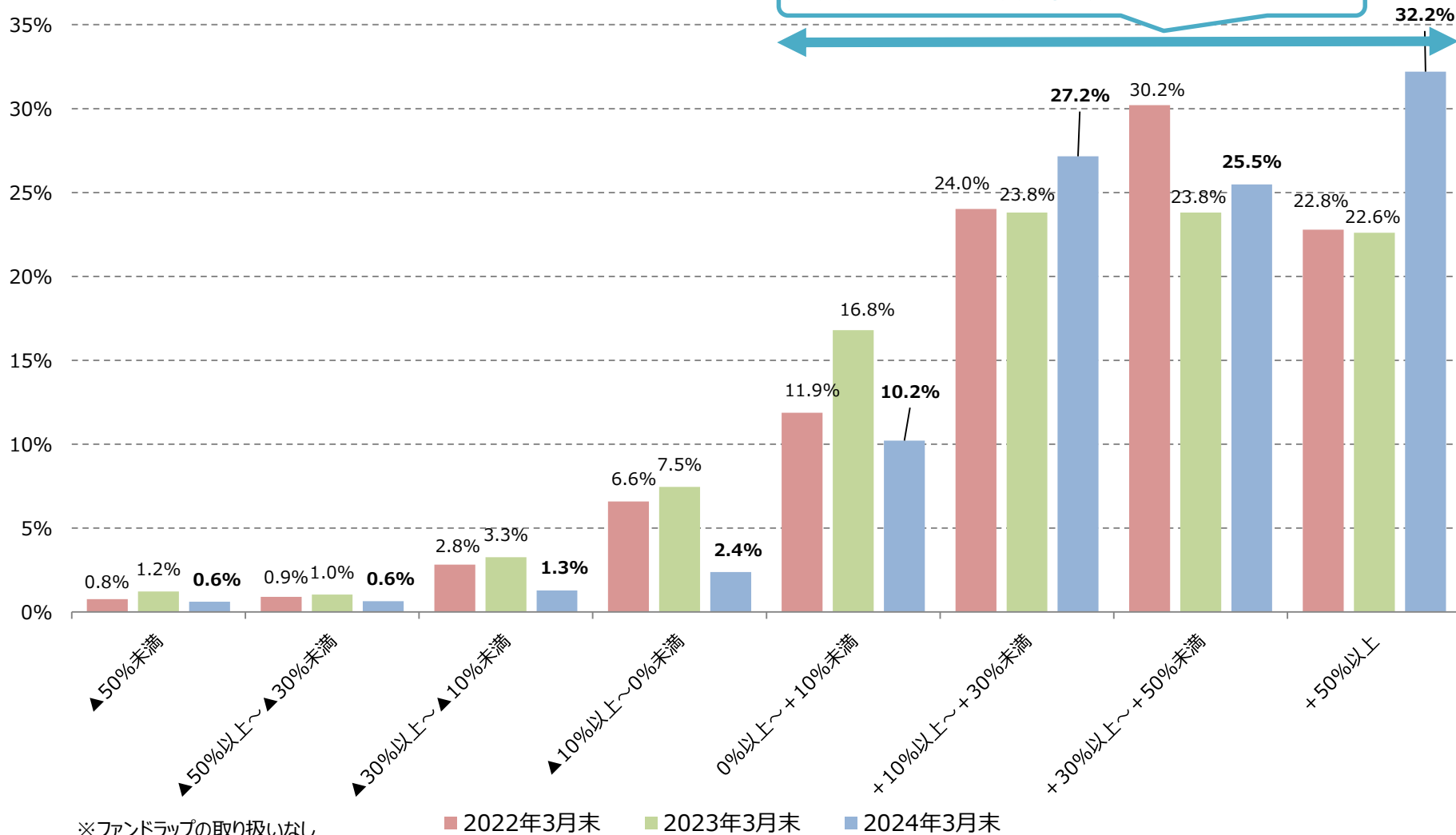
| 順位 | 商品名           | 保険会社             | 保険種類       |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1  | プレミアジャーニー     | 第一フロンティア生命保険     | 定額年金保険     |
| 2  | プレミアカレンシー 3   | 第一フロンティア生命保険     | 定額年金保険     |
| 3  | 生涯プレミアムジャパン 5 | T&Dフィナンシャル生命保険   | 一時払終身保険    |
| 4  | プレミアプレゼント 3   | 第一フロンティア生命保険     | 一時払終身保険    |
| 5  | やさしさ、つなぐ 2    | 三井住友海上プライマリー生命保険 | 一時払終身保険    |
| 6  | エブリバディⅡ       | 明治安田生命保険         | 一時払終身保険    |
| 7  | 生涯プレミアムワールド   | T&Dフィナンシャル生命保険   | 一時払終身保険    |
| 8  | エブリバディプラス     | 明治安田生命保険         | 一時払終身保険    |
| 9  | たのしみ未来        | 住友生命保険           | 平準払型個人年金保険 |
| 10 | たのしみ未来グローバル   | 住友生命保険           | 平準払型個人年金保険 |

