2018 年 8 月 23 日

株式会社青森銀行

「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（2017 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、2017 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。

なお、今回の公表においては、2018 年 6 月 29 日に金融庁が公表した「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」に基づき、「①運用損益別顧客比率」「②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「③投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン」を含めた、新たな KPI を追加記載しております。

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参ります。

【2017 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参ります。

【具体的な取組内容】

職員の専門性確保

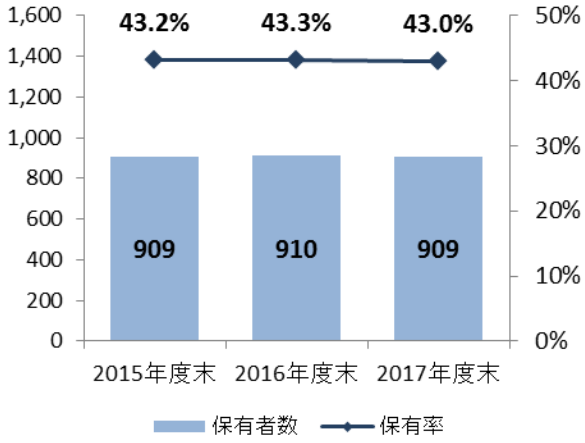
○ 資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取り組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーカウンセラー[*1]」の育成に努めており、公的資格の取得率は一定水準を確保しているほか、行内資格者も着実に増加しております。

○ 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。

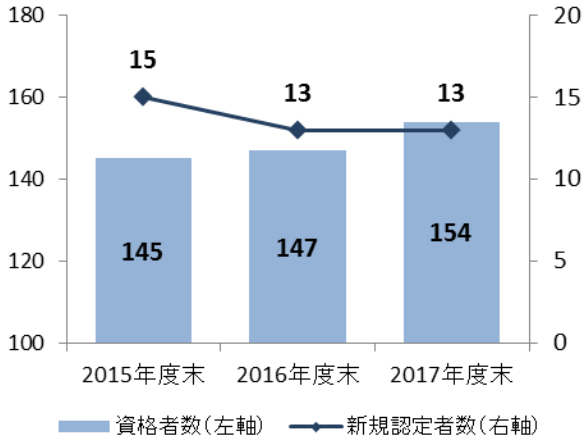
[*1] 「マネーカウンセラー」とは、当行の金融商品取扱担当者のうち高度な専門性を有する者に対して認定している行内資格。

【2017 年度における方針別取組状況】

【KPI-1】FP 資格（2 級以上）保有者数[*2]の推移



【KPI-2】行内資格者「マネーカウンセラー」の推移



[*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］

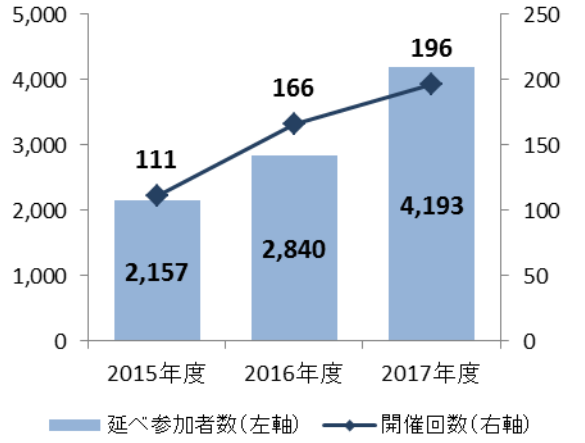
区分	実施状況
集合研修	FD 講習会：3 回　新商品等導入研修：9 回
マンツーマン指導・個店別研修	マンツーマン指導：324 回（延べ）　個店別研修：583 回（延べ）
募集態勢モニタリング	85 ヶ店（延べ）

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の開催を拡大いたしました。

○ また、ご来店の難しいお客さまに対する取り組みとして、ホームページ（HP）による情報提供の充実を図りました。

【KPI-3】お客さま向けセミナーの開催状況



［HP による情報提供の充実］

（投資信託ファンド情報の充実）

（個人型確定拠出年金「iDeCo」専用サイトの新設）

（方針 2）お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスを提供して参ります。
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、お客さま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

