

「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく
取組状況（2020年度実績）の公表について

青森銀行は、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づき、具体的な取組状況を年1回公表することとしております。

今般、2020年度における取組状況ならびに成果指標（以下、KPI）の推移を取りまとめましたので、以下の通り公表いたします。

お客さまの資産形成支援にあたっては、今後も「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するべく定期的に取り組状況を検証するとともに、必要に応じて業務運営方針や取組内容の見直しを行ってまいります。

【2020年度における方針別取組状況】

（方針1）「お客さまの最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識・スキルの向上に継続的に取り組み、お客さまのニーズに応じた良質な商品・サービスをご提供するなど、お客さまの保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。

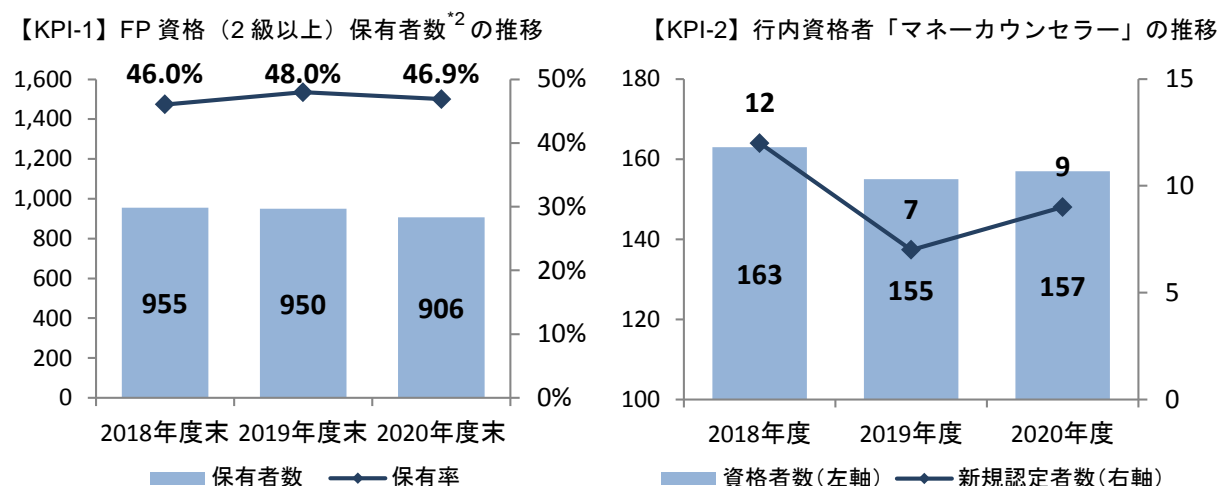
【具体的な取組内容】

職員の専門性確保

- 資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取り組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーカウンセラー^{*1}」の育成に努めており、公的資格の取得率は一定水準を確保しているほか、行内資格者も一定数を確保しております。
- また、金融商品の取扱担当者に対しては、行内研修や臨店指導・モニタリング等の実施による知識・スキルの向上に取り組んでおります。

^{*1} 「マネーカウンセラー」とは、当行の金融商品取扱担当者のうち高度な専門性を有する者に対して認定している行内資格。

【2020年度における方針別取組状況】



^{*2} 対象資格を「ファイナンシャル・プランニング技能士」および「CFP」「AFP」とし、「保有率」は嘱託およびパート職員を含めた全職員を分母として算出。

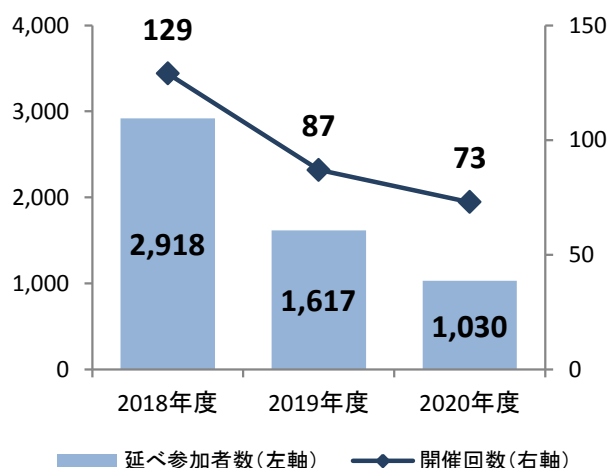
[行内研修等の実施状況]

