

お客さま本位の業務運営に関する取組方針



目次

I . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
II . 具体的な取組と2023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	25
3 . アフターフォローの充実	47
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51

お客さま本位の業務運営実践にあたり

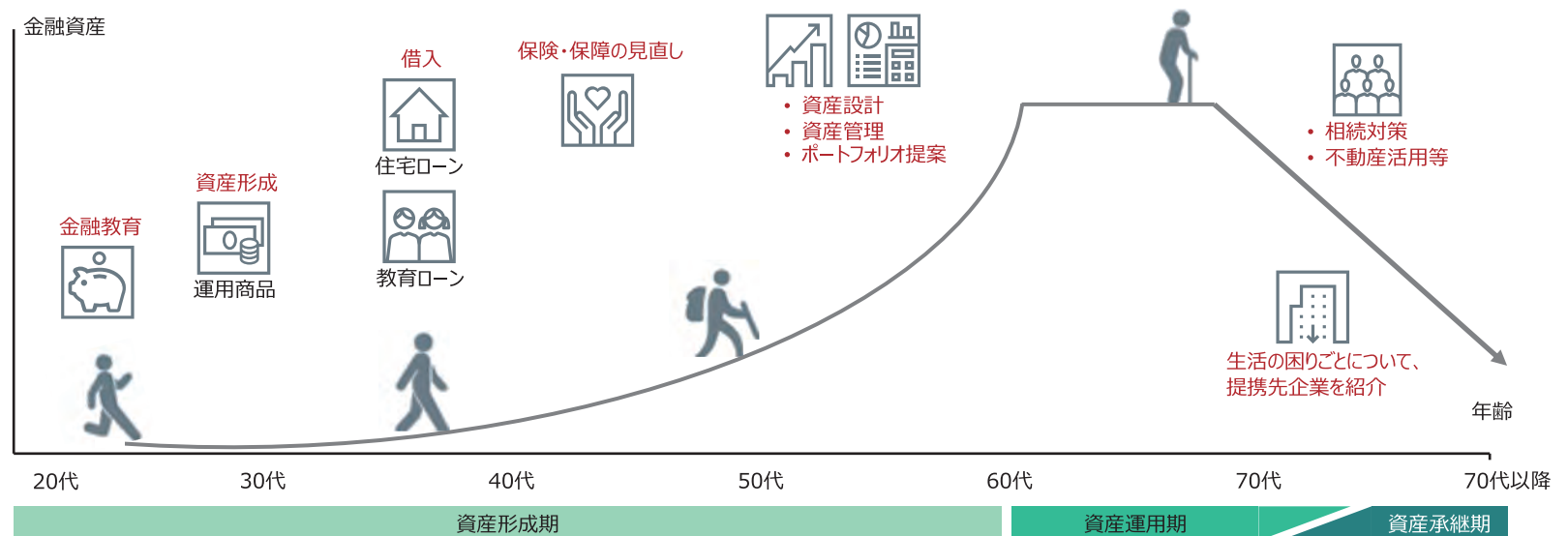
基本方針

- 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（４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、「八十二グループ」は、八十二銀行・長野銀行・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「ゴール（目的）」を実現するために、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

商品・サービス（例）

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	短期	外貨預金				外貨預金 株式・ETF				生前贈与型一時払保険 金銭信託（こころのりレー） 遺言信託 不動産業者紹介業務 （相続人）遺産整理業務	保障性保険（認知症） 金銭信託（長生きあんしん） 民事信託 不動産小口化商品紹介業務		
	中期	投信積立				公共債	投信積立						
		投資信託				コーラブル債・預金	投資信託						
		個人型確定拠出年金				普通社債(円貨)	THEO+ 八十二銀行						
		THEO+ 八十二銀行				一時払保険(円貨)	普通社債(外貨) 一時払保険（外貨）*3 株式・ETF						
	長期	個人年金保険(円貨)				公共債	投信積立						
		投信積立				コーラブル債・預金	投資信託						
		投資信託				普通社債(円貨)	THEO+ 八十二銀行						
		個人型確定拠出年金				一時払保険(円貨)	普通社債(外貨) 一時払保険（外貨）*3 株式・ETF						
		THEO+ 八十二銀行											
		個人年金保険(外貨)											
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	SMS	ながぎんアプリ	LINE	保障性保険				

*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2024年6月時点のものです。 *32024年6月時点において、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、「一時払保険（外貨）」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、八十二グループがふさわしいと想定する商品群です。
- 補・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。
- 足・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。

【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/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>）

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

八十二グループは、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの「ゴール（目的）」を実現するために、以下の取組を実践してまいります。

金融庁原則
該当番号*1

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

【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】

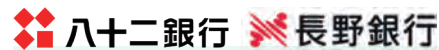
【原則6】

【原則7】

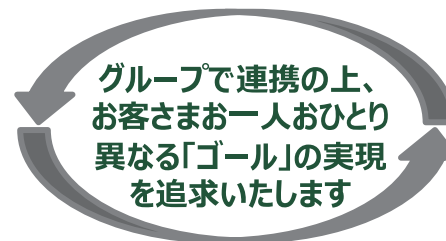
取組方針*2

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 長野銀行

八十二銀行と長野銀行が連携して、
お客さまと地域を支援する商品・
サービスを提供していきます



 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・サービスを提供していきます

*1 【原則1】への対応に関しては、2頁の「基本方針」に記載の通り、八十二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は2024年度の内容を記載しています。

目次

I . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
-------------------------------	---

II . 具体的な取組と2023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	25
----------------------------------	----

3 . アフターフォローの充実	47
-----------------------	----

4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51
----------------------------------	----

取組方針と計数指標

【凡例】 ●：共通KPI ●：自主KPI 金融庁原則
※KPIの定義は後述をご参照ください 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を行ってまいります。

計数指標

1

2

3

4

5

6

7

8

9

【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.25

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

10

11

12

13

14

【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.47

商品・サービスの販売後においてもお客さまの「ゴール（目的）」を実現するために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.51

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

15

16

【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 ライフデザイン共創シート作成件数 | ⑨ お客さま向けセミナーの開催状況 |
| ② 金融商品の残高 | ⑩ 投資信託の運用損益別顧客比率 |
| ③ 投資信託毎月積立金額 | ⑪ 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| ④ 個人型確定拠出年金(iDeCo)契約先数 | ⑫ 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン |
| ⑤ NISA契約先数 | ⑬ 外貨建保険の運用評価別顧客比率 |
| ⑥ 生命保険（平準払）契約先数 | ⑭ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン |
| ⑦ 信託関連商品の取引状況 | ⑮ フィナンシャル・プランナー資格保有者数 |
| ⑧ はちのに〈ライフサポートサービス〉の取引状況 | ⑯ 社内研修の実施状況 |

*¹KPI（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 . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
II . 具体的な取組と2023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	25
3 . アフターフォローの充実	47
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51

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）

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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・保険プラザ等



コールセンター*1



お客さまコンタクトチーム*1



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) デリバティブを内包するなどの複雑な金融商品*2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（なお、長野銀行は、複雑な金融商品の販売は行っていません）。

八十二銀行

長野銀行

- (4) 生命保険については、八十二銀行においては「意向把握シート」、長野銀行においては「意向把握アンケート」を活用し、お客さまのご意向に沿った商品をご提案いたします。

*1 コールセンターは主に手続き等についてのお客さまからのご照会対応を担当しており、お客さまコンタクトチームは主にお客さまの運用相談を担当しております。お客さまコンタクトチームの詳細については、20頁をご参照ください。

*2 以降、本資料において、「複雑な金融商品」は「デリバティブを内包するなどの複雑な金融商品」を指します。

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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

(5) 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ために、八十二グループ内で連携していきます。

お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

(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た情報提供を行います。



八十二証券

(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）

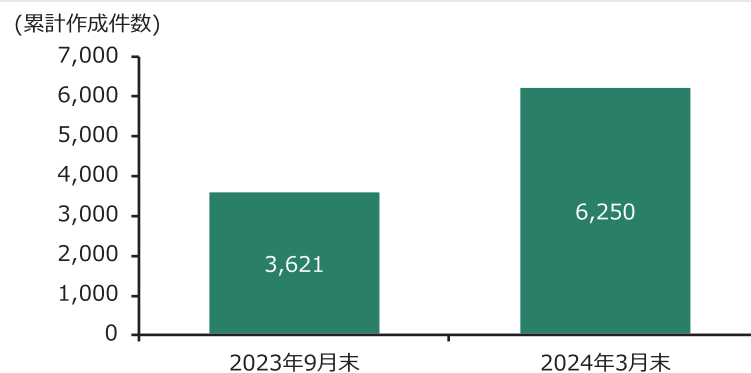
八十二銀行

八十二証券

- (3) お客さまの状況の把握やご意向を理解した上で、ゴール（目的）を共有する活動に注力しております。八十二銀行では、そのためのツール「ライフデザイン共創シート」を2023年度より使用開始しております。当該ツールを、お客さまに適したポートフォリオ構成や個別商品のご提案に活用しております。



① ライフデザイン共創シート作成件数



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）

八十二銀行

長野銀行

- (4) 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。



ライフプランシミュレーション

八十二銀行

長野銀行

- (5) 投資信託での運用をご希望の場合、ライフプラン、投資意向、リスク許容度に応じ、お客さまのゴール（目的）に必要な利回りおよびリスクを各種ツールを使用し、可視化して提示しております。加えて、お客さまのゴール到達に期待できるファンドを資産ごとに複数商品明示し、お客さまの商品選択を後押ししております。また、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。



八十二銀行：投信ナビ



長野銀行：Wealth Advisors

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）

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (6) 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（なお、長野銀行は、複雑な金融商品の販売は行っていません）。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を行っております。



八十二銀行

長野銀行

- (7) 複雑な金融商品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、八十二銀行においては「八十二の＜マネーガイド＞」、「八十二の投資信託ラインナップ」、個別商品パンフレットにより、長野銀行においては「長野銀行のマネープラン」、「投資信託ファンドラインアップ」、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。



八十二銀行

長野銀行

- (8) 生命保険のご提案については、八十二銀行においては「意向把握シート」、長野銀行においては「意向把握アンケート」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

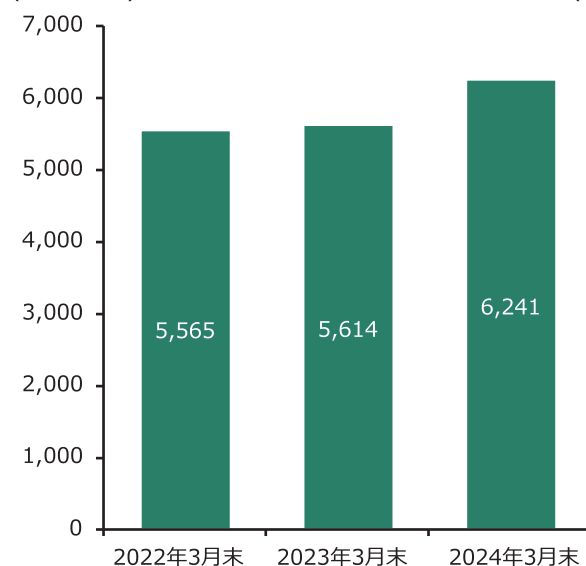
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- 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おります。

