

お客さま本位の業務運営

「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」

百十四銀行は、金融庁が公表している国民の安定的な資産形成を図る為の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則といひます）を採択し、原則に基づき、「お客さまの資産運用・資産形成をご支援する業務の基本方針」を策定するとともに対応関係を公表しています。

「お客さま・地域社会との共存共栄」を目指す経営理念のもと、お客さまの安定的な資産形成の実現に向けて、「お客さま本位」の取組みを実践してまいります。

基本方針 1

お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

(原則 1 に対応)

「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」を策定してお客さま本位の業務運営の実践に努め、継続的な取組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着を図ります。

取組方針（アクションプラン）

- ① 「フィデューシャリー・デューティーの精神に則り、より具体的に行動するための取組方針（アクションプラン）を策定し実行することで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのライフプランの実現を目指します。また、方針等の見直しを定期的に行い、業務運営の改善を図ります。

基本方針 2

お客さまの最善の利益の追求

(原則 2 に対応)

お客さまの最善の利益のため、資産運用及び資産形成のご支援を公正に行うとともに、「フィデューシャリー・デューティー」の精神に則った業務運営を行います。また、こうした取組みの継続が将来の安定した顧客基盤と収益の確保につながり、企業文化として定着するよう努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① 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、幅広く高品質な商品ラインナップの整備に努めるとともに、商品導入・改廃プロセスを明確化します。また、資産形成を始めるお客さまに向けて、ご利用いただきやすい商品の充実を図ります。
- ② ゴールベース・アプローチの実践を通じて、お客さまのライフプランに応じた安定的な資産形成をご支援します。
【ご提案のポイント】
 - ・コアサテライト戦略によるマーケットの影響を受けにくい資産配分
※コアサテライト戦略とは、運用資金を安定的に運用する「コア」部分と積極的に運用する「サテライト」部分に分けて考えるもの
 - ・「長期・積立・分散投資」に資する積立型商品（積立投資信託、iDeCo等）の活用
- ③ 市場動向にあわせて適時適切なアフターフォローを行うとともに、お客さまの投資判断に必要な税制改正などの情報についても迅速・丁寧な対応に努めます。
- ④ アンケートを通じてお客さまのご意見を顧客本位の業務運営の更なる改善につなげます。

基本方針 3

利益相反の適切な管理

(原則 3 に対応)

お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理する体制を整備し、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な対応に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① 当行所定の利益相反管理を行うとともに、その適切性についての継続的な検証を行います。
- ② 金融商品・サービスの提供会社より手数料の支払いを受ける場合は、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な管理体制を整備します。
- ③ 金融商品・サービスの選定は、必要に応じて外部評価機関を活用することで、お客さま本位の商品ラインナップの整備に努めます。

基本方針 4

手数料等の明確化

(原則 4 に対応)

お客さまがご負担する手数料やその他の費用の詳細について、どのようなサービスの対価に関するものかを含めて、分かりやすくご説明するとともに情報の開示に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまにご負担いただく手数料等については、交付目論見書等を用いて分かりやすくご説明します。
【手数料の対価について】
当行が受取る手数料は、取引時や継続的な情報提供等にかかる人件費、システム開発・維持管理等にかかるインフラ整備コスト、各種資料の作成・交付、取引の手続きにかかる事務コスト等を総合的に勘案した対価です。

基本方針5

重要な情報の分かりやすい提供

(原則5に対応)

お客様の投資経験や金融知識を考慮の上、手数料の他、販売・推奨等に係る重要な情報について、誤解を招くことがないように丁寧かつ分かりやすい情報の提供に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① 金融商品・サービスの販売・推奨等に当たっては、交付目論見書等を用いて複雑さに見合った情報提供を分かりやすく行います。
- ② タブレット端末等を活用して同種の商品の内容と比較し、リスクとリターンの関係などを含めてお客様に分かりやすい説明と情報提供を行います。
- ③ お客様への情報提供の際には、情報の重要性に応じて対応するとともに、より重要な情報については特に強調するなどして分かりやすい情報提供に努めます。
- ④ 重要な情報として以下の内容を明示します。
 - ・基本的なリターン、値動きの大きさ、変動要因、取引条件
 - ・組成会社が想定するお客様層
 - ・選定理由（お客様のニーズ及び意向を踏まえたものであるとする判断理由）
 - ・利益相反の可能性とその具体的内容
 - ・複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスの場合、単体で購入することの可否や組み合わせることによるメリット・デメリットの比較

基本方針6

お客様にふさわしいサービスの提供

(原則6に対応)

