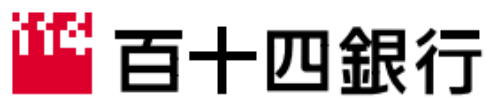


お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2024 年 6 月



百十四銀行は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、本原則という）に基づき、「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」（以下、基本方針という）を制定し、同方針のもと、お客さま本位の資産運用及び資産形成業務に継続的に取り組んでおります。

「基本方針」に基づく 2023 年度の取組状況を、以下のとおりとりまとめましたのでお知らせします。

項 目	金融庁原則	掲載ページ
基本方針 1.お客さま本位の業務運営に係る方針の策定・公表等	原則 1	－
基本方針 2.お客さまの最善の利益の追求	原則 2	2
(1) 商品ラインナップと販売上位 10 商品	参考	2
(2) 預り資産残高推移	当行 KPI	3
(3) 積立投資信託口座数	当行 KPI	3
(4) NISA 口座数	当行 KPI	4
(5) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率	当行 KPI	4
(6) 投資信託の商品ラインナップに占める毎月分配型商品数・販売額構成比率	当行 KPI	4
(7) アフターフォロー	参考	5
(8) お客さまアンケート	参考	5
基本方針 3.利益相反の適切な管理	原則 3	6
(1) 利益相反管理	参考	6
(2) 外部評価機関の活用	参考	6
基本方針 4.手数料等の明確化	原則 4	7
(1) 手数料の明確化	参考	7
基本方針 5.重要な情報の分かりやすい提供	原則 5	8
(1) 分かりやすい説明と情報の提供	参考	8
基本方針 6.お客さまにふさわしいサービスの提供	原則 6	9
(1) L P S 活用件数	当行 KPI	9
(2) 類似商品との比較	参考	9
(3) 情報提供ツールの活用	参考	10
(4) 重要情報シートの活用	参考	10
(5) ご高齢のお客さまへの丁寧な対応	参考	11
(6) お客さまの多様なニーズへの対応	参考	11
(7) お客さまの利便性向上と多様なチャネルの整備	参考	12
(8) お客さまセミナー開催状況	当行 KPI	13
(9) ライフプランに関する相談会開催	当行 KPI	13
基本方針 7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則 7	14
(1) F P 技能士在籍者数	当行 KPI	14
比較可能な共通 K P I	－	15
① 投資信託の運用収支別顧客比率	共通 KPI	15
② ファンドラップの運用収支別顧客比率	共通 KPI	15
③ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン	共通 KPI	16
④ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン	共通 KPI	16
⑤ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コスト一覧	参考	17
⑥ 外貨建保険の運用収支別顧客比率	共通 KPI	17
⑦ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン	共通 KPI	17
⑧ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン一覧	参考	18

基本方針 2. お客様の最善の利益の追求 【金融庁原則 2】

取組方針（アクションプラン）

- ① お客様に最適な商品・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様に向けて、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、お客様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、NISA、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、お客様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様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。

【取組状況】

(1) 商品ラインナップと販売上位 10 商品

- お客様の多様なニーズやリスク許容度等にお応えできるよう、定期的に商品ラインナップの見直し・整備を図っております。

投資信託商品ラインナップ			
カテゴリー	取扱数	比率	
バランス	20	27.0%	
国内株式	9	12.2%	
国内リート	2	2.7%	
海外債券	7	9.5%	
海外株式	26	35.1%	
海外株式（為替ヘッジあり）	5	6.8%	
海外リート	3	4.1%	
その他	2	2.7%	
合計	74		

※NISAつみたて投資枠専用9商品・職場積立NISA専用4商品を含む

ファンドラップ			
カテゴリー	取扱数	比率	
オルタナティブ投資なし	5	50.0%	
オルタナティブ投資あり	5	50.0%	
合計	10		

※カテゴリー毎に、保守・やや保守・中位・やや積極・積極の5コースあり

保険商品ラインナップ			
カテゴリー	取扱数	比率	
個人年金・円貨	4	8.5%	
個人年金・外貨	4	8.5%	
一時払保険 終身・円貨	5	10.6%	
終身・外貨	8	17.0%	
介護	1	2.1%	
個人年金・円貨	1	2.1%	
個人年金・外貨	3	6.4%	
終身・円貨	1	2.1%	
終身・外貨	2	4.3%	
定期	1	2.1%	
平準払保険 収入保障	4	8.5%	
就業不能	1	2.1%	
医療	7	14.9%	
がん	3	6.4%	
介護	1	2.1%	
認知症	1	2.1%	
合計	47		

※インターネット専用商品は除く

- お客様の多様なニーズに応じた商品をご提案し、様々なカテゴリーの商品を販売しております。

投資信託販売上位 10 商品（店頭扱い）		
●店頭		
商品名	投資対象	
1 のむラップ・ファンド（普通型）	バランス	
2 のむラップ・ファンド（積極型）	バランス	
3 ピクテグローバルインカム債券F（隔月）	海外債券	
4 あおぞら新グローバル分散F2023-10	バランス	
5 DLIBJ日経225ノーロードオープン	国内株式	
6 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	海外株式	
7 ピクテグローバルインカム債券F（1年）	海外債券	
8 MSグローバル・プレミアム株式ヘッジなし	海外株式	
9 HSBインドオープン	海外株式	
10 ダイワJPX日経400ファンド	国内株式	

投資信託販売上位 10 商品（積立扱い）		
●積立		
商品名	投資対象	
1 つみたて先進国株式	海外株式	
2 MSグローバル・プレミアム株式ヘッジなし	海外株式	
3 eMAXISS&P500インデックス	海外株式	
4 のむラップ・ファンド（積極型）	バランス	
5 ロボットテクノロジー関連株ファンド年1回	海外株式	
6 のむラップ・ファンド（普通型）	バランス	
7 グローバルAIファンド	海外株式	
8 つみたて日本株式（日経平均）	国内株式	
9 つみたて8資産均等バランス	バランス	
10 eMAXIS先進国株式インデックス	海外株式	