② 金融商品の残高

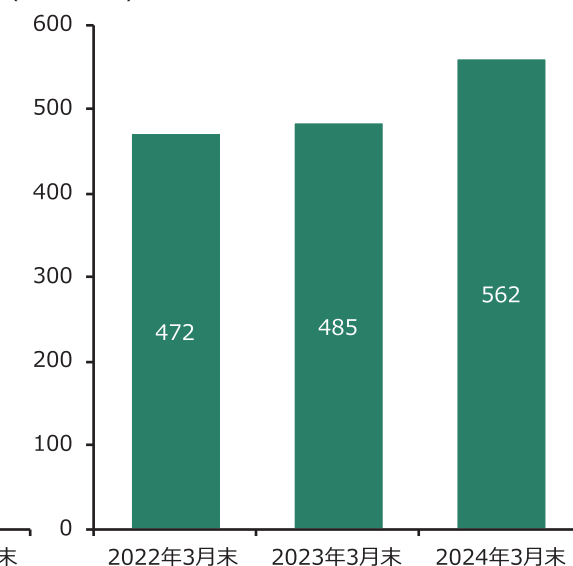
八十二銀行

*金融商品：
公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を
合算して表記しています。



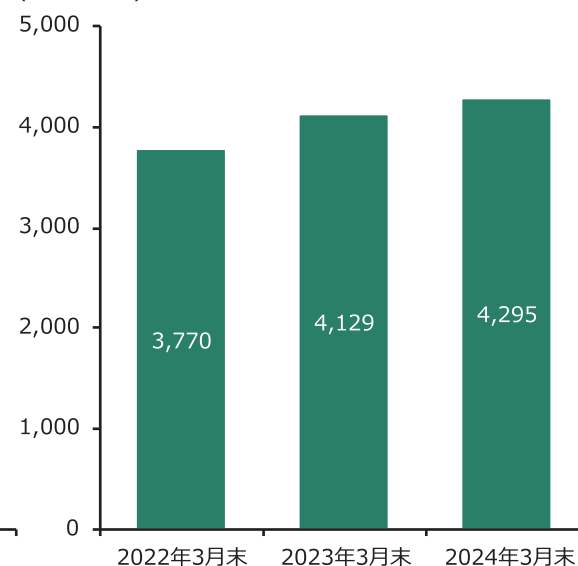
長野銀行

*金融商品：
公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を
合算して表記しています。



八十二証券

*金融商品：
債券・投資信託・株式を
合算して表記しています。



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

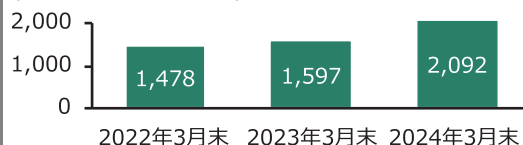
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- 投資信託毎月積立金額についても増加基調を継続しております。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おります。
- 万が一の時の備えや、円滑な資産承継のために各種生命保険商品を取扱っており、お客さまニーズの高まりとともに契約者数は着実に増加しております。例えば、八十二銀行では、ローンプラザにて住宅ローンをお申込みの約7割のお客さまが、併設のはちにの保険プラザもあわせてご利用いただいております。
- 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、八十二グループの持続的な成長を実現していきます。投資信託毎月積立金額、iDeCo・NISA契約先数につきましては、地方銀行上位の水準となっております。

③ 投資信託毎月積立金額

八十二銀行

(毎月積立金額：百万円)



長野銀行

(毎月積立金額：百万円)



八十二証券

(毎月積立金額：百万円)



④ ⑤ iDeCo・NISA契約先数

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

*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)	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
iDeCo* ¹	31.6	33.3	34.3* ³
NISA* ²	76.4	84.1	96.0

*¹ 八十二銀行・長野銀行の合算値

*² 八十二銀行・長野銀行・八十二証券の合算値

*³ 八十二銀行は2024年1月末時点の数値

⑥ 生命保険（平準払）契約先数

八十二銀行

長野銀行

(契約先数：千先)	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
生命保険（平準払）	70.1	70.1	69.5

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）の取扱を開始しています。

⑦ 信託関連商品の取引状況

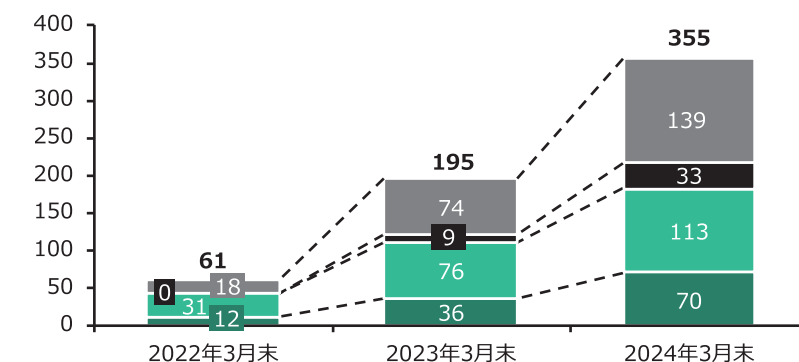
八十二銀行

■ 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

	(a)	(b)	(c)
遺言信託	18	56	65
遺産整理業務	0	9	24
こころのリレー	31	45	37
長生きあんしん	12	24	34
累計	(a)	(a)+(b)	(a)+(b)+(c)

(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)	【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 【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
長生きあんしん (金銭信託)	【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 【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

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。また、2024年4月より終活（高齢者の見守り・ご葬儀・遺品整理）についてもサービスメニューに追加しています。

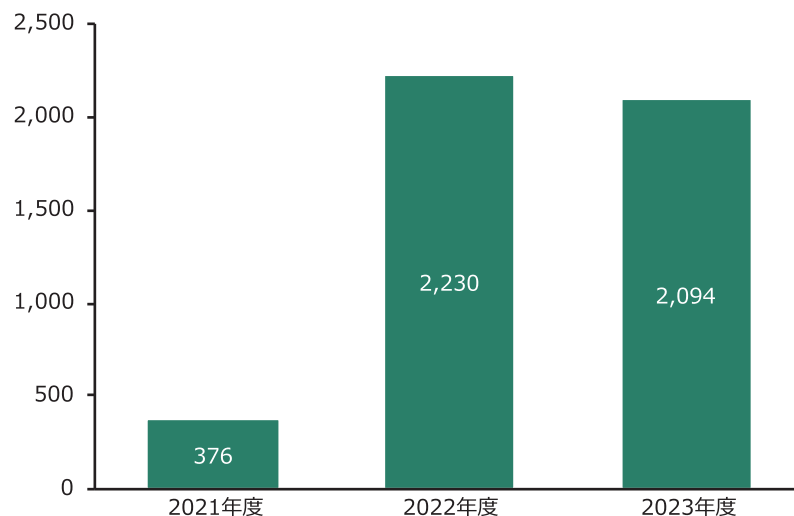
⑧ はちのの〈ライフサポートサービス〉の取引状況

八十二銀行

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。

(受付件数)



ライフサポートサービス種類(例)



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



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）

八十二銀行

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

Wallet+	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。	
THEO+ 八十二銀行	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。	
ライフプランコーチ	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。	
非対面によるNISAおよび投資信託口座開設	2023年7月より、投資信託口座をインターネットバンキングで開設いただけるようになりました。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も拡充しました。	
お客さまコンタクトチーム	平日ご来店が難しいお客さま等の利便性を高めるため、お客さまコンタクトチームを設置しました。お客さまコンタクトチームでは、非対面ツールを活用した相談受付を開始しております。また、2024年1月からは、オンラインによる相談会を毎月開催しております。	

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（商品・サービス：デジタル・非対面）

長野銀行

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

SMSによる商品・サービスのご案内

お客さまとの接点拡大のため、2018年より、携帯電話番号のショートメッセージサービス（SMS）を使い、ローンや預金キャンペーン等の金融商品・サービスのご案内を実施しています。



投資信託取引の電子サイン化

2023年5月より、お客さまの利便性向上やお手続きのペーパーレス化のため、個人のお客さまの投資信託取引におけるお届出印に代えて、電子サインによる方法でのお手続きが可能になりました。

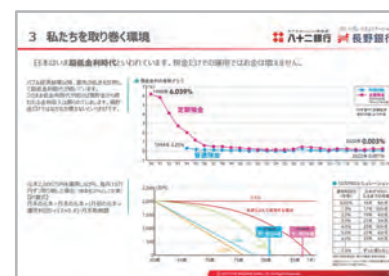


お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

グループ内の連携

八十二銀行 長野銀行

(9) 八十二銀行、長野銀行共同のセミナーを開催しており、2023年度は55回開催しました。



八十二銀行 八十二証券

(10) 2023年7月に八十二証券取扱の仲介商品のうち、「投資信託」「コーラブル債（スマイルボンド）」について八十二銀行での取扱を開始しました。2023年度は791件のお申込みがあり、お客さまの多様なニーズにお応えしております。

(11) 八十二証券でのお取引をご希望される場合は、八十二銀行から八十二証券をご紹介します。2023年度は、八十二証券との直接取引をご希望されるお客さまを1,135名紹介しました。

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

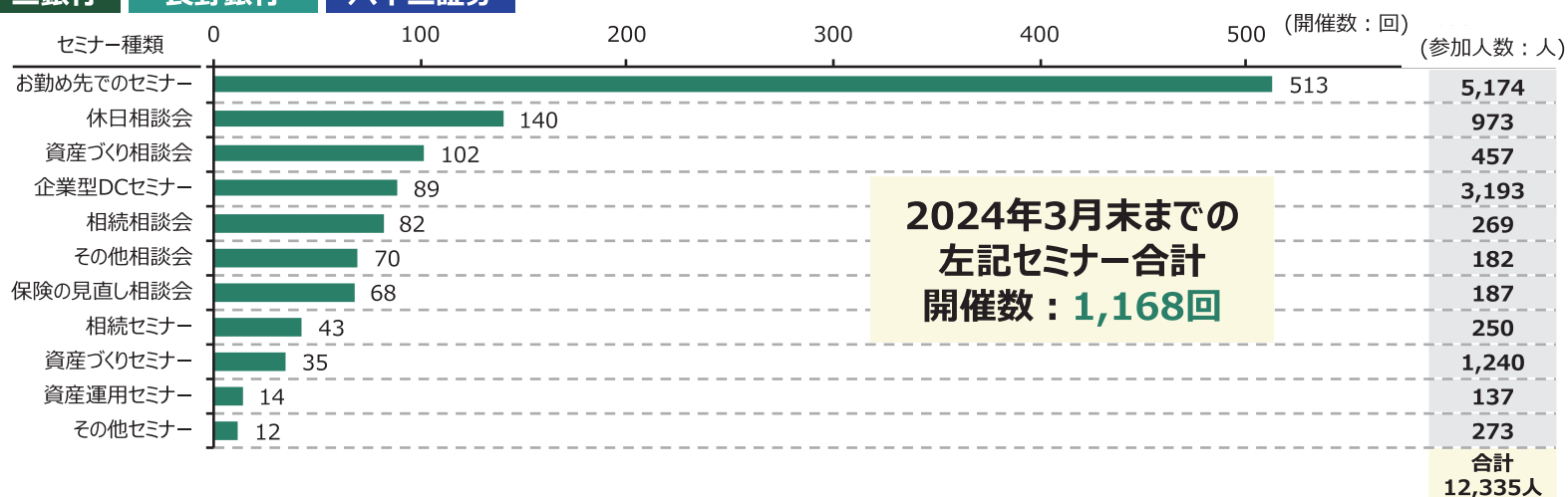
お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

(12) 八十二銀行・八十二証券においては、ライフスタイルの多様化に対応するために「資産づくりセミナー」をオンラインと対面とのハイブリッド形式で開催し、「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。長野銀行においても、各種お客さま向けセミナーを開催し、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めております。日頃、銀行にご来店いただく機会の少ない勤労層のお客さまに向けては、お勤め先でのセミナーを多数開催するなど、勤労層のお客さまの中長期的な資産形成を支援する取組を進めております。