お客様の資産状況やライフプランを丁寧にお伺いし、お客様にふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。また、お客様から末永い信頼をいただくため、サービス品質の向上に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客様の知識・経験・財産の状況や目的に照らし、ライフプラン等を踏まえた目標資産額や適切な投資割合を検討した上で最適な商品・サービスをご提案します。
- ② 商品カテゴリーの枠にとらわれず、類似商品・サービスや代替商品・サービスとの比較を費用面も含めてわかりやすくご説明します。
- ③ ご契約後も継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化するお客様のご意向にお応えします。
- ④ 複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスについては、パッケージ全体がお客様にふさわしいかについて検討し、提供してまいります。
- ⑤ ご高齢のお客様より金融商品・サービスのご相談をいただいた際は、ご家族にもご理解をいただいた上で、お客様にふさわしい金融商品・サービスをご提案します。
- ⑥ リスクの高い金融商品・サービスについては、お客様にふさわしいかを慎重に判断し、ご提案を控えさせていただく場合もございます。
- ⑦ 資産形成や資産運用のほか、住宅・教育資金等のローンのご相談や、医療保険・資産承継・遺言に至るまでのご要望を、幅広く継続的ににお応えできる態勢整備に努めてまいります。
- ⑧ タブレット端末の活用による申込み手続きのペーパーレス化を進め、お客様の利便性向上を図ります。また、休日相談拠点の運営やインターネット取引の利便性向上を図ります。
- ⑨ 販売担当者が取り扱う金融商品・サービスの仕組みを理解し、お客様に分かりやすくご説明できるよう、研修等の充実を図るとともに、お客様の金融リテラシー向上に資するセミナー、相談会等、情報提供機会の充実にも努めます。

基本方針7

従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

(原則7に対応)

お客様の最善の利益を第一に考えた、適切な行動や管理のできる人材の育成を図るため、業績評価体系や研修等、従業員に対する適切な動機づけの仕組みやガバナンス体制を整備します。また、本方針及び取組状況は、各会議体や研修等にて役職員への浸透を図ります。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客様とのお取引の継続的な拡大や、安定的な資産形成・資産成長に合う取組み等を評価する業績評価体系の構築に取組みます。
- ② 研修・教育体系の整備とともに、通信講座の受講やFPなど外部専門資格の取得を支援することで、自らのスキル向上を目指す役職員の育成に取組みます。

- ・ 当行及びグループ各社において利益相反の可能性を有する商品組成・商品運用会社（部門）はありません。（原則3（注））
- ・ 当行は「金融商品の組成に携わる金融事業者」に該当しません。（原則6（注3））
- ・ 当行は、2020年8月5日公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ」からの提言に基づき、お客様の最適な商品選びの一助となるよう、金融商品・サービスの重要な情報を簡潔に記載した「重要情報シート」の導入に向けた準備を進めており、2022年度以降、順次導入してまいります。

お客さま本位の業務運営への取組状況

■ 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

お客さまの資産形成及び資産成長をご支援するため長期安定運用商品、積立投資信託のご提案につとめるとともに、長寿社会を見据えた取組みを強化したことから預り資産残高は増加いたしました。

(1) 預り資産残高推移

(単位：億円)

時期	2019年3月末実績	2020年3月末実績	2021年3月末実績	2022年3月末実績
投資信託	1,079	859	937	1,031
金融商品仲介	578	597	522	513
一時払保険	1,555	1,538	1,580	1,655
合計	3,213	2,994	3,041	3,201

(2) 投資信託の運用収支別顧客比率

2022年3月末時点で、「73.7%」のお客さまの運用損益が「プラス」となりました。

運用収支比率	人数 (人)	構成比 (%)
50%以上	1,575	4.0
30%以上、50%未満	3,630	9.3
10%以上、30%未満	11,357	29.0
0%以上、10%未満	12,332	31.4
△10%以上、0%未満	8,166	20.8
△30%以上、△10%未満	1,678	4.3
△50%以上、△30%未満	287	0.7
△50%未満	202	0.5
合計	39,227	100.0

