

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況

八十二銀行

1. 主な取組み

方針	2019年4月から2020年3月までに実施した主な取組み
<p>1. お客さまの最善の利益の追求</p> <p>○高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。また、こうした業務運営を企業文化として維持してまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまの最善の利益の実現に向けて、金融ジェロントロジーの観点を踏まえた取組みを本格化しております。 ・ 2019年度は、お客さま資産の増大に向けて、投資信託を活用した積立（長期時間分散投資）の普及に重点を置いた活動をしております。 ・ お客さま本位の提案や販売が適切に行われているか、本部によるモニタリングを実施しております。 ・ 具体的には、以下に記載の取組みを実施しました。
<p>2. 利益相反の適切な管理</p> <p>○お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投資信託や保険商品の販売において、商品提供会社から当行が受領する手数料等について、利益相反の観点で適切なチェックを行っております。
<p>3. 手数料等の明確化</p> <p>○お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の透明性向上に努め、お客さまにお伝えしてまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手数料等の費用について、パンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組んでおります。 ・ 投資信託新商品取扱開始のニュースリリース（ホームページに掲載）において、販売手数料の設定理由を公表しております。

方針	2019年4月から2020年3月までに実施した主な取組み
<p>4. 重要な情報のわかりやすい提供</p> <p>○お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、手数料ならびに経済環境・市場動向等を分かりやすくご説明し、必要な情報を十分に提供いたします。金融知識やお取引経験が少ないお客さまや、高リスク・商品性が複雑な場合には、より丁寧に行います。</p> <p>○金融商品・サービスの販売後においても、お客さまに必要な情報を提供いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、パンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組んでおります。また、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心掛けております。 ・投資信託や生命保険を保有されているお客さまに対するアフターフォローを実施し、お客さまへの情報提供等を行っております。特に、新型コロナウイルスの影響によるマーケットの乱高下に際しては、きめ細やかなフォロー活動に取り組んでおります。
<p>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>○お客さまのお取引の目的やリスク許容度等に応じ、適切な金融商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質なラインアップの充実に努めます。</p> <p>○お客さまの金融知識・経験・財産の状況とお伺いしたニーズや目的に合わせて、適切な金融商品・サービスを販売・推奨等いたします。</p> <p>○はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さま等につきましては、販売・推奨等を行う金融商品・サービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。</p> <p>○お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えいたします。</p> <p>○お客さま向けセミナー等を通じて、お客さまの金融知識向上に資する取組みを行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまに適切な金融商品・サービスをお選びいただけるよう、商品ラインアップを整備しております。 ・お客さまの長期安定運用ニーズにお応えするため、単位型投資信託の中から元本確保型とされる商品を取扱いました。 ・親しみを感じられる投資先で中長期的な資産形成・運用をされたいお客さまニーズにお応えするため、信州関連企業に投資資金の一部を投資する追加型投資信託商品の取扱いを開始しました。 ・お客さまの幅広い保障ニーズにお応えできるよう、認知症保険、外貨建終身保険、引受緩和型医療保険の平準払保険3商品を取扱い開始しました。 ・銀行では取扱いのない幅広い商品ラインアップでの資産運用を検討されたいお客さまには、グループ会社である八十二証券をご紹介しております。 ・お客さまの豊かなライフプランの実現を後押しするため、積立投資の利用促進を目的としたキャンペーンを春・夏の2回、実施しました。