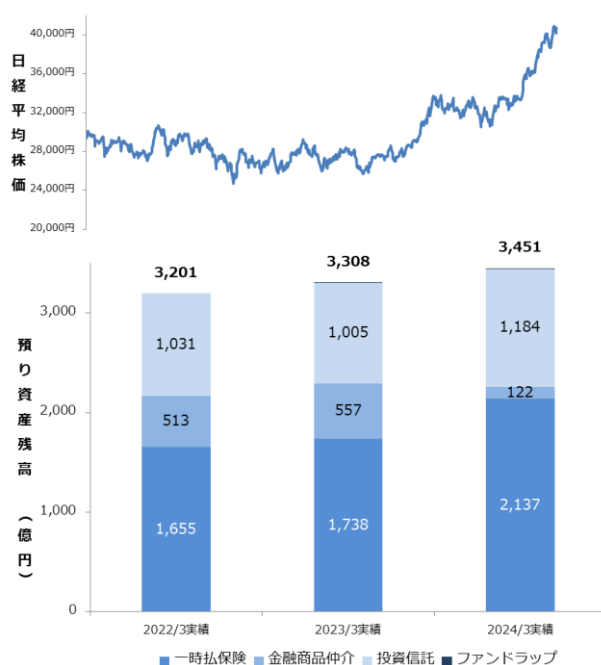
一時払保険販売上位 10 商品		
商品名		商品種類
1	悠々時間アドバンス2plus (円建)	年金・円貨
2	ロングドリームGOLD3 (外貨)	終身・外貨
3	しあわせ、ずっと3 (外貨)	終身・外貨
4	えらべる外貨建一時払終身保険 (外貨)	終身・外貨
5	プレミアカレンシー3 (外貨)	年金・外貨
6	四国の絆3 (外貨)	終身・外貨
7	プレミアジャーニー (円建)	年金・円貨
8	あしたの、よろこび2 (円建)	年金・円貨
9	やさしさ、つなぐ2 (円建)	終身・円貨
10	はじめての介護 (外貨)	終身・外貨

平準払保険販売上位 10 商品		
商品名		商品種類
1	つみたてねんきん2	年金・外貨
2	健康をサポートするがん保険 勇気のお守り	がん
3	健康をサポートする医療保険 健康のお守り	医療
4	じぶんと家族のお守り／家族のお守り	収入保障
5	CURE Next	年金・外貨
6	メディカルKitR	介護
7	新収入保障保険	医療
8	あんしん就業不能保障保険	医療
9	一生のお守り	就業不能
10	&LIFE医療保険Aセレクト	医療

(2) 預かり資産残高推移

- 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努めるとともに、長寿社会を見据えた取組みを強化しており、預り資産残高は増加しました。

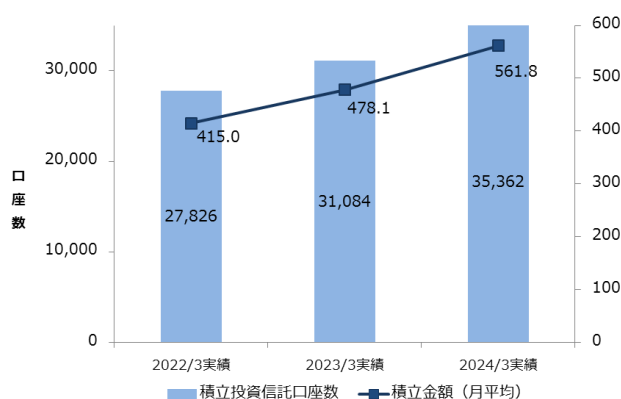
預り資産残高推移



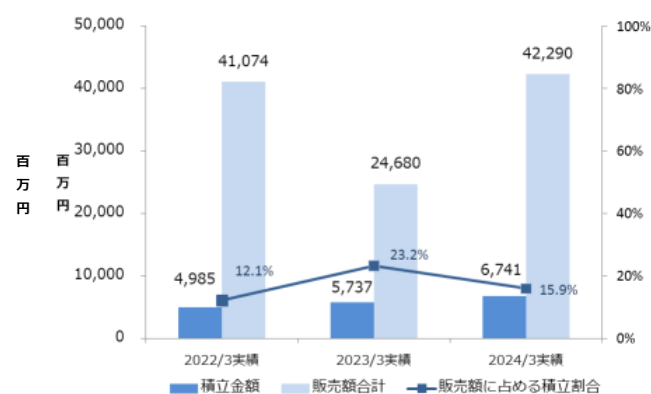
(3) 積立投資信託口座数

- 資産形成を始めるお客さまを中心に、積立投資信託取引の提案を行っており、積立投資信託口座数、積立金額ともに増加しました。

積立投資信託口座数・月平均振替額



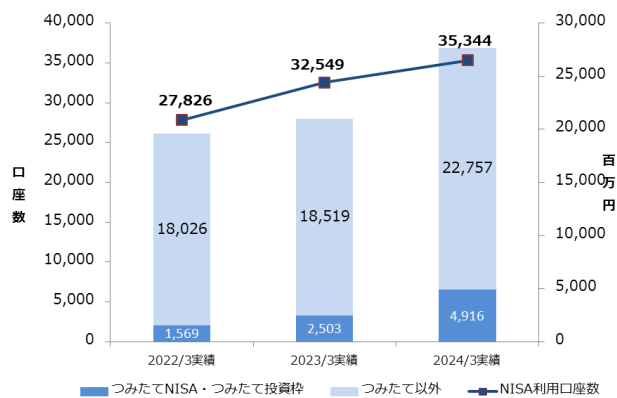
投資信託販売額に占める積立投信販売額比率



(4) NISA 口座数

- 人生 100 年時代に向け NISA を活用した長期資産形成を提案しており、口座数、残高ともに増加しました。

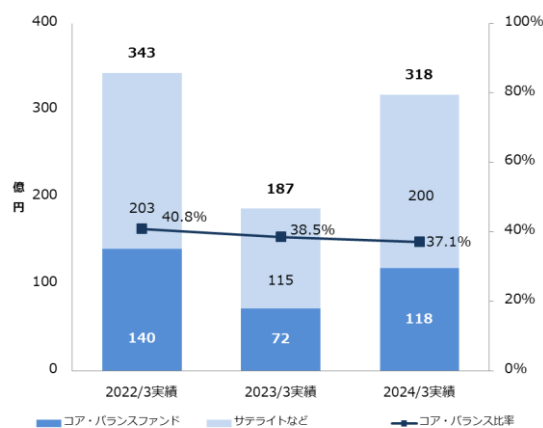
NISA 口座数・残高



(5) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率

- 「長期・積立・分散投資」促進による長期でのお客さまの資産形成のご支援に努めておりますが、価格変動が比較的小さくなるよう分散投資されたコア・バランスファンドについて、投資信託販売額に占める販売比率は 37.1%となりました。