○ お客さま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に実施しております。
○ また、ご来店の難しいお客さまの取引利便性向上を図りつつ、お客さまの多様なニーズにお応えするため、SBI 証券との提携による金融商品仲介業務を開始いたしました。

［新商品の導入状況］

区　分	カテゴリ	商　品　名	備　考
投資信託	バランス型	投資のソムリエ	
	国内債券	DLIBJ 公社債オープン（中期コース）	
	国内外株式	ひふみプラス	
	国内株式	つみたて日本株式（日経平均）	つみたて NISA 専用
	海外株式	つみたて先進国株式	つみたて NISA 専用
	バランス型	つみたて 4 資産均等バランス	つみたて NISA 専用
保険	外貨建定額終身	ふるは～と J ロードグローバル	
	外貨建定額終身	エブリバディプラス	
	外貨建定額終身	プレミアプレゼント	
	外貨建変額保険	夢のプレゼント	
	外貨建変額年金	プレミアベスト	

【2017 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	10%
海外債券		13	27%
	先進国	6	12%
	新興国	3	6%
	先進国・新興国	4	8%
海外株式		10	20%
	先進国	3	6%
	新興国	3	6%
	先進国・新興国	4	8%
国内 REIT		1	2%
海外 REIT		2	4%
バランス型		15	31%
合　計		48	100%

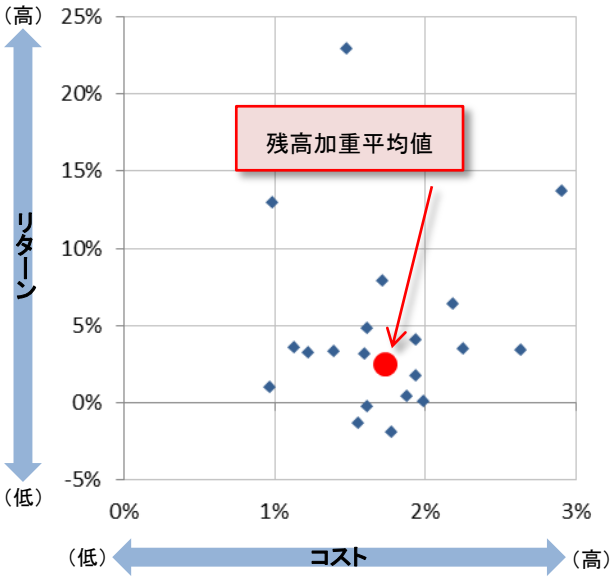
［保険商品ラインナップ[*3]］

カテゴリ			取扱商品数	比率
一時払	円建		3	20%
		定額年金	0	0%
		変額年金	0	0%
		終身	3	20%
		介護・医療	0	0%
	外貨建		12	80%
		定額年金	2	13%
		変額年金	4	26%
		終身	6	40%
		介護・医療	0	0%
	合　計		15	100%
平準払	年金・養老		3	16%
	終身		2	11%
	医療・がん		7	38%
	定期・収入保障		6	33%
	合　計		18	100%

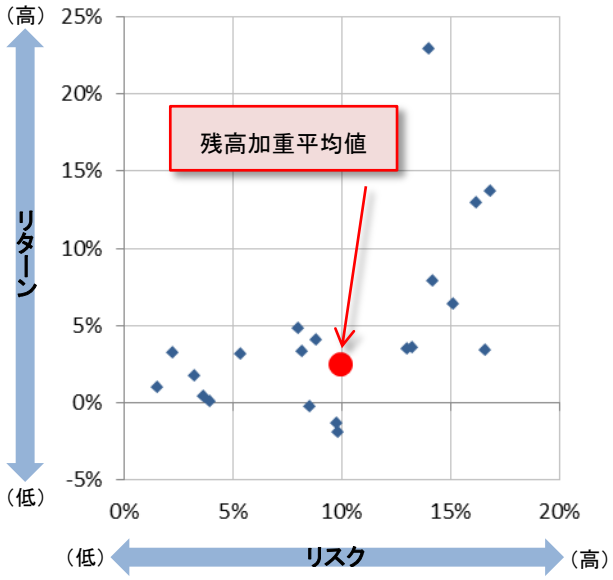
[*3] インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1 商品として記載。