方針	2019年4月から2020年3月までに実施した主な取組み
	<ul style="list-style-type: none"> ・金融ジェロントロジーの観点から、多様化するお客さまのライフプランや相続ニーズ、社会的要請に幅広く対応するため、個人向け専門家紹介業務を開始しました。また、今後に向けましては、従前から取扱いのある遺言信託や遺産整理業務に加えて、民事信託、遺言代用信託、後見制度支援預金といった商品・サービスを充実させるべく取組んでおります。 ・資産づくりセミナー、資産形成層向けライフプランセミナー等の各種セミナーや、保障見直し相談会や相続相談会等を多数開催しました。セミナーでは、専門家に加えて支店長も講師を務め、資産づくりに関する金融知識向上に取組んでおります。
<p>6. 職員に対する適切な動機づけ等</p> <p>○お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。</p> <p>○人材育成、新技術の活用、販売態勢の改善等に努めます。</p> <p>○研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し実践いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種社内研修や定期的な社内テストにより、お客さまの資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識習得と提案力強化に取組んでおります。 ・金融ジェロントロジーや資産運用・資産形成に関する知見を高めるため、役員および全店舗の支店長を対象とした講演会を実施しました。 ・お客さまの資産形成に対する意識醸成を目的として、職員向けの特別研修を実施しました。 ・投資信託や保険商品を購入いただいたお客さまを対象としまして、当行サービス向上のための「お客さまアンケート」を実施しました。お客さまの声を職員にフィードバックし、今後の営業活動に生かしてまいります。

2. 成果指標 (KPI)

●運用損益別顧客比率 (2020年3月31日時点)

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。当行で投資信託を保有されているお客さま全体について、どれ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。

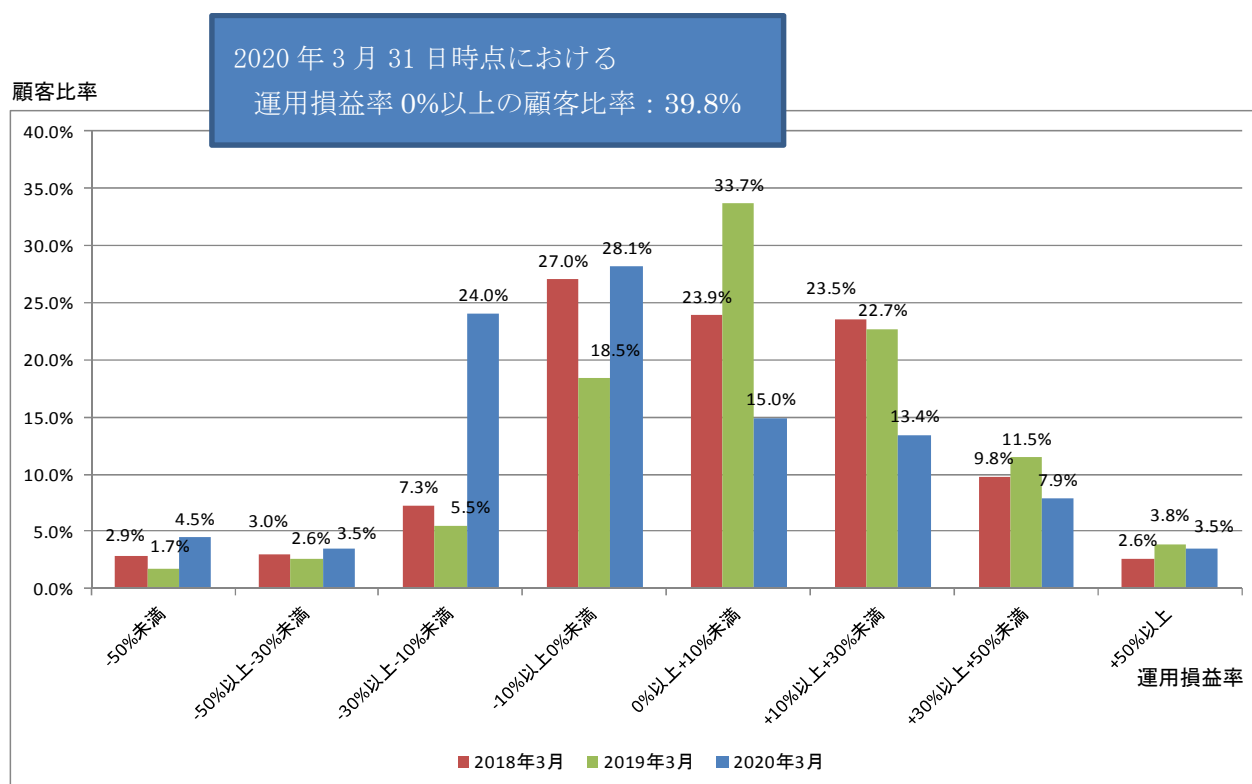
当行においては、39.8%のお客さまが運用益の状態であり、昨年より31.9ポイントの悪化となりました。これは主に、新型コロナウイルス感染拡大により世界中で経済活動が停滞したことに伴い、保有されている投資信託の基準価額が大きく下落していることが要因となります。日本を含む先進国株式を投資対象としている投資信託を、長期間にわたり保有されているお客さまが運用益を確保している傾向にあります。