区分	実施状況
集合研修	ニーズ喚起・提案方法関連 商品関連 コンプライアンス 等
マンツーマン指導・個店別研修	マンツーマン指導：166回（延べ） 個店別研修：295回（延べ）
募集態勢モニタリング	オンサイト20ヶ店（延べ） オフサイト834件（延べ）

誠実・公正な業務の実践

- 金融商品情報やマーケット情報など、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、お客さま向けセミナーを継続的に開催いたしました。対面によるセミナー開催に際しては、新型コロナウイルスへの十分な感染対策を講じた上で、少人数での開催に努めました。また、非対面での情報提供として、WEBセミナーを実施いたしました。

【KPI-3】お客さま向けセミナーの開催状況



(方針 2) お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスを提供してまいります。
 また、金融商品やサービスをご利用いただくに際しては、商品の基本的な利益・損失、お客様にご負担いただく手数料などの重要な情報を適切にわかり易くご説明いたします。

【具体的な取組内容】

新商品・サービスの導入

- お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。
- 今後のマーケットの成長が期待できる分野の株式を投資対象とするファンドや、株や債券との相関が低いカテゴリーのファンドを新規導入しました。また、時間分散での資産形成を支援するため、つみたて NISA 専用ファンドを拡充しました。

[新商品の導入状況]

区分	カテゴリ	商品名	備考
投資信託	単位型	ゴールドマン・サックス社債／国際分散投資戦略ファンド	2020年7月、8月取扱い
	海外株式	ひふみワールド+	
	海外その他	ピクテ・ゴールド（為替ヘッジあり）	
	国内外株式	ニッセイ・ワールド・スポーツ・ファンドーメダリストーBコース（為替ヘッジなし）	
	国内株式	女性活躍応援ファンド	
	海外株式	つみたて米国株式（S&P500）	

【2020 年度における方針別取組状況】

[投資信託商品ラインナップ^{*3}]

カテゴリ	取扱商品数	比率
国内債券	2	4%
国内株式	5	9%
海外債券	13	24%
先進国	7	13%
新興国	3	6%
先進国・新興国	3	6%
海外株式	13	24%
先進国	2	4%
新興国	3	6%
先進国・新興国	8	15%
国内 REIT	1	2%
海外 REIT	2	4%
バランス型	17	31%
その他	1	2%
合計	54	100%

[保険商品ラインナップ]

	カテゴリ	取扱商品数	比率
一時払	円建	4	27%
	定額年金	1	7%
	変額年金	0	0%
	定額養老	0	0%
	終身	3	20%
	外貨建	11	73%
	定額年金	4	27%
	変額年金	1	7%
	定額養老	1	7%
	終身	5	33%
	合計	15	100%
平準払	年金	3	17%
	終身	4	22%
	医療・がん	6	33%
	定期・収入保障	5	28%
	合計	18	100%

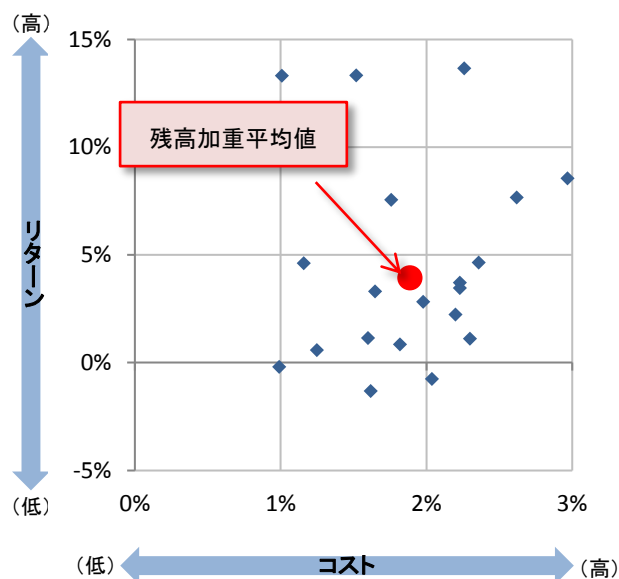
^{*3} インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1商品として記載。

【2020 年度における方針別取組状況】

【KPI-4】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄の「コスト・リターン」および「リスク・リターン」 **共通 KPI**