【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」

［コスト・リターン］



［リスク・リターン］



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.74%	2.52%

残高加重平均値	リスク	リターン
	9.97%	2.52%

【2017 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］

	ファンド名
1	三菱 UFJ 豪ドル債券インカムオープン（愛称：『夢実月』）
2	新光 US-REIT オープン（愛称：『ゼウス』）
3	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）
4	三井住友・グローバル・リート・オープン（愛称：『世界の大家さん』）
5	トレンド・アロケーション・オープン
6	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）
7	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド
8	MHAM J-REIT インデックスファンド（毎月決算型）（愛称：『ビルオーナー』）
9	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）（愛称：『円奏会』）
10	BAM ワールド・ボンド＆カレンシー・ファンド（毎月決算型）（愛称：『ウィンドミル』）
11	ひふみプラス
12	ニッセイ/パトナム・インカムオープン
13	三菱 UFJ 外国債券オープン（毎月分配型）
14	世界三資産バランスファンド（毎月分配型）（愛称：『セッション』）
15	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（愛称：『健次』）
16	投資のソムリエ
17	ネクストコア
18	ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）
19	ストック インデックス ファンド 225
20	ニッセイ高金利国債券ファンド（愛称：『スリーポイント』）

［SBI 証券との提携による金融商品仲介業務の開始（HP 画面）］

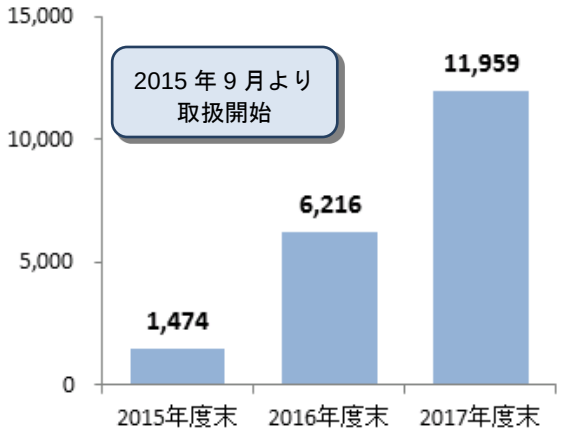
長期・積立・分散投資の推進

○ 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。

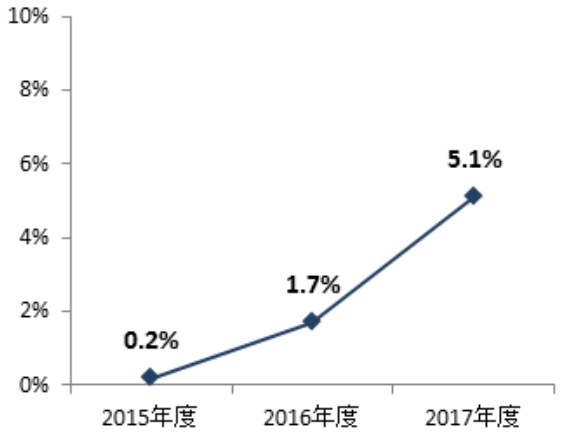
○ その結果、中長期的な資産形成手段である「積立投信」をご利用されるお客さまや、複数の資産に分散して投資を行う「バランス型の投資信託」を選択されるお客さまが増加傾向にあります。

