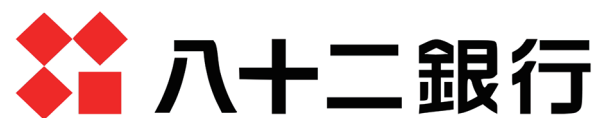


お客さま本位の 業務運営に関する取組方針



目次

| | |
|---------------------------------------|----------|
| I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… | 1 |
| II. 具体的な取組みと2022年度の取組状況…… | 6 |
| 1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… | 9 |
| 2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備…… | 21 |
| 3. アフターフォローの充実…… | 37 |
| 4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化…… | 41 |

お客さま本位の業務運営実践にあたり

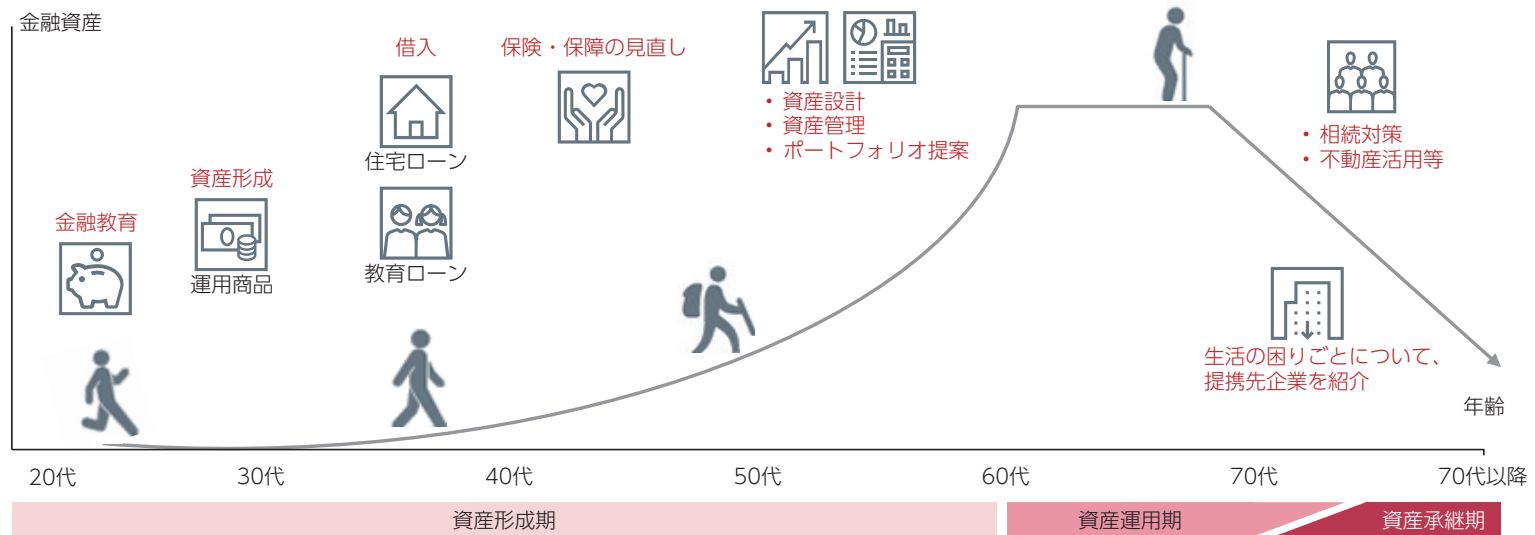
基本方針

- 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」(3頁)を踏まえ、「永きにわたって選ばれる銀行・証券」であるために八十二銀行グループ*1 共通で策定した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践してまいります。
- 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」への取組状況について、組織横断的な検証を行った上で毎年公表し、必要に応じて当該方針の見直しを行うなど、継続的なサービスの向上を図ってまいります。

八十二銀行グループにとっての「お客さまの最善の利益」とは

- お客さまの最善の利益とは、**お客さまお一人おひとり異なる「ゴール(目的)」を実現すること**、と考えます。
- お客さまの「ゴール(目的)」はライフステージや資産状況等に応じて異なるため、八十二銀行グループではお客さまをよく知り、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供することで、**お客さまの「ゴール(目的)」の実現を追求いたします。**

ライフステージ・資産状況に応じた商品・サービスイメージ*2



*1 本資料において、「八十二銀行グループ」は、八十二銀行および八十二証券を指します。

*2 上記掲載している内容は、八十二銀行グループの全ての商品・サービス等を掲載しているわけではない点にご留意ください。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービス

- お客さまの最善の利益実現のために、お客さまのライフステージや資産状況等を踏まえて、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスをご提供いたします。

【リスク（イメージ）凡例】 小 中 大

| お客さま層*1 | 主に資産形成をご希望のお客さま | | 主に資産運用をご希望のお客さま | | 主に資産承継その他のサービスをご希望のお客さま | |
|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|-------------------------|---------------|
| | 商品種別 | 運用商品・サービス*2 | 商品種別 | 運用商品・サービス*2 | 商品種別 | 運用商品・サービス*2 |
| 短期 | 外貨預金 | | 外貨預金 | | 生前贈与型一時払保険 | 保障型保険（認知症） |
| | 株式・ETF | | 株式・ETF | | 金銭信託（こころのリレー） | 金銭信託（長生きあんしん） |
| | | | | | 遺言信託 | 民事信託 |
| 中期 | 投信積立 | | 公共債 | | 不動産業者紹介業務 | 不動産小口化商品 |
| | 投資信託 | | コーラブル債・預金 | | (相続人) 遺産整理業務 | |
| | 個人型確定拠出年金 | | 普通社債(円貨) | | | |
| | THEO+ 八十二銀行 | | 一時払保険(円貨) | | | |
| 長期 | THEO+ 八十二銀行 | | 普通社債(外貨) | | | |
| | 一時払保険(外貨) | | 株式・ETF | | | |
| | 株式・ETF | | | | | |
| | 個人年金保険(円貨) | | 公共債 | | | |
| | 投信積立 | | コーラブル債・預金 | | | |
| 投資信託 | | 普通社債(円貨) | | | | |
| THEO+ 八十二銀行 | | THEO+ 八十二銀行 | | | | |
| 個人型確定拠出年金 | | 普通社債(外貨) | | | | |
| THEO+ 八十二銀行 | | 一時払保険(外貨) | | | | |
| 個人年金保険(外貨) | | 株式・ETF | | | | |
| 上記以外のサービス | 安心・便利なサービスをご希望のお客さま | 82アプリ | 82Debit (JCB) | Wallet+ | ライフサポートサービス | 保障型保険 |

*1お客さま層は、長年地域密着の金融機関として培ってきた知見に基づき例示列挙しており、八十二銀行グループ全てのお客さま層を網羅的に掲載しているものではない点にご留意ください。
 *2記載の運用商品・サービスは2023年6月時点のものです。同時点において、投資経験豊富で、リスク許容度の高いお客さま層であっても、「仕組債」の販売は中止しております。

・主に資産運用に資する商品群を例として掲載しています。また、上表は主なお客さまニーズに対し、八十二銀行グループがふさわしいと想定する商品群です。
 ・運用期間は「短期=1年以内」、「中期=1年超～10年」、「長期=10年超（特に期限なし）」と分類します。
 ・リスクとは「投資元本の値動きに配当等による利益を含めた運用期間中の損益の変動幅」を指します。
 ・リスク「小」の商品案内をご希望される場合、「中」「大」の商品はご案内しませんが、リスク「中」「大」を許容される場合はお客さまのお考えに適合する際のみ、「小」の商品をご案内する場合があります。

商品・サービス（例）

【参考】金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」

| 原則 | | 概要 |
|----|------------------------|---|
| 1 | 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。 |
| 2 | 顧客の最善の利益の追求 | 金融事業者は高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。 |
| 3 | 利益相反の適切な管理 | 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。 |
| 4 | 手数料等の明確化 | 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。 |
| 5 | 重要な情報の分かりやすい提供 | 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。 |
| 6 | 顧客にふさわしいサービスの提供 | 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。 |
| 7 | 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 | 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。 |

出所：金融庁 HP より抜粋して掲載 (<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoji/gensoku3.1.15.pdf>)

「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針

八十二銀行グループは、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの最善の利益を実現するために、以下の取組みを実践してまいります。

1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

金融庁原則該当
番号*1

【原則1】 【原則2】 【原則3】 【原則4】 【原則5】 【原則6】 【原則7】

2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

【原則1】 【原則2】 【原則3】 【原則4】 【原則5】 【原則6】 【原則7】

3. アフターフォローの充実

【原則1】 【原則2】 【原則3】 【原則4】 【原則5】 【原則6】 【原則7】

4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

【原則1】 【原則2】 【原則3】 【原則4】 【原則5】 【原則6】 【原則7】

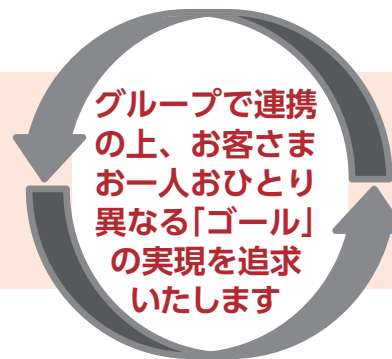
取組方針*2

グループ連携

八十二銀行グループ内で連携し、お客さまの幅広いニーズにお応えいたします。

 **八十二銀行**

中期経営ビジョンで掲げている
「『金融×非金融×リレーション』で
お客さまと地域を支援する」を
体現する商品・サービスを提供



 **八十二証券**

「もっと身近に、もっと便利に」を
合言葉に、多様化・高度化する
お客さまのニーズにお応えした
商品・サービスを提供

*1 【原則1】への対応に関しては、1頁の「基本方針」に記載の通り、八十二銀行グループ共通で策定した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践し、取組状況について検証を行った上で毎年公表し、必要に応じて当該方針の見直しを行うなど、継続的なサービスの向上を図っています。

*2 本資料において取組方針および具体的な取組みは2023年度の内容を記載しています。

目次

I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… 1

II. 具体的な取組みと2022年度の取組状況…… 6

1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… 9

2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備……21

3. アフターフォローの充実……37

4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化……41

取組方針と計数指標

【凡例】 ● : 共通KPI ○ : 自主KPI ※KPIの定義は後述をご参照ください

金融庁原則
該当番号

取組方針 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

P.9

お客さま本位の営業体制のもと、お一人おひとり異なるお客さまの状況に応じた適切な商品・サービスを、グループ一体となって提供いたします。また、お客さまご自身が適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまの金融知識向上に資する取組みを行ってまいります。

計数指標

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

【原則1】

【原則2】

【原則3】

【原則4】

【原則5】

【原則6】

【原則7】

取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

P.21

お客さまのお取引目的やリスク許容度等に応じ適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップいたします。また、商品・サービスの選択に必要な情報を、お客さまに正確かつ分かりやすく提供いたします。

計数指標

⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫

【原則1】

【原則2】

【原則3】

【原則4】

【原則5】

【原則6】

【原則7】

取組方針 3 アフターフォローの充実

P.37

商品・サービスの販売後においてもお客さまの最善の利益実現に向けて丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

【原則1】

【原則2】

【原則3】

【原則4】

【原則5】

【原則6】

【原則7】

取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

P.41

役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益の実現に向けて誠実・公正に業務に取り組むことを徹底させるとともに、これらの取組みを適切に評価・管理・検証するための枠組みや体制を整備してまいります。

計数指標

⑬ ⑭

【原則1】

【原則2】

【原則3】

【原則4】

【原則5】

【原則6】

【原則7】

計数指標一覧

計数指標一覧

● : 共通KPI

○ : 自主KPI

金融庁が定義した各金融機関共通の KPI*1（以下「共通 KPI」*2）の他、八十二銀行グループとして自主的に設定した KPI（以下「自主 KPI」）を公表します。

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1 金融商品の残高 | 8 投資信託の運用損益別顧客比率 |
| 2 投資信託毎月積立金額 | 9 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| 3 個人型確定拠出年金〈iDeCo〉契約先数 | 10 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン |
| 4 NISA契約先数 | 11 外貨建保険の運用評価別顧客比率 |
| 5 信託関連商品の取引状況 | 12 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン |
| 6 はちのの〈ライフサポートサービス〉の取引状況 | 13 フィナンシャル・プランナー資格保有者数 |
| 7 お客さま向けセミナーの開催状況 | 14 社内研修の実施状況 |

*1 KPI (Key Performance Indicator) とは、成果指標のことを指します。

*2 共通 KPI の算出方法は以下のとおりです。

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について」(2018/6 金融庁公表) の定義に従い算出しております。

「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI について」(2022/1 金融庁公表) の定義に従い算出しております。

目次

| | |
|----------------------------------|----|
| I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… | 1 |
| II. 具体的な取組みと2022年度を取組状況…… | 6 |
| 1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… | 9 |
| 2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備…… | 21 |
| 3. アフターフォローの充実…… | 37 |
| 4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化…… | 41 |

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

銀行

証券

- (1) お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じた適切な商品をお選びいただけるよう、類似商品とも比較の上、説明を行います。また、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、よりご相談しやすい体制を整えます。



営業店窓口



ローン・相続プラザ等



コールセンター



インターネット



スマホ手続き・予約



オンラインセミナー等

- (2) 個別商品の販売・勧誘にあたっては、お客さまの状況に沿って、「運用資金の性格・目的」「運用全般に対する方針」「収入」「ご職業」等をヒアリングし商品との適合性を確認します。お客さまの状況と適合しない商品・サービスの提供は行いません。
- (3) 複雑またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘や、はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さまへの販売・勧誘につきましては、勧誘開始基準に則って、商品・サービスの適合性を慎重に判断します。75歳以上のお客さまに関しては、個別に社内規程を定めており、当該規程に従ってご案内します。

銀行

- (4) 生命保険においては、「意向把握シート」を活用し、お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

