「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況について

2025年6月

2024年度「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況について

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

株式会社紀陽銀行は、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、本原則）を採択し、本原則に基づき、「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）を制定しております。

また、基本方針に基づき具体的な「取組方針（アクションプラン）」およびその成果を図るための「KPI指標」を制定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

「KPI指標」については資産運用、資産形成コンサルティング業務におけるPDCAサイクルの中で活用し、より良い商品の開発やサービスの提供に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営

↑

基本方針

↑

取組方針（アクションプラン）

取組方針　1. お客さまの最善の利益の追求
取組方針　2. 利益相反の適切な管理
取組方針　3. 重要な情報などの分かりやすい提供
取組方針　4. お客さまにふさわしいサービスの提供
取組方針　5. 販売会社としてのプロダクトガバナンス体制の構築

【本原則と基本方針の対応関係】

基本方針	本原則
1. お客さまの最善の利益の追求	2、7
2. 利益相反の適切な管理	3
3. 重要な情報などの分かりやすい提供	4、5
4. お客さまにふさわしいサービスの提供	6
5. 販売会社としてのプロダクトガバナンス体制の構築	

【参考】

その他の方針等
利益相反管理方針
勧誘方針
保険募集指針

【目次】

項目		本原則	掲載ページ
1_お客さまの最善の利益の追求			
（1）　ファイナンシャル・プランナー1, 2級資格保有者数	【自主KPI】	2、7	2
（2）　預かり資産残高純増額	【自主KPI】		3
（3）　投資信託およびファンドラップ　運用損益別顧客比率	【共通KPI】		4
（4）　外貨建保険　運用評価別顧客比率	【共通KPI】		5
（5）　投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン	【共通KPI】		6、7
（6）　外貨建保険預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン	【共通KPI】		8、9
2_利益相反の適切な管理		3	10
3_4_ 重要な情報などの分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供		4、5、6	11、12、13
4_お客さまにふさわしいサービスの提供			
（1）　相続関連業務の成約件数	【自主KPI】	6	14
（2）　NISA口座純増数	【自主KPI】		15
（3）　フォローアップ進捗率	【自主KPI】		16
5_販売会社としてのプロダクトガバナンス体制の構築			17
参考情報（各対応状況等）			18

1_お客さまの最善の利益の追求

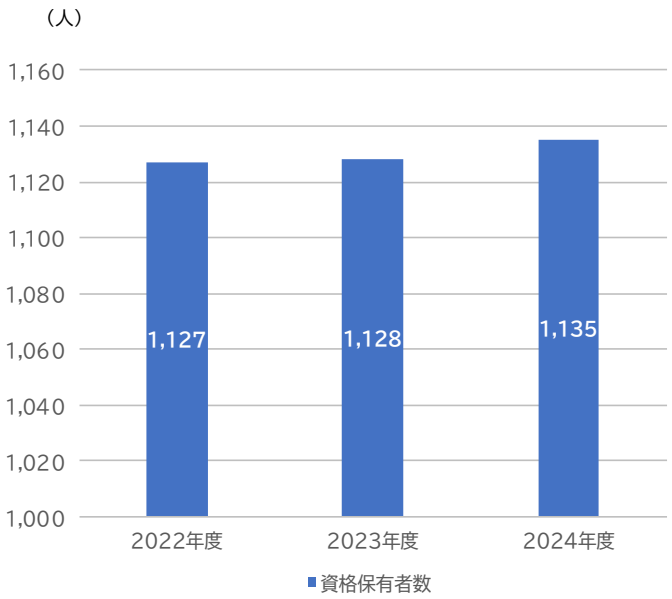
銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

(1) ファイナンシャル・プランナー1, 2級資格保有者数 【自主KPI】

・ 2024年度のファイナンシャル・プランナー1, 2級資格保有者数は1,135名(前年度比＋7名)となりました。

・ 当行ではスキルチェックシートにより各人のスキルを可視化し、キャリアアップ目標や課題を明確にする取り組みを行っております。また、行員全員が金融のプロとして求められる専門知識を身につけ、お客さまの課題に対し幅広い提案を行える「コンサルティング人材」となるため、当行ではファイナンシャル・プランナー資格の取得を強く推奨しております。

■ ファイナンシャル・プランナー資格保有者数



※CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士の資格保有者をファイナンシャル・プランナー資格保有者と定義しております。

■ 業績評価体系について

・ 営業現場において、「お客さま本位の営業活動」が評価される業績評価体系の整備を行っております。

・ 営業店の表彰制度においては、お客さまの資産形成を評価するため、「預かり資産残高」を重要な評価項目とし、手数料の実績に偏重しない体系としております。

・ 個人評価においては、定量評価ではなく、優れた活動事例を評価する体系としております。

・ 適切な営業活動を行うため、法令等遵守状況やお客さまへのフォローアップ状況等を重要な指標として位置付け、一定の評価基準を設けております。

■行員向け教育システム「KIYO Learning」 FP1級受験対策動画

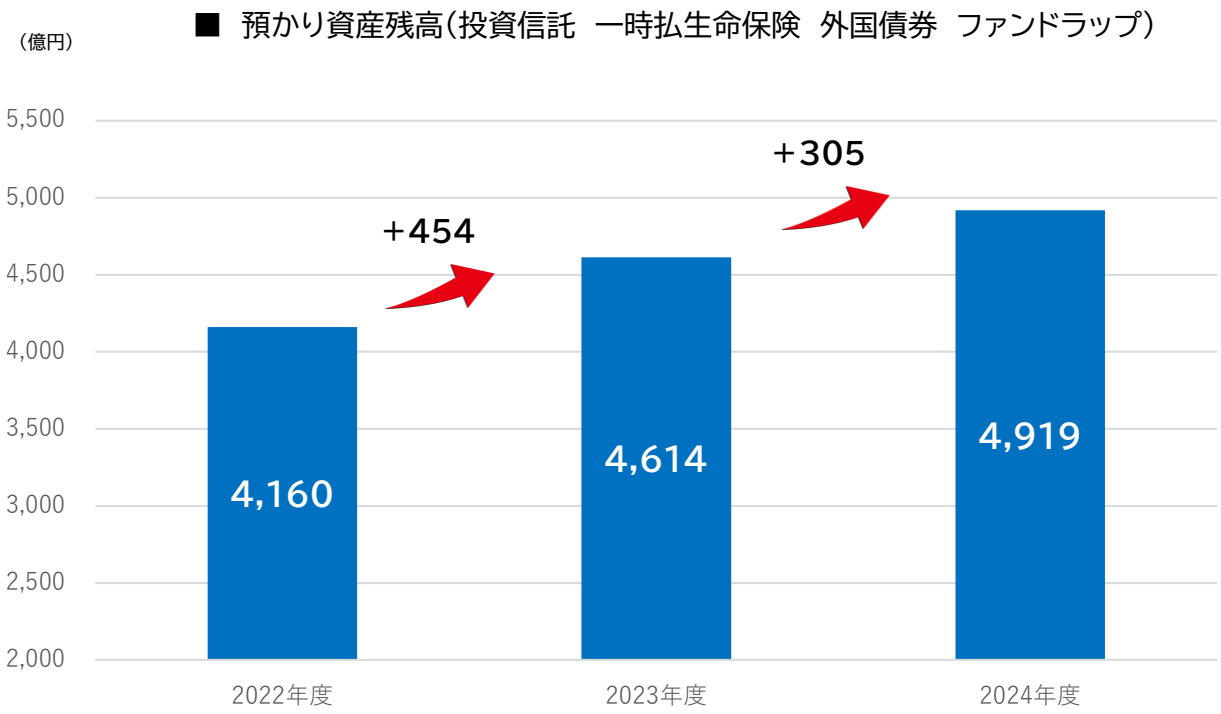
1_お客さまの最善の利益の追求

（2） 預かり資産残高純増額 【自主KPI】

・ 紀陽銀行では、「お客さまの最善の利益」は「それぞれのお客さまが描かれるライフプランの実現」であると考え、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、一人ひとりのお悩みやニーズにあった金融商品の提案を行ってまいります。