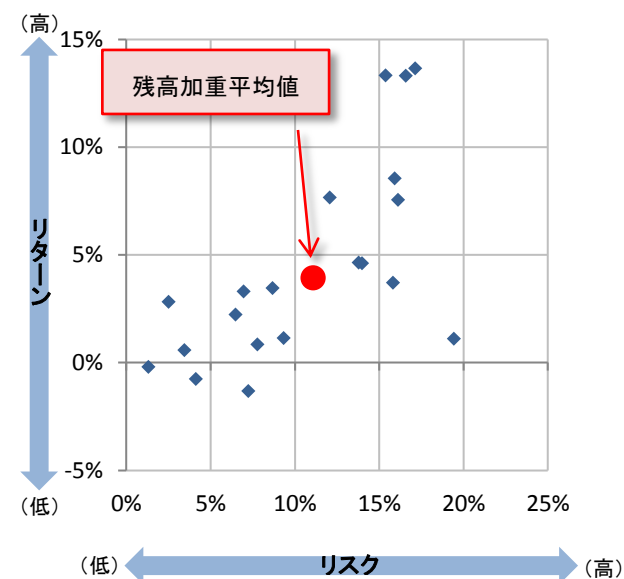
■2021 年 3 月末基準

[コスト・リターン]



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.89%	3.92%

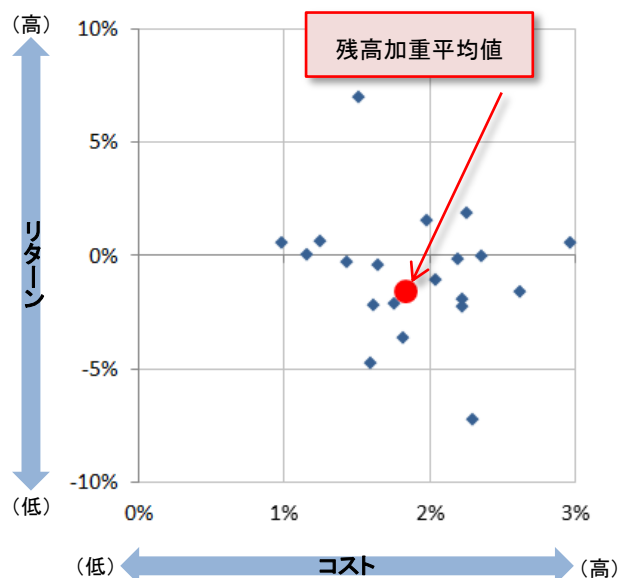
[リスク・リターン]



残高加重平均値	リスク	リターン
	11.09%	3.92%

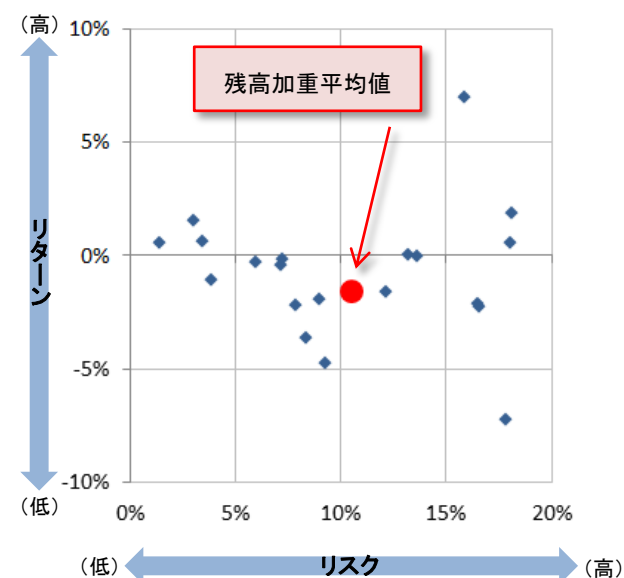
■2020 年 3 月末基準 (参考)

[コスト・リターン]



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	-1.60%

[リスク・リターン]