グループ内の連携

銀行

証券

(5) お客さまの幅広いニーズにお応えするため、必要に応じて八十二銀行・八十二証券間でお客さまをご紹介するなど、八十二銀行グループ内で連携します。

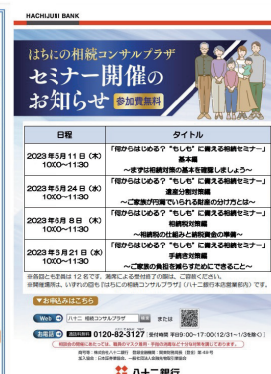
お客さまの金融知識向上に資する取組み

銀行

証券

(6) お客さまの金融知識向上に資するよう、各種セミナー・相談会の開催やパンフレットの発行等を通じ、情報提供やお客さまの金融知識向上に努めます。

具体的な取組み



証券

(7) 金融市場の動向や資産別運用方法のポイントなど、タイムリーに解説する資料を発行し、広く周知に努めます。

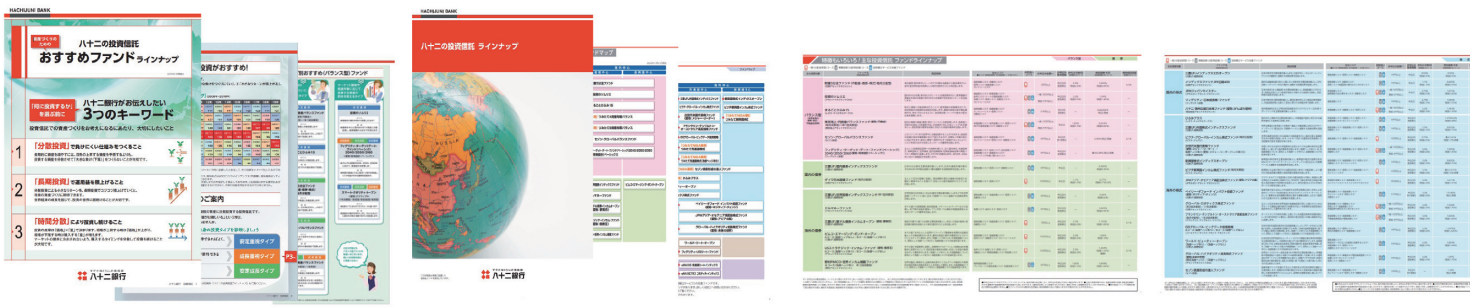
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

銀行

証券

- (1) 金融商品・サービスの販売・勧誘等にあたっては、パンフレットやタブレット端末等を活用し、お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じて、類似商品とも比較の上、説明を実施しております。シミュレーション機能を用いて、それぞれのお客さまに合わせたご案内をしております。



取組状況

銀行

証券

- (2) 個別の金融商品をご案内する前に、お客さまの状況に沿って、「運用資金の性格・目的」「運用全般に対する方針」「収入」「ご職業」「投資経験」等をヒアリングさせていただき、お客さまに適した商品をご案内しております。

<ご相談シート> (個人) **❖ 八十二銀行**

このシートは、お客さまに適した商品をご提案させていただくためにお預りするものです。お手書きで記入してください。以下の項目についてご記入ください。お預りいたします。

現在の状況について ～お客さまご自身についてお聞かせください～

ご生年月日は？
 大正 昭和 平成
 年 月 日

ご職業は？
 会社経営者(代表者)/個人事業主 公務員
 役員/従業員 その他(年金生活者・主婦等)

ご収入は？
 なし 100万円未満 1000万円未満
 300万円未満 3000万円未満 3000万円未満
 3000万円未満 3000万円以上

ご勤務先は？
 なし 1000万円未満
 100万円未満 3000万円未満
 300万円未満 3000万円以上
 3000万円未満 3000万円以上

運用方針・資金の性格について ～運用する場合の考え方についてお聞かせください～

運用全般に対する方針・お考えは？
 A 収益をすべて元金に充当している運用資金のみで運用しない。
 B 中長期志向に多少の元金割れリスクがあるが、高確率は元金割れリスクの少ない程度で運用したい。
 C ある程度、リスクのある商品も資産の一部に組み入れて、総額のリスクを分散しながらも収益性や安全性のバランスを重視したい。
 D 短期志向に多少の元金割れを許し、高い利回りを追求したい。

運用する場合の資金の性格・目的は？
 長期資金(5年以上)の運用 特定の使い道のある資金
 将来の年金準備 独立目的 短期(1年以内)
 相続対策資金 借入金 中期(1～10年以内)
 長期(特に短期なし)

商品について ～運用商品の種類・運用金額についてお聞かせください～

運用商品の購入経験・経験年数・購入金額は？ 購入経験なし

| 商品 | 経験年数 | 保有金額 | 商品 | 経験年数 | 保有金額 |
|--|------|------|--|------|------|
| <input type="checkbox"/> 株式 | 年 | 万円 | <input type="checkbox"/> 外資債券 | 年 | 万円 |
| <input type="checkbox"/> 債券(投資型・外資型・時託積立等) | 年 | 万円 | <input type="checkbox"/> 公社債投資信託(MMF等) | 年 | 万円 |
| <input type="checkbox"/> 商品投資信託 | 年 | 万円 | <input type="checkbox"/> 公共債 | 年 | 万円 |
| <input type="checkbox"/> 仕組債・中期債 | 年 | 万円 | | | |

マーケットなどについて ～お客さまのご関心・お考えについてお聞かせください～

先払い・割戻・割戻等の「経済情報」は 金融セクターに 運用商品について懸念したことが

無い 行ったことがない 無い 無い

見る 行ったことがある ある ある

上記内容に相違がないことをご確認の上、ご署名をお願いします。

年 月 日 氏名

【お客さまの運用方針と希望商品が適合しない場合】

私は、次の項目を以下の理由により希望しません。

希望商品名： _____ 理由： _____ であるから

ご希望商品名： _____

年 月 日 氏名 印

このシートは、お客さまに適した商品をご提案させていただくためにお預りするものです。お手書きで記入してください。以下の項目についてご記入ください。お預りいたします。

（銀行用紙）

（保証書記載欄）

CIF番号

H10-008

H10-00828【】 2017.4-00

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

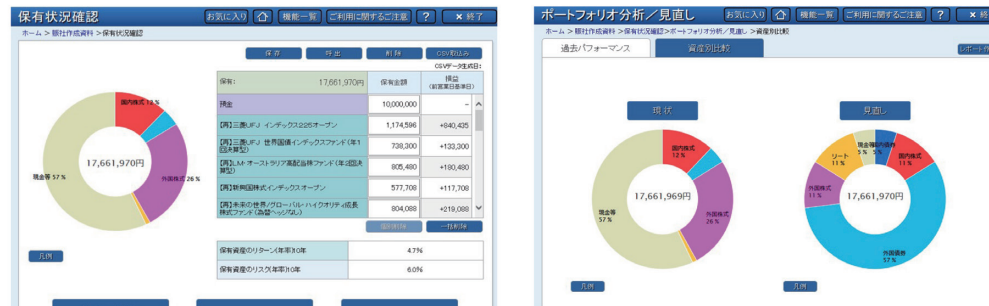
銀行

(3) 家計の見直しやご加入されている保険の見直しをお考えのお客さまには将来のライフイベントや保険のご加入状況等を確認し、お客さまの収支状況や必要保障額の変化を分かりやすくご案内しております。



銀行

(4) 投資信託において保有ファンドの組み換えをお考えのお客さまには、お客さまの保有ファンドを資産ごとに色分けし、円グラフ化した「ポートフォリオ」をご案内し、組み換え後のリスク・リターンの変化等を分かりやすくご案内しております。



お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

銀行

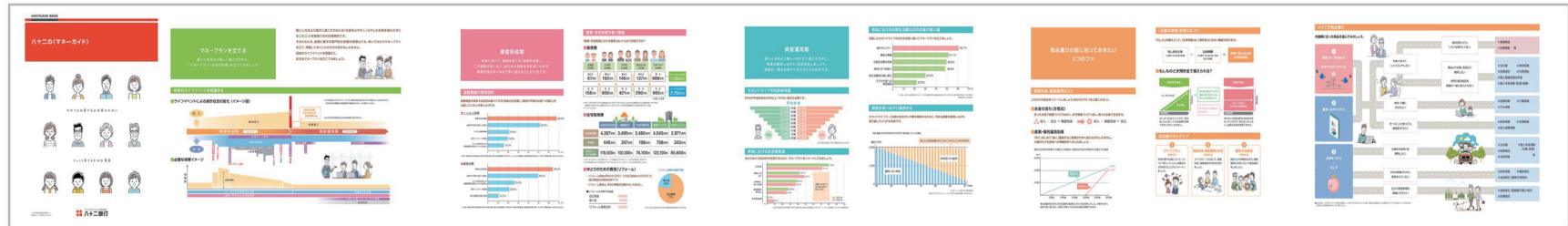
証券

- (5) 複雑な金融商品のご提案を行う場合や、はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さまへの勧誘につきましては、勧誘開始基準に則って、販売・勧誘等を行いました。75歳以上のご高齢のお客さまは、個別の社内規程に従ってご案内しており、当該状況を本部にてモニタリングしております。



銀行

- (6) 複雑またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合を含めて、「八十二の<マネーガイド>」、「八十二の投資信託ラインナップ」、「八十二の投資信託おすすめファンドラインナップ」、個別商品パンフレットにより、お客さまが類似商品と比較できるような説明を実施しております。



銀行

- (7) 生命保険のご提案においては、「意向把握シート」の活用により、お客さまのご意向をしっかりと把握し、ご意向に沿った商品を丁寧に説明しています。

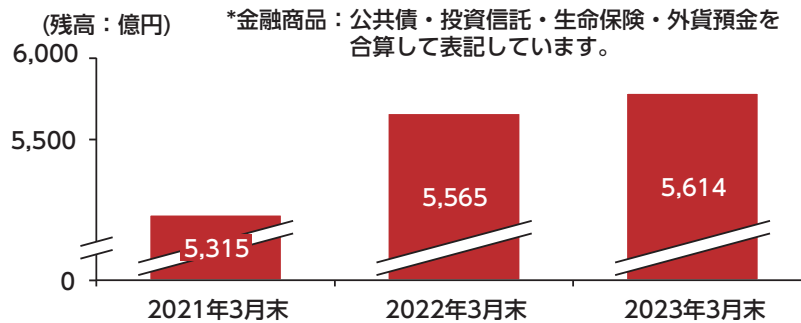
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

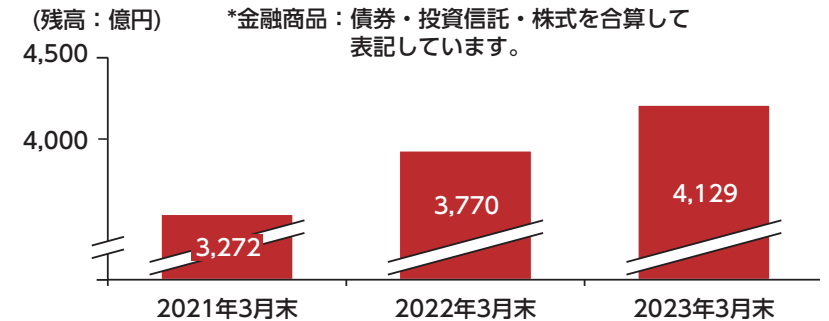
- ・ お客さま本位の取組みを通じた資産形成のご支援により、金融商品の残高は着実に増加しています。
- ・ 投資信託毎月積立金額についても増加基調を継続しています。将来に向けた長期的な資産形成を検討されているお客さま等に対して、分散長期積立投資を積極的にご提案しています。
- ・ 引き続き、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供し、お客さまの最善の利益を実現することで、八十二銀行グループの持続的な成長を実現していきます。

1 金融商品の残高

銀行

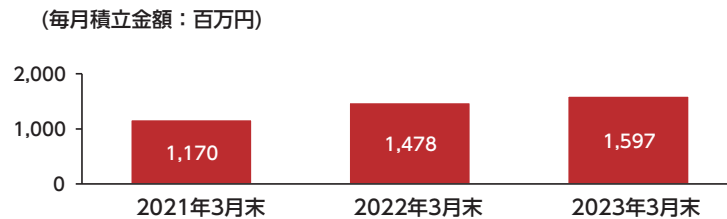


証券



2 投資信託毎月積立金額

銀行



3 4 iDeCo・NISA契約先数

銀行

証券

*NISA：一般NISA・つみたてNISA・ジュニアNISAを合算して表記しています。

| (契約先数：千先) | 2021年3月末 | 2022年3月末 | 2023年3月末 |
|--------------|----------|----------|----------|
| iDeCo (銀行) | 65.8 | 70.2 | 71.7 |
| NISA (銀行・証券) | 64.4 | 72.6 | 79.1 |