・ 預かり資産残高は、毎年度増加しております。引き続き、お客さまの長期安定的な資産形成のご支援や最適なご提案を行えるよう努めてまいります。

・ お客さまの期待をこえる伴走型の金融サービスをご提供するため、お客さま向けアンケートを定期的に実施しております。お客さまのご意見やご回答を各種取り組みに反映し、課題の解決に取り組んでまいります。

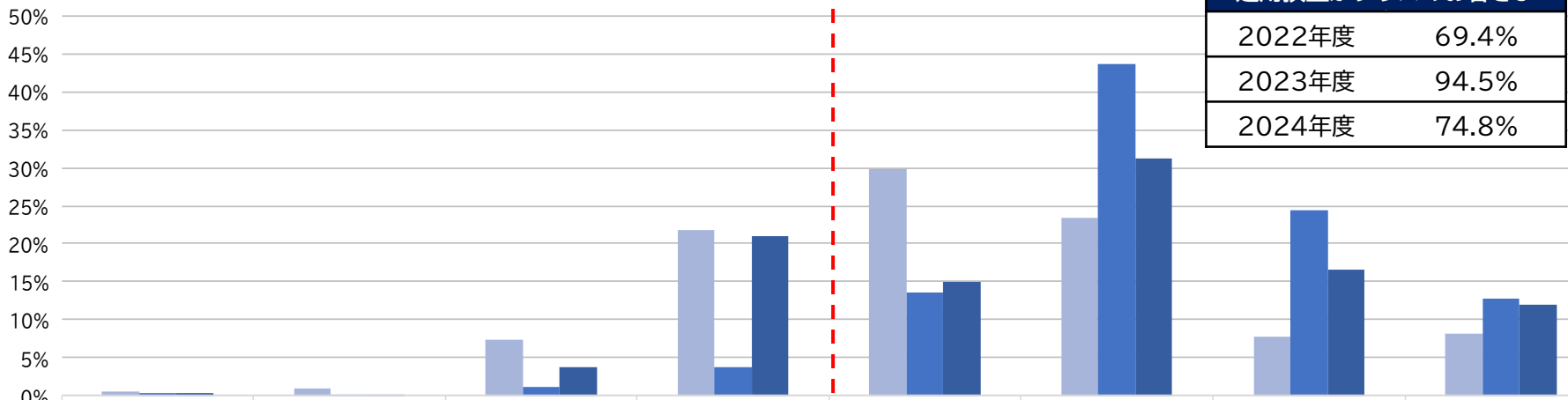


1_お客さまの最善の利益の追求

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

（3） 投資信託およびファンドラップ 運用損益別顧客比率 【共通KPI】

運用損益別顧客比率とは、基準日時点で投資信託およびファンドラップを保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。2024年度の運用損益がプラスのお客さま比率は、74.8%（前年度比▲19.7ポイント）となりました。



運用損益がプラスのお客さま	
2022年度	69.4%
2023年度	94.5%
2024年度	74.8%

	-50%未満	-50%以上 -30%未満	-30%以上 -10%未満	-10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2022年度	0.5%	0.9%	7.4%	21.8%	29.9%	23.5%	7.8%	8.2%
2023年度	0.4%	0.2%	1.2%	3.7%	13.6%	43.6%	24.5%	12.8%
2024年度	0.3%	0.2%	3.7%	21.0%	14.9%	31.3%	16.5%	12.1%

※2025年3月末基準

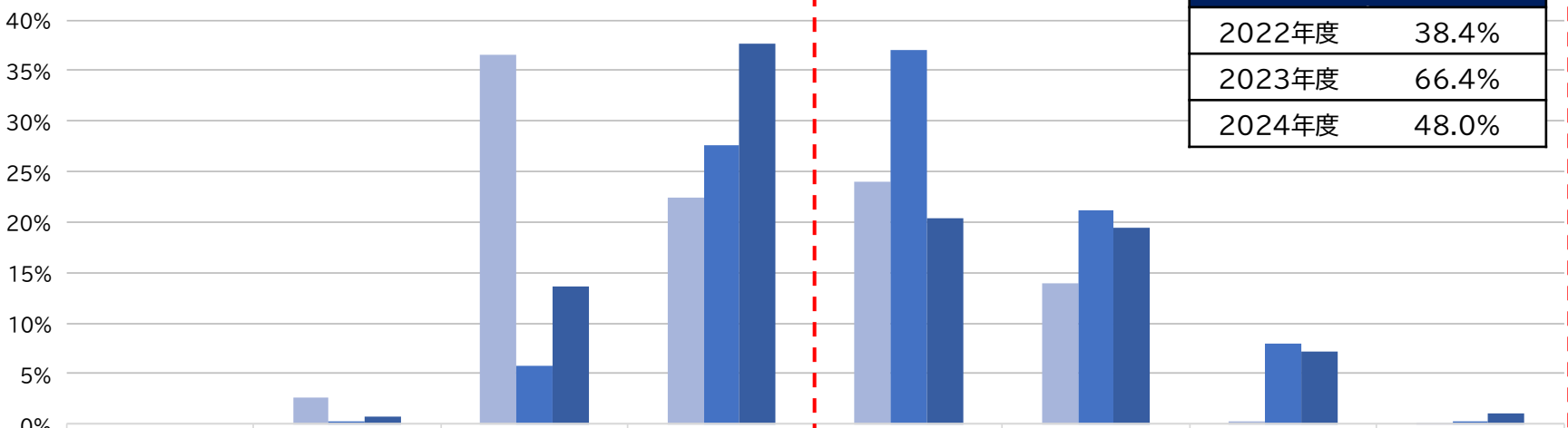
※上記数値は投資信託及びファンドラップを合算で表記。

※運用損益率　投資信託：（基準日時点の評価金額＋累計受取分配金＋累計売付金額－累計買付金額）　÷　基準日時点の評価金額

ファンドラップ：（基準日時点の評価金額＋累計払戻金額ー累計払込金額）　÷　基準日時点の評価金額

（4） 外貨建保険 運用評価別顧客比率 【共通KPI】

運用評価別顧客比率は、基準日時点での外貨建保険を保有しているお客さまの契約開始以降の運用評価を算出し、運用評価別に顧客比率を示した指標であり、2024年度の運用評価がプラスのお客さま比率は、48.0%（前年度比▲18.4ポイント）となりました。