全世界的に運用状況が悪化している環境下ではありますが、当行で投資信託を保有されているお客さまの約6割が運用損失を抱えている状況を真摯に受け留め、引き続き丁寧なアフターフォローを行い、運用損益の改善に努めてまいります。

※対象顧客：基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま（基準日前に利益確定等で売却したお客さまは含まれません）

※対象取引：当行投資信託口座および八十二証券の金融商品仲介口座による取引

※対象商品：基準日時点で対象のお客さまが保有している投資信託



運用損益率 0%以上 顧客比率の推移	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
	39.8%	71.7%	59.8%

●投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン（2020 年 3 月 31 日時点）

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。

昨年と比べまして、コストは変わりませんが、リターンは 5.29 ポイント減少しました。これは主に、新型コロナウイルス感染拡大により世界中で経済活動が停滞したことに伴い、お客さまが保有されている投資信託の基準価額が大きく下落していることが要因となります。リターンがプラスを維持したのは、お預かり残高上位 20 銘柄のうち 8 銘柄に留まりました。

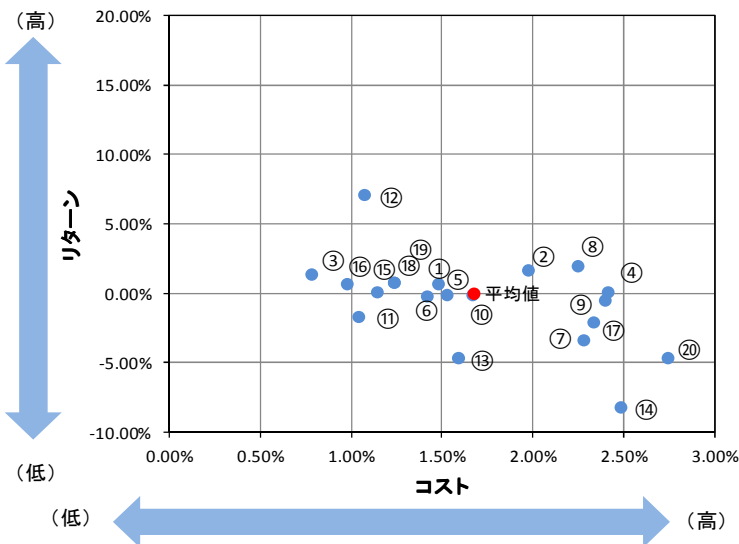
当行においては、お客さまのお考えに応じて、コストに見合ったリターンが期待できる、より適した商品を提供できるよう努めてまいります。

※対象銘柄：銀行窓販、証券仲介・紹介の投資信託残高を同一銘柄について合算のうえ、上位 20 銘柄（設定後 5 年以上）を抽出

※コスト：基準日時点の購入時手数料（税込）と信託報酬率の合計値を年率換算したもの

※リターン：過去 5 年間のトータルリターンを年率換算したもの

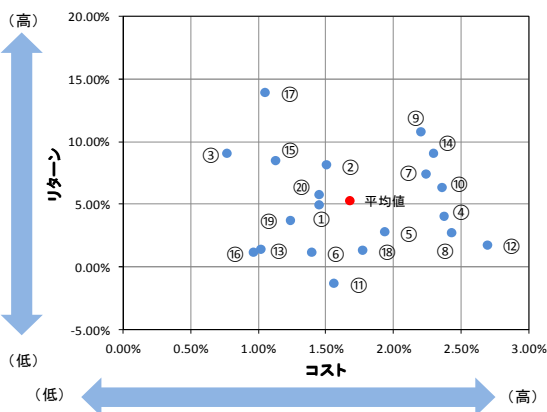
【2020年3月31日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、
表 1 の順位に対応しています