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産承継等）

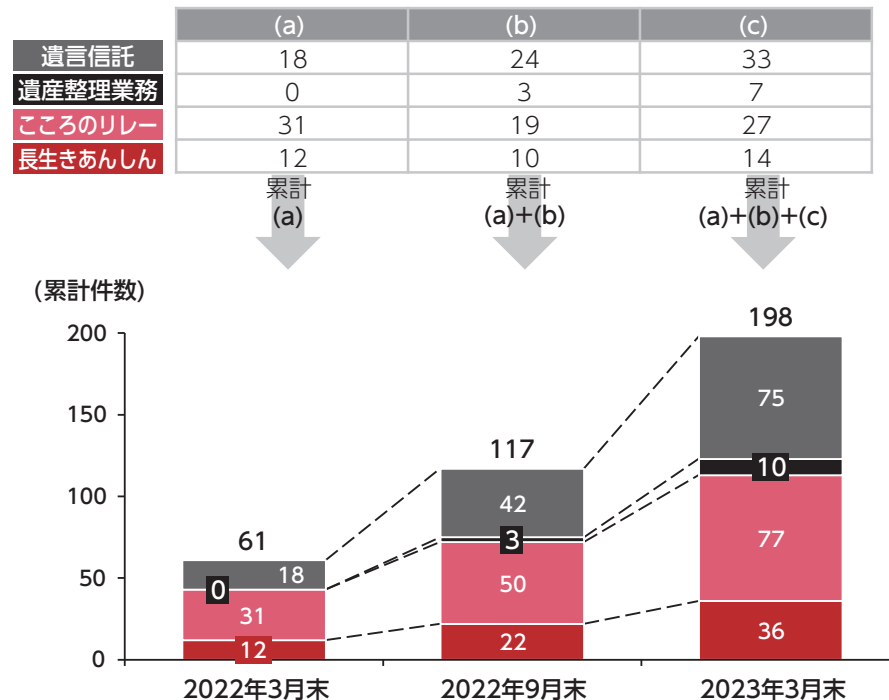
- ご高齢のお客さまの「財産管理ニーズ」や次世代への「相続・資産承継ニーズ」にお応えするため、2021年10月から八十二銀行を受託者とした、個人向け信託業務（遺言信託・遺産整理業務・遺言代用等金銭信託）の取扱いを開始しています。

5 信託関連商品の取引状況

銀行

■ 遺言信託 ■ 遺産整理業務 ■ こころのリレー ■ 長生きあんしん

信託関連商品の期中契約数と累計件数



参考 個人向け信託業務の概要

| | |
|-------------------|--|
| 遺言信託 | 公正証書遺言の作成・保管・遺言の執行まで八十二銀行が一貫してサポートします |
| 遺産整理業務 | 相続発生時に八十二銀行が相続人に代わって、預貯金の解約・換金や不動産の名義変更などの煩雑な相続手続きを行います |
| こころのリレー (金銭信託) | <p>【遺言代用特約】 相続発生時にあらかじめ指定された受取人が、一般的な相続手続きを行うことなく信託財産（金銭）を受取ることができます</p> <p>【遺贈寄付特約】 受取人の指定範囲に「市町村・法人等」を含めることで、遺言書を作成せずに遺贈することができます</p> |
| 長生きあんしん (金銭信託) | <p>【受益者代理人特約】 判断能力低下前に「受益者代理人」を選任することで、判断能力低下後の財産管理（日常生活資金の引き出し等）を受益者代理人に任せることができます</p> <p>【見守り人特約】 受益者代理人が行った取引履歴を八十二銀行から「見守り人」に通知することで、財産管理の透明性が確保できます</p> |

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：日常のお困りごとを解決）

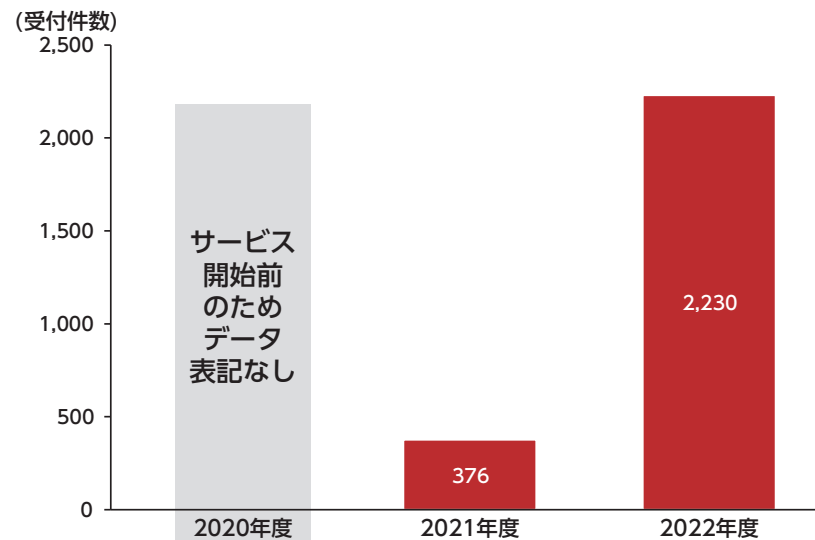
- 2021年7月から庭木の剪定・家事代行・ハウスクリーニング・リフォームなど、日常生活に関する「お困りごと」を解決する「はちのの〈ライフサポートサービス〉」の取扱いを開始しています。お客さまのご希望に合わせ、安心して任せられる専門の提携先企業を無料でご紹介しております。

⑥ はちのの〈ライフサポートサービス〉の取引状況

銀行

ライフサポートサービス相談受付状況

*ライフサポートサービスは2021年7月にサービスを開始しています。



ライフサポートサービス種類(例)

| 「住まい」 | | | | | | |
|--|-------------|---------------|-----------------|------------|---------|--|
| ハウスクリーニング キッチンレンジフード エアコン/浴室/トイレなど | 空き家管理 | ホームセキュリティ | 防犯・防災機器 | リフォーム・外構工事 | 屋根・外壁修理 | |
| シロアリなどの害虫駆除 | 租大ごみ・不用品の処分 | 空き家解体 | 家事代行 掃除・洗濯など | 庭木の剪定・庭の除草 | 旅行 | |
| 引越し | 「シニア」 | | | | | |
| 手すり・バリアフリー工事 | 高齢者の見守り | 仏壇・仏具 お墓購入 | お墓・仏壇の清掃 | 暮しまい | 永代供養 | |

サービス手順

①お客さまの「お困りごと」をお伺いします

まずは、フリーダイヤルにお電話ください

ご紹介料
手数料
不要



お客さま 八十二銀行

②ご希望に最適な提携先企業をご紹介します

同意書にてお客さまのご了解を得た上でご連絡先を提携先企業に伝えます

③提携先企業から直接ご連絡を差し上げます

提携先企業の担当者が詳しいお話を伺い、サービス内容とお見積りをご案内



お客さま 提携先企業



お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：デジタル・非対面）

銀行

参考

デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組み

| | | |
|----------------------------|---|--|
| <p>Wallet+</p> | <p>2022年7月からスマートフォンアプリ「Wallet+」のサービスを開始しました。「Wallet+」は【夢までの距離が見えるお金管理アプリ】として、登録した口座の残高や明細が確認できるだけでなく、月々の口座の収支管理や、専用口座による預金の分別管理が可能です。また、ポイントサービスや地域で使えるクーポンの配信など、便利に使える非金融サービスも提供しています。</p> |  |
| <p>THEO+ 八十二銀行</p> | <p>2022年7月から、株式会社お金のデザインが八十二銀行のお客さま向けに提供する、AI搭載ロボアドバイザーによる投資一任運用サービス「THEO+ 八十二銀行」を開始しています。「Wallet+」とAPI連携しており、THEO+ 八十二銀行の運用状況の確認や入金手続きをアプリ内でシームレスに行うことができます。</p> |  |
| <p>ライフプラン コーチ</p> | <p>2022年12月から、「Wallet+」および八十二銀行ホームページ上から、お客さまご自身でライフプランの診断ができるツール「ライフプランコーチ」を導入しています。診断結果画面から、生涯収支の全体像を把握することができます。</p> | |
| <p>非対面による 投資信託口座開設</p> | <p>投資信託口座をインターネットバンキングで開設することができます（2023年7月を予定）。NISA口座の開設も可能であり、これにあわせてインターネットバンキング専用ファンドの拡充も検討しています。</p> | |

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

グループ内の連携

銀行

証券

(8) お客さまの多様なニーズに対して、八十二銀行グループ内で連携し、幅広い商品ラインナップでお応えしました。2022年度は、八十二銀行から八十二証券へ3,199名のお客さまをご紹介し、八十二証券から八十二銀行へは306名のお客さまをご紹介しております。

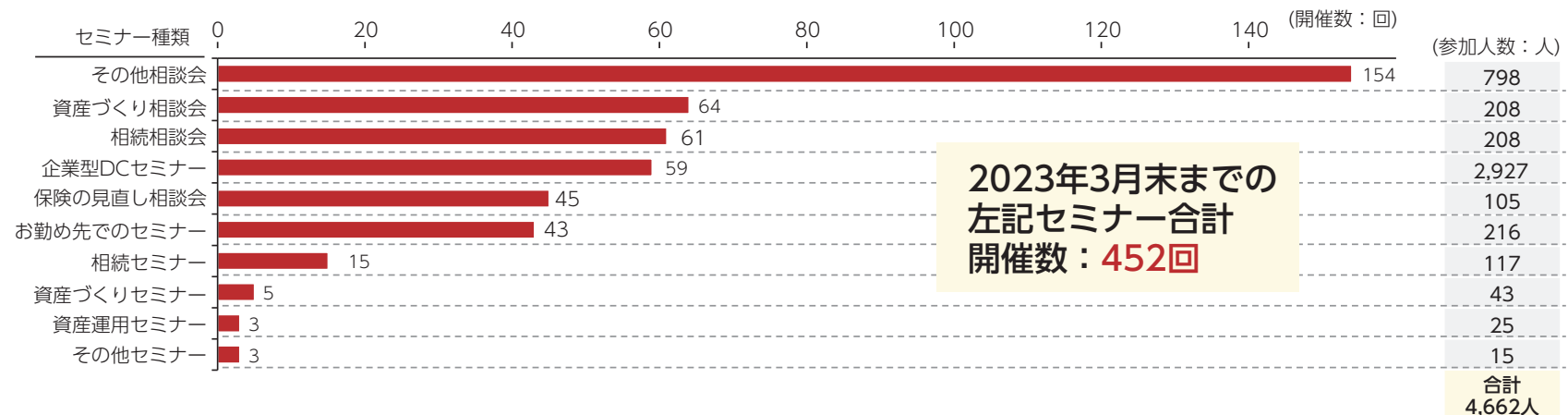
お客さまの金融知識向上に資する取組み

銀行

証券

(9) コロナ禍により対面でののご案内が難しいことを考慮し、「資産づくりセミナー」をオンラインで開催し、「分散」、「長期」、「積立」投資の有効性や個別商品の運用状況等を幅広い年代のお客さまへ情報提供しました。また、最寄りの各店舗にて随時「休日相談会」や「資産づくりセミナー」等を開催しております。

⑦ お客さま向けセミナーの開催状況



お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまの金融知識向上に資する取組み

銀行

- (10) 高校生が経済や金融に関する知識を競う「エコノミクス甲子園」長野大会の開催や、小・中・高等学校の児童・生徒の職業体験の受け入れなど、多角的に金融経済教育に取り組んでいます。職業体験では、紙幣の数え方などの実習のほか、金融経済の仕組みや銀行の社会的役割についての講義を行い、次世代を担う子供達の金融知識向上に努めています。
- (11) 資産形成に役立つパンフレットやホームページでのコンテンツの提供等、情報提供の充実に努めています。



証券

- (12) お客さまの金融知識向上に資する取組みとして、株式相場や金利・為替相場の動向等に係る資料を定期的に発行しています。



目次

| | |
|----------------------------------|-----------|
| I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… | 1 |
| II. 具体的な取組みと2022年度を取組状況…… | 6 |
| 1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… | 9 |
| 2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備…… | 21 |
| 3. アフターフォローの充実…… | 37 |
| 4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化…… | 41 |

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

適正な商品のラインナップ

銀行

証券

- (1) お客さまの資産形成や資産運用に関わる様々なニーズに即した適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップします。
- (2) 投資信託等金融商品の導入時には適正な商品であることを確認するとともに、想定されるお客さま層を設定し、逸脱した販売が行われないよう検証できる体制を構築します。更に、投資信託および生命保険は、商品導入時に社内規程に基づき必要な確認を行い、既に取り扱いを行っている同類商品と整合性をとることで不均衡が生じないように努めます。

正確かつ分かりやすい情報開示

銀行

証券

- (3) 商品の特征や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、重要な情報については特に強調するなど注意喚起を行いつつ、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取り組みます。複雑またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合、「重要情報シート」や各種パンフレット等により、お客さまが複数の商品と比較できるような説明を義務付けます。
- (4) 「重要な情報」(※)は、商品毎の各種説明資料を用いて丁寧な説明を行うことでお客さまと共有します。更に、「重要情報シート」にて商品毎に想定されるお客さま層、手数料の種類・内容・基本的な考え方を明確にし、お客さまに分かりやすく表示します。
(※) お客さまに対して販売・勧誘等を行う商品の基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、ならびに当該商品の販売対象として想定されるお客さま層、選定理由等
- (5) 複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品をご案内する際には、これらを個別に購入可能か否か示すと共に、パッケージ全体がお客さまにふさわしいか留意の上、当該個別商品を組み合わせた場合と、パッケージした場合とを比較してご案内します。
- (6) 「重要な情報」の提供状況および販売・勧誘した商品がふさわしいものか、本部の管理部門で検証します。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

適正な商品のラインナップ

銀行

証券

- (1) お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、社内規程に基づき、以下の点を含めて商品としての適正性および既存取扱商品との整合性等を検証の上、取扱ラインナップを拡充しました。引続きお客さまの最善の利益実現にお役立ていただける最適な商品の選定を検討していきます。

| | |
|------|---|
| 投資信託 | お客さまニーズ、運用状況、運用手法、商品の継続性、リスク、他の金融機関の導入状況 等 |
| 生命保険 | 保障内容（お客さまニーズ）、既存商品との比較、特定保険契約該当の有無、他の金融機関での導入状況 等 |

参 考

店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債等の取扱いについて

- ✓ 店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債・仕組預金等については、お客さまの利金とお客さまが負担するコスト（八十二銀行グループの収益となる部分 + 商品組成に必要な発行体の収益となる部分）が見合う（コストを上回る利金を提供できる）条件での組成が難しい場合、その取扱いを行わないこととしました。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