運用評価がプラスのお客さま	
2022年度	38.4%
2023年度	66.4%
2024年度	48.0%

	-50%未満	-50%以上 -30%未満	-30%以上 -10%未満	-10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2022年度	0.0%	2.6%	36.5%	22.5%	24.0%	14.0%	0.3%	0.1%
2023年度	0.0%	0.3%	5.7%	27.6%	37.1%	21.1%	7.9%	0.3%
2024年度	0.0%	0.7%	13.7%	37.6%	20.4%	19.4%	7.2%	1.0%

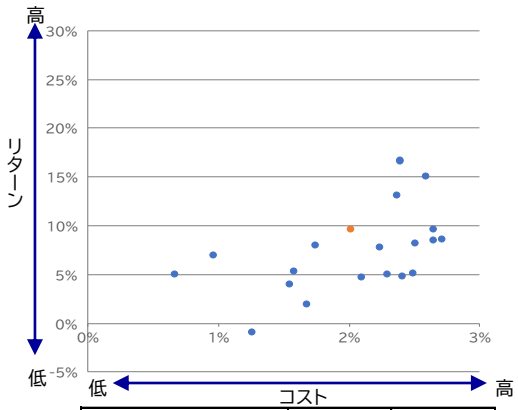
※2025年3月末基準
※基準日時点で外貨建保険残高がある個人のお客さまが対象
※運用評価率：（基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額－契約時点の一時払保険料＜円換算＞）÷ 契約時点の一時払保険料＜円換算＞
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

1_お客さまの最善の利益の追求

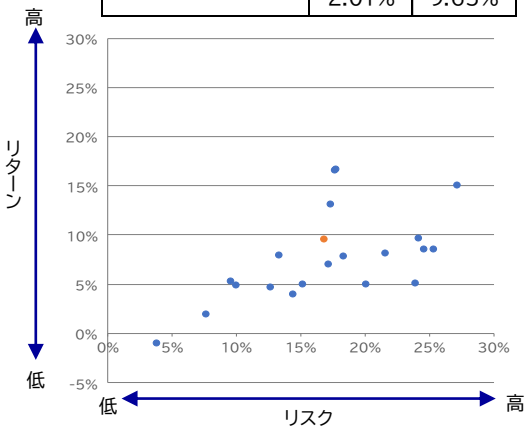
（5） 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン 【共通KPI】

投資信託の残高上位20銘柄（設定5年以上）について、銘柄ごとにコストとリターン、リスクとリターンの関係を示した指標であり、2024年度はリターン平均は19.17%（前年度比＋3.37ポイント）となりました。

【2022年度】

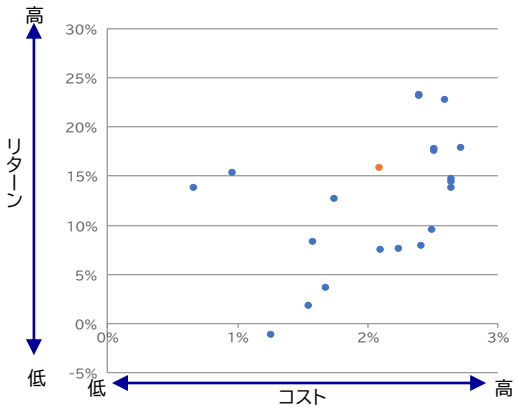


残高加重平均値	コスト	リターン
	2.01%	9.65%

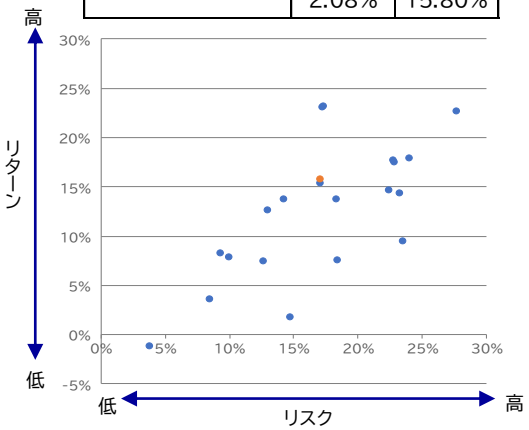


残高加重平均値	リスク	リターン
	16.73%	9.65%

【2023年度】

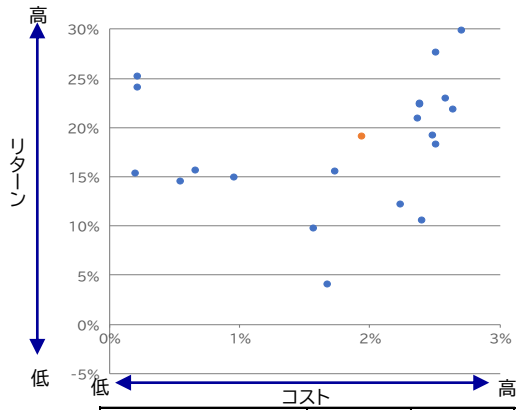


残高加重平均値	コスト	リターン
	2.08%	15.80%

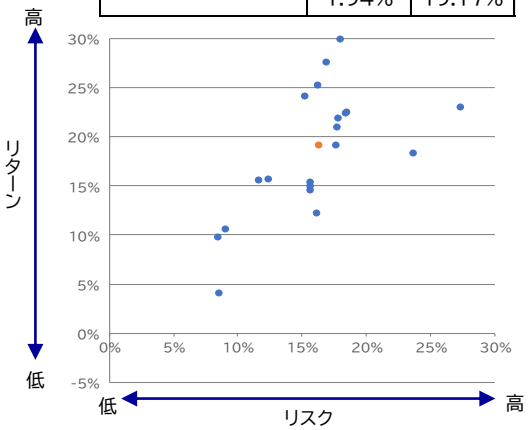


残高加重平均値	リスク	リターン
	17.06%	15.80%

【2024年度】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.94%	19.17%



残高加重平均値	リスク	リターン
	16.28%	19.17%

※コスト：当行販売手数料率上限の1/5と信託報酬率の合計値　リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

投資信託　預かり残高上位銘柄コスト・リスク・リターン

【2022年度】 単位：%

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39	17.56	16.69
2	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	17.66	16.79
3	三菱UFJトピックスインデックスオープン	0.66	15.08	5.10
4	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)(月桂樹)	1.67	7.58	1.99
5	新光US－REITオープン(ゼウス)	2.23	18.22	7.87
6	ストックインデックスファンド225	0.96	17.05	7.07
7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)(ラッキー・カントリー)	2.49	23.86	5.14
8	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	のむラップ・ファンド(普通型)	1.57	9.46	5.40
10	グローバルAIファンド	2.59	27.13	15.08
11	ニッセイJ－REITファンド(毎月決算型)	1.54	14.35	4.08
12	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)(円奏会)	1.25	3.76	▲0.90
13	グローバル3資産ファンド(ワンプレートランチ)	2.09	12.61	4.75
14	朝日Nvestグローバルバリュー株オープン(Avest－E)	2.64	24.51	8.61
15	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.40	9.93	4.92
16	のむラップ・ファンド(積極型)	1.74	13.28	8.06
17	明治安田米国中小型成長株式ファンド	2.64	24.09	9.70
18	野村未来トレンド発見ファンドBコース(為替ヘッジなし)(先見の明)	2.37	17.27	13.19
19	高成長インド・中型株式ファンド	2.71	25.28	8.62
20	DIAMワールド・リート・インカム・オープン(毎月決算コース)(世界家主倶楽部)	2.29	20.04	5.10
	残高加重平均値	2.01	16.73	9.65

