

1. 主な取組み

方針	2020年4月から2021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>	<p>(1) 誠実・公正な業務運営のため、2020年度下期より本部による目標計数の設定を廃止しました。</p> <p>(2) お客さまの最善の利益の実現状況を検証するため、「運用損益別顧客比率」、「投資信託預り上位20銘柄の2021年3月時点のコスト・リターンを公表しております。</p> <p>(3) 「ご相談シート」により、家族構成・収入・資産負債状況等のヒアリングを行い、お客さまの個別の状況をしっかり把握し、お一人おひとりに合ったご提案を実現できるように取り組みました。</p> <p>(4) お客さまの最善の利益にそぐわない、以下の禁止項目を徹底しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客さま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お客さま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
<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>	<p>(1) 投資信託や生命保険の販売において、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。「利益相反管理方針」の概要については以下当行ホームページをご参照ください。</p> <p>https://www.82bank.co.jp/law/profit.html</p>

3. 手数料等の明確化

○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。

(1) 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。お客さまにご負担いただく手数料およびその他費用は以下のとおりです。

①投資信託

○お客さまに直接ご負担いただく費用

・販売手数料

商品購入時に当行へお支払いいただく費用です。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を踏まえて当行が決定しています。

・信託財産留保額

商品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。

○お客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用

・信託報酬

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。当行、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・手数料

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。

②生命保険

○お客さまが保険会社に対してご負担いただく手数料（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）。

・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

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。

・解約控除

契約日から一定期間内の解約の場合に控除される金額です（解約時のみ発生いたします）。

<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>	<p>(1) 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な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。</p> <p>(2) 「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」、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させていただきました。</p> <p>※ 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。</p> <p>(3) 複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合、「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、お客さまが同種の商品と比較できるような説明を義務付けております。</p> <p>(4) お客さまへの「重要な情報」の提供状況および販売推奨した商品がふさわしいものか、本部の管理部門で検証しております。2020年度は4,013件のモニタリングを実施いたしました。</p> <p>(5) 2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響によるマーケットの乱高下を受けて、通常年よりきめ細やかなフォロー活動を実施しました。</p>
<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</p>	<p>(1) お客さまに適切で良質な金融商品・サービスを継続的に提供するため、行内規程を定め、主に以下の観点から商品の導入可否の判断を行っております。</p> <p>①投資信託 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</p> <p>②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</p>

<p>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>○お客様のニーズを踏まえ、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様のご要望にお応えいたします。</p> <p>○お客様向けセミナー等を通じて、お客様の金融知識向上に資する取組みを行います。</p>	<p>(2) 「ご相談シート」により「ご職業」、「収入」、「運用全般に対する方針」、「運用資金の性格・目的」、等のヒアリングを行ない、商品をご提案しております。</p> <p>(3) はじめてお取引されるお客様やご高齢のお客様につきましては、勧誘開始基準に則って、販売・推奨等を行いました。75歳以上のご高齢のお客様は、ご家族または当行職位者が同席するルールを定め、同席状況を本部にてモニタリングしております。</p> <p>(4) コロナ禍で中止していた対面での「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」投資の有効性を幅広い年代のお客様へ情報提供いたしました。</p>
<p>6. 職員に対する適切な動機づけ等</p> <p>○お客様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>	<p>(1) 各種社内研修や定期的な社内テストにより、お客様の資産運用・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り組んでおります。</p> <p>(2) 職階に応じ、「求められる経験」、「期待役割」、「必要能力」を策定しております。お客様のライフプランに適した投資信託や保険等を幅広くご提案するとともに、金融資産に限らず不動産活用を含めた総合コンサルティングを実現するため、公的資格取得促進プログラムを継続的に実施しております。</p> <p>(3) 2020年度は18講座（延べ377名）の資産形成に関わる職員向け研修を実施しました。行員の研修効果を高めるため、「研修効果確認シート」により研修終了後も定期的に定着状況の測定を行いました。</p>

2. 成果指標 (KPI)