⑨ お客さま向けセミナーの開催状況

八十二銀行 長野銀行 八十二証券



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

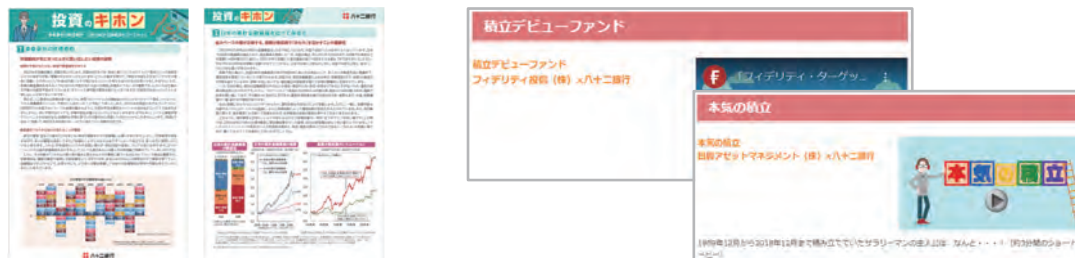
お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行

長野銀行

(13) 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、次世代を担う子供たちの金融知識向上に努めています。2023年度は小・中・高等学校・大学等での金融教育セミナーを46回実施し、延べ1,660名が参加しました。長野銀行におきましても、未来を担う子供たちに、金融の仕組みや銀行の役割について学んでもらうため、地域の小中高生の社会科見学やジュニアインターンシップの受け入れを行う職場体験学習等、教育機関においてセミナー・勉強会を12回実施し、延べ424名が参加しました。

(14) 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。



八十二証券

(15) お客さまの金融知識向上に資する取組として、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 . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
II . 具体的な取組と2023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	25
3 . アフターフォローの充実	47
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51

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

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

- (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のラインナップを整備します。
- (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ています。また、八十二銀行および八十二証券においては、複雑な金融商品等の新規導入・販売再開時には経営陣の関与のもと判断を行います（なお、長野銀行においては、複雑な金融商品の取扱はありません）。

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

- (3) 商品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組みます。複雑な金融商品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をお示しします。また、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（なお、長野銀行においては、複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品の取扱はありません）。
- (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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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

取組状況

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、その取扱を行わないこととしました。
- ✓ 2023年度は、仕組預金である「特約付き外貨定期預金」、「特約付き円貨定期預金」において、お客さまの利金とお客さまが負担するコストが見合うことを検証のうえ、一部のお客さまを対象に販売を再開しております。
両商品の過去5年間のトータルリターンは、「特約付き外貨定期預金」でリスク1.522%・コスト0.221%・リターン0.456%、「特約付き円貨定期預金」でリスク0.426%・コスト0.263%・リターン0.349%です。
- ✓ 外貨建一時払保険につきましては、投資信託等他商品との比較提案するための検証体制*1が充分でない点を考慮し、販売を一時休止しております。

*1 検証体制にはリスク・リターン等の検証を含みます。

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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

取組状況

- (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組んでいます。複雑な金融商品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」、「商品概要説明書」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。投資信託および外貨建一時払保険について、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、当該商品をそれぞれ個別に購入した場合と、パッケージした場合との比較等、必要な情報を提供してご案内しております（なお、長野銀行においては現在パッケージ商品の取扱はございません）。
- (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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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/長野銀行/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/長野銀行/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者、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。
株式・債券等	代理店手数料	八十二銀行/長野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/長野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。
		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。

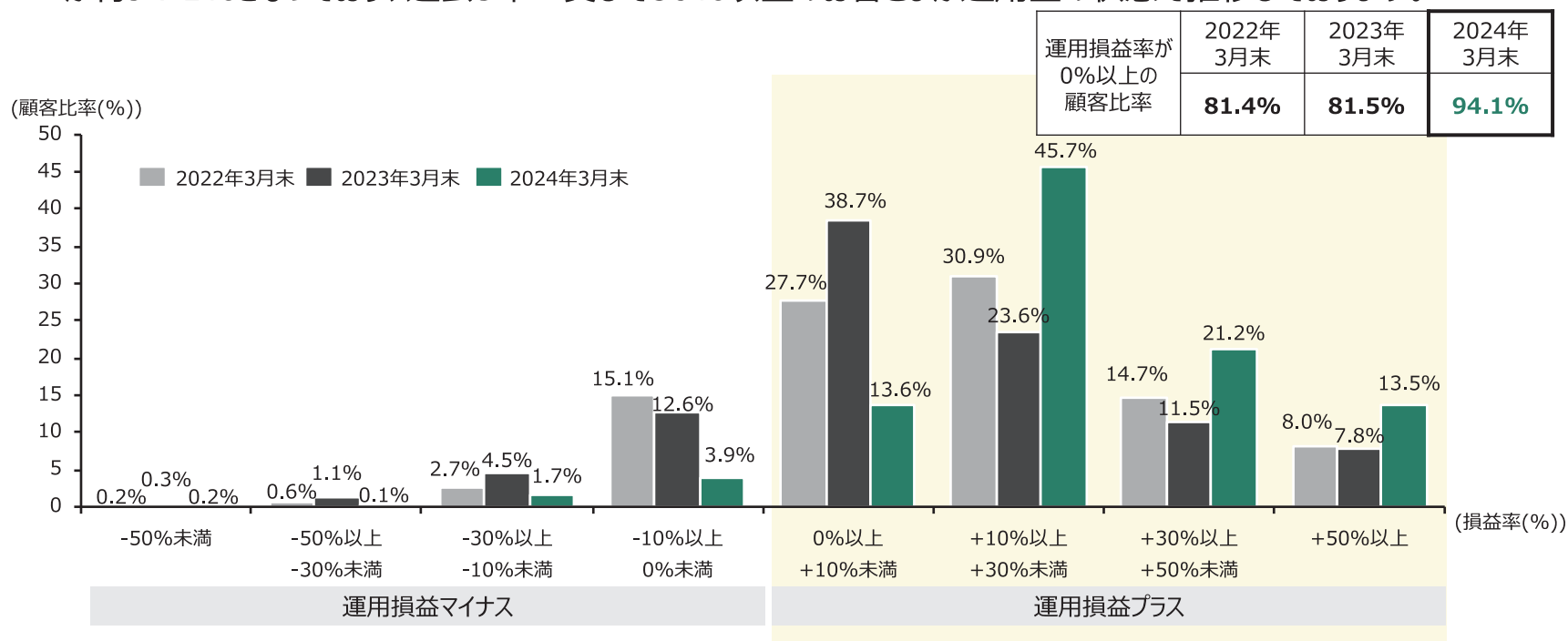
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

10 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2024年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約94.1%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推移しております。



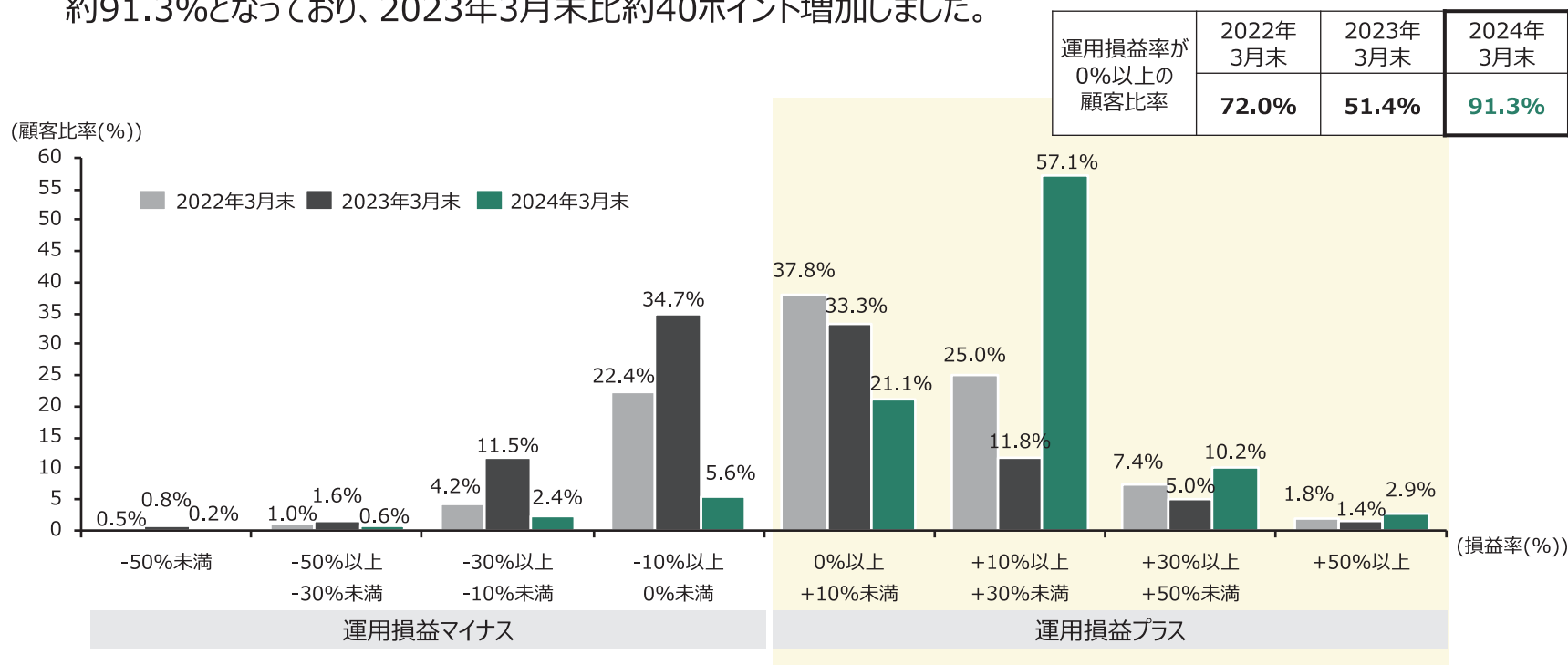
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

10 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。長野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。
- 長野銀行においては2024年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約91.3%となっており、2023年3月末比約40ポイント増加しました。



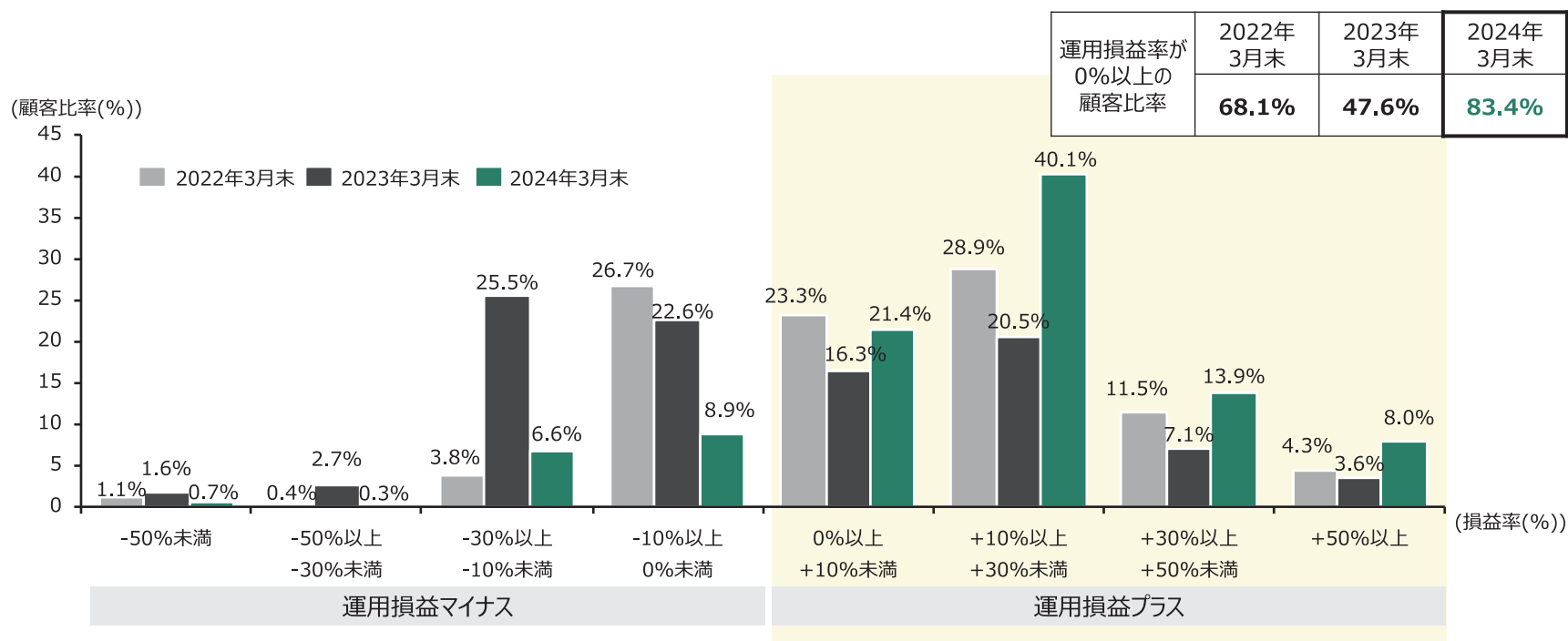
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二証券