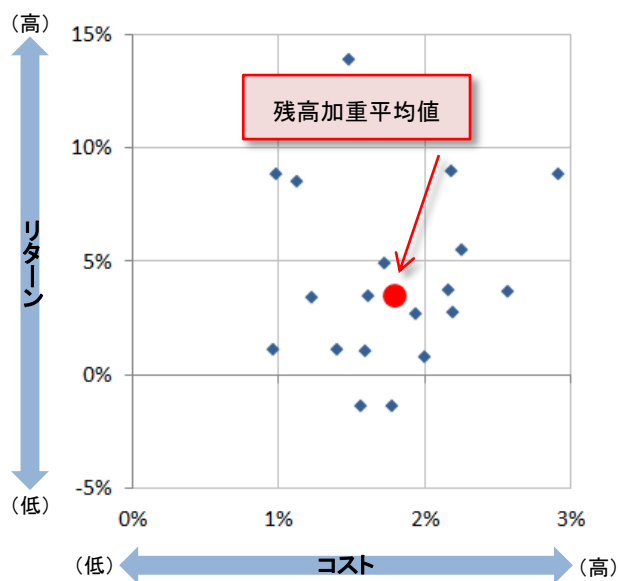


残高加重平均値	リスク	リターン
	10.55%	-1.60%

【2020 年度における方針別取組状況】

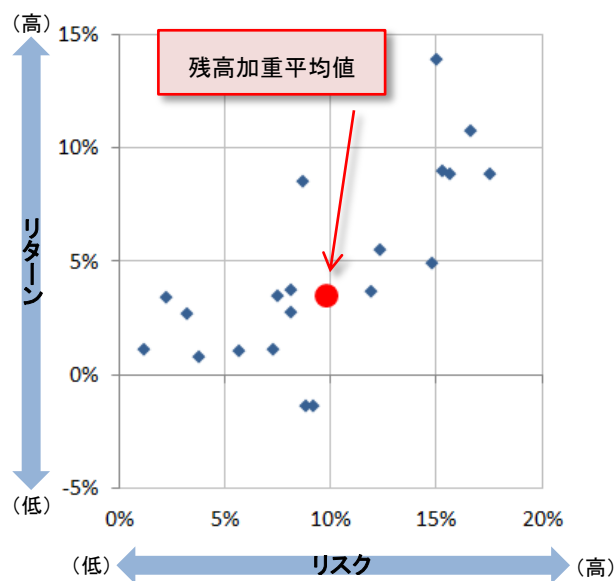
■2019 年 3 月末基準（参考）

[コスト・リターン]



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.80%	3.44%

[リスク・リターン]



残高加重平均値	リスク	リターン
	9.82%	3.44%

【2020年度における方針別取組状況】

[投資信託預かり残高上位 20 銘柄^{*4}]

(単位: %)

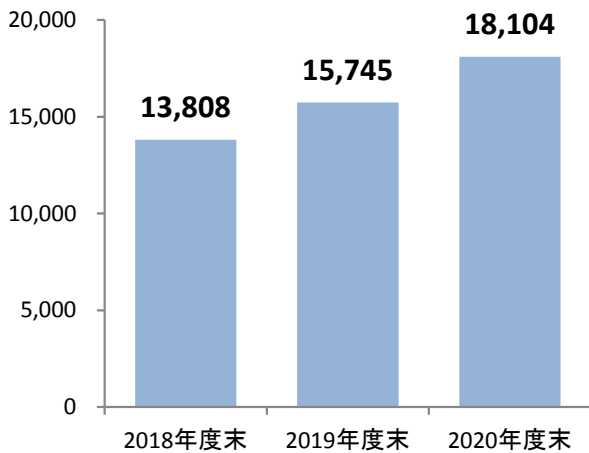
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	1.60%	9.34%	1.14%
2	新光US-REITオープン	2.23%	15.83%	3.70%
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.36%	13.78%	4.63%
4	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.45%	0.58%
5	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.30%	19.44%	1.11%
6	ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	7.78%	0.84%
7	投資のソムリエ	1.98%	2.52%	2.82%
8	ひふみプラス	1.52%	15.38%	13.32%
9	次世代米国代表株ファンド	2.26%	17.14%	13.65%
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	15.93%	8.55%
11	トレンド・アロケーション・オープン	1.62%	7.25%	▲ 1.33%
12	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.62%	12.07%	7.66%
13	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	13.98%	4.60%
14	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	0.99%	1.32%	▲ 0.21%
15	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.76%	16.13%	7.55%
16	パトナムインカムオープン	2.20%	6.49%	2.23%
17	BAMワールド・ボンド&カレンシー・ファンド(毎月決算型)	2.04%	4.13%	▲ 0.76%
18	バリュー・ボンド・ファンド(為替ヘッジなし)(毎月決算型)	2.23%	8.68%	3.46%
19	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)	1.65%	6.96%	3.30%
20	ストックインデックスファンド225	1.01%	16.58%	13.31%