●運用損益別顧客比率 (2021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。

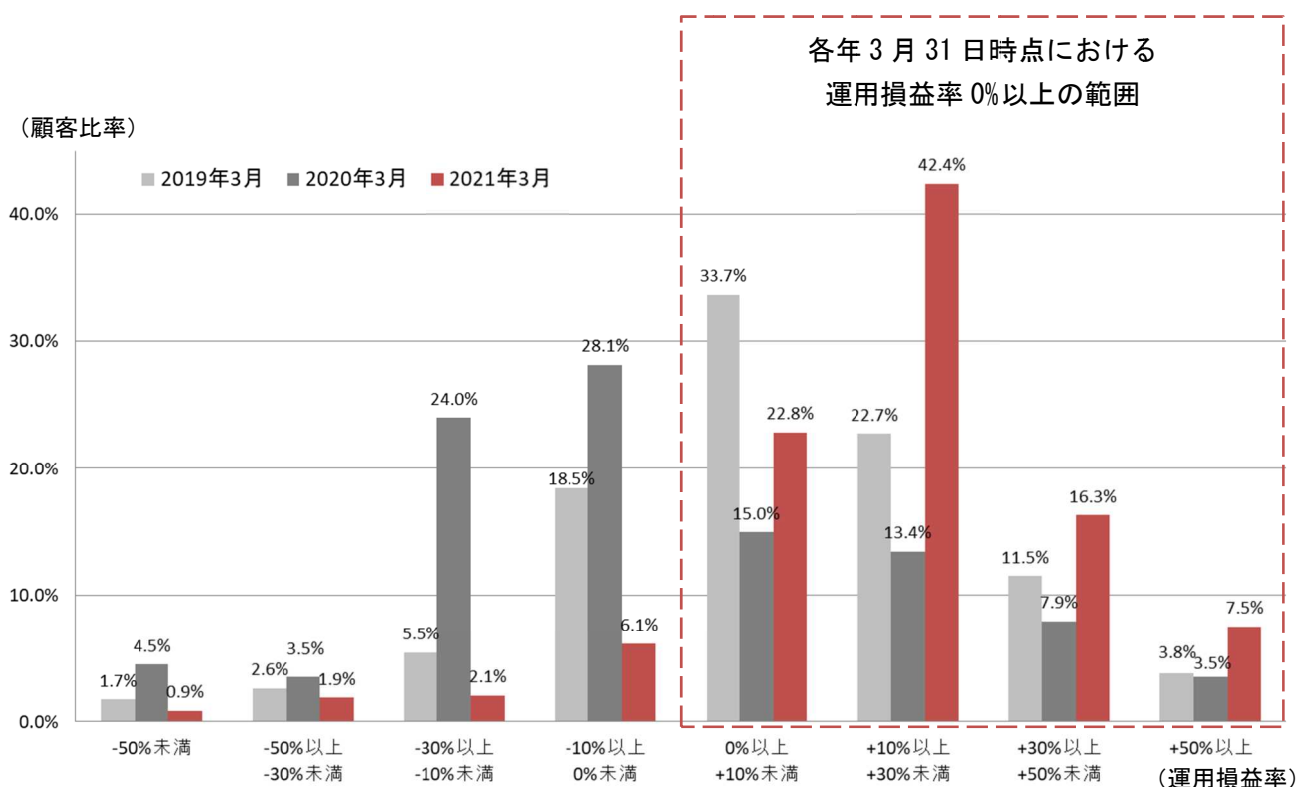
当行においては、約 89.1%のお客さまが運用益の状態であり、昨年より 49.3 ポイントの改善となりました。要因として、昨年のコロナショックによる世界的な株価下落から、大幅に各国の株価等が上昇したことにより、各投資信託の基準価格も上昇したことが考えられます。約 42.4%のお客さまが 10%以上 30%未満の運用益であり、コロナショックを要因とする世界的な株価暴落事象があったにも関わらず、資産形成が着実にできていることが伺えます。

新型コロナウイルス問題が未だに解決していない中、世界的に株価は上昇局面にあります。引き続き丁寧なアフターフォローを心がけ、更なるお客さまの資産形成のアドバイスを行ってまいります。

※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	2021年3月31日時点	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
	89.1%	39.8%	71.7%

●投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン（2021 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。