○ また、当行でご契約いただいた金融商品につきましては、短期間で解約となる割合は低く、保有期間は長い傾向にあります。

【KPI-5】積立投信ご利用先数（人）



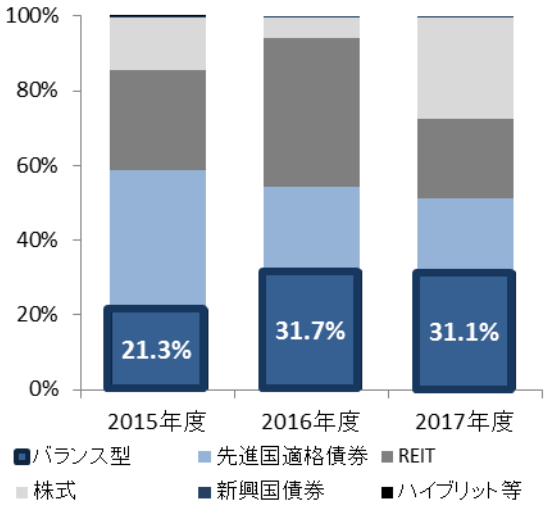
【KPI-6】投資信託販売額に占める積立投信の割合



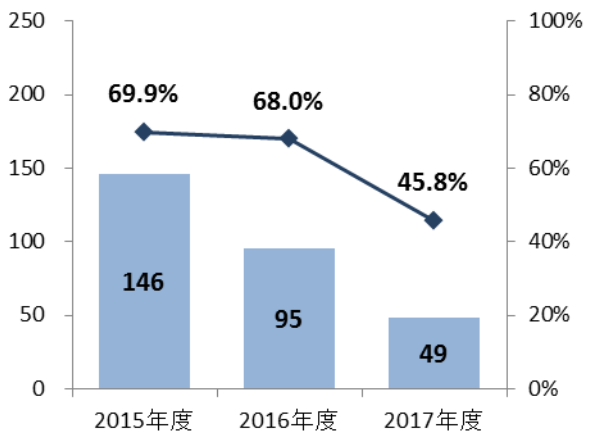
【KPI-7】「つみたて NISA」口座数および残高（2017 年度末）

口座数	残　高
3,286 口座	25 百万円

【KPI-8】投資信託「バランス型ファンド」の販売割合

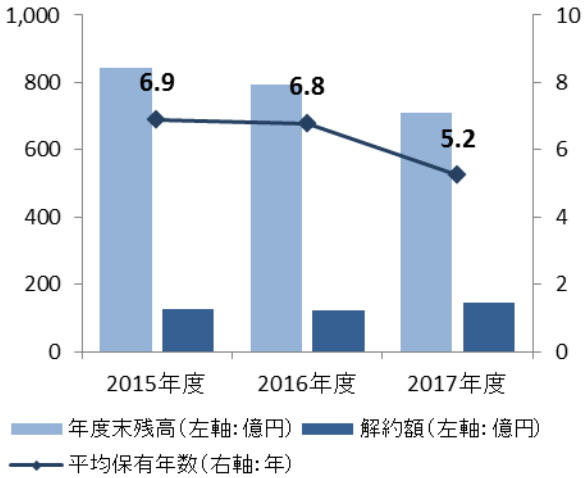


【KPI-9】「毎月分配型」投資信託の販売額（億円）・割合

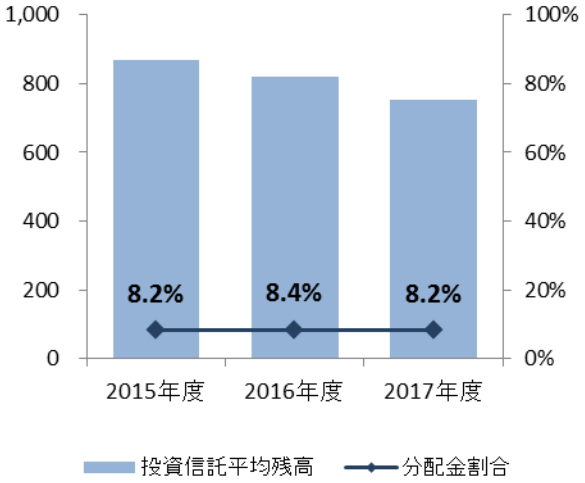


【2017 年度における方針別取組状況】

【KPI-10】投資信託の平均保有年数[*4]