^{*4} 2021年3月末時点で設定後5年以上の投資信託が対象

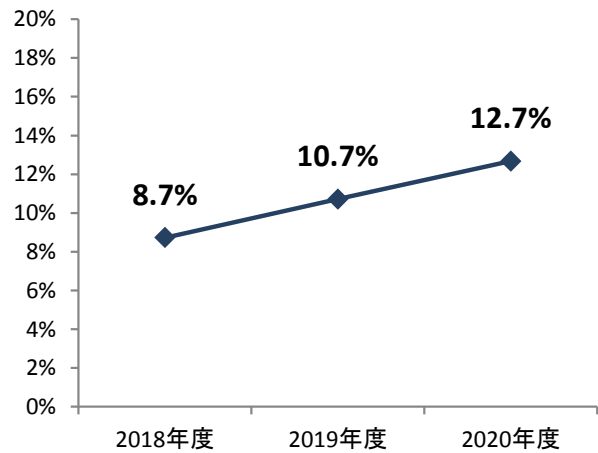
長期・積立・分散投資の推進

- お客さまの資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法をご紹介する提案活動を行っております。
- その結果、中長期的な資産形成手段である「積立投信」をご利用されるお客さまが増加傾向にあります。また、複数の資産に分散して投資を行う「バランス型」の投資信託を選択される割合が、2020 年度販売総額のうち約 2 割を占めております。
- 運用損益別お客さま比率につきましては、2021 年 3 月末時点では 80.7%のお客さまの運用損益がプラスとなりました。主にコロナショック後の相場回復を要因として、運用損益がプラスのお客さまの割合は、2020 年 3 月比で 51.6 ポイント増加しました。