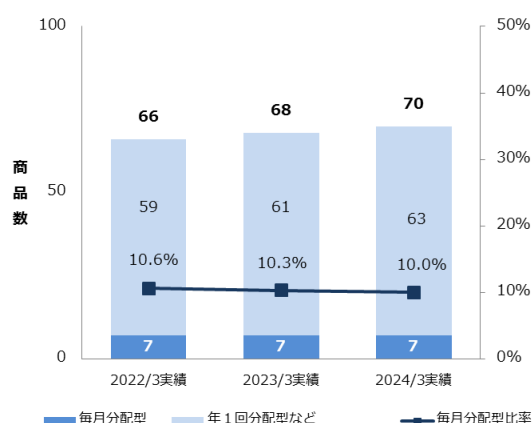
投資信託販売に占めるコア・バランス比率



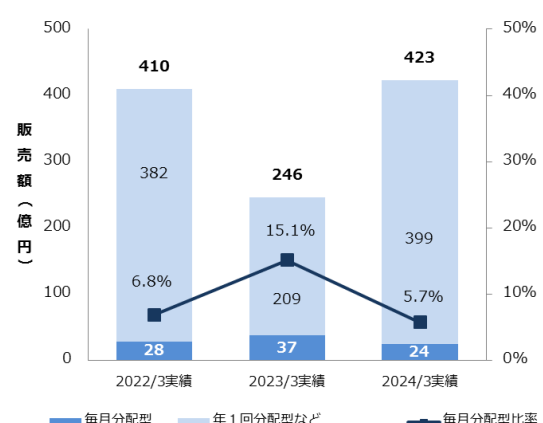
(6) 投資信託の商品ラインナップに占める毎月分配型商品数・販売額構成比率

- 毎月分配型商品数の比率は 10.0%となりました。
- 商品のご提案にあたっては、リスクとリターンの関係及び複利効果等の説明を丁寧に行っており、投資信託販売額に占める毎月分配型商品の販売比率は 5.7%となりました。

投資信託毎月分配型比率（商品数）



投資信託毎月分配型比率（販売額）



(7) アフターフォロー

- 金融商品を保有するお客さまへのアフターフォローを充実し、市場動向や保有する商品の運用状況等の情報提供に努めております。
- お客さまが金融商品を購入以降、経済や金融環境の変化、お客さま自身の投資方針や保障に対するニーズの変化等により、保有資産の見直しが必要になるとの認識のもと、適宜適切にアフターフォローを実施しております。
- 2023年度は定例アフターフォローのほか、臨時アフターフォローを実施しました。

臨時アフターフォロー実績

	2022/3実績	2023/3実績	2024/3実績
金融商品仲介	12	2	7
投資信託	67	77	10
合計	79	79	17

(8) お客さまアンケート

- お客さま本位の営業体制を整備するため、お客さまアンケートを実施し貴重なご意見を頂戴しました。頂いたご意見につきましては、業務運営の継続的な改善に生かすとともに、教育、研修を通じて役職員への浸透を図ってまいります。

お客さまアンケート

The image illustrates the customer survey process. It includes a printed flyer on the left, a central red arrow indicating the flow, and two mobile device screenshots on the right. The flyer details the survey's purpose and provides a QR code for online participation. The first screenshot shows the survey introduction page with the Chiyoda Bank logo and a QR code. The second screenshot shows a rating question: '11 当行の担当者を家族や友人に紹介してもよいと思いますか？10点満点で採点してください。' (11 Do you think it is okay to introduce our staff to your family or friends? Please rate on a scale of 10 points.) with options A (10 points) through K (0 points).

基本方針 3. 利益相反の適切な管理 【金融庁原則 3】

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。

【取組状況】

(1) 利益相反管理

- 利益相反管理方針（<https://www.114bank.co.jp/policy/profits.html>）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に管理しております。

百十四銀行ホームページ

個人情報のお取り扱いについて | プライバシーポリシー | 特定個人情報等の取扱いに関する基本方針 | **利益相反管理方針** | 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 | 外国為替取引に関する基本方針 | 電子決済等代行業者との連携及び協働について | 休眠預金等活用法に関するお知らせ | 金融犯罪にご注意ください | 反社会的勢力に対する基本方針 | マネー・ローンダリング等防止ポリシー | 金融円滑化に向けた当行の取り組み | ESG融資目標の表明 | 金融商品勧誘方針について | 加盟店情報の共同利用について | ペイオフQ&A | ソーシャルメディア公式アカウント | ホームページのご利用にあたって | サイトマップ |

利益相反管理方針

株式会社百十四銀行（以下「当行」といいます）は、銀行法および金融商品取引法等に基づき、当行と当行のグループ会社（以下「当行等」といいます）とお客さまの間、ならびに当行等のお客さま相互の間における利益相反のおそれのある取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理方針を策定いたしましたので、ここにその概要を公表いたします。

利益相反管理の対象となる取引とその特定方法

- 「利益相反」とは、当行等が行う取引に伴い、当行等とお客さまの間、ならびに当行等のお客さま相互の間において、当行等が行う業務に係るお客さまの利益が不当に害される状況をいいます。
- 「利益相反管理」とは、利益相反行為を起こさないよう、当該業務に関する情報を適正に管理し、かつ、当該業務の実施状況を適切に監視するための態勢の整備、その他必要な措置を講じることをいいます。
- 当行は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引として、以下の（１）（２）に該当するものを管理いたします。
 - （１）お客さまの不利益のもと、当行等が利益を得ている、または得る可能性のある状況が存在すること
 - （２）前記（１）の状況が、お客さまとの間の、契約上または信義則上の地位に基づく義務に違反すること
- 当行は、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、情報を集約するとともに、利益相反のおそれのある取引の特定を行います。

(2) 外部評価機関の活用

- 投資信託、生命保険の新商品選定時は、これらの商品の調査・分析を専門的に行う外部機関を活用した評価を実施し、お客さま本位の商品ラインナップの充実を図ってまいります。

基本方針 4.手数料等の明確化 【金融庁原則 4】

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。

【取組状況】

(1) 手数料の明確化

- 金融商品・サービスの手数料やその他諸費用につきましては、資産運用ガイドブック&投資信託ラインナップや交付目論見書補完書面等を使用し、類似商品との比較も含めてお客さまに分かりやすく説明しております。

資産運用ガイドブック&投資信託ラインナップ



交付目論見書補完書面

投資信託お申込手数料一覧

この書面は、金融商品取引法第37条の3の規定により適する「契約締結前交付書面」の一部です。
お申込の際には、この書面、投資信託お申込手数料一覧および投資信託説明書（交付目論見書）の内容をよくお読みください。

ファンド名	ダイワJPX日経400ファンド		
運用会社	大和証券投資信託委託		
お申込可能コース	分配金再投資	お申込手数料別（税込）※	（億円未満：2.20%） （億円以上：1.65%）
お申込単位	1万円以上1円単位 （単位：1万円以上1円単位）		

※ お申込金額に応じた手数料率が適用されます。
お申込金額＝約定金額（購入口数×基準価額）÷10,000＋お申込手数料（税込）
お申込手数料（税込）＝（お申込金額÷（1＋手数料率））×手数料率
お申込手数料（税込）は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。

投資信託の販売手数料（お申込手数料）に関するご説明

1. 手数料内訳で購入の基金

● 販売手数料計算式

販売手数料（税込）＝（お申込金額÷（1＋手数料率））×手数料率
お申込金額＝約定金額（購入口数×基準価額）÷10,000＋お申込手数料（税込）
（例）手数料率：3.30%（税込）の投資信託をお申込金額1,000,000円で購入する場合
1,000,000円 ÷（1＋0.033）× 0.033 = 31,945円 ⇒ 販売手数料（税込）：31,945円
※ 販売手数料（税込）は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。