※資産性保険商品の販売額上位商品

# 共通KPI 投資信託の運用損益別お客さま比率

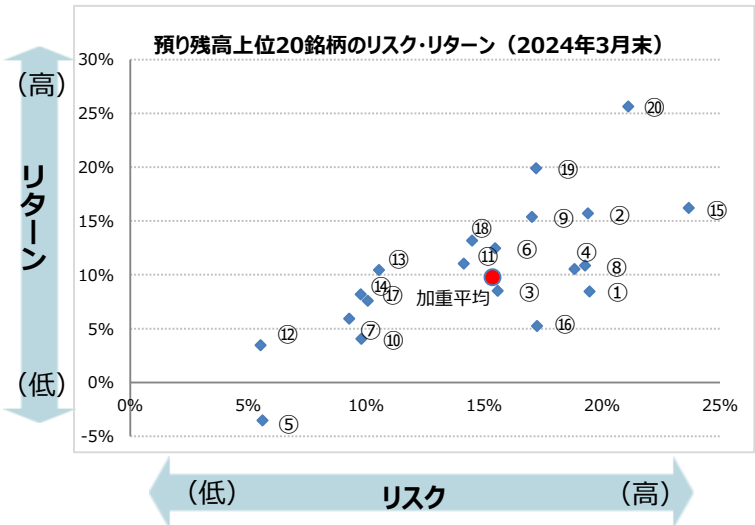
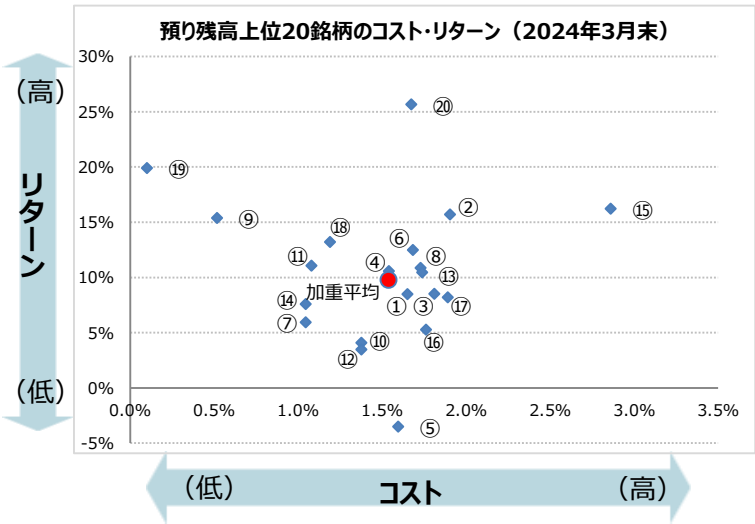
2022年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、88.9%となっております。  
2023年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、87.0%となっております。  
2024年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、95.1%となっております。