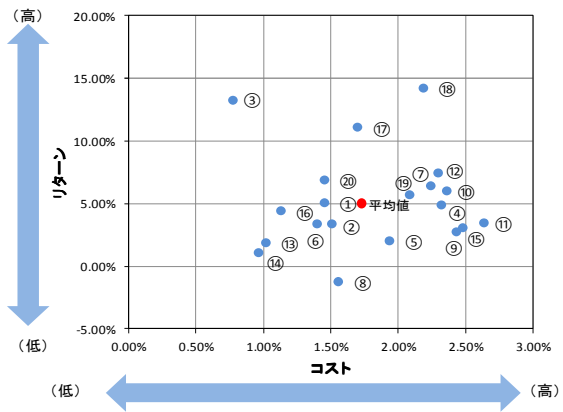
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.68%	-0.02%

【2019年3月31日時点】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.68%	5.27%

【2018年3月31日時点】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.73%	5.02%

●投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン（2020 年 3 月 31 日時点）

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リスクとリターンの関係を示した指標です。商品のリスクに比べて、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。

昨年と比べまして、リスクは 0.49 ポイント増加、リターンは 5.29 ポイント減少しました。投資の世界では、リスクは“危険”ではなく、“値動きの幅”のことをいいます。経済情勢の好転・悪化の影響を受けて投資信託の基準価額が大きく上昇・下落する場合に、リスクは大きくなる傾向があります。

当行においては、タブレット端末を活用した提案に力を入れて取り組んでおります。お客さまが保有されている投資信託やその組合せが、期待するリターンに見合ったリスク水準になっているかなど、具体的に目で見確認していただきながらご提案差し上げます。

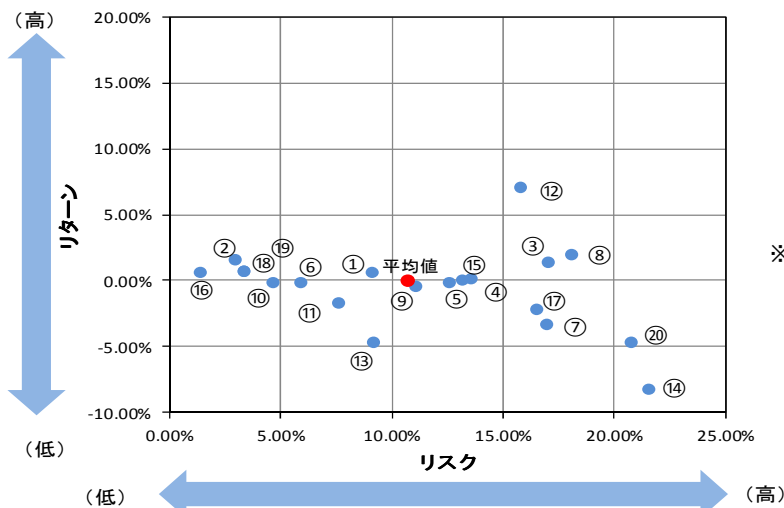
お客さまのお考えに応じて、より適した商品を提供できるよう引き続き努めてまいります。

※対象銘柄：銀行窓販、証券仲介・紹介の投資信託残高を同一銘柄について合算のうえ、上位 20 銘柄（設定後 5 年以上）を抽出

※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差を年率換算したもので、簡単に表現すると投資信託の値動きのブレ幅を示します