【投資信託販売手数料見込表（販売手数料）】（単位：円）

購入金額	0.55%	1.10%	1.65%	2.20%	2.75%	3.30%
10,000	54	109	162	215	267	319
100,000	548	1,098	1,623	2,152	2,676	3,194
1,000,000	5,489	10,988	16,232	21,528	26,763	31,945
10,000,000	54,889	109,880	162,321	215,284	267,639	319,457

2. 手数料外で購入の基金

● 販売手数料計算式

販売手数料（税込）＝約定金額（購入口数×基準価額）÷10,000＋手数料率
（例）手数料率：3.30%（税込）の投資信託を約定金額1,000,000円で購入する場合
1,000,000円 × 0.033 = 33,000円 ⇒ 手数料（税込）：33,000円
※ 販売手数料（税込）は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。
お申込金額：1,000,000円 ÷ 33,000円 = 1,033,000円

投資信託の販売手数料は購入時に負担いただくものですが、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率は低くなります。

例えば、販売手数料が3.30%（税込）の場合

【保有期間】 【1年あたりの負担率（税込）】

1年	3.30%
2年	1.65%
3年	1.10%
4年	0.825%
5年	0.66%
6年	0.66%
7年	0.66%
8年	0.66%
9年	0.66%
10年	0.66%
11年	0.66%
12年	0.66%
13年	0.66%
14年	0.66%
15年	0.66%
16年	0.66%
17年	0.66%
18年	0.66%
19年	0.66%
20年	0.66%
21年	0.66%
22年	0.66%
23年	0.66%
24年	0.66%
25年	0.66%
26年	0.66%
27年	0.66%
28年	0.66%
29年	0.66%
30年	0.66%
31年	0.66%
32年	0.66%
33年	0.66%
34年	0.66%
35年	0.66%
36年	0.66%
37年	0.66%
38年	0.66%
39年	0.66%
40年	0.66%
41年	0.66%
42年	0.66%
43年	0.66%
44年	0.66%
45年	0.66%
46年	0.66%
47年	0.66%
48年	0.66%
49年	0.66%
50年	0.66%
51年	0.66%
52年	0.66%
53年	0.66%
54年	0.66%
55年	0.66%
56年	0.66%
57年	0.66%
58年	0.66%
59年	0.66%
60年	0.66%
61年	0.66%
62年	0.66%
63年	0.66%
64年	0.66%
65年	0.66%
66年	0.66%
67年	0.66%
68年	0.66%
69年	0.66%
70年	0.66%
71年	0.66%
72年	0.66%
73年	0.66%
74年	0.66%
75年	0.66%
76年	0.66%
77年	0.66%
78年	0.66%
79年	0.66%
80年	0.66%
81年	0.66%
82年	0.66%
83年	0.66%
84年	0.66%
85年	0.66%
86年	0.66%
87年	0.66%
88年	0.66%
89年	0.66%
90年	0.66%
91年	0.66%
92年	0.66%
93年	0.66%
94年	0.66%
95年	0.66%
96年	0.66%
97年	0.66%
98年	0.66%
99年	0.66%
100年	0.66%

※ 投資信託の運用にあたっては、販売手数料以外に「信託報酬」が課税されます。信託報酬は、投資信託の運用費用として、投資信託の資産から引かれるものであり、投資信託の運用成績に影響を与えます。また、信託報酬は、投資信託の資産から引かれるものであり、投資信託の運用成績に影響を与えます

基本方針 6.お客さまにふさわしいサービスの提供 【金融庁原則6】

取組方針（アクションプラン）

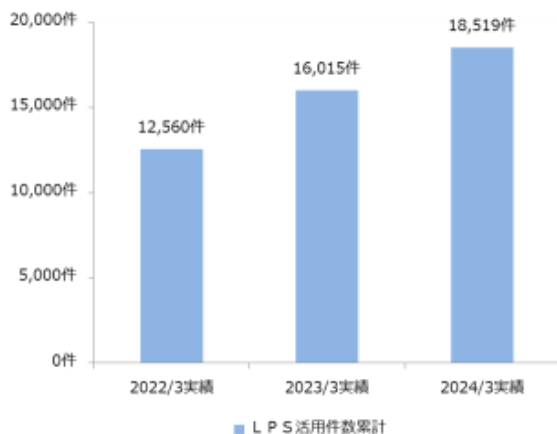
- ① お客さまの知識・経験・財産の状況や目的に照らし、ライフプラン等を踏まえた目標資産額や適切な投資割合を検討した上で最適な商品・サービスをご提案します。
- ② 商品カテゴリーの枠にとらわれず、類似商品・サービスや代替商品・サービスとの比較を費用面も含めてわかりやすくご説明します。
- ③ ご契約後も継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化するお客さまのご意向にお応えします。
- ④ 複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスについては、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかについて検討し、提供してまいります。
- ⑤ ご高齢のお客さまより金融商品・サービスのご相談をいただいた際は、ご家族にもご理解をいただいた上で、お客さま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、お客さま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、お客さま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、お客さま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、お客さま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努めます。

【取組状況】

(1) L P S 活用件数

- L P S（ライフプランニングサービス）の活用促進を通じて、お客さまのライフプランを把握し、適切な商品・サービスの提供に努めております。引き続き L P S の活用を推進し、ライフプランコンサルティングの強化を図ってまいります。

L P S 活用件数累計



※2017年下期以降の活用累計

(2) 類似商品との比較

- 外貨建一時払保険を販売する際はリスク水準が同程度の投資信託商品を提示することで、カテゴリーを越えた商品の提案に努めております。

類似商品の比較イメージ



(5) ご高齢のお客さまへの丁寧な対応

- ご高齢のお客さまから金融商品・サービスのご相談をいただいた際は、商品内容やリスク等について、十分ご理解を頂いたうえで、安心してお取引いただけるよう、ご家族の同席や複数回の面談をお願いしております。

お客さまへの説明資料

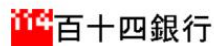
お客さまに安心してお取引いただくためのお願い

弊行では、お客さまのご資産の状況や運用に関するご意向などを踏まえて、お一人おひとりのニーズに適った金融商品を丁寧にわかりやすく説明することに努めております。

特に75歳以上のお客さまへの金融商品のご案内にあたりましては、商品の内容やリスクについて、十分ご理解をいただいたうえで安心してお取引いただけるよう、お子さまにご同席または電話にてご説明させていただいたうえで、お手続きいただくことをお願いしております。

また、ご家族さまとご相談いただく時間や、より慎重に商品をご理解、ご検討いただく時間を確保するために、ご案内する商品によりましてはお申込みいただくまでに複数回の面談をお願いしております。