10 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2024年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約83.4%となっており、2023年3月末比約36ポイント増加しました。



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

八十二銀行

11 12 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

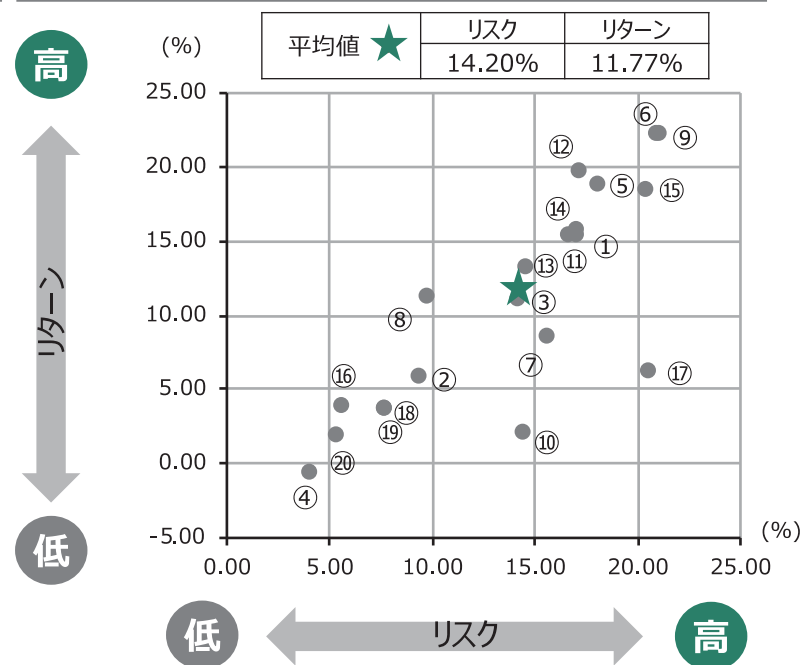
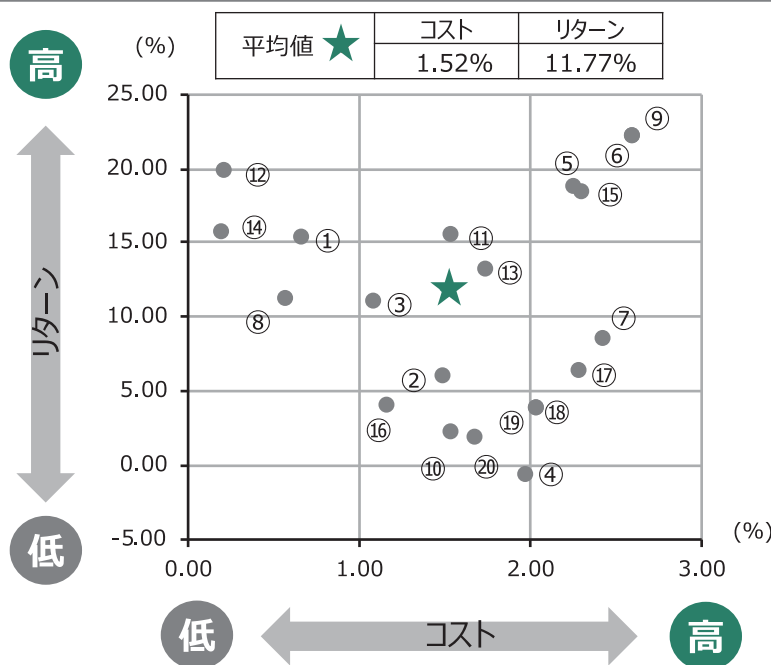
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧くださいことができます。
- 2024年3月末時点で、残高上位20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っております。

コスト×リターン

リスク×リターン

取組状況

2024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

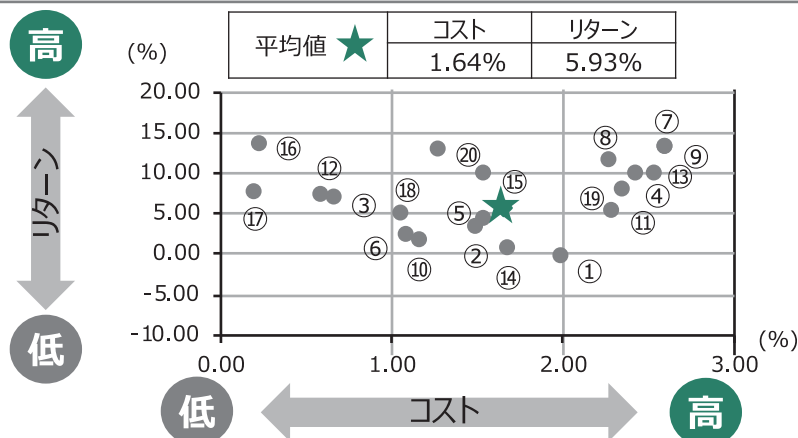
正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

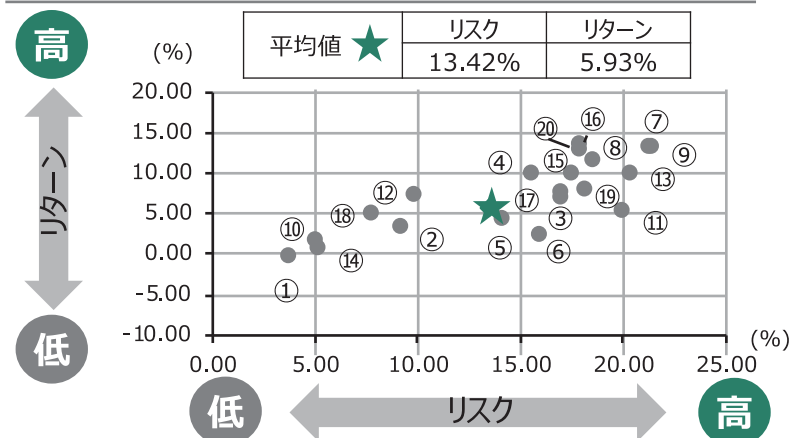
2023年3月末

取組状況

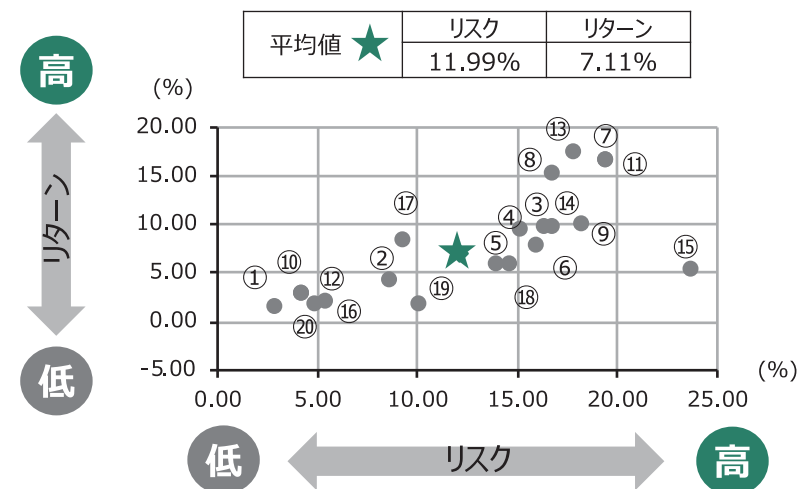
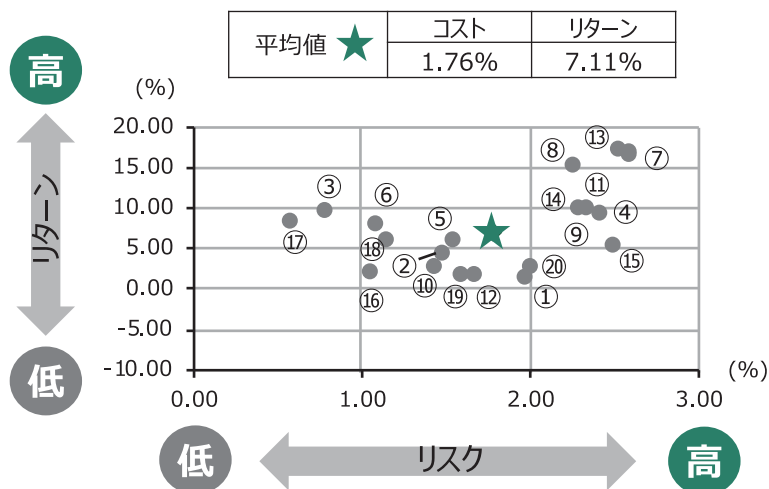
コスト×リターン



リスク×リターン



2022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

八十二銀行

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）

✓ 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	2022年3月末				2023年3月末				2024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%	1.32%	2.99%	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%	三菱UFJインデックス225オープン	0.66%	15.35%	17.03%
②	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%	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	5.94%	9.28%
③	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%	ひふみプラス	1.08%	11.06%	14.13%
④	ビクテ・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%	ビクテ・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%	投資のソムリエ	1.98%	-0.58%	3.95%
⑤	三菱UFJ リートオープン(3ヵ月決算型)	1.54%	5.84%	13.99%	三菱UFJ リートオープン(3ヵ月決算型)	1.54%	4.43%	14.10%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	18.78%	18.07%
⑥	ひふみプラス	1.08%	7.83%	16.07%	ひふみプラス	1.08%	2.23%	15.97%	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%	22.18%	20.90%
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%	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%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.42%	8.52%	15.57%
⑧	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%	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	11.15%	9.72%
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%	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%	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	22.19%	21.01%
⑩	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%	三菱UFJ リートオープン(3ヵ月決算型)	1.54%	2.16%	14.41%
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%	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%	セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	15.53%	16.54%
⑫	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%	つみたて先進国株式	0.22%	19.81%	17.18%
⑬	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%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)	1.74%	13.20%	14.49%
⑭	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%	つみたて日本株式(日経平均)	0.20%	15.75%	17.02%
⑮	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%	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)	2.31%	18.45%	20.36%
⑯	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%	三菱UFJ外国債券オープン(毎月分配型)	1.16%	4.04%	5.56%
⑰	セゾン・バンガード・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%	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%	6.30%	20.49%
⑱	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%	人生100年時代・世界分散ファンド(3%目標受取型)	2.03%	3.80%	7.70%
⑲	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%	三菱UFJ外国株式インデックスファンド	1.27%	19.07%	17.16%
⑳	ビクテ・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%	スマート・クオリティ・オープン(安定型)(1年決算型)	1.68%	1.92%	5.25%