【KPI-5】 積立投信ご利用先数（人）



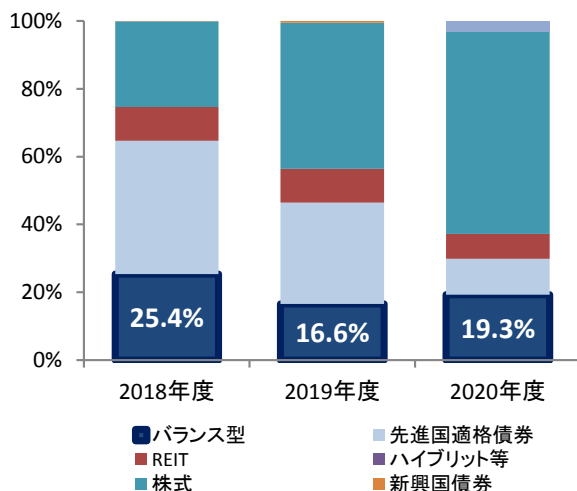
【KPI-6】 投資信託販売額に占める積立投信の割合



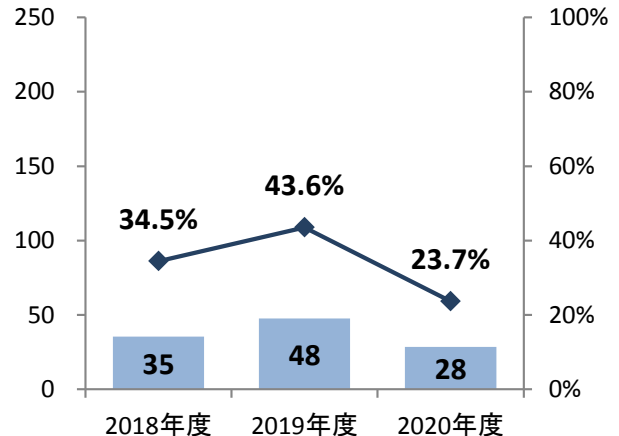
【KPI-7】 「つみたて NISA」口座数および残高（2020 年度末）

口座数	残 高
9,537 口座	1,492 百万円

【KPI-8】 投資信託「バランス型」「元本確保型」の販売割合

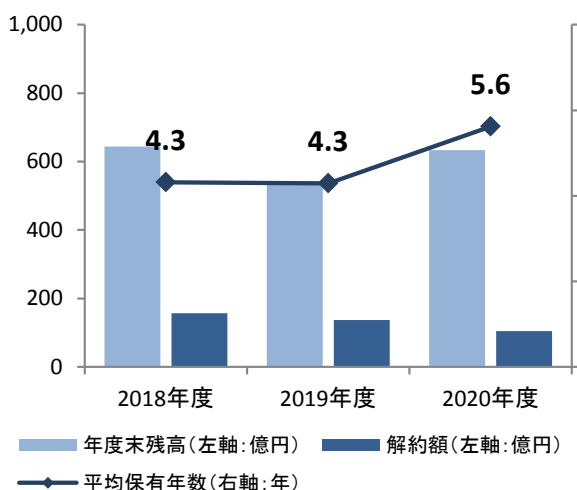


【KPI-9】 「毎月分配型」投資信託の販売額（億円）割合

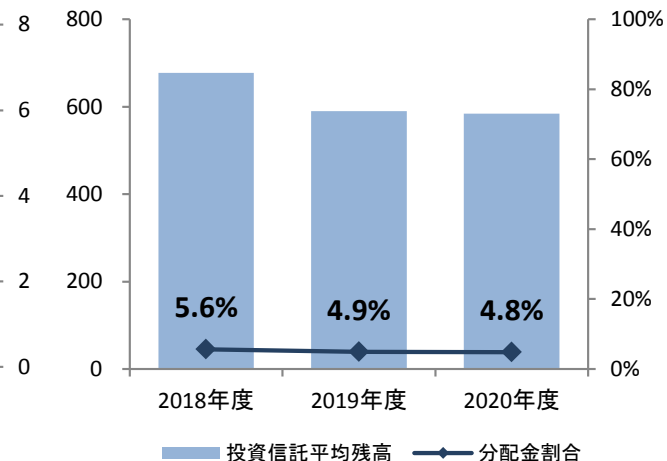


【2020年度における方針別取組状況】

【KPI-10】 投資信託の平均保有年数^{*5}



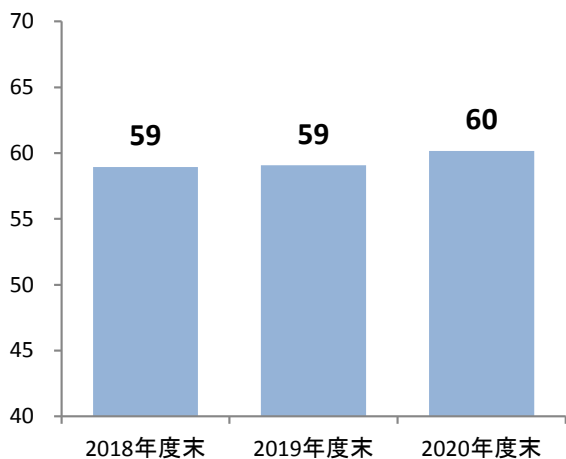
【KPI-11】 投資信託残高に占める分配金^{*6}の割合



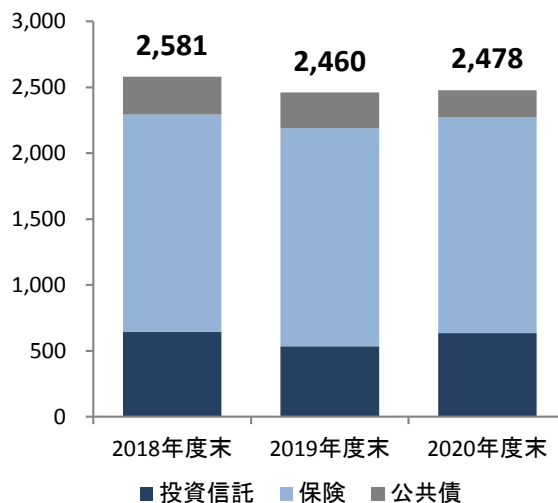
^{*5} 「平均保有年数」は、当年度末残高と前年度末残高の平均を年度中の解約・償還額で除して算出。

^{*6} 「分配金」は再投資分を除いて算出。

【KPI-12】 金融商品保有先数^{*7}の推移 (千人)