昨年と比べてコストは 0.09 ポイント上昇しました。これは預り残高上位 20 銘柄のうち、昨年度対象であった「東京海上・円資産バランスファンド」（毎月決算型、年 1 回決算型の 2 コース）が外れ、代わりに「グローバル・ロボティクス株式ファンド」（年 2 回決算型、1 年決算型の 2 コース）が対象となり、手数料率の差から若干上昇する結果となりました。リターンについては、先述したコロナショックからの株価上昇の影響を受けて、6.5 ポイント上昇しました。18 銘柄がプラスとなり、株価上昇の好影響を受けていることが分かります。

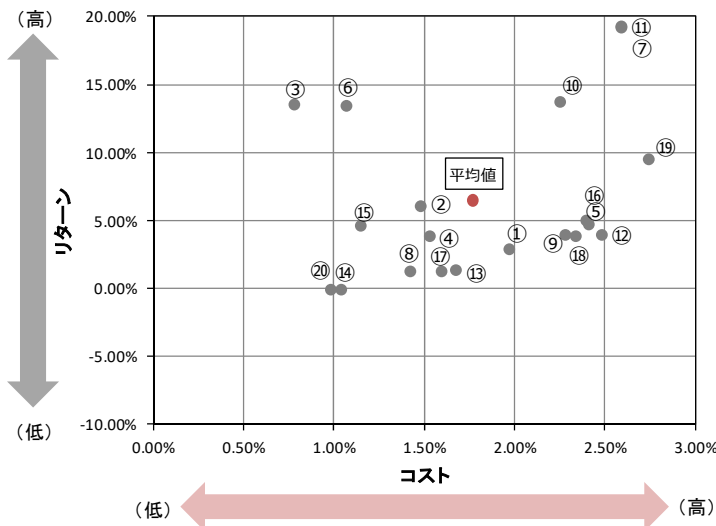
当行においては、お客さまのお考えに応じて、コストに見合ったリターンが期待できる、より適した商品を提供できるよう努めてまいります。

※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

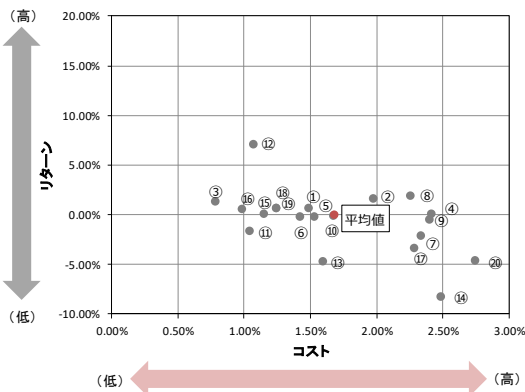
【2021年3月31日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

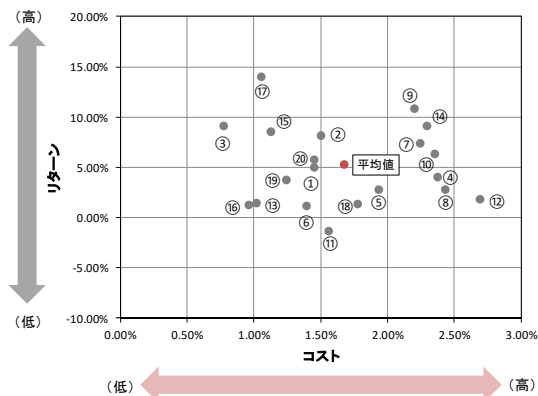
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.77%	6.48%

【2020年3月31日時点】



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%

●投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン（2021 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。

昨年と比べてリスクは 0.51 ポイント上昇しました。投資の世界では、リスクは“危険”ではなく、“値動きの幅”のことを表します。上昇したからと言って、リターンが大きくなりやすいといったことではございません。当行においては、タブレット端末を活用したご提案に以前から力を入れて取り組んでおり、お客さまの期待されるリターンに見合ったリスク水準になっているかを、具体的に目で見えてご確認いただきながらご提案差し上げます。（リターンについては前項と同様の結果となっております。）