銀行

証券

- (2) 商品の提案に際しては、その特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、重要な情報については特に強調するなど注意喚起を行いつつ、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取り組んでいます。複雑またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合、「重要情報シート（個別商品編）」や各種パンフレット等により、お客さまが複数の商品と比較できるような説明を義務付け、励行しています。
- (3) 「重要な情報」は、投資信託では「投資信託説明書（交付目論見書）」、「目論見書補完書面」、「契約締結前交付書面」で、また特定保険契約（※）では「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）兼商品パンフレット」、「募集補助資料」、「設計書」を用いて説明を行い、「確認書」によりお客さまと共有しております。
- （※）特定保険契約とは、ご契約者に市場リスクが帰属する生命保険商品のことで、変額保険、外貨建保険、市場価格調整機能を有する保険が該当します。
- (4) 更に、「重要情報シート（個別商品編）」にて商品毎に想定されるお客さま層、手数料の種類・内容・基本的な考え方を明確にし、お客さまに分かりやすく表示するとともに、想定されるニーズに適合する類似商品と比較できるようにしています。投資信託および特定の生命保険について、申込時に「重要情報シート（個別商品編）」を使用して説明することとしています。
- (5) 複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品をご案内する際には、パッケージ全体がお客さまにふさわしいか留意した上で、当該商品を組み合わせた場合と、パッケージした場合とを比較してご案内しております（※）。
- （※）例：外貨建保険の場合、「外貨預金」と「円建保険」をそれぞれ購入・契約した場合と比較します。
- (6) 「重要な情報」の提供状況および販売・勧誘した商品がふさわしいものか、本部の管理部門でモニタリングおよび検証を行っております。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

銀行

証券

- (7) 手数料は、商品の開発・選定・調査、お客さまに適切な提案および説明を行うための各種研修・教育、提案資料・各種報告書・マーケット情報資料等の作成とそれを提供するためのシステムの開発・維持、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスの提供、インターネットや郵送によるサービスなど、商品の提供に関して必要となる各種費用全般を総合的に勘案して設定しています。

| | | |
|------------|---------|--|
| 投資信託 *1 | 購入手数料 | 商品説明・資料作成の事務手続き等、ご提案からご購入に至るまでの経費等を踏まえて八十二銀行/八十二証券が定めます。店頭扱いの投資信託は、インターネット経由でご購入いただくと、申込手数料率が割引となります。インターネット専用の投資信託は、申込手数料がかかりません。 |
| | 信託報酬 | 投資信託の保有期間中にお客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用です。ファンドの運用・管理のための費用として信託財産より差し引かれます。八十二銀行/八十二証券、委託会社、受託会社へそれぞれ支払われます。 |
| | その他の費用 | 投資信託の保有期間中にお客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用です。毎日計上される監査費用を含む信託事務に要する諸費用、ならびに組入れ有価証券の売買の際に発生する売買委託手数料等、および外国における資産の保管等に要する費用等が信託財産より差し引かれます。委託会社へ支払われます。 |
| | 信託財産留保額 | 換金のお手続き時にお客さまに直接ご負担いただく費用です。ファンドの解約時に委託会社へお支払いいただく費用です。お客さま資産より差し引かれます。信託期間満了前に解約する場合、解約する受益者と継続保有する受益者との公平性と運用の安定性を保つために差し引かれる費用です。 |
| 生命保険 *2 | 保険契約関係費 | ご契約の初期費用や、保険期間中、年金受取期間中の費用等、新契約の締結・成立・維持・管理に必要な費用です。 |
| | 資産運用関係費 | 運用する投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。 |
| | その他の費用 | 商品によっては、保険会社が積立利率等を定める際に、保険契約関係費等をあらかじめ差し引いている場合があります。外貨建保険の場合、通貨の換算に関する費用がかかります。 |
| | 代理店手数料 | 八十二銀行は生命保険契約の募集（提案、説明、事務手続き等）および維持、管理の対価として、保険会社から代理店手数料を収受しています。代理店手数料の水準は保険会社において定めており、八十二銀行が定めるものではありません。また、お客さまに直接ご負担いただく費用ではありません。 |
| | 株式・債券等 | 取引所金融商品市場に上場された有価証券等の売買にあたっては、購入対価の他に八十二証券で規定した取引手数料を申し受けます。株式や債券の募集・売出し、店頭取引のように購入対価以外に手数料をいただかない場合もあります。一部債券の募集・売出しおよび店頭取引での売買価格はその時点での市場環境や需給の状況、組成・販売コスト等を踏まえて八十二証券が定めた価格をお客さまに提示します。また、外国証券の売買、償還等にあたり、円貨と外貨を交換する際には、外国為替市場の動向等を踏まえて八十二証券が決定した為替レートによるものとします。 |

*1 お客さまがご負担いただく主な費用を記載しています。商品により手数料・費用の名称や負担の要否は異なります。

*2 お客さまが保険会社に対してご負担いただく主な費用を記載しています。保険会社・商品により手数料・費用の名称や負担の要否は異なります。

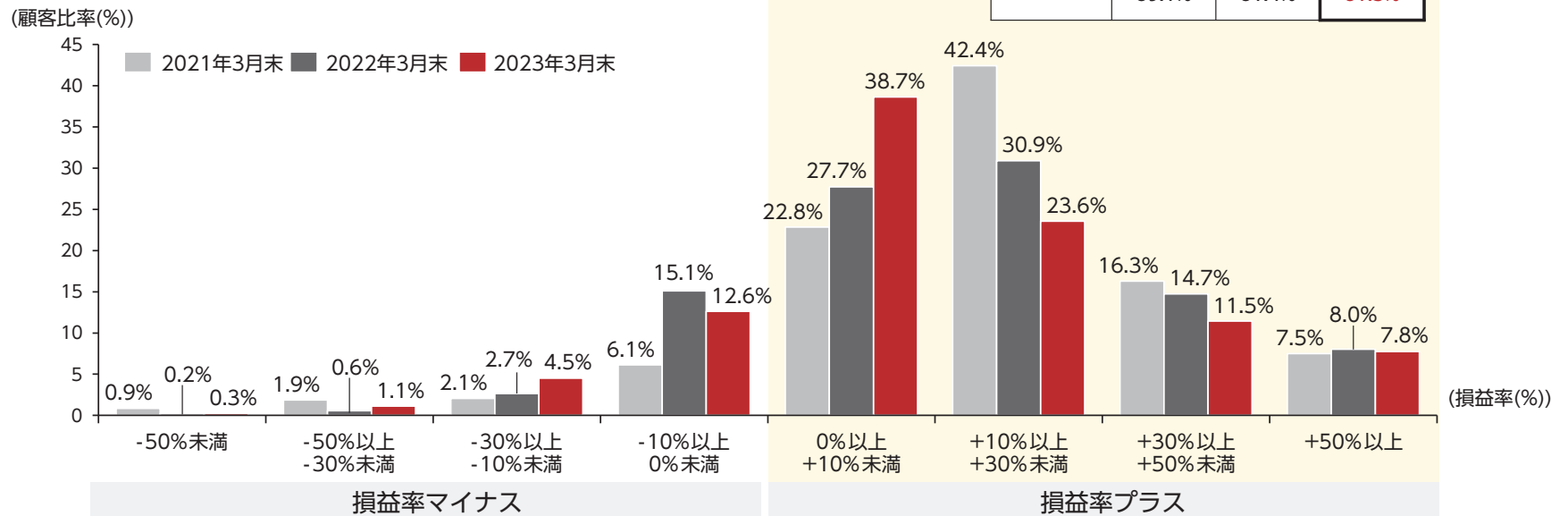
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

8 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有されているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二銀行で投資信託を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧くださいことができます。
- 八十二銀行においては2023年3月末実績において、運用損益率が0%以上の顧客比率が約81.5%となっており、過去3年一貫して80%以上のお客さまが運用益の状態です。

銀行



お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

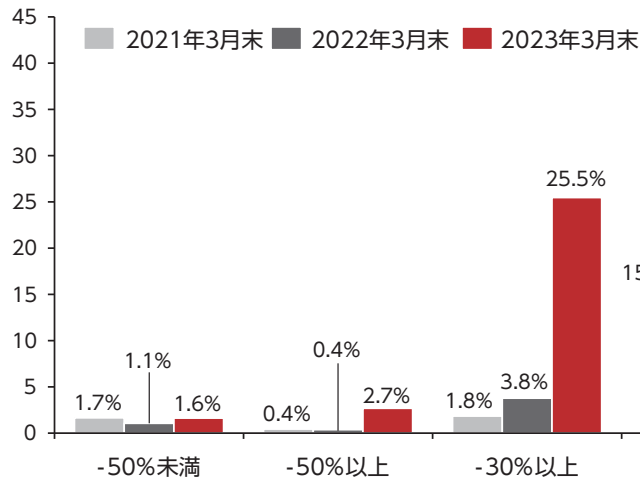
正確かつ分かりやすい情報開示

8 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有されているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二証券で投資信託を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧くださいことができます。
- 八十二証券においては2023年3月末実績において、運用損益率が0%以上の顧客比率が約47.6%となっております。2022年3月末比▲20.5ポイントとなった背景として、八十二銀行のお客さまと比較して、短期運用ニーズのお客さまが多く、そうしたお客さまを中心に欧米の政策金利上昇に伴う債券価格下落の影響を大きく受けたことが考えられます。

証券

(顧客比率(%))



| 運用損益率が0%以上の顧客比率 | 2021年3月末 | 2022年3月末 | 2023年3月末 |
|-----------------|----------|----------|----------|
| | 80.9% | 68.1% | 47.6% |

損益率マイナス

損益率プラス

(損益率(%))

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

銀行

参考

投資信託預り残高上位 20 銘柄の明細（銀行窓販、証券仲介・紹介の合算による）

✓ 28・29 頁にて、下表をもとに、八十二銀行の過去 3 期分の投資信託お預り残高上位 20 銘柄のコストとリターン、リスクとリターンの関係をお示ししています。

| 順位 | 2021年3月末 | | | 2022年3月末 | | | 2023年3月末 | | | | | |
|----|------------------------------------|-------|------------|-----------|-----------------------------------|-------|------------|-----------|---------------------------------|-------|------------|-----------|
| | ファンド名*1 | コスト | トータルリターン*2 | リスク標準偏差*2 | ファンド名*1 | コスト | トータルリターン*2 | リスク標準偏差*2 | ファンド名*1 | コスト | トータルリターン*2 | リスク標準偏差*2 |
| ① | 投資のソムリエ | 1.98% | 2.82% | 2.52% | 投資のソムリエ | 1.98% | 1.32% | 2.99% | 投資のソムリエ | 1.98% | -0.44% | 3.72% |
| ② | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 5.95% | 8.66% | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 4.26% | 8.69% | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 3.25% | 9.16% |
| ③ | 三菱UFJインデックス225オープン | 0.79% | 13.38% | 16.60% | 三菱UFJインデックス225オープン | 0.79% | 9.59% | 16.46% | 三菱UFJインデックス225オープン | 0.66% | 7.06% | 17.06% |
| ④ | 三菱UFJ Jリートオープン (3ヶ月決算型) (分配金受取コース) | 1.54% | 3.73% | 13.40% | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) | 2.42% | 9.25% | 15.22% | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) | 2.42% | 9.97% | 15.54% |
| ⑤ | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) | 2.42% | 4.63% | 13.78% | 三菱UFJ Jリートオープン (3ヵ月決算型) | 1.54% | 5.84% | 13.99% | 三菱UFJ Jリートオープン (3ヵ月決算型) | 1.54% | 4.43% | 14.10% |
| ⑥ | ひふみプラス | 1.08% | 13.32% | 15.38% | ひふみプラス | 1.08% | 7.83% | 16.07% | ひふみプラス | 1.08% | 2.23% | 15.97% |
| 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% | 19.06% | 18.81% | 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% | 16.64% | 19.45% | 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% | 13.17% | 21.36% |
| ⑧ | 三菱UFJ外国債券オープン (毎月分配型) | 1.43% | 1.20% | 5.51% | 次世代米国代表株ファンド | 2.26% | 15.14% | 16.83% | 次世代米国代表株ファンド | 2.26% | 11.39% | 18.58% |
| ⑨ | DIAM ワールド・リート・インカム・オープン (毎月決算コース) | 2.29% | 3.80% | 17.31% | DIAM ワールド・リート・インカム・オープン (毎月決算コース) | 2.29% | 9.87% | 18.26% | グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型) | 2.60% | 13.09% | 21.45% |
| ⑩ | 次世代米国代表株ファンド一般コース (分配金受取コース) | 2.26% | 13.65% | 17.14% | 三菱UFJ外国債券オープン (毎月分配型) | 1.43% | 2.63% | 4.33% | 三菱UFJ外国債券オープン (毎月分配型) | 1.16% | 1.74% | 5.05% |
| ⑪ | グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型) | 2.60% | 19.22% | 18.82% | グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型) | 2.60% | 16.57% | 19.54% | DIAM ワールドリートインカムオープン (毎月決算コース) | 2.29% | 5.10% | 20.04% |
| ⑫ | LM・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型) | 2.49% | 3.80% | 22.70% | スマート・クオリティ・オープン (安定型) (1年決算型) | 1.68% | 1.65% | 4.92% | セゾン・グローバルバランスファンド | 0.58% | 7.18% | 9.92% |
| ⑬ | スマート・クオリティ・オープン (安定型) (1年決算型) | 1.68% | 1.22% | 4.68% | グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド (為替ヘッジなし) | 2.53% | 17.26% | 17.94% | グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド (為替ヘッジなし) | 2.53% | 10.03% | 20.40% |
| ⑭ | ドルマネーファンド | 1.05% | -0.19% | 7.25% | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 9.74% | 16.83% | スマート・クオリティ・オープン (安定型) (1年決算型) | 1.68% | 0.81% | 5.22% |
| ⑮ | 新光 J-REIT オープン | 1.16% | 4.51% | 14.02% | LM・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型) | 2.49% | 5.13% | 23.82% | セゾン資産形成の達人ファンド | 1.54% | 9.73% | 17.50% |
| ⑯ | 野村インド債券ファンド (毎月分配型) | 2.40% | 4.86% | 10.32% | ドルマネーファンド | 1.05% | 1.84% | 5.52% | つみたて先進国株式 | 0.22% | 13.46% | 17.97% |
| ⑰ | 三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン | 1.60% | 1.14% | 9.34% | セゾン・パンガード・グローバルバランスファンド | 0.58% | 8.19% | 9.42% | つみたて日本株式 (日経平均) | 0.20% | 7.43% | 17.06% |
| ⑱ | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 3.70% | 15.83% | 新光 J-REIT オープン | 1.16% | 5.76% | 14.74% | ドルマネーファンド | 1.05% | 4.98% | 7.83% |
| ⑲ | ピクテ新興国インカム株式ファンド (毎月決算型) | 2.75% | 9.39% | 19.97% | 三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン | 1.60% | 1.64% | 10.11% | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 7.87% | 18.22% |
| ⑳ | ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型) | 0.99% | -0.21% | 1.32% | ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド | 2.00% | 2.64% | 4.31% | 三菱UFJ外国株式インデックスファンド | 1.27% | 12.76% | 17.96% |