【2023年度】 単位：%

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39	17.18	23.15
2	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	17.29	23.28
3	三菱UFJトピックスインデックスオープン	0.66	14.23	13.81
4	新光US－REITオープン(ゼウス)	2.23	18.42	7.66
5	のむラップ・ファンド(普通型)	1.57	9.29	8.36
6	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)(月桂樹)	1.67	8.43	3.62
7	ストックインデックスファンド225	0.96	17.02	15.39
8	高成長インド・中型株式ファンド	2.71	23.99	17.92
9	グローバルAIファンド	2.59	27.67	22.74
10	次世代通信関連世界株式戦略ファンド(THE 5G)	2.51	22.85	17.55
11	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)(ラッキー・カントリー)	2.49	23.50	9.54
12	のむラップ・ファンド(積極型)	1.74	12.98	12.68
13	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.51	22.76	17.78
14	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.40	9.94	7.87
15	ニッセイJ－REITファンド(毎月決算型)	1.54	14.74	1.88
16	朝日Nvestグローバルバリュー株オープン(Avest－E)	2.64	23.21	14.47
17	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)(円奏会)	1.25	3.81	▲1.10
18	グローバル3資産ファンド(ワンプレートランチ)	2.09	12.60	7.55
19	明治安田米国中小型成長株式ファンド	2.64	22.43	14.69
20	世界インパクト投資ファンド(資産成長型)(Better World)	2.64	18.30	13.83
	残高加重平均値	2.08	17.06	15.80

【2024年度】 単位：%

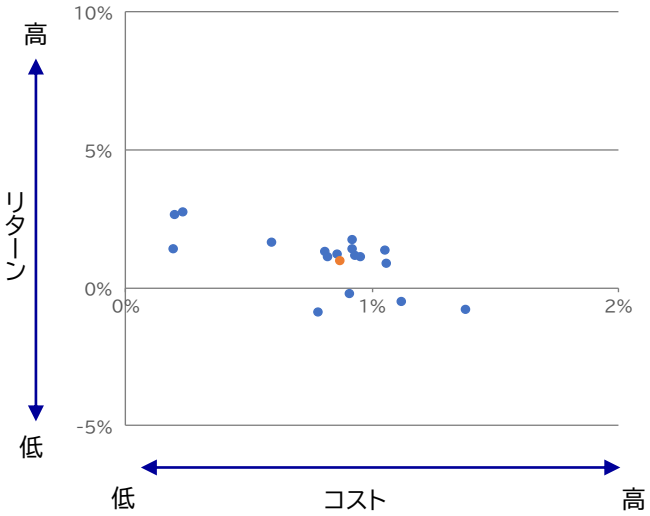
No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39	18.36	22.39
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	18.49	22.52
3	三菱UFJトピックスインデックスオープン	0.66	12.34	15.74
4	のむラップ・ファンド(普通型)	1.57	8.43	9.83
5	のむラップ・ファンド(積極型)	1.74	11.61	15.64
6	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.51	16.92	27.66
7	新光US－REITオープン(ゼウス)	2.23	16.15	12.28
8	ストックインデックスファンド225	0.96	15.64	15.00
9	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)(月桂樹)	1.67	8.55	4.11
10	高成長インド・中型株式ファンド	2.71	17.99	29.99
11	グローバルAIファンド	2.59	27.28	23.07
12	次世代通信関連世界株式戦略ファンド(THE 5G)	2.51	23.64	18.41
13	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)(ラッキー・カントリー)	2.49	17.61	19.23
14	つみたて米国株式(S＆P500)	0.22	16.19	25.31
15	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.40	9.05	10.67
16	日経225ノーロードオープン	0.55	15.65	14.63
17	野村未来トレンド発見ファンドDコース(為替ヘッジなし)予想分配金提示型(先見の明)	2.37	17.73	21.02
18	ハリスグローバルバリュー株ファンド(年1回決算型)	2.64	17.81	21.91
19	つみたて日本株式(日経平均)	0.20	15.63	15.38
20	つみたて先進国株式	0.22	15.26	24.18
	残高加重平均値	1.94	16.28	19.17

1_お客さまの最善の利益の追求

（6） 外貨建保険預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン 【共通KPI】

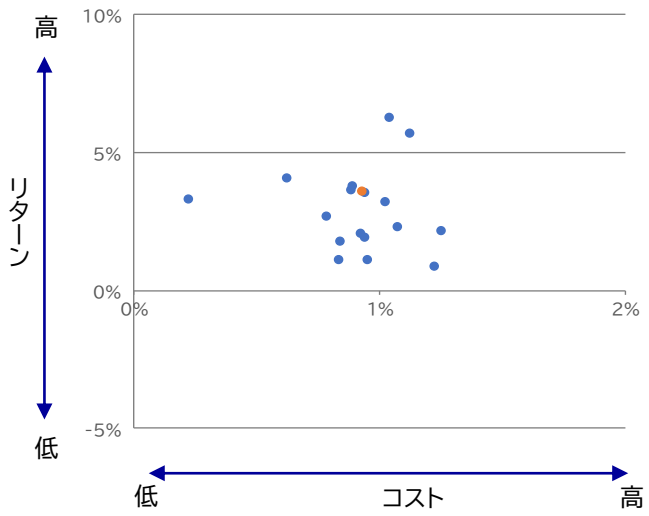
外貨建保険の残高上位20銘柄について、銘柄ごとにコストとリターンの関係を示した指標であり、2024年度はコスト平均は0.86%（前年度対比▲0.07ポイント）、リターン平均は3.30%（前年度対比▲0.30ポイント）となりました。