弊行で安心してお取引いただくため、お客さまやご家族さまにはご負担をおかけいたしますが、何とぞご理解賜りますようお願いいたします。



(6) お客さまの多様なニーズへの対応

- 休日を利用してお客さまのライフプランについてご相談いただけるコンサルティングプラザを香川県、岡山県にそれぞれ2か所設置し、また新木太支店、香西支店においても休日相談会を定期開催しております。NISA や iDeCo を活用した資産形成、住宅・教育資金についてのご相談、医療・介護保険等の見直しまで、お客さまのライフプランに係るご相談を幅広くお受けしております。

コンサルティングプラザ

受付内容

- 資産運用の相談・受付
- 住宅資金にかかる住宅ローンのお申込・ご相談
- 住宅ローンのご返済に関するご相談
- 各種ローンのお申込
- 保険コンサルティング など



香西支店

新木太支店 (2023年11月6日~)



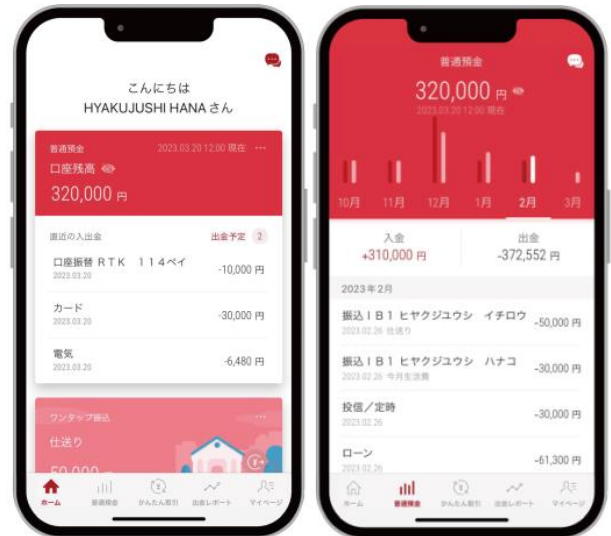
(7) お客様の利便性向上と多様なチャネルの整備

- 投資信託や保険を販売する際の手続きは、タブレット端末「iTO」を活用することで、お客様の利便性を高めるとともにペーパーレス化を推進しております。
- 2023年2月にスマートフォンアプリ「114バンキングアプリ」の取扱いを開始しました。当アプリでは残高や明細照会、資金移動が簡単に行えるほか、アプリ独自の便利な機能も備えております。
- 2024年1月に投資信託口座・NISA口座 Web 開設サービスの取扱いを開始しました。本サービスの導入により、お客様が店頭にお越しいただくことなく、いつでも、どこでも、簡単に NISA を活用した資産形成をはじめることが可能になりました。
- 2024年4月にお客様がより分かりやすく、使いやすいサービスをめざして 114 ダイレクト投資信託サイトの画面をリニューアルしました。

タブレット端末「iTO」



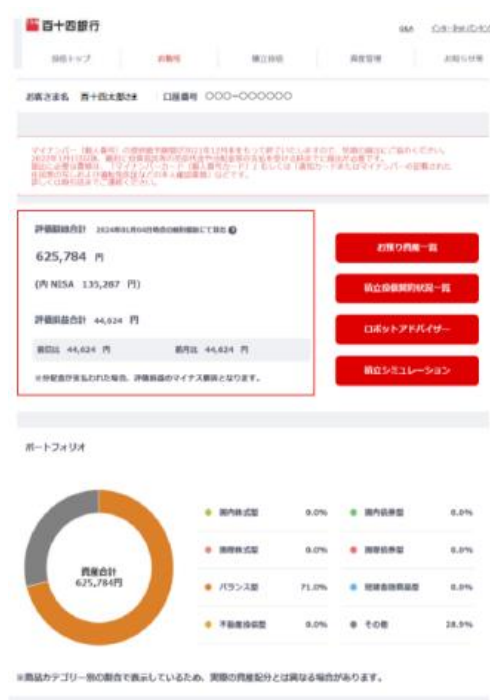
114バンキングアプリ



投資信託口座・NISA口座 Web 開設サービス



114 ダイレクト投資信託サイト



(8) お客さまセミナー開催状況

- お客さまへの情報提供機会の充実、ご契約後の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さまのご意向にお応えするため、お客さまセミナーを開催しました。
- 2023 年度は約 4 年ぶりに大規模会場で開催しました。オンライン形式のセミナーを含め、全 14 回開催し、1,059 名のお客さまに参加いただきました。

お客さまセミナー開催状況			お客さまセミナーチラシ	
テーマ	参加者数	内 内 外 参加者数		
物価上昇時代のお金の守り方	43	35		
NISA活用方法	70	55		
グローバルマーケット展望	104	86		
家族のための介護	28	19		
はじめてのNISA	48	37		
50代・60代からの資産形成	47	33		
今後の為替見通しとマーケット展望	65	49		
NISAって何?	102	83		
NISAの上手な使い方	200	171		
住宅ローン控除の確定申告と家計の見直し	66	45		
税制改正と贈与対策	38	32		
認知症と介護の備え	27	14		
マーケット展望とNISAの活用方法①	151	—		
マーケット展望とNISAの活用方法②	70	—		
合計	1,059	659		

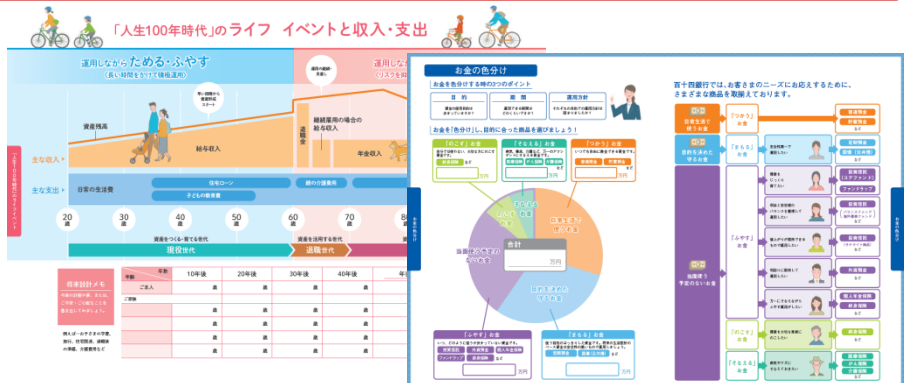
(9) ライフプランに関する相談会開催

- お客さまからの末永い信頼をいただくため、サービス品質の向上に努めており、2023 年度は年間 391 回の相談会を開催し、資産形成や住宅ローン、セカンドライフに関するご相談を承りました。
- 専用のパンフレットを作成し、相談会等においては、わかり易い情報提供に努めております。