*1 掲載しているファンドについては、銀行窓販、証券仲介・紹介の合算による順位を掲載している点にご留意ください。

*2 リターンとリスクについては、過去 5 年分の年率数値を掲載している点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

9 10 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

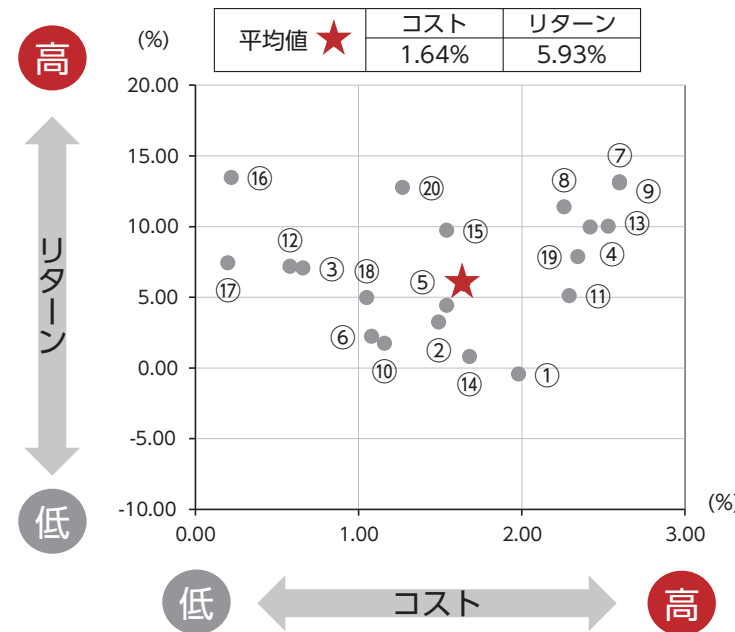
- ・ 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧くださいことができます。
- ・ 2023年3月末時点で、残高上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回っております。

銀行

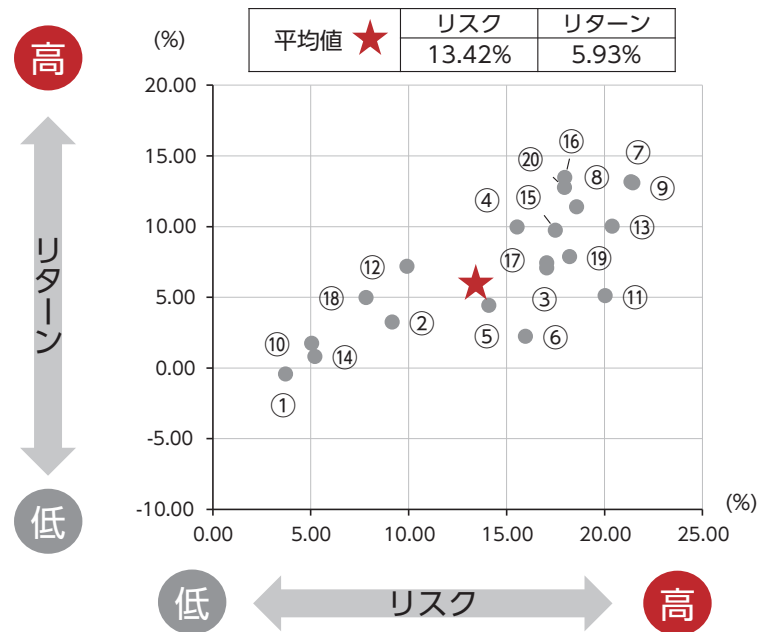
取組状況

2023年3月末

コスト×リターン



リスク×リターン



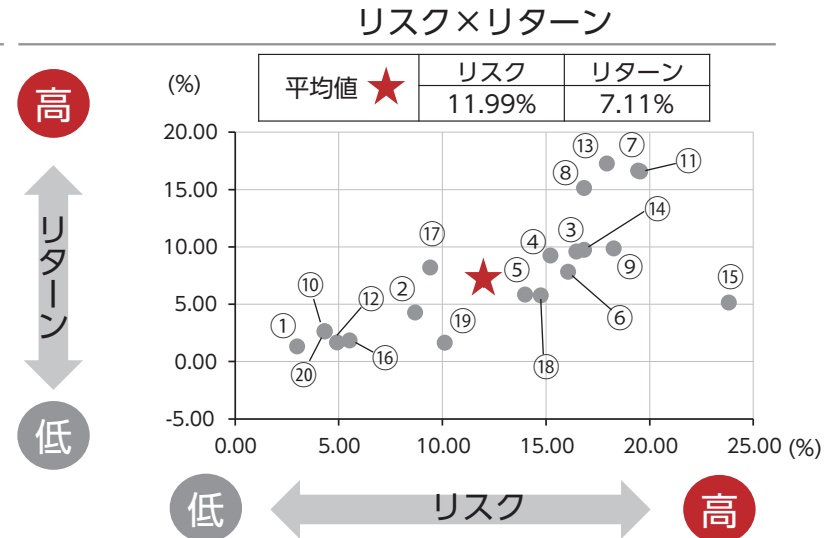
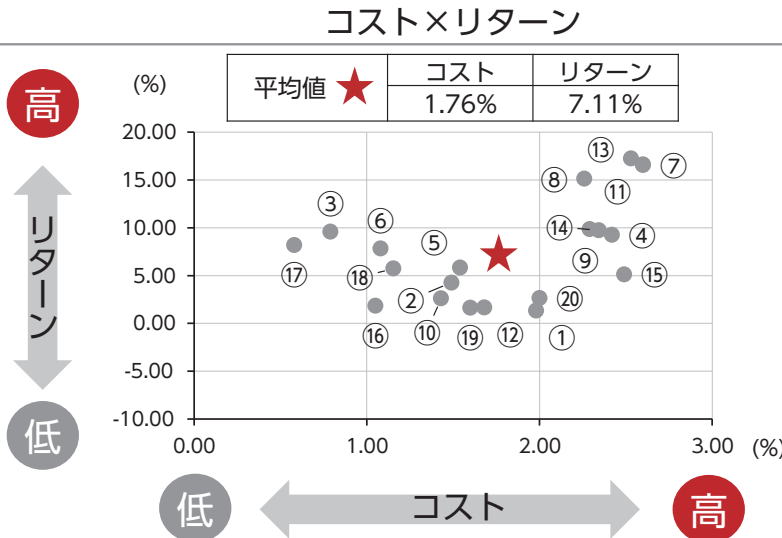
* コスト：販売手数料率（税込）／5+ 信託報酬率 * リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算） * リターン：過去5年間のトータルリターン（月次ベースを年率換算） * 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

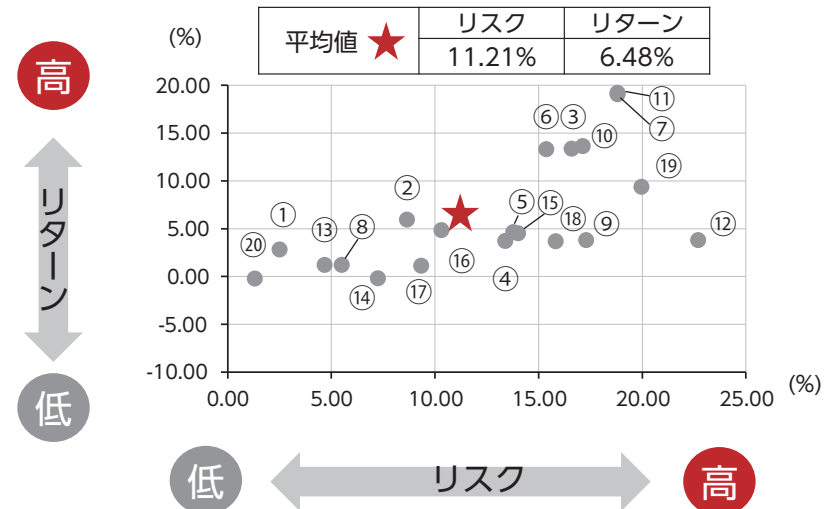
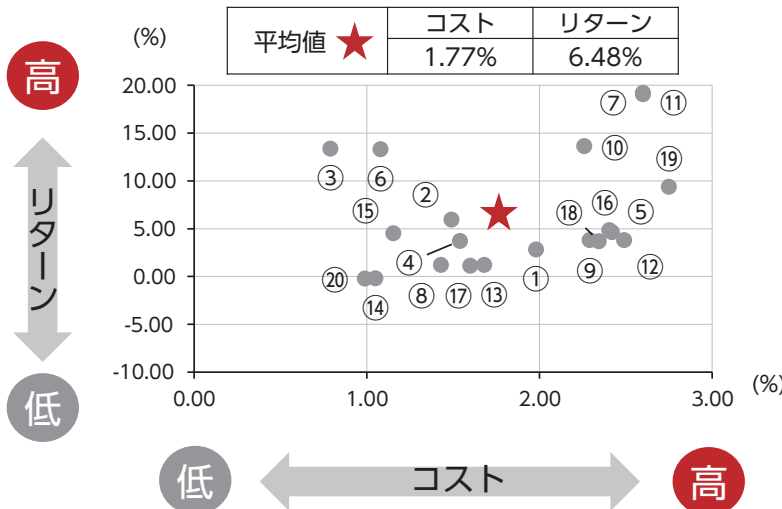
正確かつ分かりやすい情報開示

取組状況

2022年3月末



2021年3月末



* コスト：販売手数料率（税込）／5+ 信託報酬率 * 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（月次ベースを年率換算） * 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

証券

参考

投資信託預り残高上位 20 銘柄の明細

✓ 31・32 頁にて、下表をもとに、八十二証券の過去 3 期分の投資信託お預り残高上位 20 銘柄のコストとリターン、リスクとリターンの関係をお示ししています。

| 順位 | 2021年3月末 | | | | 2022年3月末 | | | | 2023年3月末 | | | |
|----|--------------------------------|-------|------------|-----------|------------------------------|-------|------------|-----------|--------------------------------|-------|------------|-----------|
| | ファンド名 | コスト | トータルリターン*1 | リスク標準偏差*1 | ファンド名 | コスト | トータルリターン*1 | リスク標準偏差*1 | ファンド名 | コスト | トータルリターン*1 | リスク標準偏差*2 |
| ① | 投資のソムリエ | 1.98% | 2.82% | 2.52% | 投資のソムリエ | 1.98% | 1.32% | 2.99% | 投資のソムリエ | 1.98% | -0.44% | 3.72% |
| ② | 新光 J-REIT オープン | 1.16% | 4.51% | 14.02% | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 9.74% | 16.83% | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 7.87% | 18.22% |
| ③ | 新光 US-REIT オープン | 2.34% | 3.70% | 15.83% | 新光 J-REIT オープン | 1.16% | 5.76% | 14.74% | 新光 J-REIT オープン | 1.16% | 4.37% | 14.89% |
| ④ | 野村インド債券ファンド (毎月分配型) | 2.40% | 4.86% | 10.32% | 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% | 9.25% | 15.22% | 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% | 9.97% | 15.54% |
| ⑤ | 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% | 4.63% | 13.78% | 野村インド債券ファンド (毎月分配型) | 2.40% | 4.57% | 9.58% | 野村インド債券ファンド (毎月分配型) | 2.40% | 4.92% | 9.93% |
| ⑥ | 財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 5.95% | 8.66% | 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% | 16.64% | 19.45% | MHAM新興成長株オープン | 2.53% | 4.67% | 24.55% |
| 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% | 19.06% | 18.81% | 財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 4.26% | 8.69% | 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% | 13.17% | 21.36% |
| ⑧ | MHAM新興成長株オープン | 2.53% | 20.32% | 21.99% | グローバルAIファンド | 2.59% | 25.61% | 24.29% | 財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49% | 3.25% | 9.16% |
| ⑨ | DIAM世界好配当株式ファンド (毎月決算型) | 1.87% | 4.94% | 15.74% | MHAM新興成長株オープン | 2.53% | 13.95% | 23.72% | 次世代通信関連 世界株式戦略ファンド | 2.51% | 8.24% | 21.54% |
| ⑩ | LM・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型) | 2.49% | 3.80% | 22.70% | 三菱UFJ リリートオープン (3ヵ月決算型) | 1.54% | 5.84% | 13.99% | グローバルAIファンド | 2.59% | 15.08% | 27.13% |
| ⑪ | 三菱UFJ リリートオープン (3ヵ月決算型) | 1.54% | 3.73% | 13.40% | DIAM世界好配当株式ファンド (毎月決算型) | 1.87% | 6.72% | 15.45% | DIAM世界好配当株式ファンド (毎月決算型) | 1.87% | 7.64% | 16.17% |
| ⑫ | UBS公益・金融社債ファンド (為替ヘッジあり) | 1.49% | 2.27% | 5.65% | UBS米国成長株式リスク・コントロール・ファンド | 2.72% | 15.83% | 17.43% | 三菱UFJ リリートオープン (3ヵ月決算型) | 1.54% | 4.43% | 14.10% |
| ⑬ | UBS米国成長株式リスク・コントロール・ファンド | 2.72% | 16.16% | 16.15% | FT・オーストラリア高配当株F (毎月分配型) | 2.49% | 5.13% | 23.82% | サイバーセキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし) | 2.53% | 14.87% | 24.72% |
| ⑭ | 三菱UFJ・日本株アジア戦略ファンド | 2.26% | 9.41% | 18.22% | UBS公益・金融社債ファンド (為替ヘッジあり) | 1.49% | 0.55% | 5.91% | UBS米国成長株式リスク・コントロール・ファンド | 2.72% | 7.75% | 18.41% |
| ⑮ | 東京海上・ニッポン世界債券ファンド (為替ヘッジあり) | 1.56% | 0.45% | 2.87% | グローバルAIファンド (為替ヘッジあり) | 2.59% | 22.06% | 24.32% | グローバル自動運転関連株式ファンド (為替ヘッジなし) | 2.56% | 11.87% | 22.65% |
| ⑯ | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド | 3.08% | 8.55% | 15.93% | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド | 3.08% | 10.14% | 15.96% | パインブリッジ・グローバル・テクノロジー・インフラ・ファンド | 2.40% | 10.02% | 16.86% |
| ⑰ | フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド | 2.40% | 6.53% | 11.06% | 次世代米国代表株ファンド | 2.26% | 15.14% | 16.83% | FT・オーストラリア高配当株F (毎月分配型) | 2.49% | 5.27% | 24.29% |
| ⑱ | グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型) | 2.60% | 19.22% | 18.82% | フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド | 2.40% | 6.22% | 10.02% | 次世代米国代表株ファンド | 2.26% | 11.39% | 18.58% |
| ⑲ | トレンド・アロケーション・オープン | 1.62% | -1.33% | 7.25% | 東京海上・ニッポン世界債券ファンド (為替ヘッジあり) | 1.56% | -0.46% | 2.92% | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド | 3.08% | 10.59% | 16.30% |
| ⑳ | アムンディ・欧州ハイ・イールド債券ファンド (豪ドルコース) | 2.44% | 3.85% | 15.68% | グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型) | 2.60% | 16.57% | 19.54% | UBS公益・金融社債ファンド (為替ヘッジあり) | 1.49% | -1.65% | 7.49% |