運用損益がプラスとなったお客さま：95.1%



# 共通KPI 2024年3月末「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」

2024年3月末

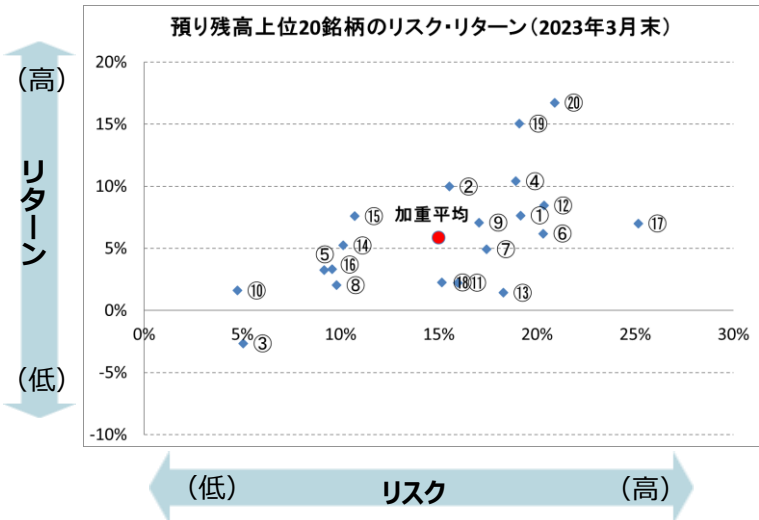
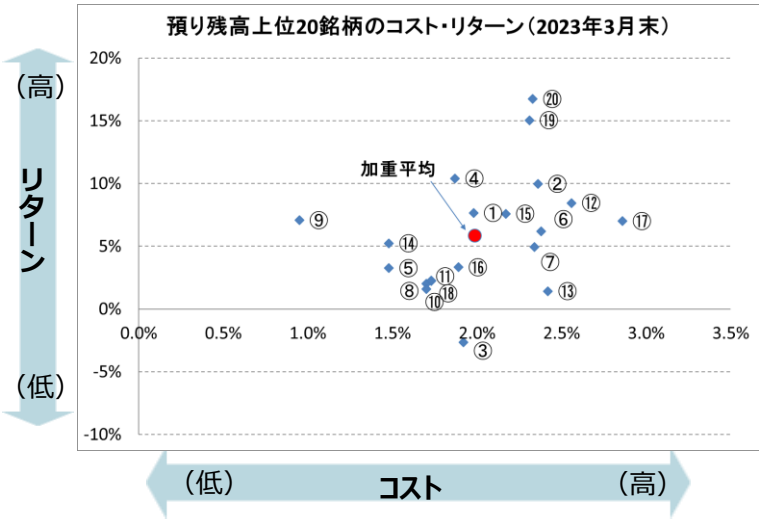


| 順位      | ファンド名                          | コスト   | リスク    | リターン   |
|---------|--------------------------------|-------|--------|--------|
| ①       | ラサール・グローバルREITファンド             | 1.65% | 19.46% | 8.47%  |
| ②       | インベスコ世界厳選株式オープン<ヘッジなし>         | 1.90% | 19.39% | 15.71% |
| ③       | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)    | 1.81% | 15.57% | 8.52%  |
| ④       | フィデリティ・USリート・ファンド* B (為替ヘッジなし) | 1.54% | 18.82% | 10.56% |
| ⑤       | BAMワールド・ボンド&カレンシー (毎月決算型)      | 1.60% | 5.61%  | -3.52% |
| ⑥       | フィデリティ・ジャパン・オープン               | 1.68% | 15.46% | 12.47% |
| ⑦       | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型      | 1.05% | 9.28%  | 5.94%  |
| ⑧       | ニッセイグローバル好配当株式プラス              | 1.73% | 19.27% | 10.86% |
| ⑨       | ストックインデックスファンド2 2 5            | 0.52% | 17.02% | 15.39% |
| ⑩       | ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)  | 1.38% | 9.80%  | 4.08%  |
| ⑪       | ひふみプラス                         | 1.08% | 14.13% | 11.06% |
| ⑫       | グローバル・ソブリン・オープン                | 1.38% | 5.52%  | 3.47%  |
| ⑬       | フィデリティUSハイ・イールドファンドB           | 1.74% | 10.54% | 10.46% |
| ⑭       | 世界の財産3分法(不動産・債券・株式)毎月分配型       | 1.05% | 10.06% | 7.59%  |
| ⑮       | H S B Cインドオープン                 | 2.86% | 23.67% | 16.23% |
| ⑯       | アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)     | 1.76% | 17.24% | 5.26%  |
| ⑰       | マイストーリー分配型(年6回)BJー&(為替ヘッジなし)   | 1.89% | 9.77%  | 8.20%  |
| ⑱       | フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)     | 1.19% | 14.49% | 13.20% |
| ⑲       | たわらノーロード 先進国株式                 | 0.10% | 17.20% | 19.90% |
| ⑳       | 三菱UFJ N A S D A Qオープン Bコース     | 1.67% | 21.10% | 25.66% |
| 残高加重平均値 |                                | 1.54% | 15.36% | 9.76%  |