*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

長野銀行

11 12 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

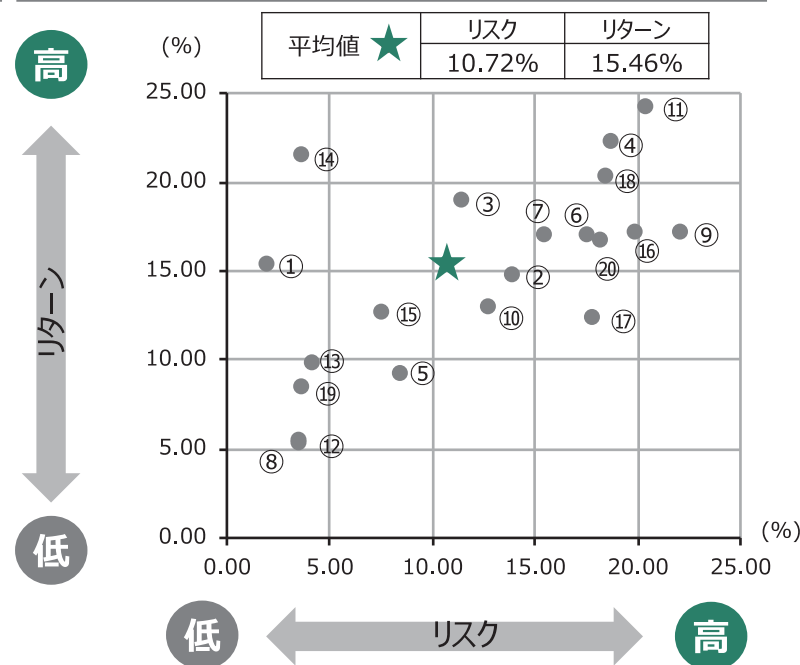
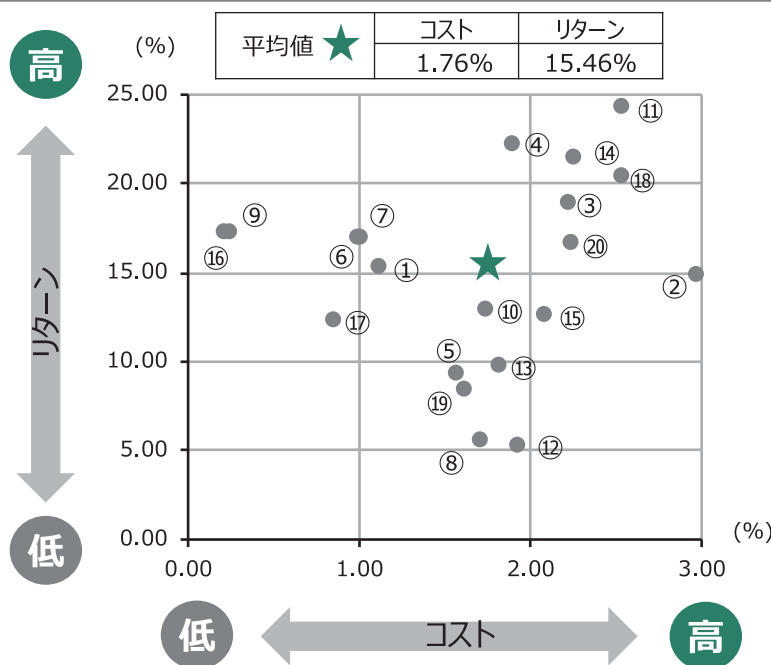
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧くださいことができます。
- 2024年3月末時点で、残高上位20銘柄中20銘柄でリターンがコストを上回っております。

コスト×リターン

リスク×リターン

取組状況

2024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

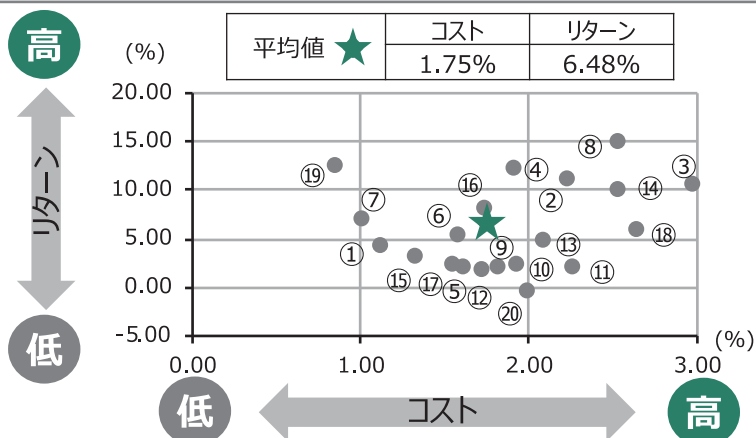
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

正確かつ分かりやすい情報開示

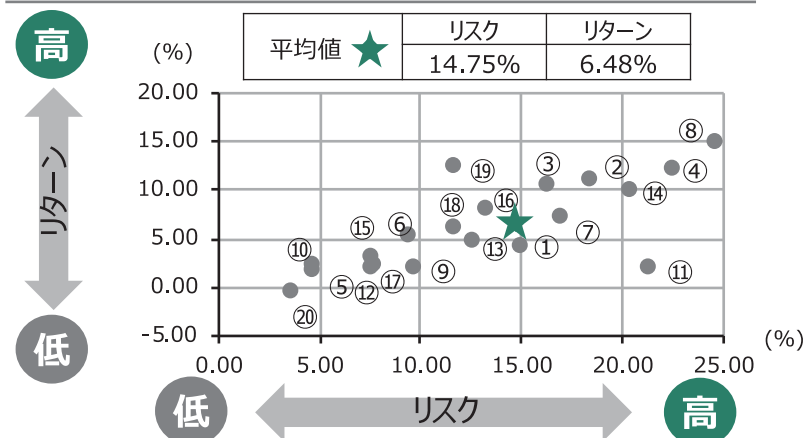
長野銀行

2023年3月末

コスト×リターン

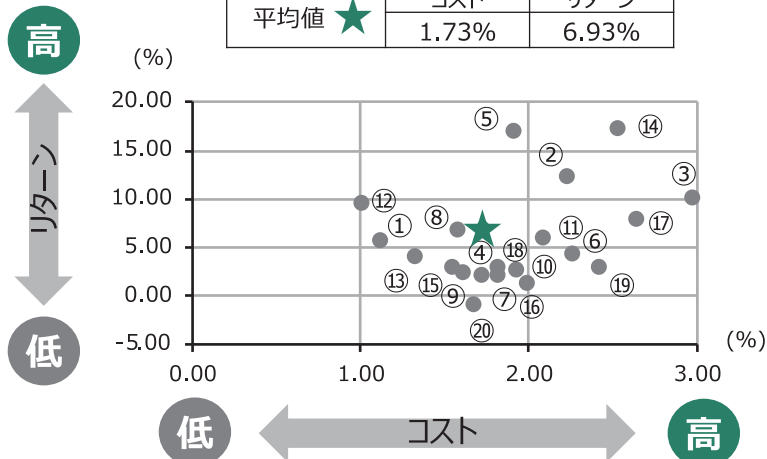


リスク×リターン

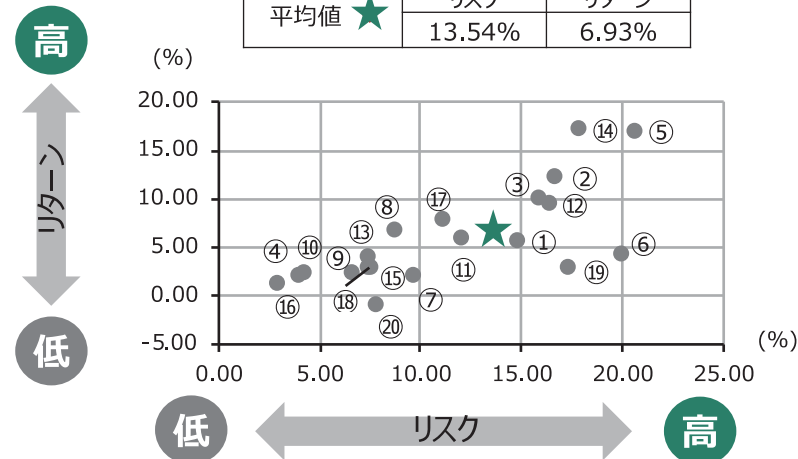


2022年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	1.73%	6.93%



平均値 ★	リスク	リターン
	13.54%	6.93%



- * 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

長野銀行

参考

投資信託預り残高上位20銘柄の明細

✓ 長野銀行の過去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ています。

順位	2022年3月末				2023年3月末				2024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 ^{*1}
①	ダイワ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	5.67%	14.90%	ダイワ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	4.30%	15.03%	ダイワ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	15.30%	1.96%
②	ダイワ-US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	12.36%	16.80%	ダイワ-US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	11.13%	18.52%	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	14.82%	13.85%
③	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	10.13%	15.96%	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	10.59%	16.30%	ダイワ-US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	18.94%	11.41%
④	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	2.16%	4.12%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	12.30%	22.52%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	22.23%	18.63%
⑤	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	16.96%	20.71%	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	1.60%	4.75%	のむらッポ・ファンド（普通型）	1.57%	9.29%	8.36%
⑥	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	4.24%	20.07%	のむらッポ・ファンド（普通型）	1.57%	5.40%	9.46%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	16.97%	17.54%
⑦	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	2.08%	9.80%	ストックインデックスファンド225	1.01%	7.07%	17.05%	ストックインデックスファンド225	1.01%	17.02%	15.39%
⑧	のむらッポ・ファンド（普通型）	1.57%	6.83%	8.80%	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	14.87%	24.72%	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	5.52%	3.47%
⑨	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	2.31%	6.70%	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	2.03%	9.79%	iFree S&P500インデックス	0.25%	17.20%	22.05%
⑩	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	2.53%	4.36%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	2.16%	4.78%	のむらッポ・ファンド（積極型）	1.74%	12.98%	12.68%
⑪	グローバル3資産ファンド	2.09%	5.99%	12.11%	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	1.92%	21.39%	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	24.27%	20.42%
⑫	ストックインデックスファンド225	1.01%	9.55%	16.44%	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	1.99%	7.58%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	5.33%	3.54%
⑬	日本3資産ファンド（安定コース）	1.32%	4.06%	7.44%	グローバル3資産ファンド	2.09%	4.75%	12.61%	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	9.80%	4.08%
⑭	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	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	2.53%	10.03%	20.40%	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	21.46%	3.68%
⑮	DIAM高格付インカムオープン（毎月決算コース）	1.54%	2.80%	7.69%	日本3資産ファンド（安定コース）	1.32%	2.97%	7.62%	グローバル3資産ファンド	2.09%	12.60%	7.55%
⑯	投資のソムリエ	1.98%	1.32%	2.99%	のむらッポ・ファンド（積極型）	1.74%	8.06%	13.28%	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21%	17.19%	19.81%
⑰	GW7つの卵	2.64%	7.82%	11.14%	DIAM高格付インカムオープン（毎月決算コース）	1.54%	2.31%	7.81%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	12.36%	17.75%
⑱	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.82%	2.87%	7.45%	GW7つの卵	2.64%	5.98%	11.67%	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	2.53%	20.36%	18.45%
⑲	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	2.42%	2.89%	17.37%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	12.52%	11.74%	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	8.43%	3.62%
⑳	トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	-0.80%	7.83%	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%