【2022年度】



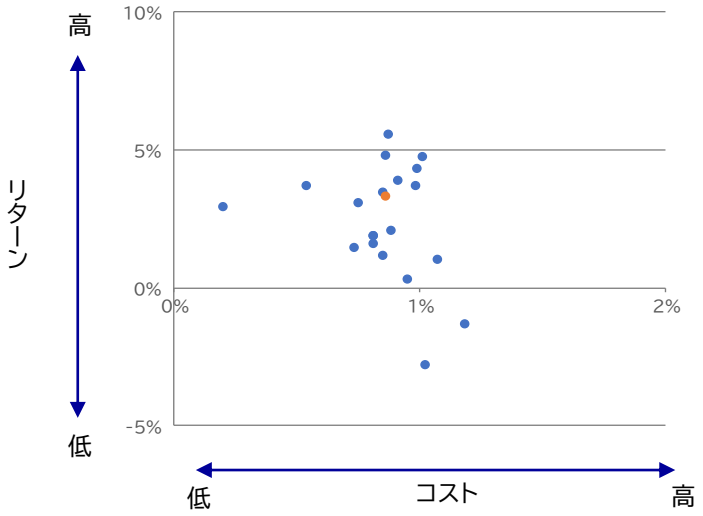
残高加重平均値	コスト	リターン
	0.87%	1.00%

【2023年度】



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.93%	3.60%

【2024年度】



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.86%	3.30%

※各年度末基準、保険契約開始から5年以上経過した契約が対象。

※手数料率は保険契約開始から5年以上経過した契約を対象に、保険会社にて算出される各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均した値。

※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。

1_お客さまの最善の利益の追求

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

外貨建保険　預かり残高上位銘柄コスト・リターン

【2022年度】　単位：%

No	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.86	1.24
2	しあわせ、ずっと	0.95	1.10
3	やさしさ、つなぐ	0.78	▲ 0.90
4	プレミアプレゼント	0.92	1.76
5	しあわせ、ずっとNZ	1.06	0.89
6	えがお、ひろがる	1.12	▲ 0.51
7	ロングドリームGOLD	1.05	1.35
8	ATHENA	0.23	2.74
9	プレミアカレンシー・プラス2	0.92	1.42
10	エブリバディプラス（豪ドル建）	0.93	1.19
11	プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	1.38	▲ 0.78
12	プレミアジャンプ	0.91	▲ 0.21
13	みらい、そだてる	0.59	1.64
14	プレミアカレンシー・プラス	0.81	1.32
15	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.82	1.10
16	えんドル君プラス（豪ドル建）	0.19	1.40
17	えんドル君プラス（USドル建）	0.20	2.65
18	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.17	1.05
19	ATHENA2	0.33	1.84
20	ロングドリームプラス	0.73	1.89
加重平均値		0.87	1.00

【2023年度】　単位：%

No	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.94	3.58
2	ロングドリームGOLD2	1.04	6.29
3	しあわせ、ずっと	0.84	1.79
4	プレミアプレゼント	0.89	3.82
5	プレミアカレンシー・プラス2	0.88	3.67
6	ビーウィズユープラス	1.25	2.20
7	おおきな、まごころ	1.02	3.24
8	えがお、ひろがる	0.95	1.15
9	ロングドリームGOLD	0.92	2.08
10	ATHENA	0.22	3.33
11	しあわせ、ずっとNZ	0.94	1.95
12	エブリバディプラス（豪ドル建）	1.07	2.32
13	みらい、そだてる	0.62	4.10
14	エブリバディプラス（米ドル建）	1.12	5.72
15	プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	1.22	0.91
16	プレミアカレンシー・プラス	0.78	2.72
17	プレミアジャンプ	0.83	1.11
18	えんドル君プラス（豪ドル建）	0.19	2.13
19	えんドル君プラス（USドル建）	0.19	3.31
20	あしたの、よろこび	1.28	3.41
加重平均値		0.93	3.60

【2024年度】　単位：%

No	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.85	3.48
2	ロングドリームGOLD2	0.87	5.57
3	プレミアプレゼント	0.88	2.08
4	しあわせ、ずっと	0.73	1.48
5	しあわせ、ずっと2	1.01	4.76
6	ロングドリームGOLD3	0.99	4.34
7	ビーウィズユープラス	1.18	▲ 1.30
8	おおきな、まごころ	0.95	0.32
9	プレミアカレンシー・プラス2	0.75	3.08
10	えらべる外貨建一時払終身（受・米ドル建）	0.86	4.82
11	エブリバディプラス（米ドル建）	0.91	3.87
12	ロングドリームGOLD	0.81	1.88
13	ATHENA	0.20	2.94
14	エブリバディプラス（豪ドル建）	0.81	1.89
15	みらい、そだてる	0.54	3.69
16	しあわせ、ずっとNZ	0.81	1.61
17	えがお、ひろがる	0.85	1.17
18	プレミアカレンシー3	1.02	▲ 2.78
19	プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	1.07	1.01
20	えらべる外貨建一時払終身（増・10年・米ドル建）	0.98	3.70
加重平均値		0.86	3.30

2_利益相反の適切な管理

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

基本方針

当行は、「利益相反管理方針（ URL：https://www.kiyobank.co.jp/images/repulsion.pdf）」を定め、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまとお取引するにあたって利益相反の可能性がないか正確に把握するとともに、その可能性が認められる場合は適切な対応を行ってまいります。

取組方針（アクションプラン）

- 関連会社を含めた事業会社が組成・発行する利益相反が生じる可能性がある金融商品の販売・推奨は行いません。
- 営業部門から独立した管理部門にて、利益相反のおそれのある取引を特定・類型化し、類型ごとに管理方法を定めて適切に管理いたします。

取組状況

お客さまとのお取引について、営業部門から独立した管理部門によりモニタリングを実施しております。利益相反管理責任者は、モニタリング結果および管理状況を定期的に法令等遵守委員会において報告し、利益相反管理の実効性を検証のうえ、管理態勢の継続的な改善活動に取り組んでおります。

3_4_ 重要な情報などの分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供

銀行をこえる銀行へ 紀陽銀行

■ 重要情報シートの活用

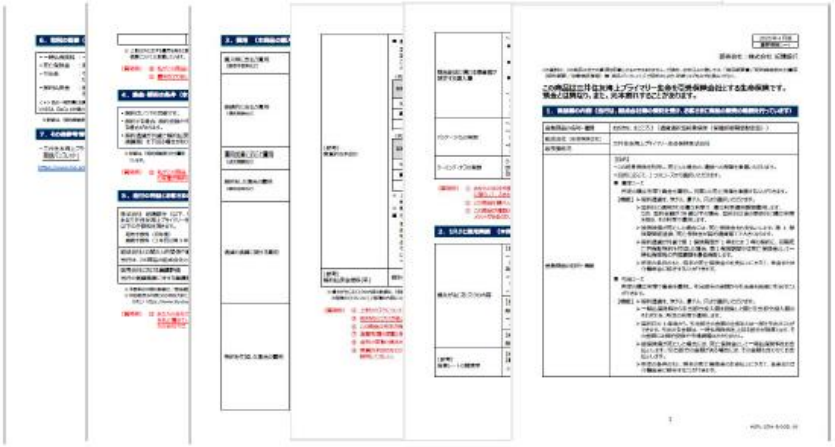
・ お客さまへのご提案の際に、お客さまが必要とする情報を開示し、同種の商品内容を比較説明するため、重要情報シート（金融事業者編、個別商品編）を活用しております。

・ ご提案にあたっては、お客さまの投資経験・目標資産額・ご資産状況・リスク許容度を踏まえ、複数の金融商品・サービスを比較提案いたします。

・ パッケージ化の有無やその違い、個別購入の可否について、重要情報シート【個別商品編】を用い、ご説明いたします。また、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかについて検討のうえ、商品をご提供いたします。