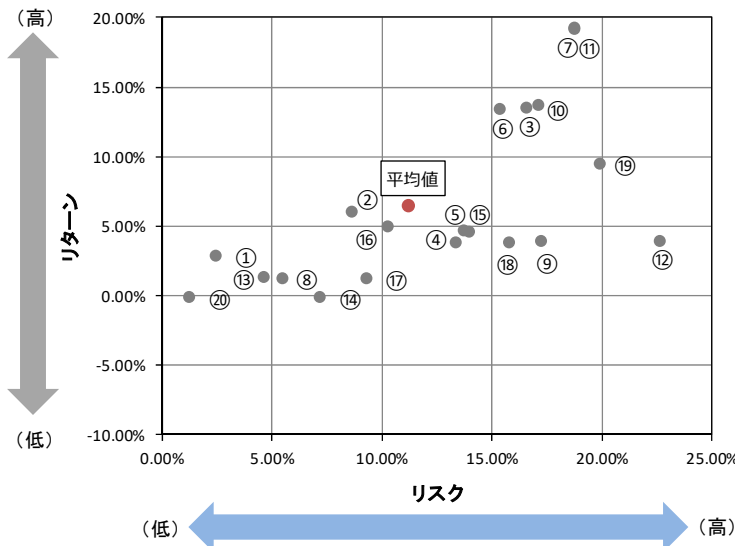
今後もお客さまのお考えに応じて、より適した商品をご提案できるよう努めてまいります。

※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

※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

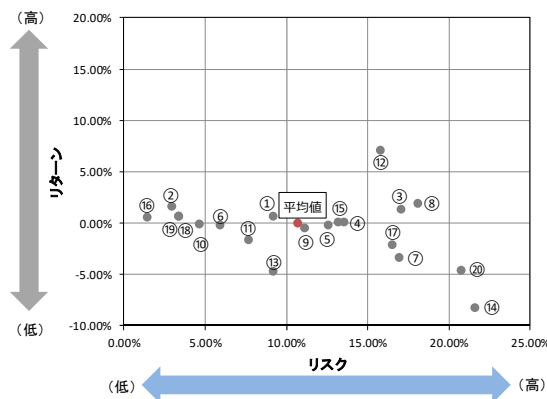
【2021年3月31日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

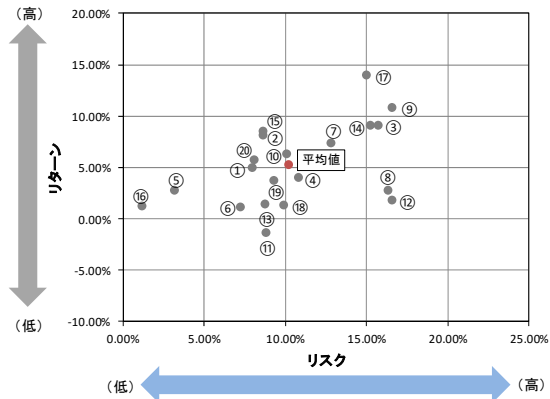
残高加重平均値	リスク	リターン
	11.21%	6.48%

【2020年3月31日時点】



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%

<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			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）
今回	前回 （）	前々回 （）				
①	②	⑤	投資のソムリエ	1.98%	2.82%	2.52%
②	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%	5.95%	8.66%
③	③	③	三菱UFJインデックス225オープン	0.79%	13.38%	16.60%
④	⑤	②	三菱UFJ Jリートオープン(3ヶ月決算型)	1.54%	3.73%	13.40%
⑤	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%	4.63%	13.78%
⑥	⑫	⑰	ひふみプラス	1.08%	13.32%	15.38%
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%
⑧	⑥	⑥	三菱UFJ外国債券オープン(毎月分配型)	1.43%	1.20%	5.51%
⑨	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%	3.80%	17.31%
⑩	⑧	⑨	次世代米国代表株ファンド	2.26%	13.65%	17.14%
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%
⑫	⑭	⑧	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%
⑬	⑩	-	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%
⑭	⑪	⑬	ドルマネーファンド	1.05%	-0.19%	7.25%
⑮	⑮	⑮	新光 J-REIT オープン	1.16%	4.51%	14.02%
⑯	⑨	⑩	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.40%	4.86%	10.32%
⑰	⑬	⑪	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	1.60%	1.14%	9.34%
⑱	⑰	⑭	新光 US-REIT オープン	2.34%	3.70%	15.83%
⑲	⑳	⑫	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%
⑳	⑯	⑯	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	0.99%	-0.21%	1.32%