※設定後5年が経過したファンドのうち、2024年3月末時点の預り残高上位20銘柄

# 共通KPI 2023年3月末「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」

2023年3月末



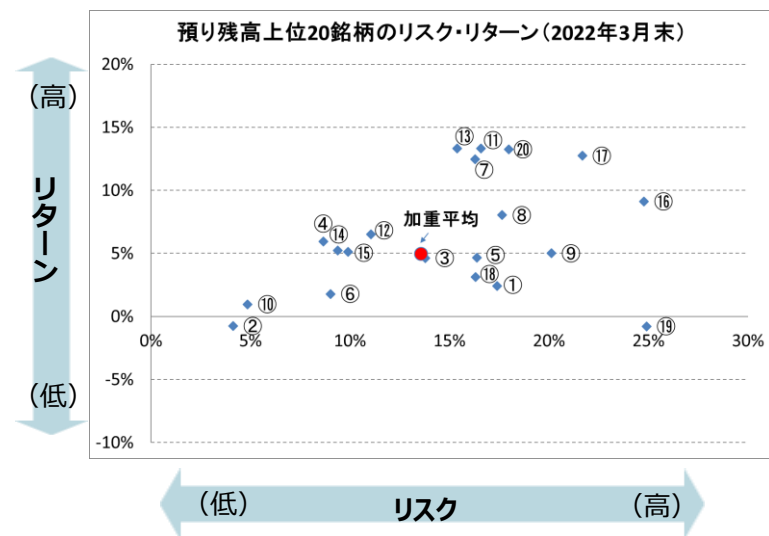
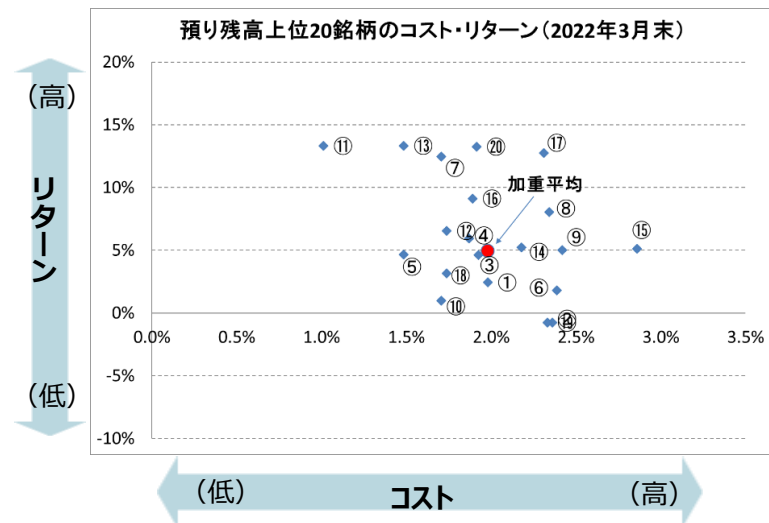
| 順位      | ファンド名                        | コスト   | リスク    | リターン   |
|---------|------------------------------|-------|--------|--------|
| ①       | ラサール・グローバルREITファンド           | 1.98% | 19.16% | 7.65%  |
| ②       | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)  | 2.36% | 15.54% | 9.97%  |
| ③       | BAMワールド・ボンド&カレンシー(毎月決算型)     | 1.92% | 5.04%  | -2.66% |
| ④       | フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)  | 1.87% | 18.92% | 10.40% |
| ⑤       | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型    | 1.48% | 9.16%  | 3.25%  |
| ⑥       | ニッセイグローバル好配当株式プラス            | 2.38% | 20.32% | 6.19%  |
| ⑦       | フィデリティ・ジャパン・オープン             | 2.34% | 17.44% | 4.93%  |
| ⑧       | ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型) | 1.70% | 9.79%  | 2.03%  |
| ⑨       | ストックインデックスファンド225            | 0.95% | 17.05% | 7.07%  |
| ⑩       | グローバル・ソブリン・オープン              | 1.70% | 4.75%  | 1.60%  |
| ⑪       | ひふみプラス                       | 1.73% | 15.97% | 2.23%  |
| ⑫       | インベスコ世界厳選株式オープン(ヘッジなし)       | 2.56% | 20.35% | 8.45%  |
| ⑬       | 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% | 18.29% | 1.42%  |
| ⑭       | 世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型 | 1.48% | 10.14% | 5.23%  |
| ⑮       | フィデリティUSハイ・イールドファンドB         | 2.17% | 10.72% | 7.59%  |
| ⑯       | マイストーリー分配型(年6回)Bコース(為替ヘッジなし) | 1.89% | 9.58%  | 3.32%  |
| ⑰       | HSBCインドオープン                  | 2.86% | 25.15% | 7.00%  |
| ⑱       | フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)   | 1.73% | 15.15% | 2.25%  |
| ⑲       | ピクテ・プレミアム・ブランド・ファンド(3カ月決算型)  | 2.31% | 19.09% | 15.04% |
| ⑳       | 三菱UFJ NASDAQオープン Bコース        | 2.33% | 20.89% | 16.73% |
| 残高加重平均値 |                              | 1.99% | 15.02% | 5.82%  |