ライフプランに関する相談会開催回数			情報提供資料	
開催数	内 職域セミナー	内 休日相談会		
相談会開催件数	391	253	138	






マネープランガイド	
	

基本方針 7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 【金融庁原則 7】

取組方針（アクションプラン）

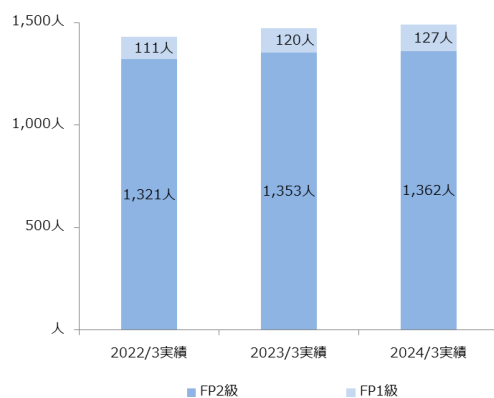
- ① お客さまとのお取引の継続的な拡大や、安定的な資産形成・資産成長に適う取組み等を評価する業績評価体系の構築に取組みます。
- ② 研修・教育体系の整備とともに、通信講座の受講や F P など外部専門資格の取得を支援することで、自らのスキル向上を目指す役職員の育成に取組みます。

【取組状況】

(1) F P 技能士在籍者数

- お客さまの最善の利益につながるよう、中長期目線での預り資産残高の増加や積立取引を評価する項目を業績評価体系に取り入れております。
- お客さま本位の姿勢を徹底するとともに、適切な提案のできるプロフェッショナル人材の育成に取組むため、役職員の自主的な能力向上を支援する研修・教育体系の充実を図り、F P 技能士資格者数の増加に取組んでおります。
- お客さま本位の業務運営にかかる基本方針、取組方針及び取組状況については、各会議や金融商品の販売員に対する各階層別研修において周知し、浸透を図っております。

F P 技能士在籍者数



会議・研修の開催

- 役員会議
定例：毎年 6 月
臨時：9 回
* 金融商品の取扱いについて等
- 販売員会議
定例：毎月 1 回
* 地区単位（3～5 支店）で開催
- 研修
定例：7 回
* 新入行員、行内資格取得関連

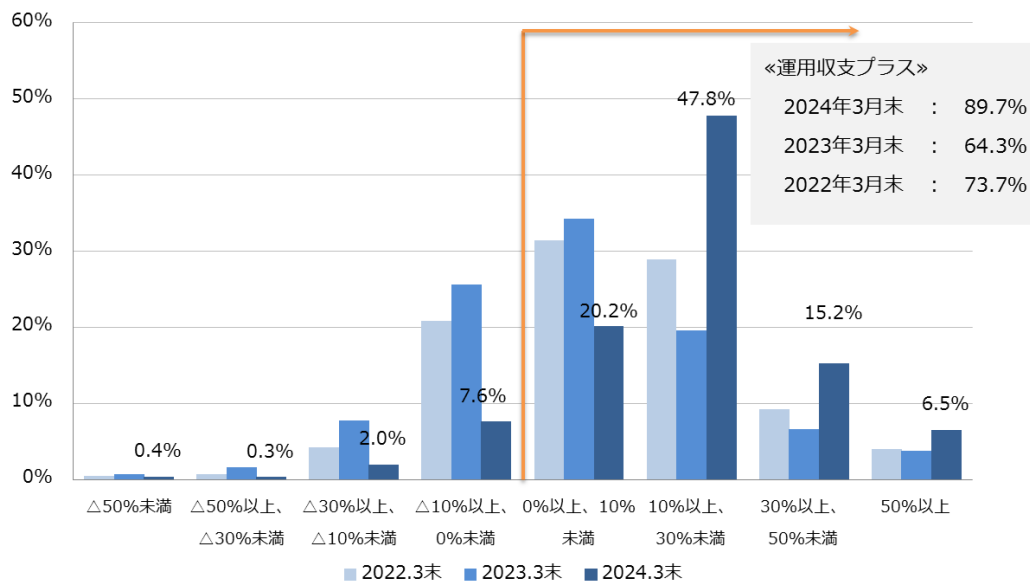
比較可能な共通 K P I

- ① 投資信託の運用収支別顧客比率
- ② ファンドラップの運用収支別顧客比率
- ③ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン
- ④ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン
- ⑤ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コスト一覧
- ⑥ 外貨建保険の運用収支別顧客比率
- ⑦ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン
- ⑧ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン一覧

① 投資信託の運用収支別顧客比率

- お客さまにご購入いただきました投資信託の運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2024 年 3 月末時点で 89.7%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

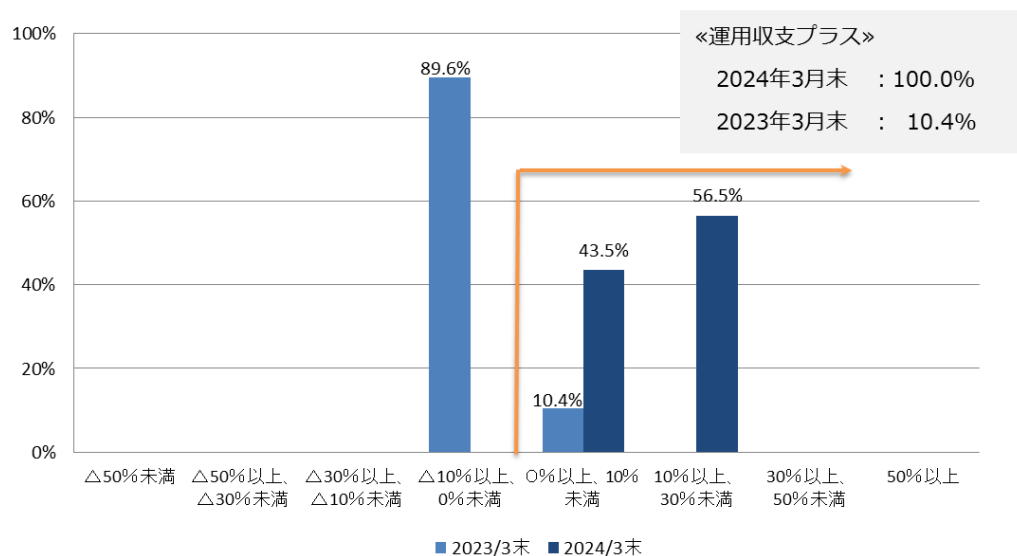
投資信託の運用収支別顧客比率



② ファンドラップの運用収支別顧客比率

- お客さまにご購入いただきましたファンドラップの運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2024 年 3 月末時点で 100.0%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