※：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「投資のソムリエ」は、コロナショックによる世界的な株価下落からいち早く基準価格を回復し、その良好なパフォーマンスから様々な賞を受賞している全国的な人気ファンドです。第2位の「三菱UFJインデックス 225 オープン」は従来から当行の人気ファンドであり、日経平均株価の上昇により購入されるお客さまが増えたものと思われます。前記ファンドと同じように、世界的な株高の影響を受けて株式を中心に投資するファンド6銘柄がランキング上位に入っております。

引き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		
	2020年4月1日 ～2021年3月31日	2019年4月1日 ～2020年3月31日	2018年4月1日 ～2019年3月31日
1	投資のソムリエ	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	三菱UFJインデックス 225 オープン	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
3	ひふみプラス	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
4	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)	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
5	三菱UFJ Jリートオープン (3ヶ月決算型)	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
6	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	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)
7	グローバル・ハイクオリティ 成長株式ファンド (限定為替ヘッジ)	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
8	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (年2回決算型)	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
9	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (1年決算型)	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
10	ドルマネーファンド	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

●投信積立サービス利用先数

2020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7,914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	2021年3月31日現在	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
	40,701先	32,787先	25,676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。2020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6,271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	2021年3月31日現在	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
	36,165口座	29,549口座	22,345口座

●投資信託商品ラインアップ

今まで以上にお客さまの資産形成ニーズにお応えするため「つみたてNISA」対象商品を拡充しました。まとまったご資金でのお申込みや、資産形成のための積立投資でのお申込み等、幅広いお客さまニーズにお応えします。

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

主な投資対象		2021年3月31日現在	2020年3月31日時点	2019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）		26商品	27商品	26商品
国内	債券	2商品	2商品	2商品
	株式	12商品	12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	32商品	33商品	33商品
	不動産投信	7商品	7商品	7商品

注1 バランス型には、単位型投資信託が含まれています。

注2 投資信託は委託会社が提供する商品を導入しており、当行での組成は行っておりません。また、複数の金融商品をひとつのパッケージとした商品の取扱はありません。

●生命保険商品ラインアップ

お客さまの幅広いお考えにお応えできるよう、がん保険1商品、就業不能保障保険1商品を新たに取扱開始しました。引続き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。

商品カテゴリー	2021年3月31日現在	2020年3月31日時点	2019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）	13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	7商品	8商品
医療保険	8商品	8商品	7商品
がん保険	3商品	2商品	2商品
認知症保険	1商品	1商品	—
介護終身保険	—	—	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

注1 終身保険は、1商品が保険会社により販売休止となりました。

注2 就業不能保障保険は、1商品を商品ラインアップ見直しにより取扱いを終了、新たに1商品を取扱開始しました。

注3 生命保険は保険会社が提供する商品を導入しており、当行での組成は行っておりません。

●投資信託・生命保険アフターフォロー率（2020年度実施状況）

2020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年度は平常時よりもフォロー対象を拡大し、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さま、および年金原資保証の仕組みがない変額年金保険をご契約のすべてのお客さまについて、アフターフォローを実施いたしました。

引続き、お客さま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	2020年度	2019年度	2018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）のお客さまになります。 ・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）のお客さまになります。 ・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、または年金原資保証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（2020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。

2020年度は、コロナ禍であることを踏まえて不特定多数のお客さまにお集まりいただく形式のセミナー実施を控え、感染防止対策を講じたうえで営業店における個別相談会を中心としたほか、より多くのお客さまに情報提供できるよう、オンラインセミナーを実施しました。全体では1,400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	2020年度	2019年度	2018年度
	345回	643回	293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	2021年3月現在	2020年3月31日現在	2019年3月31日現在
1級FP技能士	65名	66名	62名
2級FP技能士	839名	829名	828名
CFP	32名	32名	32名
AFP	147名	149名	154名

以上