※設定後5年が経過したファンドのうち、2023年3月末時点の預り残高上位20銘柄



# 共通KPI 2022年3月末「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」

2022年3月末



| 順位      | ファンド名                        | コスト   | リスク    | リターン   |
|---------|------------------------------|-------|--------|--------|
| ①       | ラサール・グローバルREITファンド           | 1.98% | 17.90% | 9.21%  |
| ②       | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)  | 2.36% | 15.22% | 9.25%  |
| ③       | BAMワールド・ボンド&カレンシー(毎月決算型)     | 1.93% | 4.05%  | -1.50% |
| ④       | フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)  | 1.87% | 17.45% | 11.53% |
| ⑤       | 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%  |
| ⑥       | ニッセイグローバル好配当株式プラス            | 2.39% | 19.24% | 6.11%  |
| ⑦       | ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型) | 1.71% | 9.80%  | 2.08%  |
| ⑧       | フィデリティ・ジャパン・オープン             | 2.34% | 16.76% | 9.02%  |
| ⑨       | アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)   | 2.42% | 17.37% | 2.89%  |
| ⑩       | グローバル・ソブリン・オープン              | 1.71% | 4.12%  | 2.16%  |
| ⑪       | ストックインデックスファンド225            | 1.01% | 16.44% | 9.55%  |
| ⑫       | ひふみプラス                       | 1.74% | 16.07% | 7.83%  |
| ⑬       | 世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型 | 1.49% | 9.44%  | 6.67%  |
| ⑭       | フィデリティUSハイ・イールドファンドB         | 2.18% | 10.02% | 6.22%  |
| ⑮       | HSCインドオープン                   | 2.86% | 24.86% | 9.23%  |
| ⑯       | マイストーリー分配型(年6回)Bコース(為替ヘッジなし) | 1.89% | 9.34%  | 4.55%  |
| ⑰       | ピクテ・プレミアム・ブランド・ファンド(3ヵ月決算型)  | 2.31% | 17.90% | 17.27% |
| ⑱       | フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)   | 1.74% | 15.21% | 2.75%  |
| ⑲       | 三菱UFJ NASDAQオープン Bコース        | 2.33% | 18.44% | 23.13% |
| ⑳       | ブラジル・ボンド・オープン                | 1.91% | 20.09% | -1.93% |
| 残高加重平均値 |                              | 1.98% | 14.02% | 6.75%  |