*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

八十二証券

11 12 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

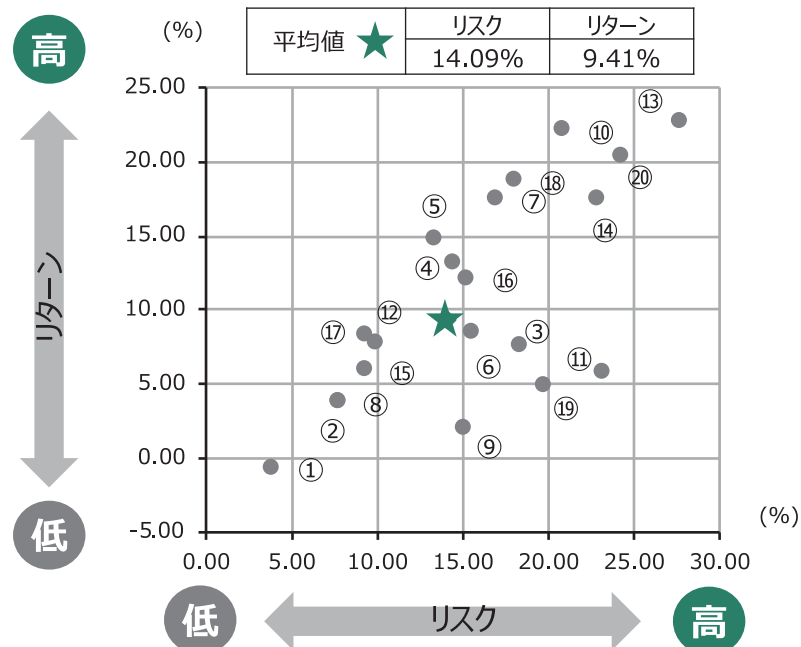
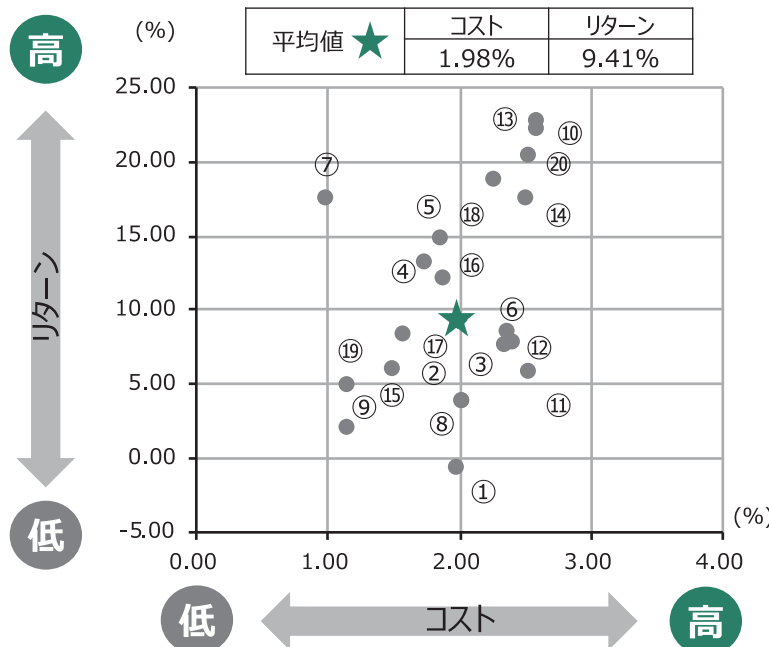
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧くださいことができます。
- 2024年3月末時点で、残高上位20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っております。

コスト×リターン

リスク×リターン

取組状況

2024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

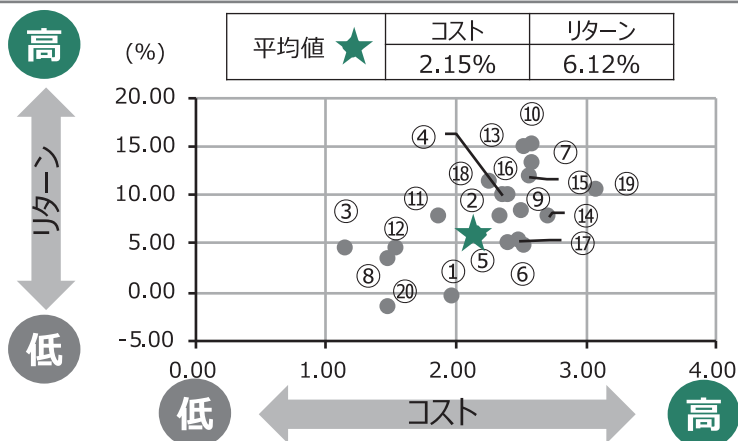
正確かつ分かりやすい情報開示

八十二証券

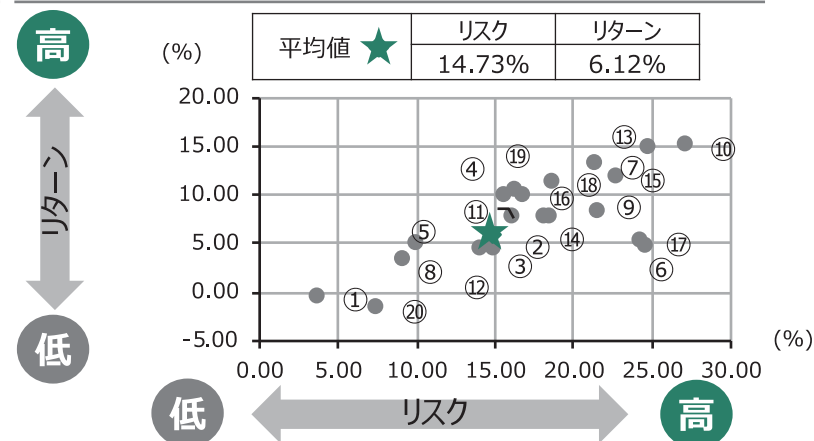
2023年3月末

取組状況

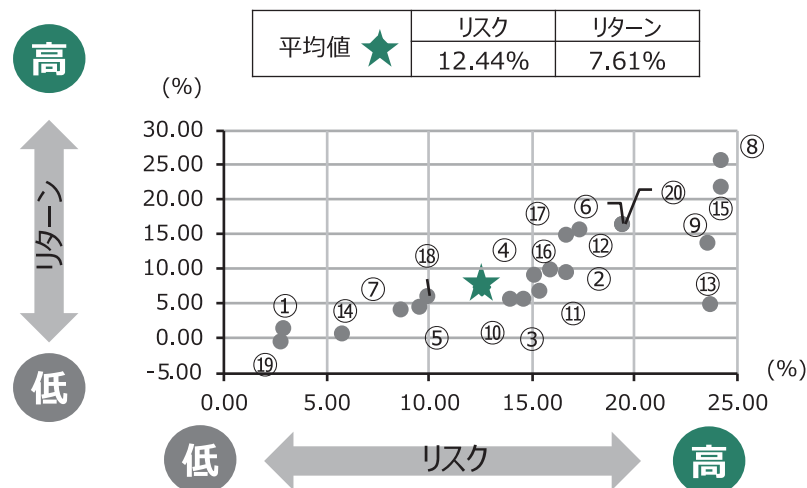
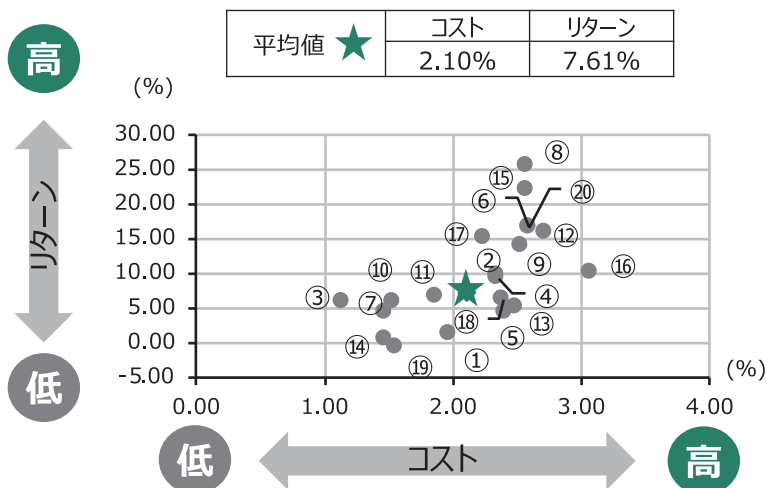
コスト×リターン



リスク×リターン



2022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

八十二証券

参考

投資信託預り残高上位20銘柄の明細

✓ 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	2022年3月末				2023年3月末				2024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 ^{*1}
①	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%	投資のソムリエ	1.98%	-0.58%	3.95%
②	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%	人生100年時代・世界分散ファンド（3% 目標受取型）	2.03%	3.84%	7.71%
③	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%	新光 US-REIT オープン	2.34%	7.66%	18.42%
④	ビクテ・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%	ビクテ・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%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分 配重視型）	1.74%	13.20%	14.49%
⑤	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%	日興ジャパン高配当株式ファンド	1.85%	14.89%	13.34%
⑥	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%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド （毎月分配型）	2.36%	8.52%	15.57%
⑦	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%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	17.54%	16.97%
⑧	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%	人生100年時代・世界分散ファンド（資 産成長型）	2.03%	3.83%	7.73%
⑨	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%	新光 J-REIT オープン	1.16%	2.07%	15.16%
⑩	三菱UFJ 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%	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%	22.18%	20.90%
⑪	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%	MHAM新興成長株オープン	2.53%	5.80%	23.22%
⑫	UBS米国成長株リスク・コントロール・フ ァンド	2.72%	15.83%	17.43%	三菱UFJ リートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	4.43%	14.10%	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	7.87%	9.94%
⑬	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%	グローバルAIファンド	2.59%	22.74%	27.67%
⑭	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米国成長株リスク・コントロール・フ ァンド	2.72%	7.75%	18.41%	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51%	17.55%	22.85%
⑮	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%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株 式）毎月分配型	1.49%	5.94%	9.28%
⑯	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	10.14%	15.96%	バイナリッジ・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%	DIAM世界好配当株式ファンド（毎月決 算型）	1.87%	12.21%	15.31%
⑰	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%	のびろっ・ファンド（普通型）	1.57%	8.36%	9.29%
⑱	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%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	18.78%	18.07%
⑲	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%	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算 型）	1.14%	4.99%	19.79%
⑳	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%	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%	20.42%	24.26%