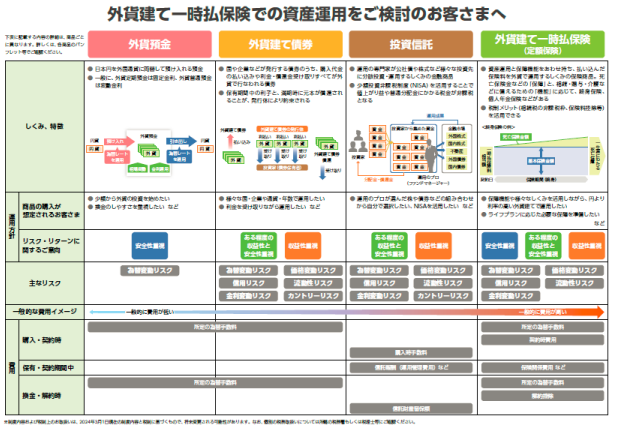
【金融事業者編】

【個別商品編（保険・投資信託・ファンドラップ）】



■ 外貨建保険 比較説明資料の活用

外貨建保険での資産運用をご検討のお客さまには、重要情報シートとともに、他の外貨建債券や投資信託等の金融商品と比較可能な資料を活用しております。



3_4_ 重要な情報などの分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供

銀行をこえる銀行へ
紀陽銀行

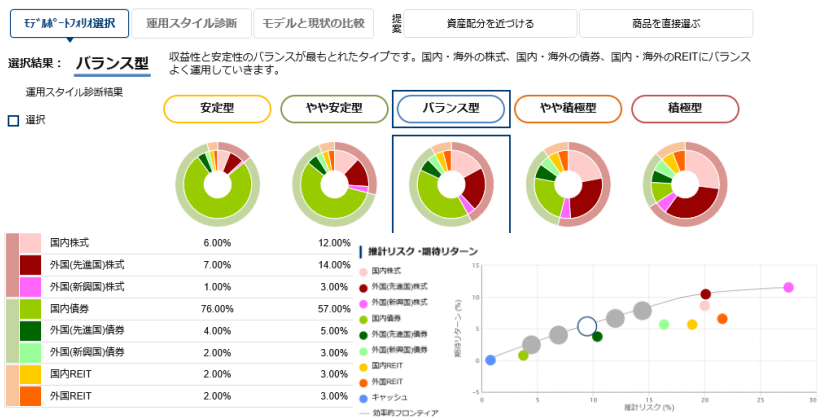
■ タブレットツールの活用

お客さまのニーズに応じた視覚的にわかりやすい情報提供に努めております。

ファンド、マーケットの情報提供

投資信託の比較情報

ポートフォリオ提案



相続・贈与の情報提供やシミュレーション

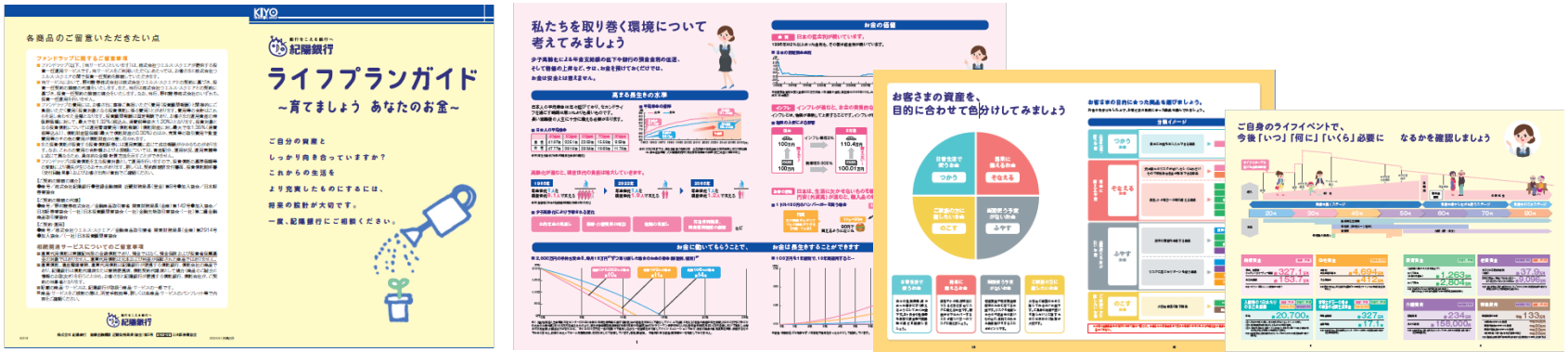
3_4_ 重要な情報などの分かりやすい提供、お客さまにふさわしいサービスの提供

■ パンフレットの活用

・ お客さまのご意向やご資産の状況等をしっかりとお伺いし、ライフイベントに応じたご提案を行っております。

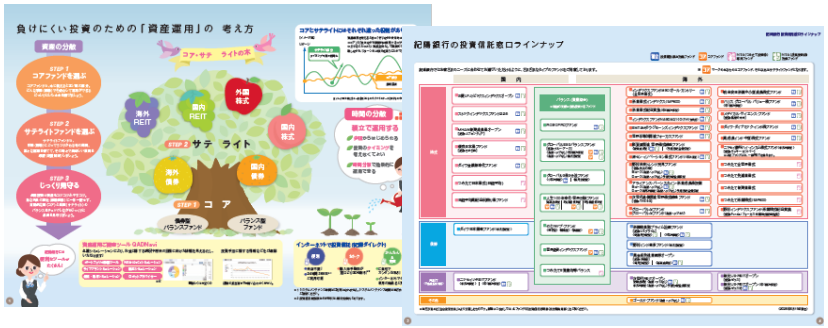
・ 手数料率や投資リスク、各商品のメリットなどについてパンフレットを使用し、わかりやすい情報提供に努めております。