*1 リターンとリスクについては、過去 5 年分の年率数値を掲載している点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

9 10 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

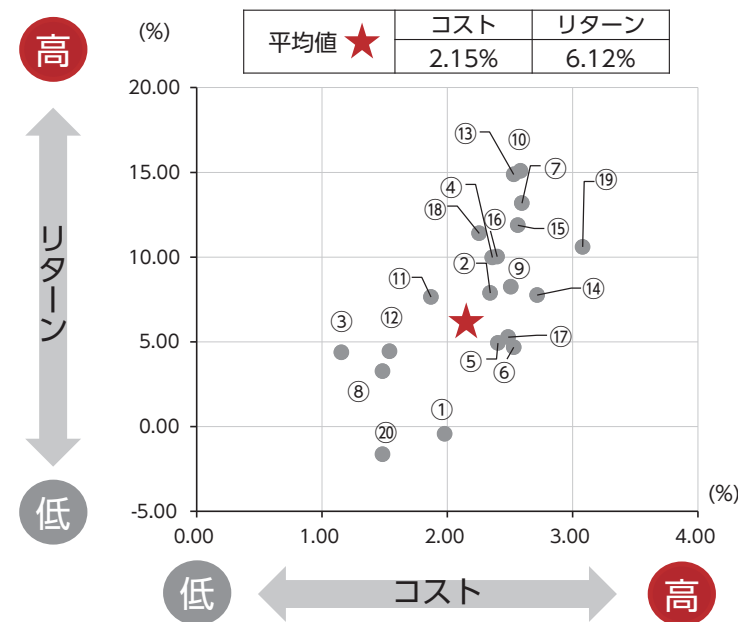
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧くださいことができます。
- 2023年3月末時点で、残高上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回っております。

証券

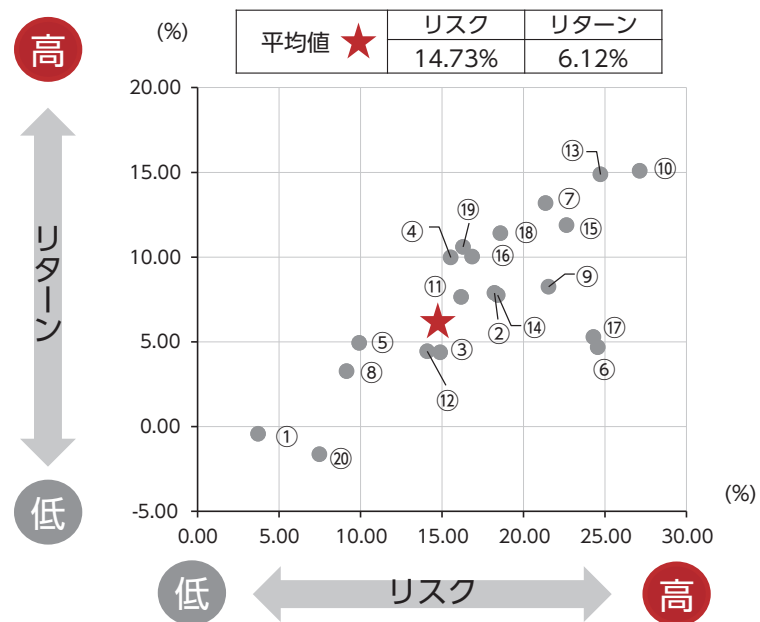
取組状況

2023年3月末

コスト×リターン



リスク×リターン

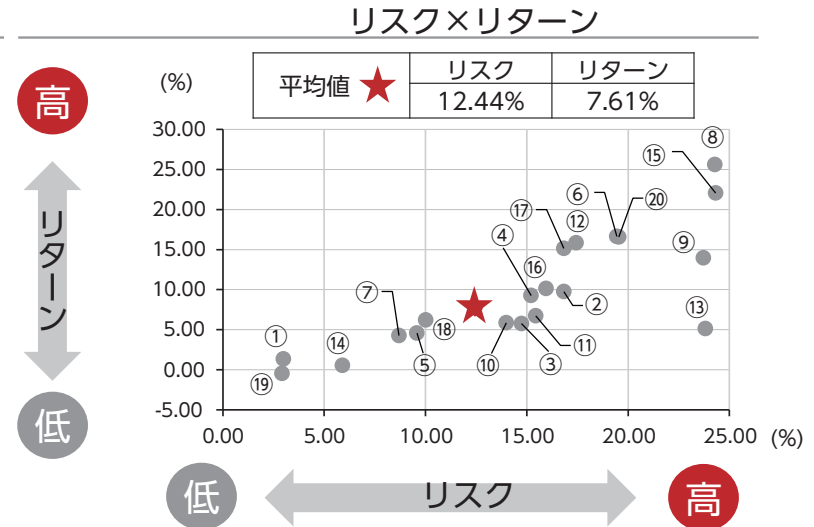
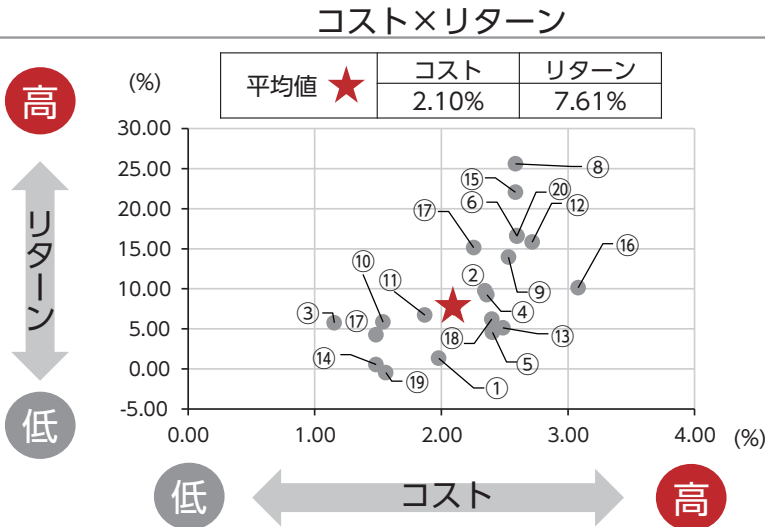


* コスト：販売手数料率（税込）／5+ 信託報酬率 * リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算） * リターン：過去5年間のトータルリターン（月次ベースを年率換算） * 平均値：残高加重平均値

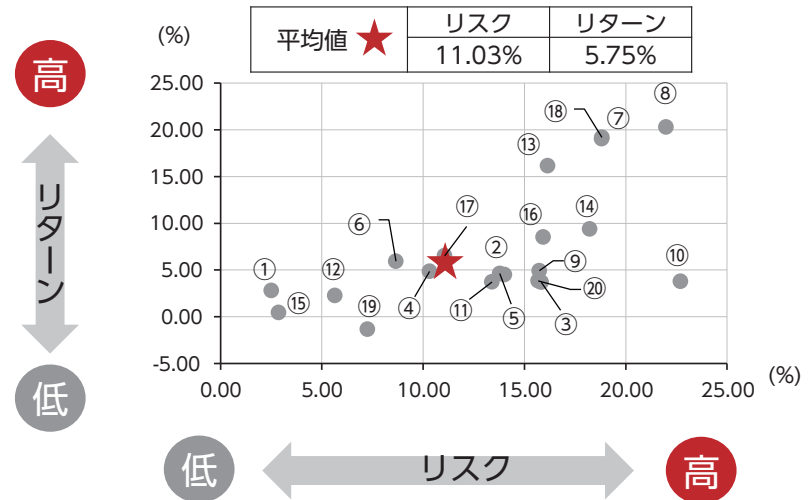
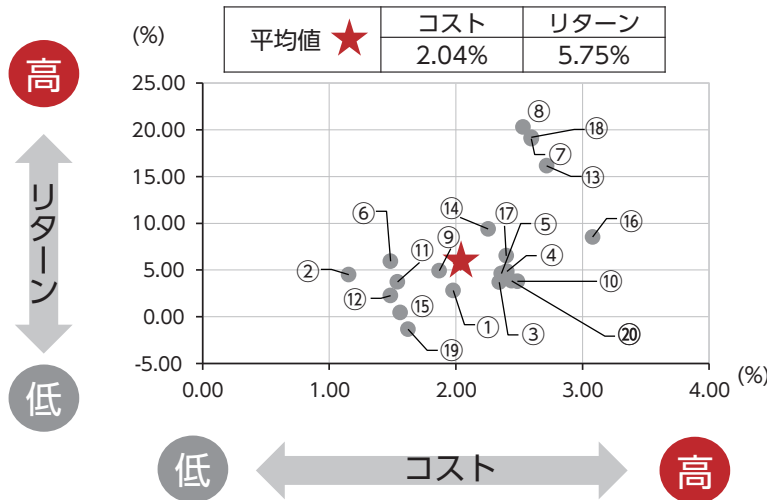
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

2022年3月末



2021年3月末



* コスト：販売手数料率（税込） / 5+ 信託報酬率 * 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（月次ベースを年率換算） * 平均値：残高加重平均値

取組状況

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

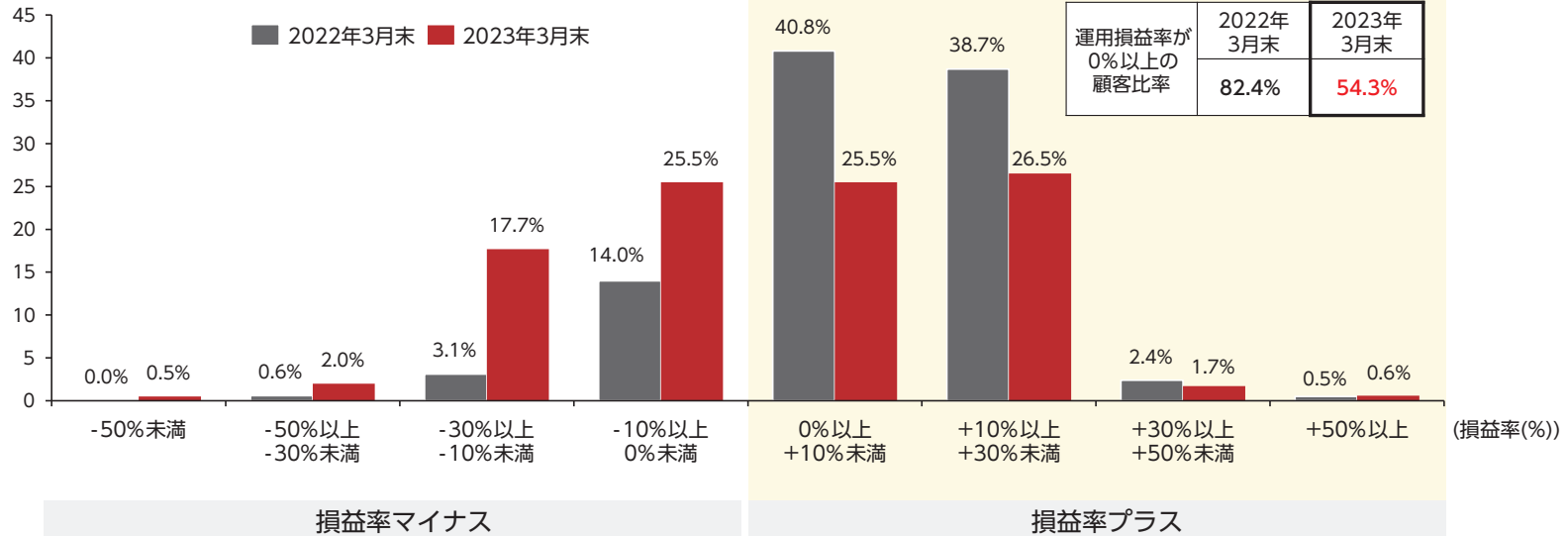
正確かつ分かりやすい情報開示

11 外貨建保険の運用評価別顧客比率

銀行

- 外貨建保険を保有されている個人のお客さまについて、基準日時点の外貨建保険に係るご契約時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二銀行で外貨建保険を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧くださいことができます。
- 八十二銀行においては2023年3月末実績において、運用損益率が0%以上の顧客比率が約54.3%となっております。2022年3月末比▲28.1ポイントとなった背景として、欧米の政策金利上昇に伴い、債券価格が下落した影響を受けて、保険の解約返戻金額が減少したといったことが考えられます。