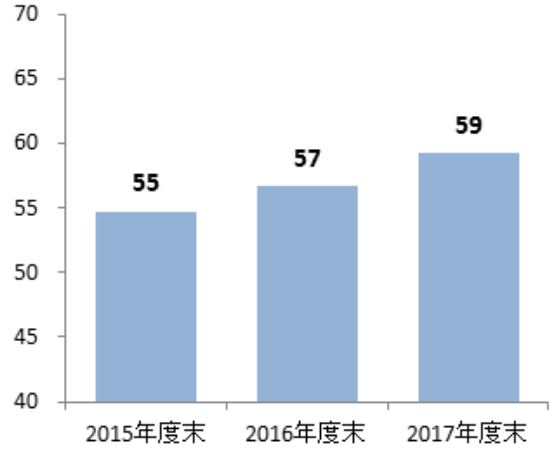


【KPI-11】投資信託残高に占める分配金[*5]の割合

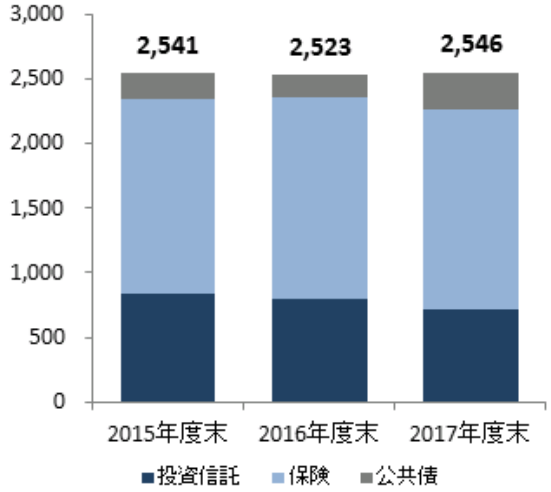


[*4]「平均保有年数」は、当年度末残高と前年度末残高の平均を年度中の解約・償還額で除して算出。
[*5]「分配金」は再投資分を除いて算出。

【KPI-12】金融商品保有先数[*6]の推移（千人）

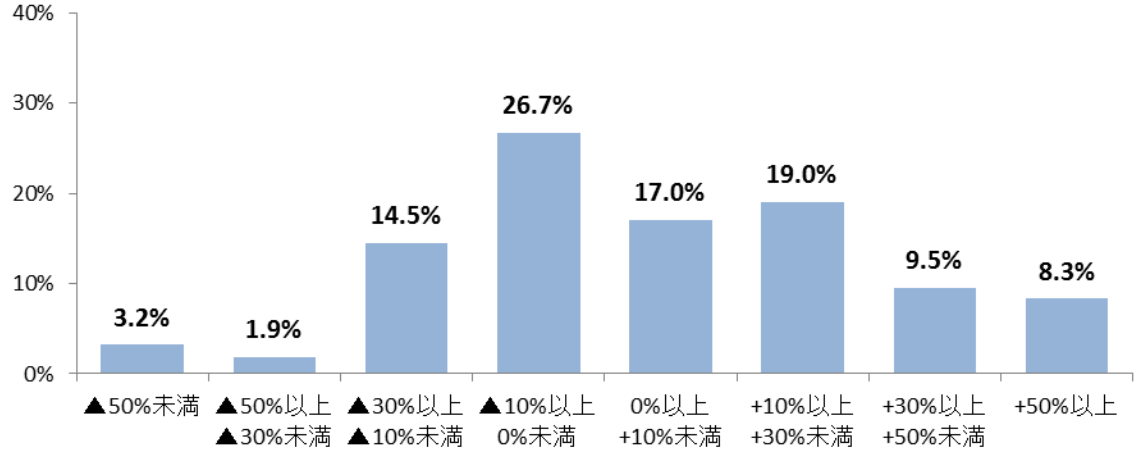


【KPI-13】預かり資産残高の推移（億円）



[*6]「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。

【KPI-14】投資信託運用損益別お客さま比率[*7]



[*7] 2018 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。基準日までに全部売却・償還された銘柄も対象に含む。