※リターン：過去 5 年間のトータルリターンを年率換算したもの

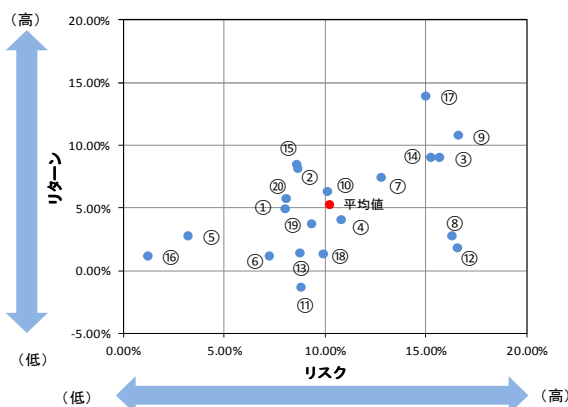
【2020年3月31日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています

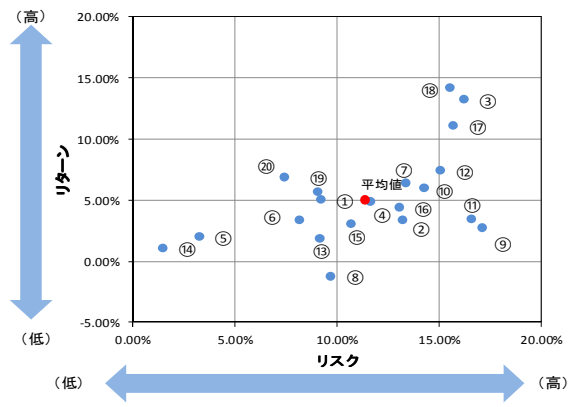
残高加重平均値	リスク	リターン
	10.70%	-0.02%

【2019年3月31日時点】



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.21%	5.27%

【2018年3月31日時点】



残高加重平均値	リスク	リターン
	11.37%	5.02%

<表 1> 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）

順位	前回	前々回	ファンド名	コスト	トータル リターン 5年(年率)	リスク (標準偏差) 5年(年率)
①	①	①	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	0.54%	9.21%
②	⑤	⑤	投資のソムリエ	1.98%	1.52%	3.02%
③	③	③	三菱UFJインデックス225オープン	0.79%	1.25%	17.12%
④	④	④	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%	0.00%	13.62%
⑤	②	②	三菱UFJ Jリートオープン(3ヶ月決算型)	1.54%	-0.26%	12.64%
⑥	⑥	⑥	三菱UFJ外国債券オープン(毎月分配型)	1.43%	-0.28%	5.99%
⑦	⑦	⑦	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%	-3.46%	17.01%
⑧	⑨	-	次世代米国代表株ファンド(※1)	2.26%	1.86%	18.11%
⑨	⑩	⑩	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	-0.57%	11.15%
⑩	-	-	スマート・クオリティ・オープン(安定型)(1年決算型)(※1)	1.68%	-0.23%	4.71%
⑪	⑬	⑬	ドルマネーファンド	1.05%	-1.76%	7.70%
⑫	⑰	-	ひふみプラス(※2)	1.08%	6.98%	15.86%
⑬	⑪	⑧	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	1.60%	-4.77%	9.26%
⑭	⑧	⑨	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49%	-8.32%	21.63%
⑮	⑮	⑯	新光J-REITオープン	1.16%	-0.04%	13.26%
⑯	⑯	⑭	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	0.99%	0.53%	1.46%
⑰	⑭	⑫	新光 US-REIT オープン	2.35%	-2.24%	16.59%
⑳	-	-	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)(※3)	1.25%	0.62%	3.44%
㉑	-	-	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(※3)	1.25%	0.62%	3.44%
㉒	⑫	⑪	ピクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.75%	-4.74%	20.82%