ライフプランガイド～育てましょう あなたのお金～



紀陽銀行と相続贈与について考えてみませんか

投資信託(窓口)ラインナップ



4_お客さまにふさわしいサービスの提供

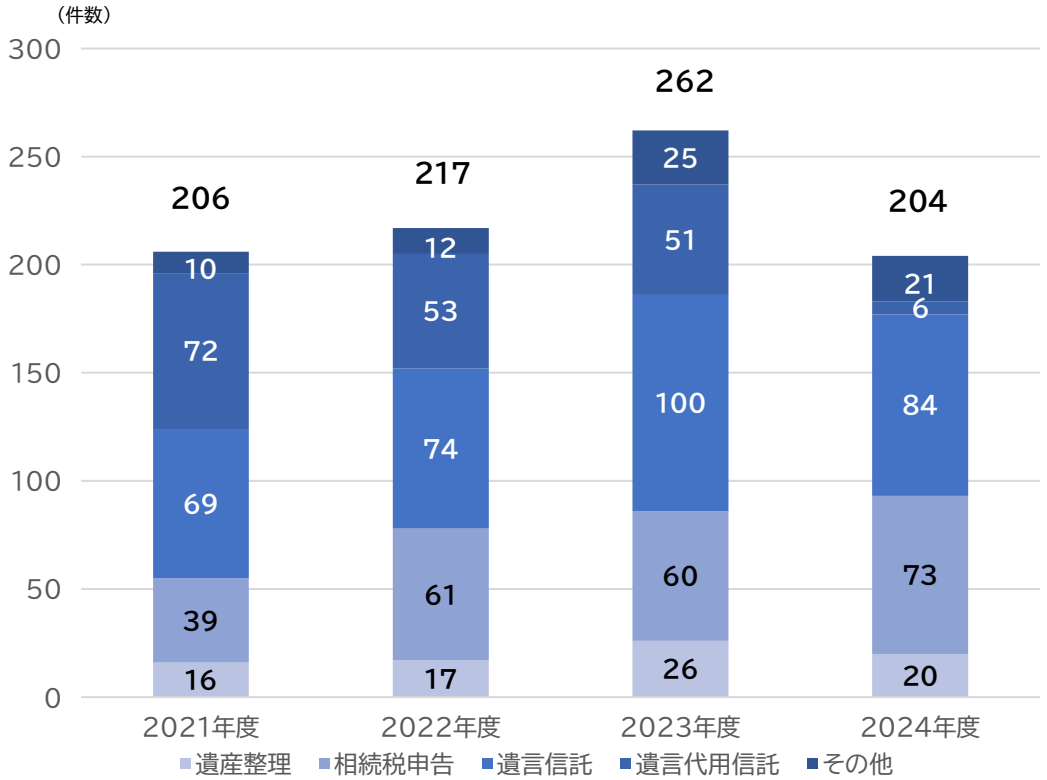
（1） 相続関連業務の成約件数 【自主KPI】

・ 紀陽銀行では、お客さまの相続に関するさまざまなお悩みにお応えできる提案を行うべく、信託銀行や信託会社、税理士法人などと提携を行っております。

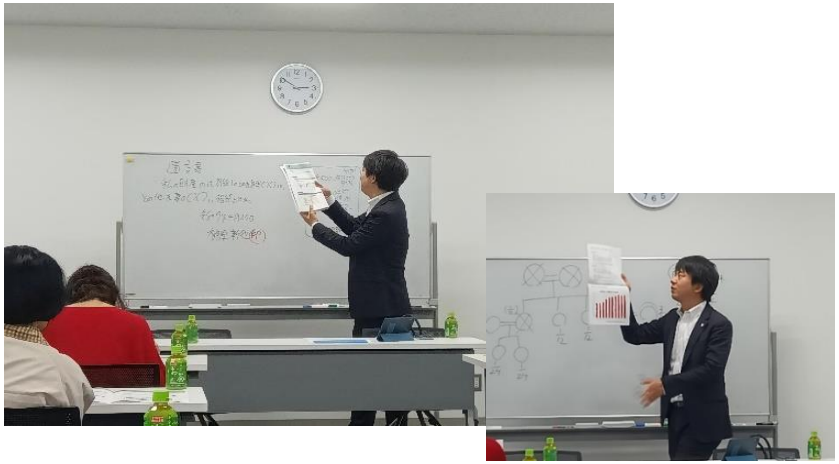
・ 外部機関等を活用し、相続ニーズへの対応を強化すべくセミナーなどを開催し、お客さまが抱える悩みや課題に対する情報や解決をお示しできる機会づくりに取り組んでおります。

・ 2024年度の成約件数は減少しましたが、相続関連のセミナー開催件数や参加者は増加しており、多様化するお客さまの相続ニーズに対して課題解決サポートができるよう引き続き努めてまいります。

■相続関連業務の成約件数



■セミナー開催の様子（紀三井寺支店にて）



【ご参考】

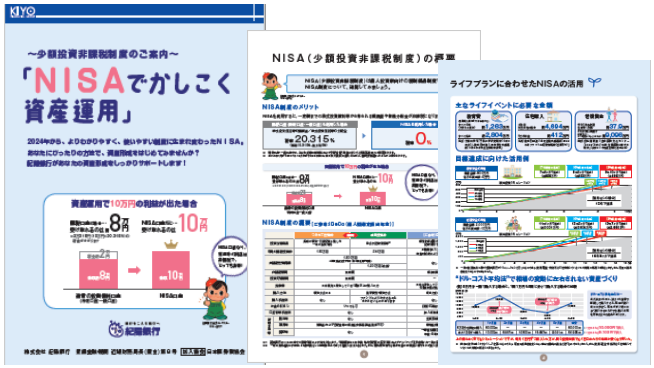
	セミナー開催（回）	参加者（人）
2023年度	27	500
2024年度	55	729

4_お客さまにふさわしいサービスの提供

（2） NISA口座純増数 【自主KPI】

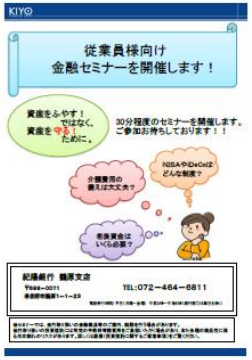
- 2024年1月より開始した新NISA制度について知っていただけるご案内チラシの作成やセミナーの開催、キャンペーンの実施などにより、お客さまの疑問や悩みの解消に努め、お客さまの資産運用を後押しする情報提供を行っております。
- つみたて投資枠、成長投資枠の商品ラインナップの拡充を行い、お客さまの資産形成、資産運用の支援に取り組んでおります。
- NISA口座数は毎年増加しております。今後も一人ひとりのお客さまに寄り添った長期資産形成の支援に注力してまいります。