※設定後5年が経過したファンドのうち、2022年3月末時点の預り残高上位20銘柄

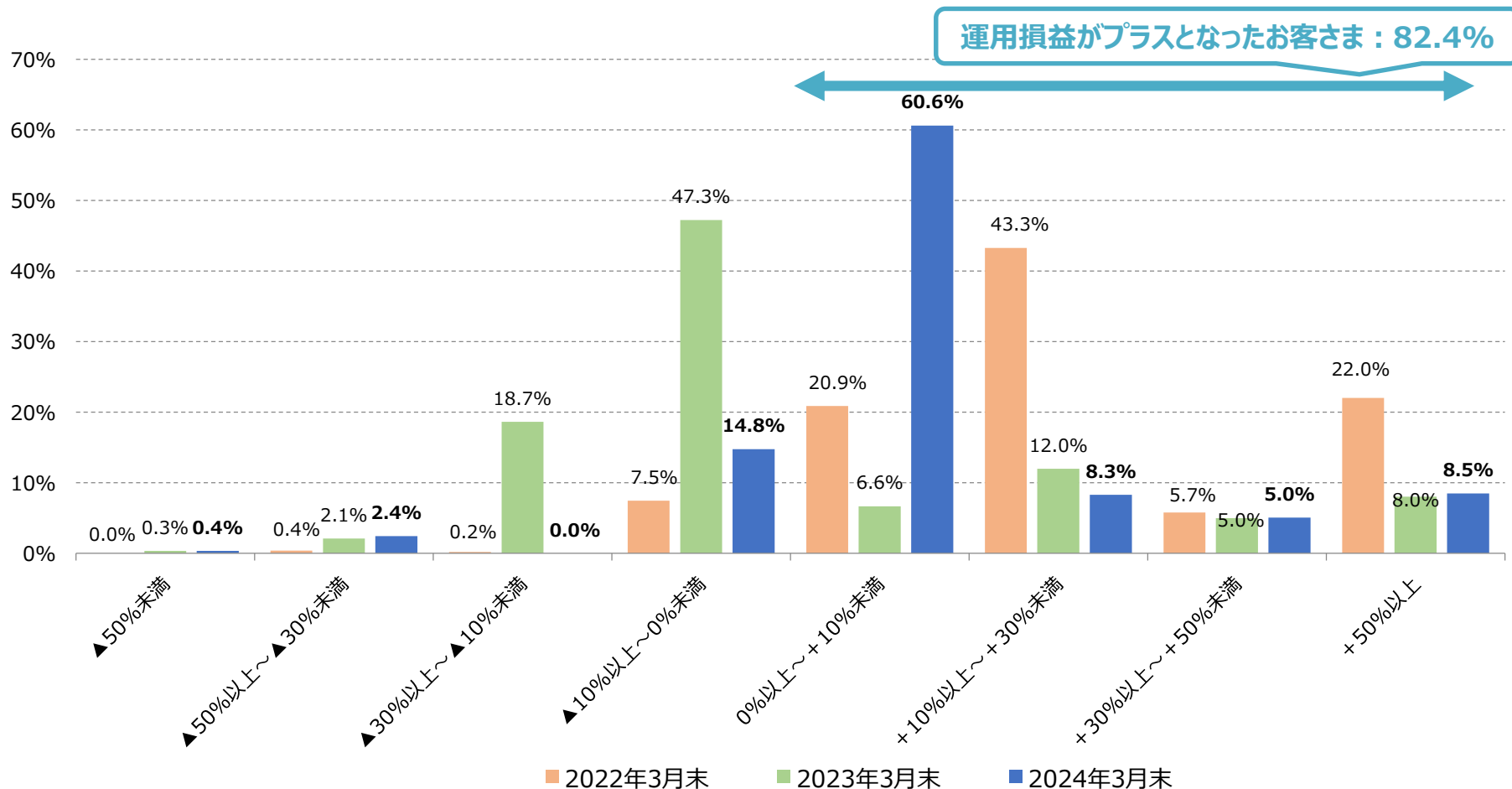
# 共通KPI 外貨建保険の運用評価別お客さま比率

- ▶ 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貨換算しており、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。