※1：設定より5年が経過した時点で対象となった銘柄。

※2：2018年4月より当行取扱開始。

※3：従前より取扱いがあり、今回初めてランクインした銘柄。

●投資信託の販売額上位 10 銘柄

第 1 位の三菱UFJインデックス 225 オープンは、インターネットバンキングで購入されるお客さまが多くいらっしゃいます。2020 年 2 月から 3 月にかけて取扱いました単位型投資信託は、長期安定運用ニーズをお持ちである幅広いお客さま層のご支持を得て、第 2 位にランキングいたしました。また、長期資産分散投資に資するバランス型ファンドも 4 銘柄が入っております。

引続きお客さまのお考えやニーズに合わせて、また、お客さまの保有されている資産全体を見渡しながら、最適な商品の組み合わせをご案内してまいります。

順位	ファンド名		
	2019 年 4 月 1 日 ～2020 年 3 月 31 日	2018 年 4 月 1 日 ～2019 年 3 月 31 日	2017 年 4 月 1 日 ～2018 年 3 月 31 日
1	三菱UFJインデックス 225 オープン	三菱UFJインデックス 225 オープン	三菱UFJインデックス 225 オープン
2	ゴールドマン・サックス社債 ／国際分散投資戦略ファンド 2020-03	ひふみプラス	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (年 2 回決算型)
3	投資のソムリエ	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	アムンディ・ダブルウォッチ
4	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	ゴールドマン・サックス社債 ／国際分散投資戦略ファンド 2018-11	LMオーストラリア 高配当株ファンド (毎月分配型)
5	三菱UFJ Jリートオープン (3ヶ月決算型)	ゴールドマン・サックス社債 ／国際分散投資戦略ファンド 2019-03	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型
6	ピクテ・グローバル・ インカム株式ファンド (毎月分配型)	三菱UFJ Jリートオープン (3ヶ月決算型)	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (1年決算型)
7	ひふみプラス	ゴールドマン・サックス社債 ／国際分散投資戦略ファンド 2018-12	インデックスファンドJPX 日経400
8	東京海上・円資産バランスファンド (年 1 回決算型)	インデックスファンドJPX 日経400	ドルマネーファンド
9	三菱UFJ国内債券インデックス ファンド	ゴールドマン・サックス社債 ／国際分散投資戦略ファンド 2019-02	野村PIMCO・ 世界インカム戦略ファンド Aコース
10	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	投資のソムリエ	フィデリティ・日本成長株・ ファンド

●投信積立サービス利用先数

2019年度は、お客さまの資産形成をご支援するため、iDeCoや個人年金保険と合わせて投信積立サービスのご案内に全行を挙げて取り組みました。多くのお客さまにご案内させていただいた結果、投信積立サービス利用先数は7,111先増加しました。

お客さまの資産づくりのお役に立てるよう、時間分散や資産分散による長期積立投資を引続きご案内してまいります。

先数	2020年3月31日現在	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
	32,787先	25,676先	22,175先

●NISA（Jr. NISA含む）稼働口座数

NISA口座・つみたてNISA口座とも順調に増加しております。特に2019年度は、お客さまの資産形成をご支援するために投信積立サービスを多くのお客さまにご案内させていただいたことに伴い、つみたてNISA口座数が4,818口座増加しました。

お客さまにメリットのある非課税制度を、引続き積極的にご案内してまいります。

口座数	2020年3月31日現在	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
	29,549口座	22,345口座	17,578口座

●投資信託商品ラインアップ

国内株式では、信州関連企業に投資資金の一部を投資する商品の取扱いを開始しました。親しみを感じられる投資先で、中長期的な資産形成・運用をされたいお客さまのニーズにお応えできるものと考えております。また、お客さまの長期安定運用ニーズにお応えするため、前年度に引続き元本確保型の単位型投資信託1商品を取扱いしました。

お客さまの様々なお考えにお応えできるよう、ラインアップの充実に努めてまいります。

主な投資対象		2020年3月31日現在	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
バランス型（世界各国の債券・株式・不動産投信等）		27商品	26商品	22商品
国内	債券	2商品	2商品	2商品
	株式	12商品	11商品	11商品
	不動産投信	2商品	2商品	2商品
海外	債券	17商品	17商品	17商品
	株式	33商品	33商品	28商品
	不動産投信	7商品	7商品	7商品