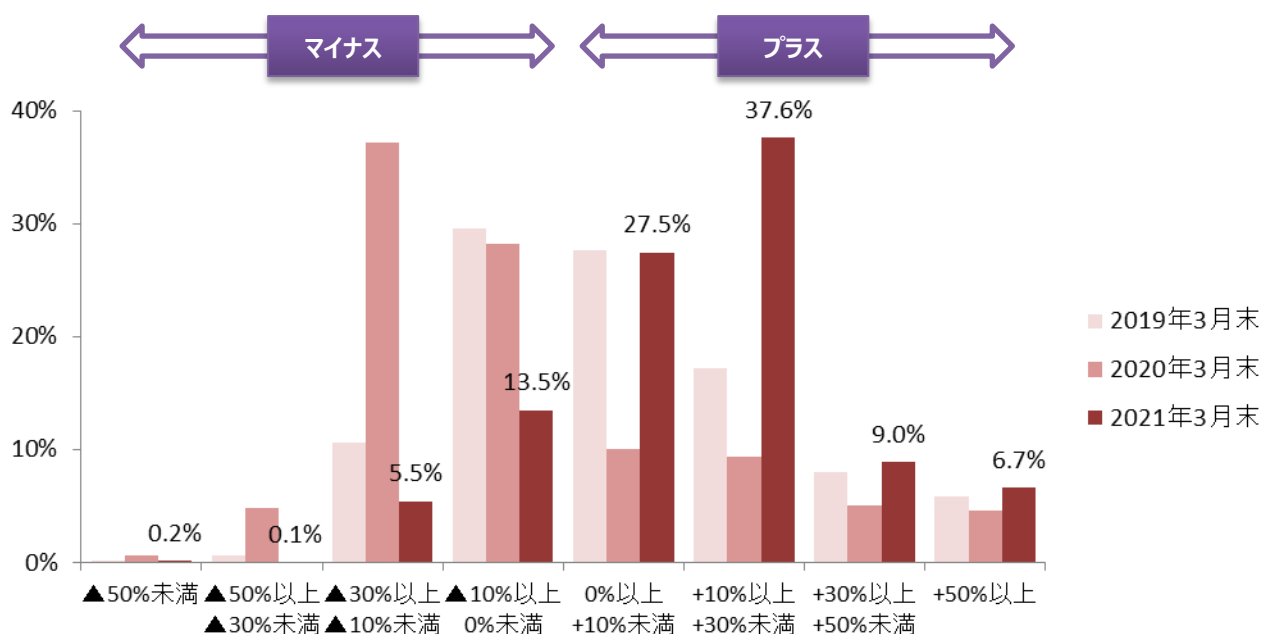
【KPI-13】 預かり資産残高の推移 (億円)



^{*7} 「金融商品保有先数」には個人のほか、法人のお客さまを含む。

【2020年度における方針別取組状況】

【KPI-14】投資信託運用損益別お客さま比率^{*8} **共通 KPI**



運用損益率	マイナス	プラス
2019年3月末	41.2%	58.8%
2020年3月末	70.9%	29.1%
2021年3月末	19.3%	80.7%

損益区分	▲50%未満	▲50%以上 ▲30%未満	▲30%以上 ▲10%未満	▲10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2019年3月末	0.2%	0.7%	10.7%	29.6%	27.6%	17.3%	8.0%	5.9%
2020年3月末	0.6%	4.9%	37.2%	28.2%	10.0%	9.4%	5.1%	4.6%
2021年3月末	0.2%	0.1%	5.5%	13.5%	27.5%	37.6%	9.0%	6.7%

^{*8} 2021年3月末（基準日）までの「トータルリターン」を基準日時点の評価金額で除して損益率を算出。

【2020 年度における方針別取組状況】

(方針 3) 商品・サービスの提供にあたっては、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理してまいります。

【具体的な取組内容】

手数料等の適切な説明

- 金融商品のご案内にあたっては、お客さま本位の商品選定を行うとともに、特定の商品提供会社や特定の金融商品等を合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないよう、適切に運用しております。
- また、ご契約に際しては、お客さまにご負担いただく手数料や、当行が商品提供会社より受け取る販売手数料や代理店手数料等について、適切に説明するよう努めております。
- その結果、販売実績につきましては、特定の商品もしくは手数料率が高い商品等に偏ることの無い構成となっております。

【KPI-15】投資信託の販売額上位商品（2020 年度実績）

順位	商品名	運用会社 ^{*9}	販売額	構成比	手数料率（税込） ^{*10}	
					販売手数料	信託報酬
1	ひふみワールド+	レオス	1,798	14.9%	2.20%	1.353% ~1.628%
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ	1,593	13.2%	2.75%	1.810% 程度
3	投資のソムリエ	AMOne	1,559	13.0%	2.20%	1.540%
4	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱 UFJ	1,212	10.1%	2.75%	2.420%
5	One円建て債券ファンド 2021-03	AMOne	582	4.8%	0.55% ~1.10%	0.429%