■ NISA制度 ご案内チラシ



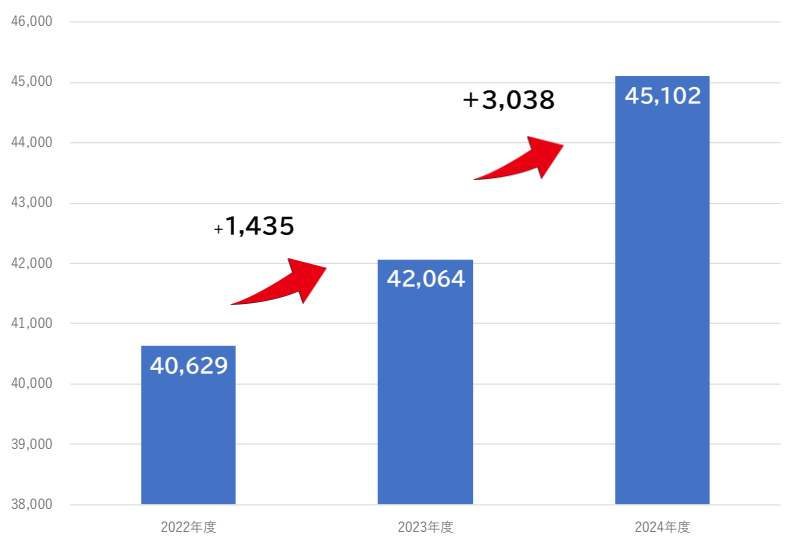
■ NISAキャンペーンの実施

■ NISAセミナー開催



■ NISA口座数

（件数）



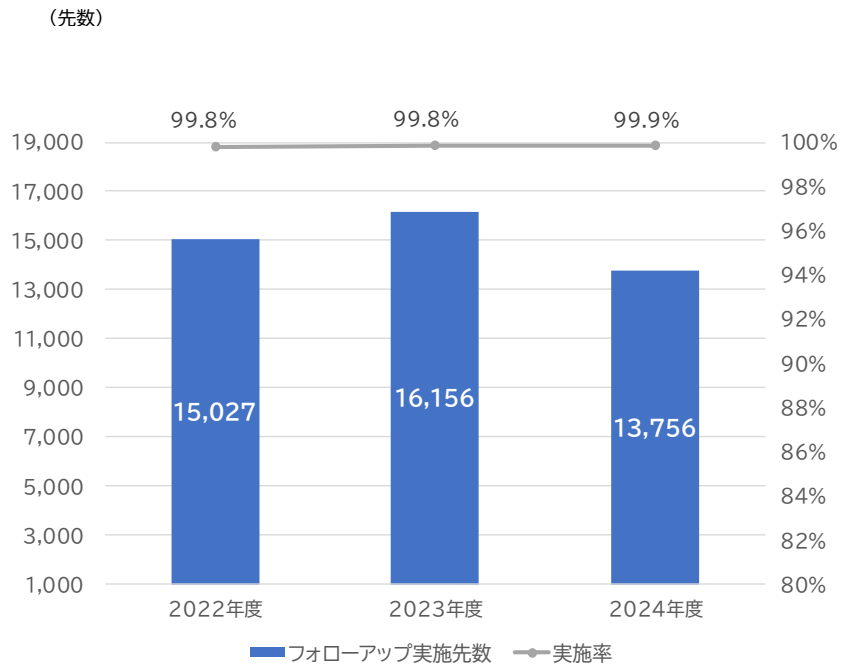
※2022年度はつみたてNISA口座数、一般NISA口座数およびジュニアNISA口座数の合計数を示しております。2023年度と2024年度は新NISA制度が開始し、つみたて投資枠と成長投資枠の併用が可能となったため、全NISA口座数（ジュニアNISA口座を含む）を示しております。

4_お客さまにふさわしいサービスの提供

（3） フォローアップ進捗率 【自主KPI】

預かり資産（投資信託・保険・金融商品仲介）を保有されているお客さまを対象に、損益状況やご年齢に応じて定期的にご面談や電話によるフォローアップを実施しております。9割超の実施率を維持しており、引き続きお客さまに安心してお取り引きいただくために、継続して実施してまいります。

■ フォローアップ実施先数と実施率



※半年に1度、フォローアップ対象者を選定しております。実施先数は対象者のうち、「預かり資産フォローアップマニュアル」に基づきフォローアップを実施した先数であり、実施率は対象者に対する実施先の割合を示しております。

・ 行内において、「預かり資産フォローアップマニュアル」を制定しております。

・ 相場の急変等が発生した際には、臨時的にマーケットレポート等を活用し、適時適切な情報提供とご説明に努めております。

・ お客さまが保有されている商品に関する情報のご提供と、お客さまのライフプランやご意向の変化等についてのヒアリングにより、お客さまにとって最適なポートフォリオのご提案を行います。

・オンラインでの自己啓発環境を整備、拡充するとともに、テーマ別研修などを実施し、お客さまへの質の高いサービスの提供の向上を図っております。

■ シミュレーションツール

5_販売会社としてのプロダクトガバナンス体制の構築

基本方針

当行は金融商品の販売会社として、組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体において、組成会社と協力の上、プロダクトガバナンス(※)体制の確立に努めます。その一環としてお客さまの最善の利益の実現に適う商品提供を実現するべく、組成会社との情報連携を積極的に行ってまいります。

また、プロダクトガバナンス体制においては、必要に応じて体制の見直しを行うなどPDCAサイクルの確立についても取組んでまいります。

(※)顧客の最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンス

アクションプラン

・ 組成会社が想定するお客さま属性を十分に理解し、適合性の確認を徹底いたします。

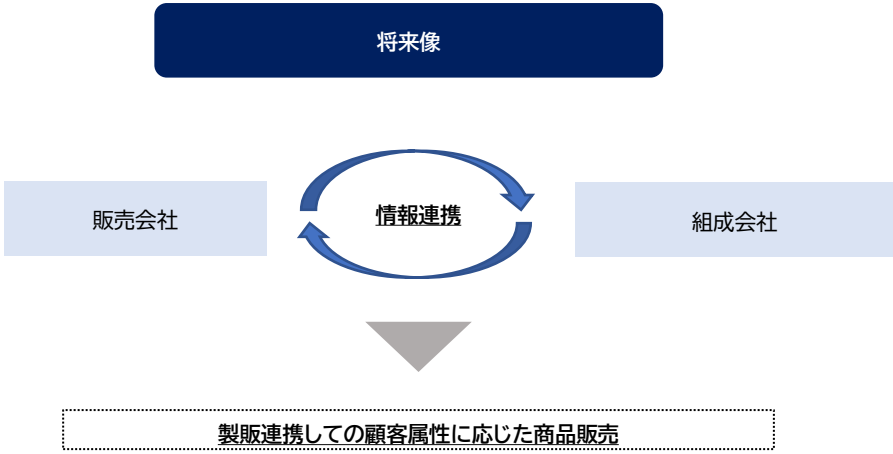
・ 組成会社のプロダクトガバナンス向上のための取組みを把握し、取り扱う金融商品の選定等に活用するよう努めます。

・ 金融商品を実際に購入したお客さま属性に関する情報等を、必要に応じて組成会社に連携いたします。また組成会社から還元された情報を踏まえ、想定されるお客さま属性の見直しや販売方法等の改善、販売停止を含めた商品ラインナップの見直しに取組んでまいります。

・取扱商品については、定期的にリスク・リターン・コストの合理性の検証に努めてまいります。

【ご参考】投資信託については、店頭での取扱中の商品を対象に、年に1回、株式会社格付投資情報センターによる5段階の定性評価および定量評価を受け、継続的なモニタリングを行っております。

■製販全体での顧客の最善の利益に適った商品提供体制のイメージ図



将来像の実現には、販売会社による組成会社への情報提供が不可欠であると考え、提供可能な範囲のお客さま属性情報等を組成会社へ共有いたします。その後、組成会社から提供された商品全体傾向や想定されるお客さま属性等を踏まえ、販売態勢の見直しに取り組んでまいります。

参考情報（各対応状況等）

■　商品性が複雑またはリスクが高い金融商品の販売については、専門性が高いスタッフに限定しております。また適切な提案が行われているか定期的にモニタリング調査を実施しております。

※当行は商品組成に関する専門性を踏まえ、自ら金融商品の組成は行いません。

■　ご高齢のお客さまへのご提案にあたっては、ご家族を含めてご理解を深めていただくため、ご家族の同席や複数回の面談などを行い、より丁寧にご説明しております。

お客さま本位の業務運営は、ＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）のゴール４「質の高い教育をみんなに」、ゴール８「働きがいも経済成長も」につながる取り組みです。