ファンドラップの運用収支別顧客比率

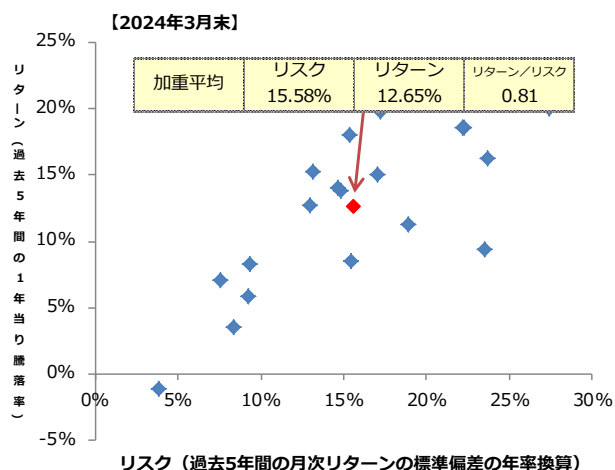


③ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

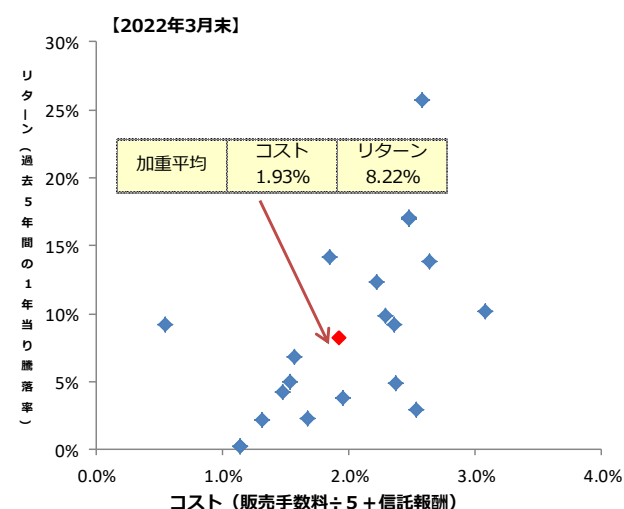
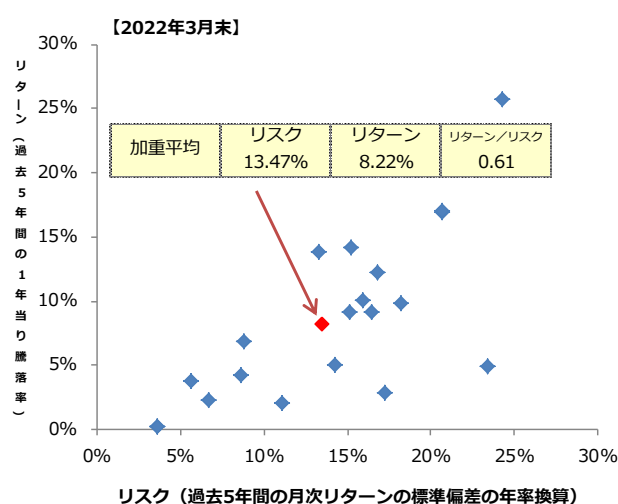
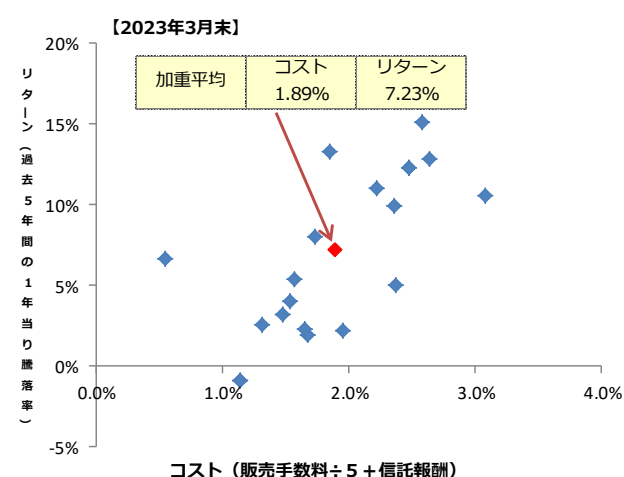
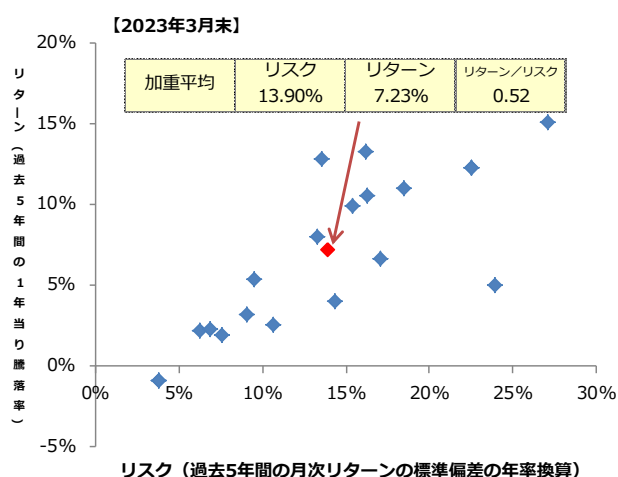
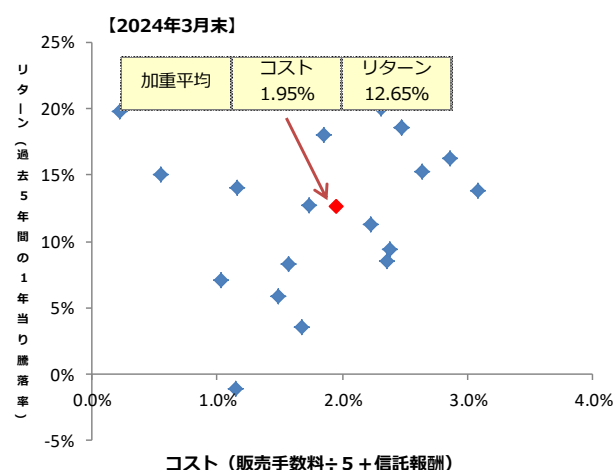
④ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

- お客さまにご購入いただきました投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、リスク、リターン、コストを示してします。2024 年 3 月末の平均リスクは 15.58%、平均リターンは 12.65%、平均コストは 1.95%となりました。

預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



⑤ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コスト一覧（2024 年 3 月末）

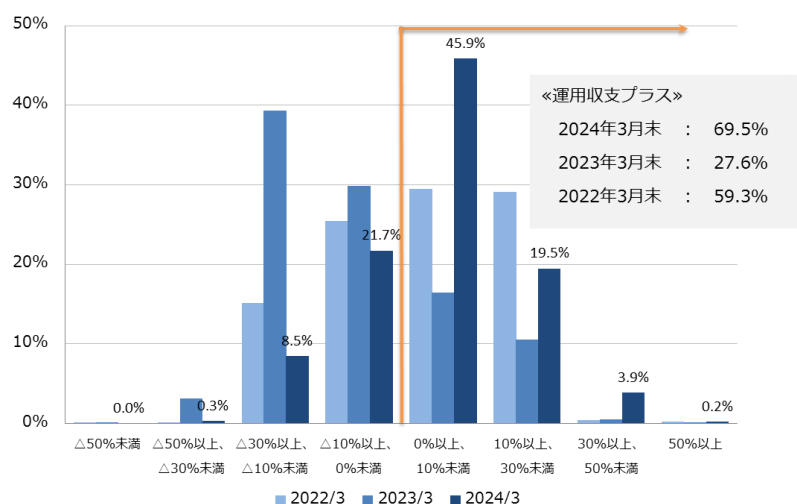
投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コストの一覧