*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

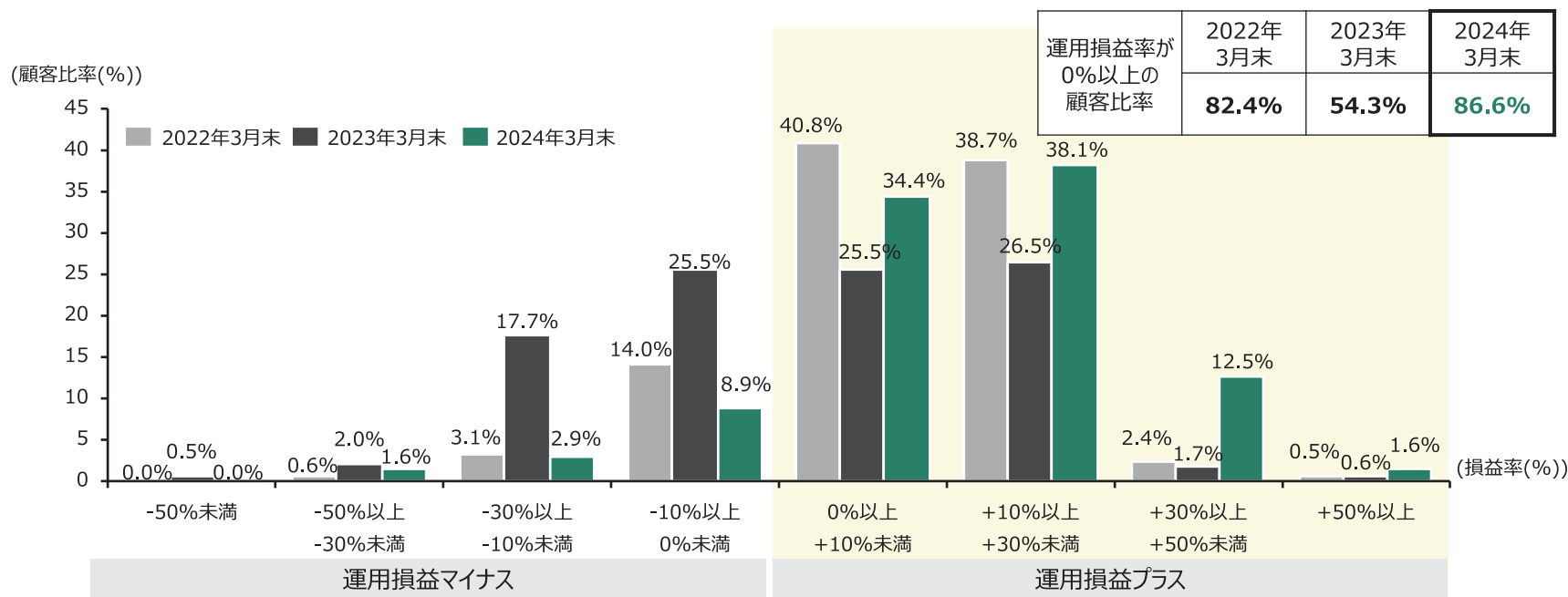
正確かつ分かりやすい情報開示

(※) 外貨建一時払保険については、販売を一時休止しております

八十二銀行

13 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 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2024年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約86.6%となっており、2023年3月末比約32ポイント増加しました。



*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

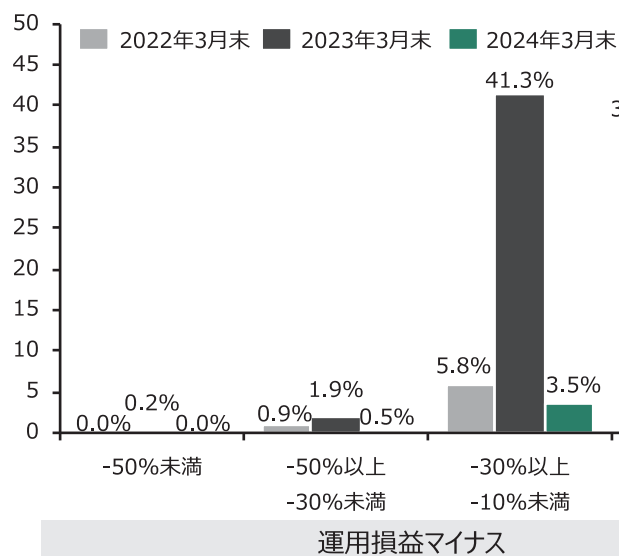
(※) 外貨建一時払保険については、販売を一時休止しております

長野銀行

13 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 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。長野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。
- 長野銀行においては2024年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約72.1%となっており、2023年3月末比約49ポイント増加しました。

(顧客比率(%))



運用損益率が 0%以上の 顧客比率	2022年 3月末	2023年 3月末	2024年 3月末
	55.7%	23.0%	72.1%

(損益率(%))

*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

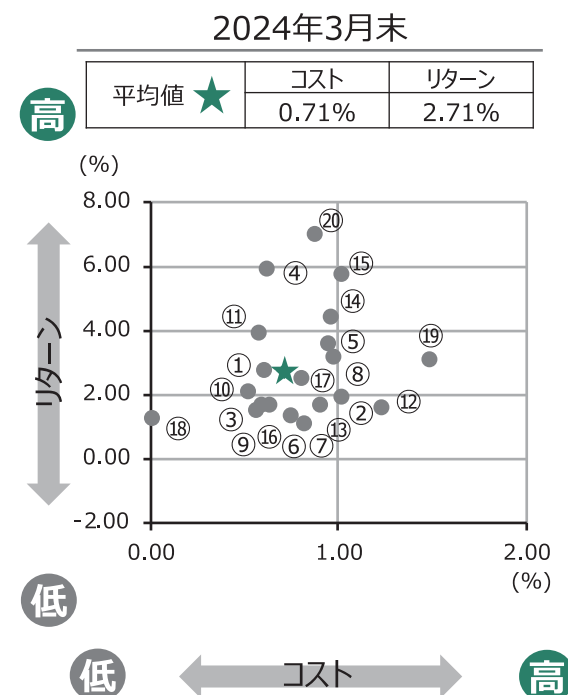
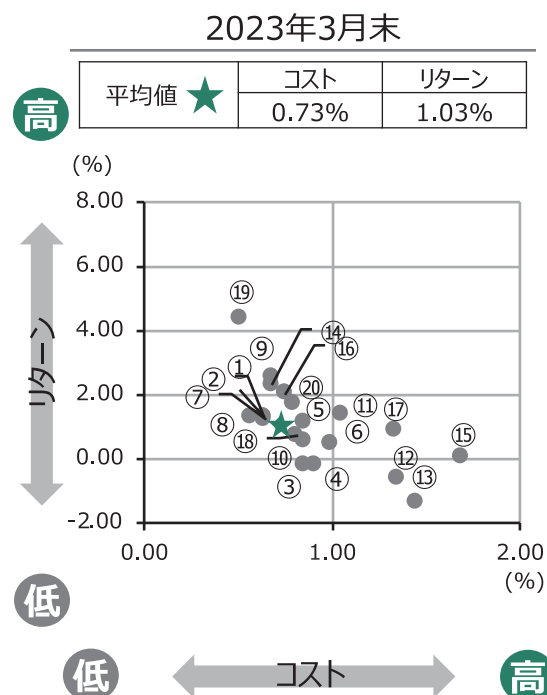
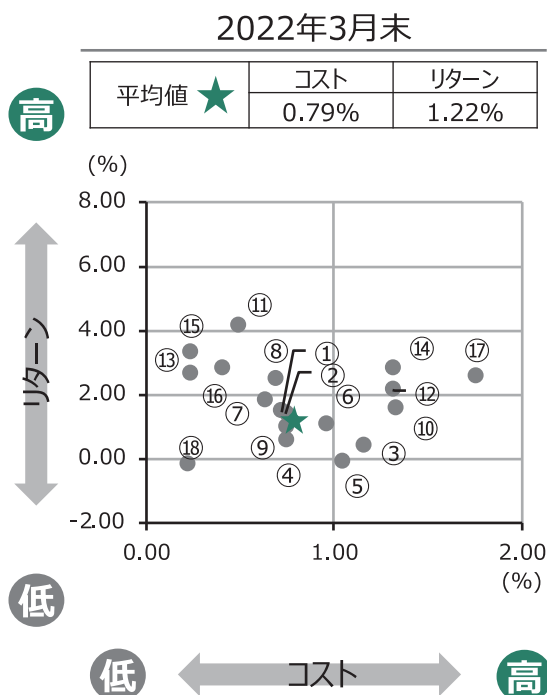
(※) 外貨建一時払保険については、販売を一時休止しております

八十二銀行

14 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- 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ことができます。
- 2024年3月末時点で、残高上位20銘柄中20銘柄でリターンがコストを上回っております。

取組状況



*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：残高加重平均値

*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。

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

(※) 外貨建一時払保険については、
販売を一時休止しております

八十二銀行

参考

外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 八十二銀行の過去3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関係をお示しています。

順位	2022年3月末				2023年3月末				2024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)	銘柄名	保険会社	コスト*1 (年率)	リターン*1 (年率)
①	プレミアシェーブ (外貨建)	第一フロンティア生命保険 (株)	0.72%	1.45%	プレミアシェーブ (外貨建)	第一フロンティア生命保険 (株)	0.64%	1.29%	プレミアシェーブ (外貨建)	第一フロンティア生命保険 (株)	0.60%	2.68%
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%	未来につなげる終身保険	マニユライフ生命保険 (株)	1.02%	1.88%
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%	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)	0.59%	1.63%
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%	夢のプレゼント	日本生命保険 (相)	0.62%	5.86%
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%	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険 (株)	0.94%	3.53%
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%	ロングドリームGOLD	日本生命保険 (相)	0.74%	1.26%
⑦	プレミアシェーブ	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%	プレミアジャンプ	第一フロンティア生命保険 (株)	0.82%	1.04%
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%	プレミアシェーブ	第一フロンティア生命保険 (株)	0.57%	1.26%	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)	0.97%	3.08%
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%	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命保険 (株)	0.56%	1.44%
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%	プレミアシェーブ	第一フロンティア生命保険 (株)	0.52%	2.05%
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%	ビーウィズユー (米ドル建)	メットライフ生命保険 (株)	0.57%	3.82%
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%	ビーウィズユー プラス	メットライフ生命保険 (株)	1.23%	1.56%
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%	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)	0.90%	1.61%
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%	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険 (株)	0.96%	4.36%
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%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険 (相)	1.02%	5.72%
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%	ビーウィズユー (豪ドル建)	メットライフ生命保険 (株)	0.63%	1.64%
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%	エブリバディプラス (米ドル建・円入金)	明治安田生命保険 (相)	0.80%	2.47%
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%	アップサイドプラス	アクサ生命保険 (株)	0.00%	1.20%
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%	デュアルドリーム	日本生命保険 (相)	1.49%	3.05%
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%	エブリバディプラス (米ドル建・外貨入金)	明治安田生命保険 (相)	0.87%	6.96%

*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

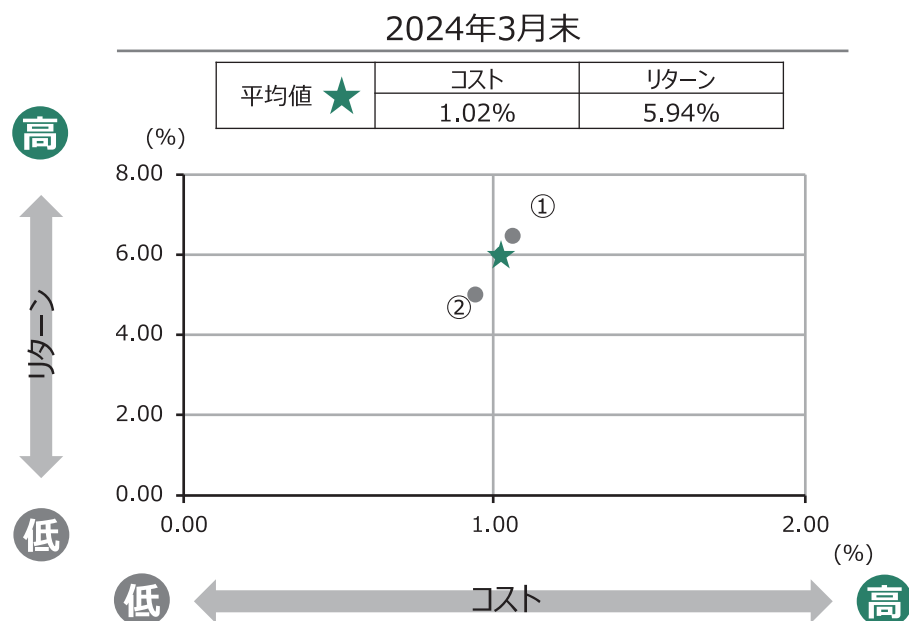
(※) 外貨建一時払保険については、販売を一時休止しております

長野銀行

14 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- 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ことができます。
- 外貨建保険については2018年5月より取扱を開始し、2024年3月末で5年以上経過したため、2024年3月末時点からの開示となります。また、該当する銘柄は2銘柄のみとなります。
- 2024年3月末時点で、残高上位2銘柄中2銘柄でリターンがコストを上回っております。