^{*9} 運用会社の正式名称は以下の通り。

「レオス」レオス・キャピタルワークス 「ピクテ」ピクテ投信

「AMOne」アセットマネジメント One 「三菱 UFJ」三菱 UFJ 国際投信

^{*10} 「手数料率」は店頭取扱手数料を記載。

【2020 年度における方針別取組状況】

【KPI-16】一時払型保険の販売額上位商品（2020 年度実績）

順位	商品名	保険会社 ^{*11}	販売額	構成比	手数料率（税込） ^{*12}	
					初年度	次年度以降 累積
1	生涯プレミアムワールド5	T&D F 生命	4,845	30.9%	4.00%	0.30%
2	プレミアプレゼント2（外貨建）	第一 F 生命	2,188	14.0%	4.50%	1.00%
3	プレミアカレンシー3（外貨建）	第一 F 生命	2,040	13.0%	1.75%	0.25%
4	夢のかたちプラス	日本生命	1,312	8.4%	1.75%	0.25%
5	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	1,220	7.8%	3.50%	0.20%

^{*11} 保険会社の正式名称は以下の通り。

「T&D F 生命」 T&D フィナンシャル生命 「第一 F 生命」 第一フロンティア生命

^{*12} 「手数料率」は販売額が最も多い区分の代表的な手数料率を記載。「次年度以降累積」は、2年目以降保険会社から支払われる手数料率の合算値。

説明・募集態勢の適切な管理

- お客さまから頂いたご要望・苦情等につきましては、その発生原因等を踏まえ、お客さまのニーズを的確に把握するとともに、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう、行内に設置した「委員会」等におきまして、適宜検証を行っております。
- また、お客さま満足度の向上を図るため、営業店職員の窓口対応や電話対応等の接遇状況について、外部機関によるモニター調査を年度ごとに実施し、不断の改善に努めております。

【お客さまからのご要望・苦情等発生件数】

区分	2018 年度	2019 年度	2020 年度
全体	284	276	272
うち金融商品関連	19	26	26

2019 年度公表分より全体件数よりお褒めの言葉等を除外のうえ算出。

【2020 年度における方針別取組状況】

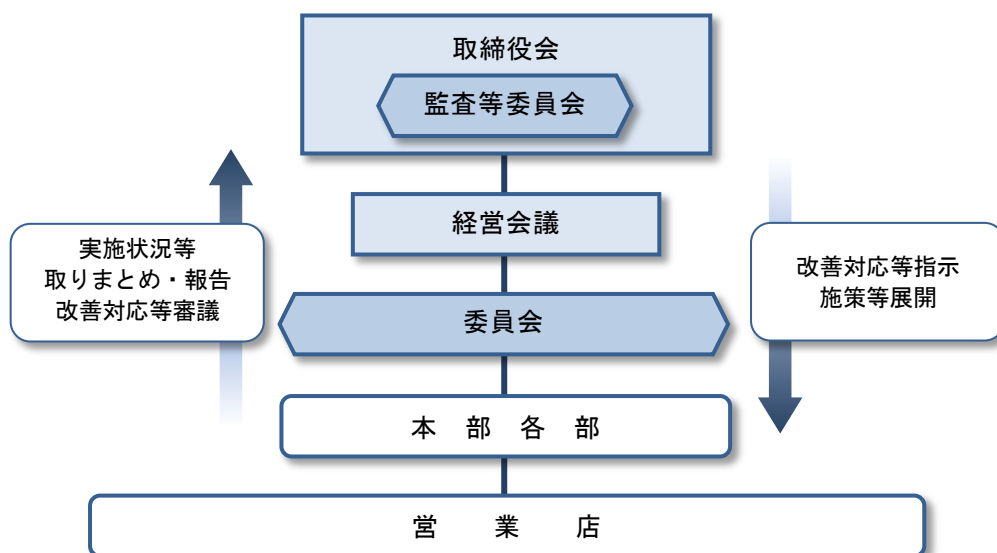
(方針 4)「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するため、定期的に本方針を踏まえた具体的な取組状況を検証し、必要に応じた見直し、改善を図ってまいります。

【具体的な取組内容】

取組状況の検証

- 方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度毎に実績を取りまとめ、行内に設置した「委員会」や「経営会議」「取締役会」等におきまして情報を共有するとともに、改善策等の検討を行っております。

〔「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」実践に向けたガバナンス体制〕



以上