順位	銘柄名	残高（百万円）	リスク	リターン	コスト
1	のむらっぴ・ファンド（普通型）	7,773	9.30%	8.36%	1.57%
2	のむらっぴ・ファンド（積極型）	5,590	12.98%	12.68%	1.74%
3	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）	4,618	13.10%	15.30%	2.64%
4	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	4,514	15.48%	8.48%	2.36%
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）	4,344	18.90%	11.30%	2.22%
6	日経２２５ノーロードオープン	3,718	17.03%	15.04%	0.55%
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3,624	14.80%	13.86%	3.08%
8	グローバルＡＩファンド	3,371	27.68%	22.73%	2.59%
9	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)－	2,548	22.25%	18.56%	2.48%
10	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	2,412	8.39%	3.60%	1.67%
11	ロボット・テクノロジー関連株ファンド－ロボテック－	2,321	22.21%	18.62%	2.48%
12	財産３分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	2,068	9.22%	5.91%	1.49%
13	ＨＳＢＣ インド オープン	1,915	23.67%	16.23%	2.86%
14	三菱ＵＦＪライフセレクトファンド（安定成長型）	1,798	7.56%	7.06%	1.03%
15	ペイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド	1,782	27.37%	19.98%	2.31%
16	つみたて先進国株式	1,704	17.17%	19.80%	0.22%
17	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1,658	3.81%	-1.10%	1.14%
18	ダイワＪＰＸ日経４００ファンド	1,629	14.62%	14.03%	1.16%
19	グローバル好配当株オープン	1,593	15.33%	18.08%	1.85%
20	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	1,509	23.53%	9.44%	2.38%
預り残高上位20銘柄の加重平均		60,489	15.58%	12.65%	1.95%

⑥ 外貨建保険の運用収支別顧客比率

- お客さまにご購入いただきました外貨建保険の運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2024 年 3 月末時点で 69.5%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

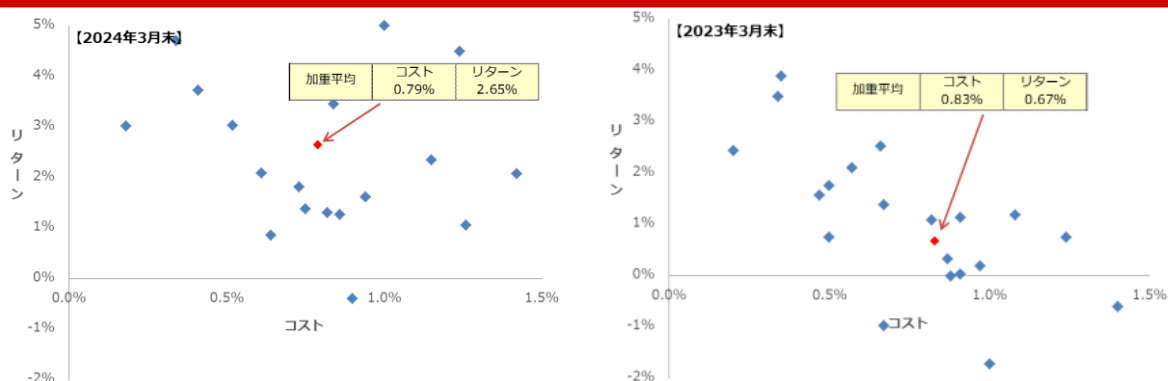
外貨建保険の運用収支別顧客比率

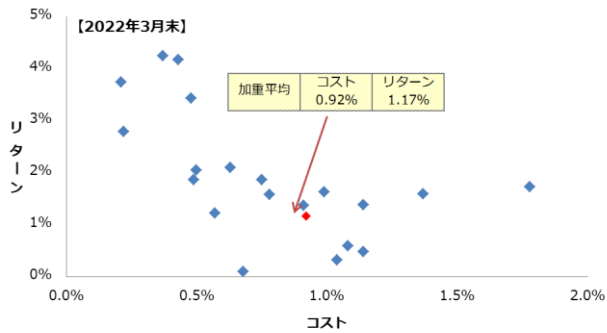


⑦ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

- お客さまにご購入いただきました外貨建保険の残高上位 20 銘柄について、コスト、リターンを示してします。2024 年 3 月末の平均コストは 0.79%、平均リターンは 2.65%となりました。

残高上位 20 銘柄のコスト・リターン





⑧ 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン一覧

外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターンの一覧

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	四国の絆（きずな）	0.84%	3.45%
2	やさしさ、つなぐ	0.64%	0.86%
3	しあわせ、ずっと	0.73%	1.81%
4	ロングドリームGOLD 2	1.06%	6.30%
5	ロングドリームGOLD	0.94%	1.61%
6	プレミアレシーブ（外貨建）	0.52%	3.03%
7	たのしみ、ずっと	0.61%	2.09%
8	プレミアジャンプ	0.82%	1.30%
9	三大陸	0.41%	3.73%
10	デュアルドリーム	1.42%	2.07%
11	プレミアジャンプ 2・終身（外貨建）	0.90%	-0.40%
12	アテナ	0.18%	3.02%
13	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.86%	1.27%
14	あしたの、よろこび	1.24%	4.50%
15	積立利率金利連動型年金（米ドル建）年金額確定特約付	1.00%	5.00%
16	プレミアジャンプ・終身（外貨建）	0.75%	1.38%
17	プレミアジャンプ 3・年金（外貨建）	1.26%	1.05%
18	プレミアジャンプ 2・年金（外貨建）	1.15%	2.34%
19	外貨エブラス米	0.74%	7.55%
20	ロングドリーム	0.34%	4.70%
	残高上位20銘柄加重平均	0.79%	2.65%

以 上

【ご参考】

- 当行の「基本方針」と金融庁の「本原則」との対応関係は下表の通りです。

基本方針	本原則
2. お客さまの最善の利益の追求	2
3. 利益相反の適切な管理	3
4. 手数料等の明確化	4
5. 重要な情報の分かりやすい提供	5
6. お客さまにふさわしいサービスの提供	6
7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	7

- 金融庁の「本原則」のうち、当行で取組方針を定めていない項目及び理由は下表の通りです。

本原則	定めていない理由
原則3（注） 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	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6（注3） 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるように留意すべきである	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