(顧客比率(%))



*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。

*外貨建保険は死亡保障などの保障機能を有していますが、本比率ではこのような保障機能が反映されておらず、投資信託といずれがお客さまに有利かを本比率でもって単純に比較することは必ずしも適切ではないことに留意してください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

銀行

参考

外貨建保険預り残高上位 20 銘柄の明細

- ✓ 次頁にて、下表をもとに、八十二銀行の過去 2 期分の外貨建保険お預り残高上位 20 銘柄のコストとリターンのお示ししています。

| 順位 | 2022年3月末 | | | | 2023年3月末 | | | |
|----|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| | 銘柄名 | 保険会社 | コスト *1 (年率) | リターン *1 (年率) | 銘柄名 | 保険会社 | コスト *1 (年率) | リターン *1 (年率) |
| ① | プレミアレシーブ (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.72% | 1.45% | プレミアレシーブ (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.64% | 1.29% |
| ② | プレミアカレンシー・プラス | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.74% | 1.40% | プレミアカレンシー・プラス | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.64% | 1.28% |
| ③ | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.16% | 0.38% | 未来につなげる終身保険 | マニユライフ生命保険 (株) | 0.85% | -0.21% |
| ④ | 未来につなげる終身保険 | マニユライフ生命保険 (株) | 0.75% | 0.51% | プレミアジャンプ | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.92% | -0.23% |
| ⑤ | プレミアジャンプ | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.04% | -0.11% | ロングドリームGOLD | 日本生命保険 (相) | 0.85% | 1.07% |
| ⑥ | ロングドリームGOLD | 日本生命保険 (相) | 0.96% | 1.00% | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.00% | 0.48% |
| ⑦ | プレミアレシーブ | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.63% | 1.77% | サニーガーデンEX | メットライフ生命保険 (株) | 0.65% | 1.22% |
| ⑧ | ビーウィズユー (米ドル建) | メットライフ生命保険 (株) | 0.69% | 2.41% | プレミアレシーブ | 第一フロンティア生命保険 (株) | 0.57% | 1.26% |
| ⑨ | ビーウィズユー (豪ドル建) | メットライフ生命保険 (株) | 0.74% | 0.96% | ビーウィズユー (米ドル建) | メットライフ生命保険 (株) | 0.68% | 2.54% |
| ⑩ | アップサイドプラス | アクサ生命保険 (株) | 1.33% | 1.56% | ビーウィズユー (豪ドル建) | メットライフ生命保険 (株) | 0.85% | 0.50% |
| ⑪ | グロース・カレンシー | マニユライフ生命保険 (株) | 0.49% | 4.09% | プレミアカレンシー・プラス2 | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.05% | 1.37% |
| ⑫ | プレミアジャンプ2・年金 (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.31% | 2.14% | アップサイドプラス | アクサ生命保険 (株) | 1.35% | -0.60% |
| ⑬ | えんドル君プラス (豪ドル建) | ジブラルタ生命保険 (株) | 0.23% | 2.63% | ビーウィズユー プラス | メットライフ生命保険 (株) | 1.45% | -1.36% |
| ⑭ | ビーウィズユープラス | メットライフ生命保険 (株) | 1.31% | 2.81% | 夢のプレゼント | 日本生命保険 (相) | 0.68% | 2.30% |
| ⑮ | えんドル君プラス (米ドル建) | ジブラルタ生命保険 (株) | 0.24% | 3.26% | デュアルドリーム | 日本生命保険 (相) | 1.70% | 0.04% |
| ⑯ | あんしんドル終身 | 東京海上日動あんしん生命保険 (株) | 0.41% | 2.75% | エブリバディプラス (米ドル建) | 明治安田生命保険 (相) | 0.75% | 1.99% |
| ⑰ | デュアルドリーム | 日本生命保険 (相) | 1.76% | 2.49% | プレミアジャンプ3・年金 (外貨建) | 第一フロンティア生命保険 (株) | 1.34% | 0.83% |
| ⑱ | えんドル君プラス (ユーロ建) | ジブラルタ生命保険 (株) | 0.22% | -0.24% | エブリバディプラス (豪ドル建・外貨入金) | 明治安田生命保険 (相) | 0.82% | 0.72% |
| ⑲ | | | | | グロース・カレンシー | マニユライフ生命保険 (株) | 0.52% | 4.39% |
| ⑳ | | | | | エブリバディプラス (豪ドル建) | 明治安田生命保険 (相) | 0.80% | 1.67% |

*1 コスト・リターンは、各保険会社提供のデータに基づいて算出しています。通貨や販売時期等により、提供データの銘柄名（販売名称）が異なる場合は、それぞれの銘柄ごとに表示しています。

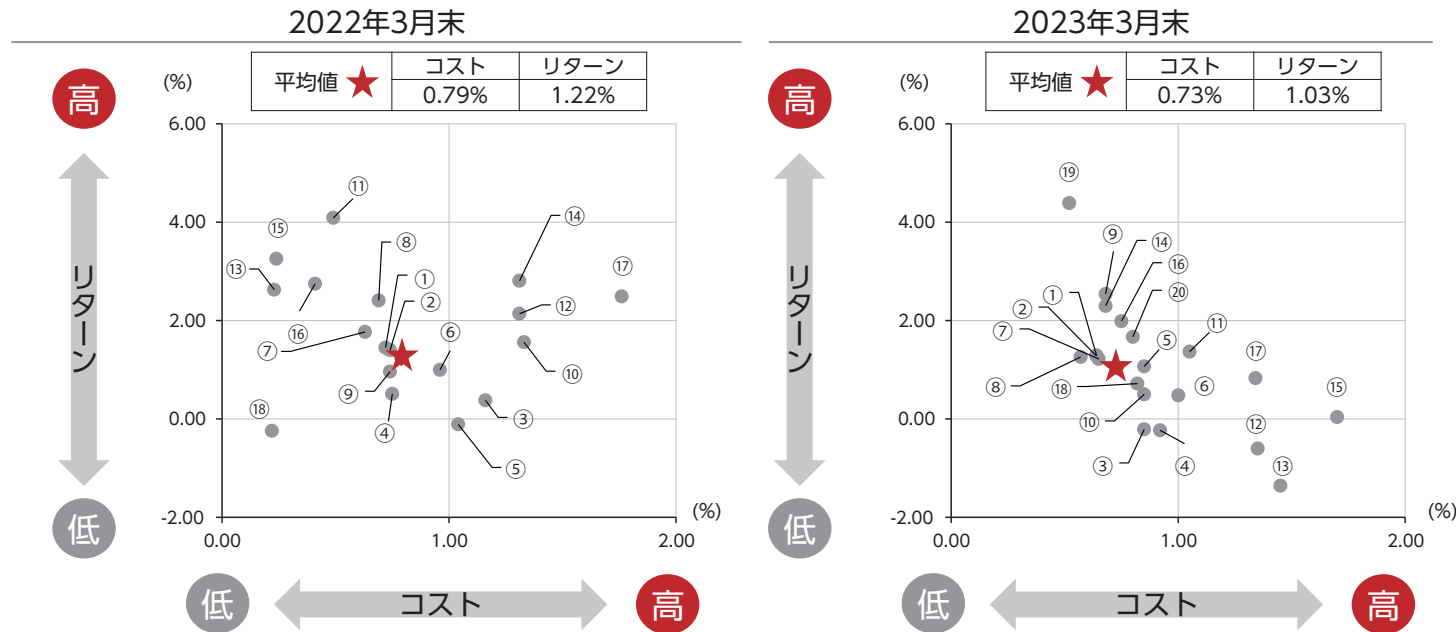
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

12 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

銀行

- ・ 契約後5年以上経過した外貨建保険について、銘柄ごとのコストとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧ください。
- ・ 2023年3月末時点で、残高上位20銘柄中11銘柄でリターンがコストを上回っております。



* コスト：各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
 * リターン：各契約の契約時点の一時払保険料に対する「基準日時点の解約返戻金+基準日までの既支払金額」の増加率を年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
 * 平均値：残高加重平均
 * 投資信託の共通 KPI におけるコストはお客さまが負担する販売手数料率、信託報酬率をもとにしている一方、外貨建保険のコストは保険会社が販売代理店に支払う代理店手数料率をコストとしているため、投資信託と外貨建保険をコスト同士で比較することは適切ではない点にご留意ください。

目次

| | |
|----------------------------------|-----------|
| I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… | 1 |
| II. 具体的な取組みと2022年度を取組状況…… | 6 |
| 1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… | 9 |
| 2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備…… | 21 |
| 3. アフターフォローの充実…… | 37 |
| 4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化…… | 41 |

アフターフォローの充実

アフターフォローの充実

銀行

証券

- (1) 投資信託・特定の生命保険・仕組債を保有されているお客さまに対するアフターフォローの社内規程を定め、お客さまに対してお取引状況や保有資産状況、ご意向の確認および保有商品に関する情報提供を行います。相場急変時等においては、お客さまの不安を早期に解消するため、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行います。
- (2) お客さまからご不満・苦情のお申し出があった際は、真摯に受け止め、業務の改善に努めています。
- (3) お客さまに快適にご相談やお問い合わせがいただけるように、お取引チャネルを整備します。
- (4) 投資信託を保有されているお客さまには定期的に「投資信託四半期運用状況レポート」や「運用報告書」を郵送または電子交付し、市場動向や取扱商品の基準価額の推移等について情報提供します。
- (5) 八十二証券に紹介したお客さまに対する八十二証券のアフターフォロー状況を確認します。

アフターフォローの充実

アフターフォローの充実

銀行

証券

- (1) 年齢や損失の程度、複雑な仕組債の保有有無等について一定の基準を設け、該当するお客さまに対し、顧客保護等の観点から、本部・営業店が連携して情報提供等のアフターフォローを実施しました。定期的なアフターフォロー体制の整備や相場急変時などにおけるアフターフォロー等、お客さまにより添った丁寧なアフターフォローを実施しています。具体的にはアフターフォローに係る社内規程において、金融商品毎に相場下落時や相場上昇時、分配金入金時、償還時等各タイミングにおけるアフターフォロー実施のポイントを提示しており、資産運用・資産形成に携わる担当者は当該ポイントを踏まえて、きめ細やかなアフターフォローを実施しています。また、アフターフォローの方法としては、原則としてご面談・お電話にて実施しており、ご面談・お電話が困難な場合には、ダイレクトメールも活用の上、アフターフォローを実施しています。アフターフォローの実施状況については、本部で検証しています。
- (2) 苦情・トラブルが発生している取引等についてはモニタリングを実施しており、課題の有無の確認や、課題の原因分析、必要な施策の実施等を通じて、業務の改善に努めています。また、こうした取組状況等については、実効性を検証の上、定期的に経営層に報告しています。なお、2022年度の金融商品の販売に係る苦情件数は、八十二銀行で8件、八十二証券で4件でした。
- (3) インターネットやコールセンター、土・日・祝日も営業しているローンプラザ（八十二銀行）等、多様なチャネルでお客さまからのご要望に対応しています。また、八十二銀行では、来店予約制の導入（2022年8月から全店舗導入）や「はちのの相続コンサルプラザ」の開設（2022年12月）といった取組みを実施しております。



はちのの相続コンサルプラザとは？



相続や資産承継に関する様々なお悩みや心配事を、専門知識を持ったスタッフにご相談いただけます。是非ご夫婦やご家族の方と一緒に乗り越えください。また、「終活」全般について、お客さまのお役に立つセミナーを開催しています。

アフターフォローの充実

アフターフォローの充実

銀行

証券

(4) 投資信託を保有されているお客さまには定期的に「投資信託四半期運用状況レポート」や「運用報告書」を郵送または電子交付し、市場動向や基準価額の推移、お客さま本位の業務運営に関する取組み等について情報提供しています。

八十二銀行

投資信託四半期運用状況レポート

投資信託運用のご報告

(ご報告対象期間：2022年12月30日～2023年3月24日まで)

1. 当期の投資環境 (2022年12月30日～3月24日) (※八十二証券(投資信託部)による)

【国内・海外為替相場】
国内の株式市場は年初は好調でしたが、海外株式市場は米国のインフレ率の高止まりにより、海外でのインフレ率の高止まりに伴って早期利上げ懸念が市場の金融緩和期待を押し下げ、3月中旬までは比較的堅実な推移となりました。しかし、米国の大企業業績の悪化が懸念され、金融緩和の期待が再び高まり、3月中旬以降は不安定な動きに転じました。

【国内・海外債券相場】
国内の債券市場は年初は好調でしたが、海外の債券市場は米国のインフレ率の高止まりにより、海外でのインフレ率の高止まりに伴って早期利上げ懸念が市場の金融緩和期待を押し下げ、3月中旬までは比較的堅実な推移となりました。しかし、米国の大企業業績の悪化が懸念され、金融緩和の期待が再び高まり、3月中旬以降は不安定な動きに転じました。