2022年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、91.9%となっております。

2023年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、31.6%となっております。

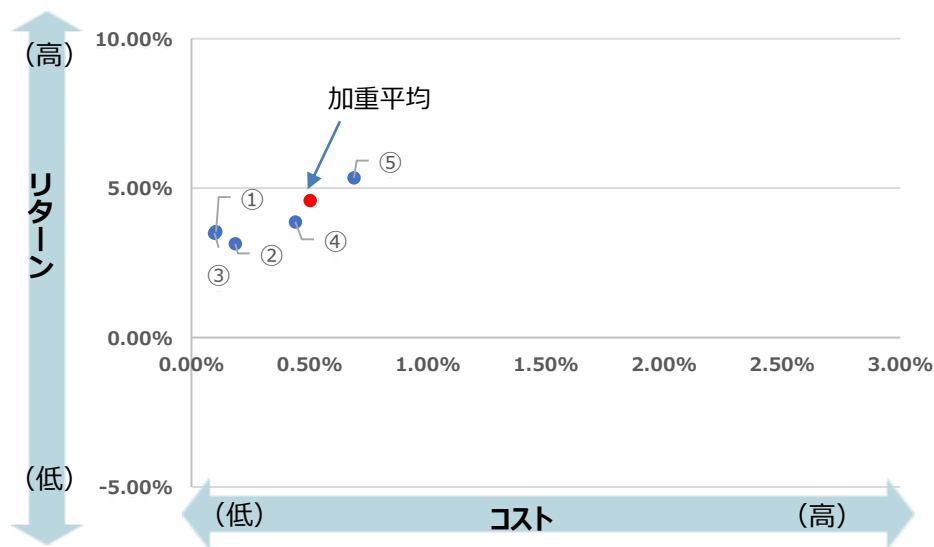
2024年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は、82.4%となっております。



# 共通KPI 2024年3月末「外貨建一時払保険の銘柄別コスト・リターン」

2024年3月末時点において、保険契約開始から60か月以上経過した外貨建一時払保険について、銘柄毎にコストとリターンの加重平均を算出しております。

2024年3月末



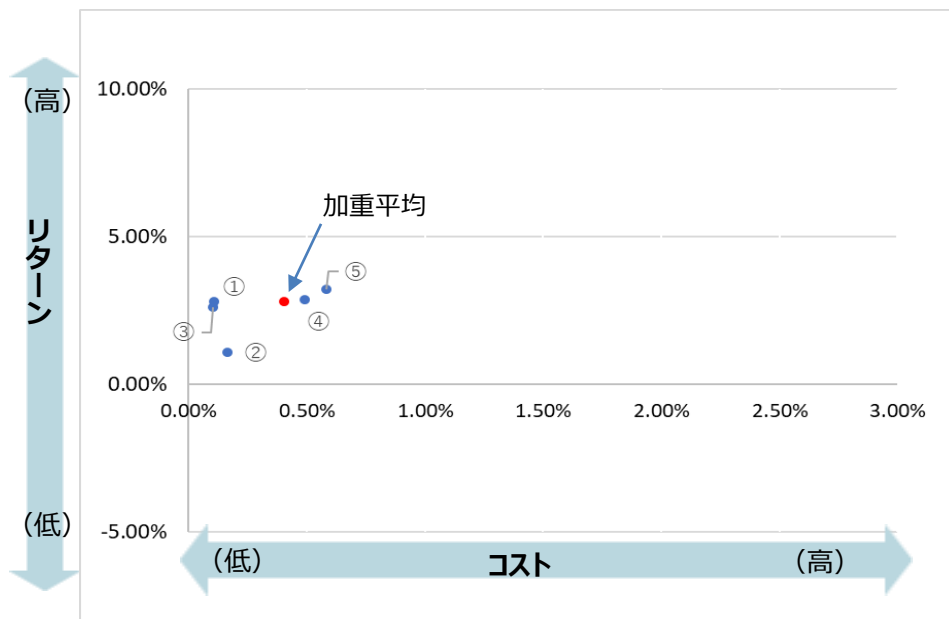
|         | 商品名            | コスト   | リターン  |
|---------|----------------|-------|-------|
| ①       | シリウスデュアル       | 0.10% | 3.54% |
| ②       | シリウスハーモニー      | 0.18% | 3.14% |
| ③       | シリウスプラス        | 0.10% | 3.49% |
| ④       | ビーウィズユー (USD建) | 0.44% | 3.87% |
| ⑤       | 三大陸            | 0.69% | 5.35% |
| 残高加重平均値 |                | 0.50% | 4.58% |

- ✓ 個別銘柄のコストは、①各契約のコスト率について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出し、②各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ 個別銘柄のリターンは、①各契約のリターン率について、 $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{同既支払金額}) \div (\text{契約時点の一時払保険料}) - 1$ を年率に換算し、②各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ コスト及びリターンの全銘柄の加重平均値については、各銘柄の対象となる契約の基準日時点の解約返戻金額 + 同既支払金額の合計で加重平均する。