（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、適切に管理して参ります。

【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（2017 年度実績）

順位	商　品　名	運用会社[*8]	販売額	構成比	手数料率（税込）[*9]	
					販売手数料	信託報酬
1	トレンド・アロケーション・オープン	三菱UFJ国際	1,499	14.7%	2.16%	1.1704%
2	新光 US-REIT オープン	AMOne	1,487	14.6%	2.70%	1.6524%
3	ひふみプラス	レオス	1,473	14.4%	2.16%	0.8424% ～ 1.0584%
4	三菱 UFJ 豪ドル債券インカムオープン	三菱UFJ国際	1,095	10.7%	2.16%	1.1340%
5	投資のソムリエ	AMOne	1,006	9.8%	2.16%	1.5120%

[*8] 運用会社の正式名称は以下の通り。
「三菱 UFJ 国際」三菱 UFJ 国際投信　「AMOne」アセットマネジメント One 「レオス」レオス・キャピタルワークス
[*9]「手数料率」は店頭取扱手数料を記載。「ひふみプラス」の信託報酬率は純資産総額に応じて決定。

【KPI-16】一時払型保険の販売額上位商品（2017 年度実績）

順位	商　品　名	保険会社[*10]	販売額	構成比	手数料率（税込）[*11]	
					初年度	次年度以降累積
1	プレミアカレンシー・プラス２（豪ドル建）	第一Ｆ生命	4,168	26.9%	1.75%	0.50%
2	プレミアレシーブ（円建）	第一Ｆ生命	1,934	12.5%	0.35%	0.00%
3	プレミアカレンシー・プラス２（米ドル建）	第一Ｆ生命	1,546	9.9%	1.75%	0.50%
4	プレミアレシーブ（豪ドル建）	第一Ｆ生命	1,394	9.0%	3.25%	0.70%
5	生涯プレミアムワールド４	T&DＦ生命	888	5.7%	4.35%	3.60%

[*10] 保険会社の正式名称は以下の通り。
「第一Ｆ生命」第一フロンティア生命　「T&DＦ生命」T&D フィナンシャル生命
[*11]「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、「顧客サポート等管理委員会」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、営業店職員の窓口応対や電話応対等の接遇状況について、外部機関によるモニター調査を半期毎に実施し、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	2015 年度	2016 年度	2017 年度
全　体	425	408	380
うち金融商品関連	21	16	12

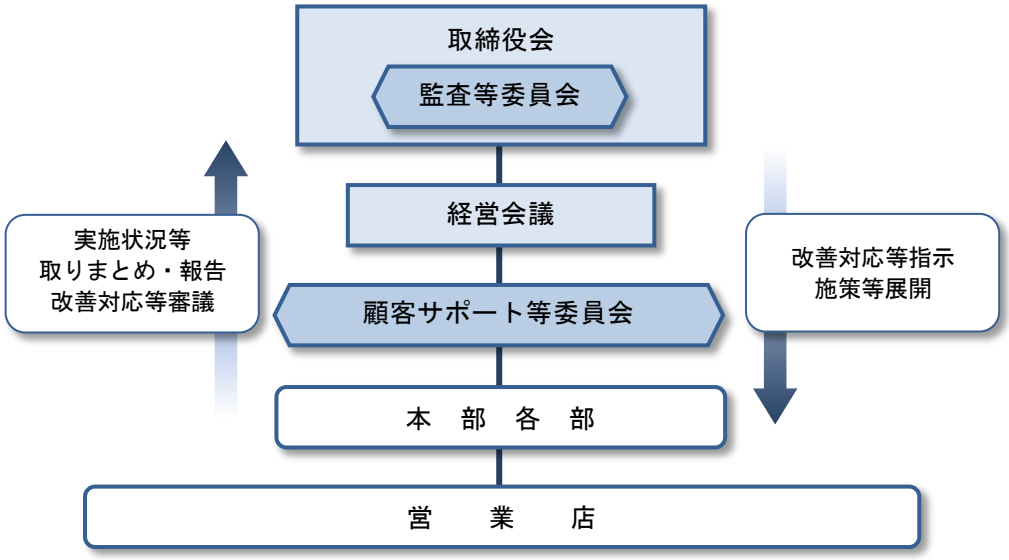
（方針 4）「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するため、定期的に本方針を踏まえた具体的な取組状況を検証し、必要に応じた見直し、改善を図って参ります。

【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、半期毎に実績を取りまとめ、「顧客サポート等管理委員会」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