運用益
プラス
73.7%

※上記数値はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

(3) 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン・コスト一覧

残高順位	ファンド名	残高 (百万円)	リスク (%)	リターン (%)	コスト (%)
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	4,401	15.11	9.21	2.36
2	高金利先進国債券オープン (毎月分配型)	3,991	6.66	2.29	1.67
3	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	3,869	16.76	12.29	2.22
4	のむらっぴ・ファンド (普通型)	3,740	8.80	6.83	1.57
5	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	3,733	3.60	0.20	1.14
6	日経225ノーロードオープン	3,151	16.44	9.15	0.55
7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2,617	23.41	4.92	2.38
8	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	2,603	13.27	13.80	2.64
9	東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型)	2,319	3.60	0.21	1.14
10	グローバルAIファンド	2,248	24.28	25.74	2.59
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2,241	15.94	10.11	3.08
12	ロボット・テクノロジー関連株ファンド (年1回決算型) -ロボテック(年1回)-	2,083	20.71	16.97	2.48
13	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2,049	20.69	17.02	2.48
14	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	1,967	8.65	4.22	1.49
15	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1,886	11.06	2.12	1.32
16	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	1,848	17.27	2.90	2.54
17	ピクテ・アセット・アロケーションファンド (毎月分配型)	1,812	5.62	3.77	1.96
18	ニッセイリートオープン (毎月分配型)	1,762	14.25	5.00	1.54
19	グローバル好配当株オープン	1,548	15.24	14.19	1.85
20	DIAMワールド・リート・インカム・オープン (毎月決算コース)	1,484	18.22	9.87	2.29
残高上位20銘柄の加重平均		51,352	13.47	8.22	1.93

※リスクは、過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)。

リターンは、過去5年間のトータルリターン (年率換算)。

コストは、販売手数料率 (税込) の1/5と信託報酬率 (税込) の合計値。

(4) 外貨建保険の運用収支別顧客比率

運用収支比率	人数 (人)	構成比 (%)
50%以上	24	0.2
30%以上、50%未満	52	0.5
10%以上、30%未満	3,352	29.2
0%以上、10%未満	3,385	29.4
△10%以上、0%未満	2,922	25.4
△30%以上、△10%未満	1,743	15.2
△50%以上、△30%未満	18	0.2
△50%未満	2	0.0
合計	11,498	100.0

運用益
プラス
59.3%

(5) 外貨建保険預り残高上位20銘柄のコスト・リターン一覧

	銘柄名	コスト (%)	リターン (%)
1	しあわせ、ずっと	0.91	1.37
2	ロングドリームGOLD	1.14	1.39
3	プレミアジャンプ	1.04	0.32
4	やさしさ、つなぐ	0.68	0.10
5	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.14	0.48
6	たのしみ、ずっと	0.75	1.86
7	プレミアレシーブ (外貨建)	0.63	2.10
8	三大陸	0.49	1.87
9	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)	1.08	0.59
10	アテナ	0.22	2.79
11	プレミアジャンプ・終身 (外貨建)	0.99	1.63
12	デュアルドリーム	1.78	1.73
13	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.37	1.59
14	プレミアカレンシー・プラス	0.50	2.05
15	ロングドリームプラス	0.78	1.58
16	プレミアカレンシー (米ドル・ユーロ・豪ドル)	0.43	4.17
17	ロングドリーム	0.37	4.24
18	積立利率金利連動型年金 (米ドル建) 年金額確定特約付	0.57	1.22
19	ビーウィズユー (USドル建)	0.48	3.43
20	アテナ2	0.21	3.74
残高上位20銘柄の加重平均		0.92	1.17

リスク管理の状況

自己資本の充実度に関する評価

当行では、「規制資本管理」及び「統合的リスク管理」による自己資本充実度の評価を行っております。「規制資本管理」は、法令等で定められた最低限維持しなければならない自己資本（比率）の観点から経営の健全性を検証する手法で、自己資本比率（2022年3月末現在、連結ベース9.34%）などを基準に自己資本の充実度を評価しております。

自己資本比率計算式（バーゼルⅢ基準）

$$\frac{\text{自己資本（コア資本に係る基礎項目の額} - \text{コア資本に係る調整項目の額）}}{\text{リスク・アセット（信用リスク・アセット} + \text{オペレーショナル・リスク相当額} \div 8\%)} \geq 4\%$$

一方、「統合的リスク管理」は、統計的に計測したリスク量を自己資本と対比して、経営の健全性や自己資本の充実度を検証する手法です。自己資本を原資として各リスクカテゴリーに配賦した資本（リスク資本）の範囲内で、計量化したリスク量（信用リスク、市場リスク）が収まっていることをモニタリングし、自己資本充実度を評価しております。

当行は、規制資本とリスク資本の両面において十分な水準の自己資本を確保していると評価しております。中期経営計画「トライ☆ミライ！」に掲げた各種施策の実践を通じた利益獲得により内部留保を積み増し、自己資本の更なる充実を図ってまいります。

リスク管理の状況

経済・金融のグローバル化や金融技術が一段と進展しビジネスチャンスが広がる一方で、金融機関が直面しているリスクはますます多様化・複雑化しております。当行は、お客さまのさまざまな金融ニーズに的確にお応えしつつ、経営の健全性を維持していくため、「リスク管理の高度化」を経営の最重要課題のひとつと位置付けて、リスクの適正な認識と評価及び適切な管理につとめております。