# 共通KPI 2023年3月末「外貨建一時払保険の銘柄別コスト・リターン」

2023年3月末時点において、保険契約開始から60か月以上経過した外貨建一時払保険について、銘柄毎にコストとリターンの加重平均を算出しております。

2023年3月末



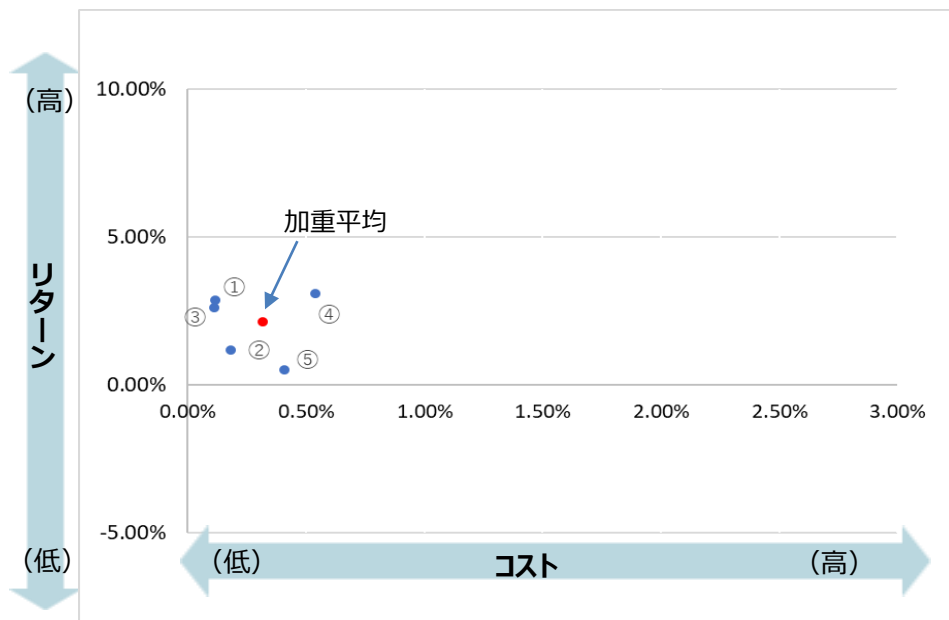
|         | 商品名            | コスト   | リターン  |
|---------|----------------|-------|-------|
| ①       | シリウスデュアル       | 0.11% | 2.78% |
| ②       | シリウスハーモニー      | 0.16% | 1.08% |
| ③       | シリウスプラス        | 0.10% | 2.63% |
| ④       | ビーウィズユー (USD建) | 0.49% | 2.86% |
| ⑤       | 三大陸            | 0.58% | 3.23% |
| 残高加重平均値 |                | 0.41% | 2.78% |

- ✓ 個別銘柄のコストは、①各契約のコスト率について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出し、②各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ 個別銘柄のリターンは、①各契約のリターン率について、 $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{同既支払金額}) \div (\text{契約時点の一時払保険料}) - 1$ を年率に換算し、②各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ コスト及びリターンの全銘柄の加重平均値については、各銘柄の対象となる契約の基準日時点の解約返戻金額 + 同既支払金額の合計で加重平均する。

# 共通KPI 2022年3月末「外貨建一時払保険の銘柄別コスト・リターン」

2022年3月末時点において、保険契約開始から60か月以上経過した外貨建一時払保険について、銘柄毎にコストとリターンの加重平均を算出しております。

2022年3月末



|         | 商品名            | コスト   | リターン  |
|---------|----------------|-------|-------|
| ①       | シリウスデュアル       | 0.12% | 2.85% |
| ②       | シリウスハーモニー      | 0.18% | 1.18% |
| ③       | シリウスプラス        | 0.11% | 2.62% |
| ④       | ビーウィズユー (USD建) | 0.54% | 3.10% |
| ⑤       | 三大陸            | 0.41% | 0.52% |
| 残高加重平均値 |                | 0.32% | 2.12% |

- ✓ 個別銘柄のコストは、①各契約のコスト率について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出し、②各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ 個別銘柄のリターンは、①各契約のリターン率について、 $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{同既支払金額}) \div (\text{契約時点の一時払保険料}) - 1$ を年率に換算し、②各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ✓ コスト及びリターンの全銘柄の加重平均値については、各銘柄の対象となる契約の基準日時点の解約返戻金額 + 同既支払金額の合計で加重平均する。