※バランス型には、単位型投資信託が含まれており、2019年度は1商品を販売しました。

●保険商品ラインアップ

認知症の予防や罹患時の保障に対する関心の高まりを受け、認知症保険を新たに取扱開始しました。また、既往症等がある方でも医療保険の新規加入をご検討いただきやすくするよう、引受緩和型医療保険を1商品追加しました。さらに、外貨建終身保険1商品をラインアップに加えております。

お客様の様々なお考えにお応えできるよう、ラインアップの充実に努めてまいります。

商品カテゴリー	2020年3月31日現在	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
終身保険（定額・変額／平準払・一時払／円建・外貨建）	14商品	14商品	14商品
年金保険（定額・変額／平準払・一時払／円建・外貨建）	7商品	8商品	7商品
医療保険	8商品	7商品	7商品
がん保険	2商品	2商品	3商品
認知症保険	1商品	—	—
介護終身保険	—	2商品	2商品
就業不能保障保険	1商品	1商品	1商品
収入保障保険	3商品	3商品	3商品
定期保険	1商品	1商品	1商品

※終身保険は、1商品を新規取扱開始しましたが、1商品が保険会社により販売休止となりました。

※年金保険は、1商品が保険会社により販売休止となりました。

※介護終身保険は、1商品が保険会社により販売休止に、1商品はラインアップ見直しにより取扱いを終了しました。

●投資信託・生命保険アフターフォロー率（2019年度実施状況）

2019年度の実施状況は下表のとおりになります。

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により世界中のマーケットが乱高下している状況を受けまして、2020年度は投資信託と外貨建保険をご契約いただいているすべてのお客様、および年金原資保障の仕組みがない変額年金保険をご契約のすべてのお客様について、アフターフォローを実施いたします。

引き続き、お客様に寄り添った丁寧なフォローを心がけてまいります。

商品	内容	2019年度	2018年度	2017年度
投資信託	高齢者（75歳以上）に対するアフターフォロー率 ・対象は、ご投資金額100万円以上で、75歳以上（3月末時点）のお客様になります。 ・4月1日から翌年の3月31日までを目安に、アフターフォローを実施します。	100%	100%	100%
	運用損失発生先に対するアフターフォロー率 ・対象は、ご投資金額100万円以上で、保有されている投資信託全体の運用損失が20%以上（3.9月末時点）のお客様になります。 ・3月末基準日の場合は当年の9月末まで、9月末基準日の場合は翌年の3月末までを目安に、アフターフォローを実施します。	100%	100%	100%
生命保険	外貨建一時払保険保有先、または年金原資保障の仕組みがない変額年金保険保有先（いずれも75歳以上）に対するアフターフォロー率 ・3月末を基準日として、翌年の3月末までを目安にアフターフォローを実施します。	100%	100%	100%

●**セミナー等開催状況**（2019年度実施状況、延べ回数）

お客さまにタイムリーかつ必要な情報が提供できるよう、セミナー等を本部や営業店で企画・実施しております。比較的規模の大きい資産づくりセミナー、営業店にて開催する保障見直し相談会、お勤め先で開催するライフプランセミナーなど、多彩なラインナップでより多くのお客さまにご参加いただけるよう努めております。

2019年度は、保障見直し相談会とライフプランセミナーが多くの営業店で企画・実施され、全体で4,600名（延べ人数）を超えるお客さまにご参加いただきました。

回数	2019年度	2018年度	2017年度
	643回	293回	154回

●**FP資格保有者数**（延べ人数）

お客さまの様々なご相談にお応えするため、行員の能力伸長を図ってまいります。

資格種類	2020年3月31日現在	2019年3月31日現在	2018年3月31日現在
1級FP技能士	64名	62名	65名
2級FP技能士	843名	828名	823名
CFP	31名	33名	33名
AFP	144名	154名	154名

以上