【為替相場】
為替相場は年初は好調でしたが、海外の株式市場は年初は好調でしたが、海外株式市場は米国のインフレ率の高止まりにより、海外でのインフレ率の高止まりに伴って早期利上げ懸念が市場の金融緩和期待を押し下げ、3月中旬までは比較的堅実な推移となりました。しかし、米国の大企業業績の悪化が懸念され、金融緩和の期待が再び高まり、3月中旬以降は不安定な動きに転じました。

※このレポートは、各投資信託の運用状況を示すものではありません。八十二証券(投資信託部)の運用方針に基づき、ご報告しております。その正確性を保証するものではありません。投資信託の運用状況は、投資信託の運用方針に基づき、ご報告しております。その正確性を保証するものではありません。

ご相談はお取引店もしくは最速のフリーダイヤルまでお気軽にお申し出ください。

八十二銀行

2. 当期のファンド運用状況 (過去3ヶ月間)* (※八十二証券(投資信託部)による)

(*2022年12月30日～2023年3月24日まで算出しています)

| 運用方針 | 運用方針 | 運用方針 | 運用方針 |
|------|------|------|------|
| 国内債券 | 国内債券 | 国内債券 | 国内債券 |
| 海外債券 | 海外債券 | 海外債券 | 海外債券 |
| 国内株式 | 国内株式 | 国内株式 | 国内株式 |
| 海外株式 | 海外株式 | 海外株式 | 海外株式 |

八十二銀行

3. 「お客さまの資産づくり」にお役に立つ八十二銀行の取組み

1. 「資産運用に関する情報提供」
2022年度は、「投資信託」または「特定の生命保険商品」をご契約いただいているお客さまのうち、ご質問のお客さまを中心に、資産づくりに役立つ情報提供を実施いたしました。投資信託の運用状況は日々のニュースや先元の資産情報により変動しますが、「分散」、「長期」、「積立」投資を組み合わせることで、豊かになるための資産づくりをサポートいたします。長期的な資産の成長を期待することができます。お客さまご自身の資産状況は、投資信託の運用状況と合わせて、ご自身の資産運用の考えに基づき、ご自身の資産運用のご相談など各種サポートしております。お気軽にお取引店へお問い合わせください。これらもお客さまのお役に立つ情報提供をまいります。

2. 「資産づくりオンラインセミナー」の開催
お客さまにタイムリーかつ必要な情報を提供できるよう、セミナー等を全体的に企画・実施しております。また、多くのお客さまに情報提供を行うため、2022年度は「資産づくりオンラインセミナー」を4回開催しました。資産づくりに関する個別のご相談を中心としたセミナーと合わせて、開催状況は各店舗ホームページにてご案内いたします。

| 開催日時 | タイトル | 参加人数 |
|---------|-----------------------|------|
| 2022年1月 | 第1回 「投資信託を上手に活用する」の投資 | 56名 |
| 2022年2月 | 第2回 「投資信託を上手に活用する」の投資 | 48名 |
| 2022年3月 | 第3回 「投資信託を上手に活用する」の投資 | 52名 |
| 2022年4月 | 第4回 「投資信託を上手に活用する」の投資 | 60名 |

取組状況

銀行

証券

(5) 八十二証券への紹介後も、八十二証券に対するご不満・苦情のお申し出が発生した場合等は適時内容を確認するなど、グループ内で連携しております。グループ全体での適切な情報提供やご要望の把握等グループとしてのアフターフォローについて、更なる体制整備に努めます。

目次

| | |
|----------------------------------|----|
| I. 「八十二」のお客さま本位の業務運営に関する取組方針…… | 1 |
| II. 具体的な取組みと2022年度の取組状況…… | 6 |
| 1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供…… | 9 |
| 2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備…… | 21 |
| 3. アフターフォローの充実…… | 37 |
| 4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化…… | 41 |

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

銀行

証券

- (1) お客様の最善の利益の実現に向けて、お客様の保護に欠ける行為、断定的判断の提供、優越的地位の濫用等を禁止します。
- (2) お客様の最善の利益の実現に向けて、お客様本位の業務運営に関する取組みの企業文化としての浸透・定着に努めており、そのために必要な情報を共有し研修を行います。
- (3) 資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識の維持・向上のために定期的な研修・勉強会を実施します。
- (4) 金融における高度な専門知識の習得のため、従業員の専門資格取得を支援します。

お客様本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

銀行

証券

- (5) 営業職員の評価が販売による手数料収入に偏らず、お客様の最善の利益に繋がるように、営業職員の評価のあり方を適切に見直していきます。
- (6) お客様本位の業務運営に関する取組みについて、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証する体制を整備します。かかる体制のもと、お客様本位の業務運営に関する取組みについて管理・検証し、お客様の最善の利益の実現に向けた見直しに繋がります。
- (7) お客様の利益を不当に害することのないよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反を一元的に管理します。
- (8) 新商品選定時においては、グループ企業等の特定の提供会社に偏っていないか、提供会社から受領する手数料は妥当な水準であるか等、利益相反の観点で適切に管理します。
- (9) お客様が利益相反管理に関する方針をいつでも確認することができるよう、各社のホームページで公表します。

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

銀行

証券

(1) お客様の最善の利益にそぐわない、以下の禁止行為を徹底しております。

- ① お客様の保護に欠ける行為の禁止
- ② 虚偽告知の禁止
- ③ 断定的判断の提供の禁止
- ④ 信用の供与を条件とする取引の強要の禁止
- ⑤ 特別の利益提供を約する勧誘の禁止
- ⑥ 抱き合せ販売等の禁止
- ⑦ 取引妨害、排他条件付取引、拘束条件付取引の禁止
- ⑧ 損失保証・損失補填の禁止
- ⑨ お客様に迷惑を覚えさせる時間帯に電話等により勧誘する行為の禁止
- ⑩ 取引一任勘定取引の禁止
- ⑪ 優越的地位の濫用の禁止

証券

(2) お客様本位の業務運営に関する取組みの浸透・定着のために、取組方針を掲載したカードを営業職員に絶えず携行させています。

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

銀行

証券

(3) お客様本位の業務運営に関する取組みを企業文化として浸透・定着させ、またお客様の様々なご相談にお応えするため、専門知識の維持・向上を含む従業員の能力伸長を図っています。

13) フィナンシャル・プランナー資格保有者数

・高いレベルでお客様にコンサルティングができる人材育成のため、業務に役立つ専門資格取得に特に力を入れて取り組んでおります。

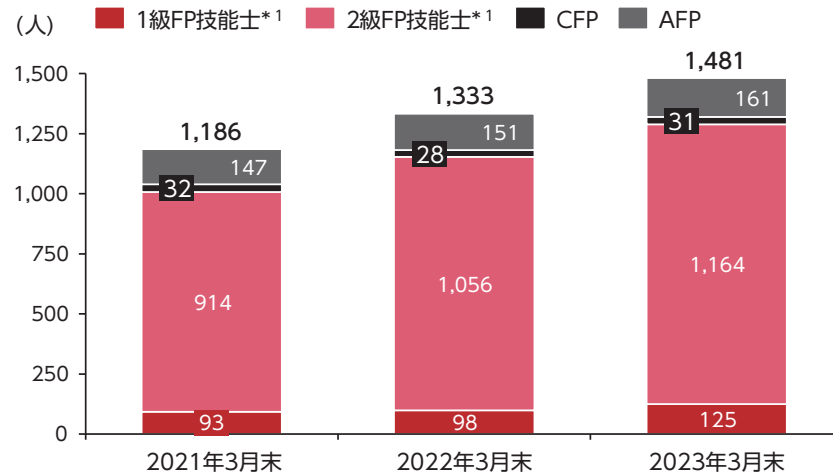
14) 社内研修の実施状況

・お客様本位の業務運営に関する取組みの浸透・定着のための基礎的な研修や、資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識の維持・向上のための研修等を実施しました。

銀行

証券

FP等保有資格者数推移



*1 FP技能士数には、八十二証券の従業員分の数値も含まれています。

*2 上記以外にも営業職員の階層別研修を実施し、お客様本位の業務運営の定着を八十二銀行グループとして取り組んでおります。

銀行

証券

| 研修名*2 | 2022年度受講人数 |
|--------------------|-------------|
| リテール初級研修 | 68人 |
| 店頭営業スキルアップ研修 | 66人 |
| 営業基礎研修 | 152人 |
| リテール初任担当者研修 | 33人 |
| 顧客本位の業務運営に関する部店勉強会 | 299人 |
| 合計 | 618人 |

お客様の最善の利益を追求する企業文化の深化

お客様本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

銀行

- (4) 営業職員の評価方法に関して、収益に偏重することなく、収益以外の項目含めてバランスよく評価することで、お客様の真の課題解決に繋がる営業活動を促すように見直しを実施しました。
- (5) 合理的理由なく特定の商品が偏って販売・勧誘されないように、評価方法の工夫に取り組んでいます。

証券

- (6) 営業職員の評価方法に関して、お客様のニーズや利益に真に適う営業活動を実現させるべく、お客様からのお預り金融資産の増加や、お取引先数の増加、お客様との接点増加などに比重を置いて評価するように見直しを実施しました。

銀行

証券

- (7) お客様本位の業務運営に関する取組方針について、その内容および実施状況を検証の上、見直しを実施しました。あわせて、お客様本位の業務運営に関する取組みについて、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証する体制を整備しました。
- (8) かかる体制のもと、お客様への商品販売やアフターフォローの状況のモニタリングをはじめ、お客様本位の業務運営に関する取組みについて管理・検証し、お客様の最善の利益の実現に向けた見直しに繋がっていきます。

参 考

お客様満足度アンケートの実施

- ✓ 八十二銀行グループの取組みに対するお客様のご意見やご要望等をお聞きするため、2023年度よりお客様満足度アンケートを実施することとしました。
- ✓ お客様の最善の利益の実現に向け、アンケート結果を踏まえて、サービスの向上やアフターフォローの充実等お客様本位の業務運営に関する取組みを一層進めていきます。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

銀行

証券

- (9) 営業部門から独立した利益相反管理統括部署が、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反の一元管理を行う体制を構築し、グループ全体にわたる利益相反管理を実施しています。
- (10) かかる体制のもと、新商品の選定に際しては、グループ会社等の特定の提供会社に偏っていないか、提供会社から受領する手数料は妥当な水準であるか等、利益相反の観点で適切に管理を行っています。なお、グループ会社による投資信託の組成・提供は行っていないことから、特定の商品に偏ることなく、お客さまに最も適した商品をご提案しています。
- (11) 八十二銀行および八十二証券は、それぞれのホームページにおいて、お客さまの利益を不当に害することの無いよう業務を遂行することを定めた利益相反管理方針やお客さまの保護等に関する方針を公表しています。

取組状況

参考

利益相反管理方針（概要）

利益相反管理方針（概要）

当行は、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を不当に害することのないよう業務を遂行いたします。以下に、利益相反管理方針（以下「本方針」という）の概要を公表いたします。

1. 利益相反のおそれのある取引の類型

1. 対象取引
本方針の対象となる取引（以下「対象取引」という）は、当行および附属機関のグループ法人（以下「当行等」という）がお客さまと行う銀行関連業務、および金融機関間連携業務に伴う委任関係に基づく取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引です。

2. 対象取引の類型
以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

| | お客さまと当行等 | お客さまと他のお客さま |
|-------|---|--|
| 利害対立型 | お客さまと当行等の利害が対立する取引 | お客さまと他のお客さまとの利害が対立する取引 |
| 競合取引型 | お客さまと当行等が同一の対象に対して競合する取引 | お客さまと他のお客さまとが同一の対象に対して競合する取引 |
| 情報利用型 | 当行等がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、当行等が利益を得る取引 | 当行等がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、他のお客さまが利益を得る取引 |

※ 本方針でいう取引とは、お客さまとの間に委任関係がある取引をいいます。

2. 利益相反管理の方法

- (1) 当行に営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反にかかる情報収集、対象取引の特定および管理を一元的に行います。
- (2) 当行は、対象取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択し、または組み合わせることで利益相反を管理いたします。また、利益相反管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、行内に周知・徹底いたします。
 - ア、利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の情報遮断）
 - イ、対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更
 - ウ、対象取引の一方の中止
 - エ、お客さまへの利益相反事実の開示と同意取得

3. 本方針の対象となるグループ法人

八十二リース株式会社
株式会社八十二カード
八十二証券株式会社
八十二キャピタル株式会社
八十二インベストメント株式会社
八十二アセットマネジメント株式会社

平成21年6月1日制定
八十二証券株式会社

利益相反管理方針（概要）

当社は、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、お客様の利益を不当に害することのないよう業務を遂行いたします。以下に、利益相反管理方針（以下「本方針」という）の概要を公表いたします。

1. 利益相反のおそれのある取引の類型

(1) 対象取引
本方針の対象となる取引（以下「対象取引」という）は、当社がお客さまと行う金融商品関連業務に伴う委任関係に基づく取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引です。

(2) 対象取引の類型

以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

| | お客さまと当社 | お客さまと他のお客さま |
|-------|---------------------------------------|---|
| 利害対立型 | お客さまと当社の利害が対立する取引 | お客さまと他のお客さまとの利害が対立する取引 |
| 競合取引型 | お客さまと当社が同一の対象に対して競合する取引 | お客さまと他のお客さまとが同一の対象に対して競合する取引 |
| 情報利用型 | 当社がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、当社が利益を得る取引 | 当社がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、他のお客さまが利益を得る取引 |

(注) 本方針でいう取引とは、お客さまとの間に委任関係がある取引をいいます。

2. 利益相反管理の方法

- (1) 当社に営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反にかかる情報収集、対象取引の特定および管理を一元的に行います。
- (2) 当社は、対象取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択し、または組み合わせることで利益相反を管理いたします。また、利益相反管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、社内に周知・徹底いたします。
 - ア、利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の情報遮断）
 - イ、対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更
 - ウ、対象取引の一方の中止
 - エ、お客さまへの利益相反事実の開示と同意取得