取組状況



参考 外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 長野銀行の過去1期分の外貨建保険お預り残高上位20銘柄（該当する銘柄は2銘柄のみ）のコストとリターンの関係をお示ししています。

2024年3月末				
順位	銘柄名	保険会社	コスト*1 (年率)	リターン*1 (年率)
①	ロングドリームGOLD2	日本生命保険 (相)	1.06%	6.44%
②	ふるはーとロードグローバル	住友生命保険 (相)	0.94%	5.00%

*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。

*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：残高加重平均値

*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 . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
II . 具体的な取組と2023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	25
3 . アフターフォローの充実	47
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51

アフターフォローの充実

アフターフォローの充実

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (1) 投資信託・一部の生命保険・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ています。当該規程を踏まえ、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) お客さまからのご不満・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) 八十二銀行から八十二証券に紹介したお客さまに対する八十二証券の販売状況を確認します。

具体的な取組

アフターフォローの充実

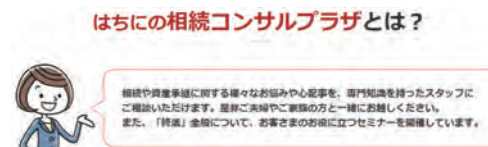
アフターフォローの充実

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (1) 各社の取扱商品に応じて一定の基準を設け、アフターフォローを実施しております。アフターフォローの際には、本部・営業店が連携して、お取引状況等の情報提供をしております。
具体的には金融商品毎に相場下落時、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ルール化の上、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おります。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おります。アフターフォローの実施状況については、本部で検証しております。
- (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行っております。2023年度の金融商品の販売に係る苦情件数は、八十二銀行で6件、長野銀行で3件、八十二証券で13件でした。当該苦情のお申し出があったお客さまに対しては、ご理解をいただけるよう丁寧な説明に努めるとともに、社内への注意喚起により再発防止に努めております。こうした苦情等発生状況や苦情等への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、業務の改善に繋げております。
- (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おります。また、八十二銀行では、来店予約制の導入、相続や保険に関するお悩みを相談できる拠点（はちにの相続コンサルプラザ、はちにの保険プラザ）の設置、本部の担当者の増員等の取組を実施しております。



アフターフォローの充実

アフターフォローの充実

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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」、「ご投資状況のお知らせ」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等について情報提供しています。



八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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。
また、2023年7月より八十二銀行・八十二証券間の連携体制を強化しました。八十二銀行が八十二証券に紹介したお客さまの内、株式等八十二証券固有の取扱商品のお取引のニーズが無いお客さまについては、八十二銀行の職員がフォローを実施しております。
- (6) 八十二グループとしての一貫したアフターフォロー体制構築の観点から、八十二銀行と長野銀行間でのアフターフォロールールを統一しました。当該ルールの統一化を踏まえ、グループ内における情報連携の高度化等を進めていきます。

目次

I . お客さま本位の業務運営に関する取組方針	1
II . 具体的な取組と2023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	25
3 . アフターフォローの充実	47
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化	51

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

- (1) お客さまの最善の利益の実現に向けて、お客さま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) お客さまの最善の利益の実現に向けて、お客さま本位の業務運営に関する取組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。

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

- (5) 営業職員の評価が販売による手数料収入に偏らず、お客さま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) お客さま本位の業務運営に関する取組について、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証する態勢を整備します。かかる態勢のもと、お客さま本位の業務運営に関する取組について管理・検証し、お客さまの最善の利益の実現に向けた見直しに繋がります。
- (7) お客さま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) お客さま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。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

八十二銀行

長野銀行

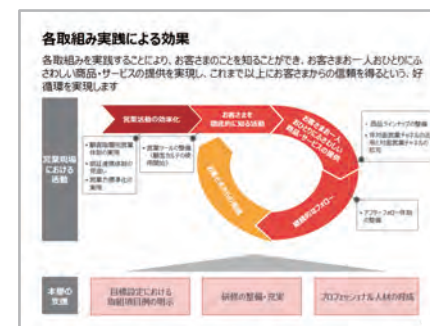
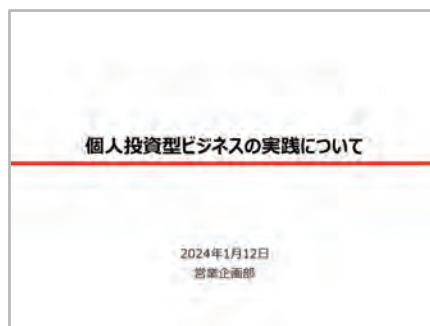
八十二証券

(1) お客さまの最善の利益にそぐわない、以下の主な禁止行為を行わないよう徹底しております。

- ・ お客さまの保護に欠ける行為の禁止
- ・ 虚偽告知の禁止
- ・ 断定的判断の提供の禁止
- ・ 損失保証・損失補填の禁止

八十二銀行

(2) 営業職員向けに、お客さま本位の業務運営を実践することの意義や背景等について取りまとめた資料を作成し、研修で活用しています。営業職員がお客さまお一人おひとりと向き合っていけるよう社内研修を実施しています。



お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

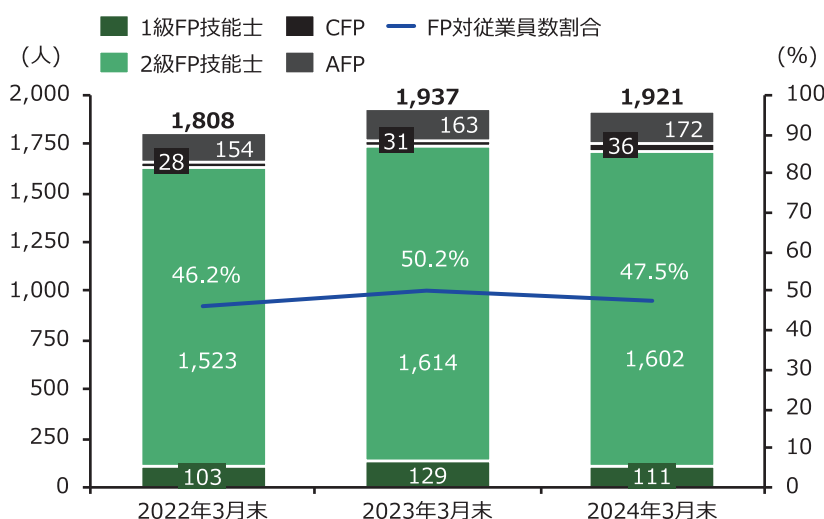
- (3) お客さま本位の業務運営に関する取組を企業文化として浸透・定着させ、またお客さまの様々なご相談にお応えするため、専門知識・コンサルティングスキルの維持・向上を含む従業員の能力伸長を図っています。

15 フィナンシャル・プランナー資格保有者数

- 高いレベルでお客さま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組んでおります。

八十二銀行 長野銀行 八十二証券

FP等資格保有者数推移*1



16 社内研修の実施状況

- お客さま本位の業務運営に関する取組の浸透・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。

八十二銀行 八十二証券

2023年度 研修*2	受講人数
地区・全店での顧客本位の業務運営に関する研修	437人
営業責任者・職位者研修	119人
新入行員・社員研修（フォローアップ研修含む）	110人
リテール初級研修（初任担当者研修含む）	64人
その他	20人
合計	750人

長野銀行

2023年度 研修	受講人数
営業スキルアップ研修	160人
個人マーケット推進研修	80人
金融市場基礎研修・預り資産対応能力強化研修	63人
生命保険税務に関する研修	63人
その他	61人
合計	427人

*1 各資格保有者数は、八十二銀行・長野銀行・八十二証券の合算です。FP対従業員数割合算出に係る従業員数はディスクロージャー誌等各社HP公表値を元にしています。

*2 2023年度からリテール初任者・初級の内容を一部、新入行員研修で実施しております。

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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (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、お客さま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ております。
- (5) また、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おります。
- (6) 営業職員の評価方法に関して、お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を実現させるべく、八十二銀行・八十二証券においては、お客さまからのお預り金融資産の増加や、お取引先数の増加、お客さまとの接点増加などに比重を置いております。長野銀行においては、お客さまへの適切なアフターフォローに比重を置いております。
- (7) お客さま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、お客さま本位の業務運営に関する取組について、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証しております。
- (8) かかる態勢のもと、お客さま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、お客さま本位の業務運営に関する取組について管理・検証し、お客さまの最善の利益の実現に向けた見直しに繋げていきます。
- (9) お客さま目線でのお客さま本位の業務運営の取組状況を検証するため、お客さま満足度アンケートを実施しました。多くのお客さまにご評価をいただいている点については八十二グループの強みとして維持を図っております。

参考 お客さま満足度アンケートの実施について

- ✓ 八十二銀行・八十二証券では、金融商品のお取引をいただいたお客さまの一部にアンケートを実施し、職員の行動改善を図っております。2023年度の結果では「説明のわかりやすさ」や「アフターフォロー」について、他の項目に比べ改善の余地がありました。2024年度より、お客さまに対する説明力・アフターフォローの向上を図っております。
- ✓ 長野銀行では、NISAのお申し込みをいただいたお客さまの一部にアンケートを実施しました。各項目において、約9割のお客さまが満足、ほぼ満足と回答されました。

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

八十二銀行

長野銀行

八十二証券

- (10) 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、利益相反管理を実施しています。
- (11) 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（下記の投資信託と窓販保険商品の販売額等上位5銘柄に見るとおり、特定の運用会社と資本関係等の特別な関係はございません）。

投資信託の販売額上位5銘柄（2023年度）

順位	八十二銀行		長野銀行		八十二証券	
	ファンド名	運用会社	ファンド名	運用会社	ファンド名	運用会社
1	三菱UFJインデックス225オープン	三菱UFJAM	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJAM	日興ジャパン高配当株式ファンド	日興AM
2	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信	米国株式配当貴族	野村AM	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド	フィデリティ投信
3	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	ダイワJ-REITオープン	大和AM	米国株式配当貴族	野村AM
4	次世代米国代表株ファンド	三菱UFJAM	インデックスファンドNASDAQ100	日興AM	人生100年時代・世界分散ファンド	三井住友DSAM
5	セゾン資産形成の達人ファンド	セゾン投信	ダイワ・US-REIT・オープン	大和AM	のむらっぴ・ファンド	野村AM

窓販保険商品の保険料上位5銘柄（2023年度）

順位	八十二銀行		長野銀行	
	銘柄名	保険会社	銘柄名	保険会社
1	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	ロングドリームGOLD3	日本生命
2	プレミアプレゼント3	第一フロンティア生命	悠々時間アドバンス2	ニッセイ・ウェルス生命
3	ふるはーとJロードプラス	住友生命	おおきな、まごころ2	三井住友海上プライマリー生命
4	まごころつながる終身2	ブルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命	しあわせ、ずっと3	三井住友海上プライマリー生命
5	あしたの、よろこび2	三井住友海上プライマリー生命	やさしさ、つなが2	三井住友海上プライマリー生命

- (12) 八十二銀行、長野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。

