

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」にかかる 取組状況について ～2020年度～

千葉興業銀行は、資産運用関連業務において「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表し、お客さまの多様なニーズに合わせた最適なお提案やコンサルティングの実践により、お客さまの安定的な資産形成の実現をサポートできるよう取り組みを行っています。

本方針に基づく取組状況を分かりやすくご確認いただけるよう成果指標（K P I）を取りまとめ公表いたします。

<取組方針>

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築
2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供
3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施
4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

1. お客様ニーズに適した商品ラインアップの構築

<アクションプラン>

- 中長期的な投資視点等、お客様ニーズに沿った質の高い商品ラインアップの維持に向け、商品導入・改廃プロセスを高度化します。

<2020年度の主な取り組み>

- 2021年3月末時点で、投資信託は121商品（うちノーロード22商品）、保険商品は37商品をご用意しています。
- 投資信託においては、お客様の資産形成・資産運用に関する多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの拡充に努めています。値上がり益期待や複利効果を得られるような、お客様の資産成長に繋がる株式型の商品や長期保有に適したバランス型の商品が多くなりました。
- 生命保険では、年金や介護・医療、相続・贈与等のお客様の将来の備え、幅広いニーズに応じた商品ラインアップをご用意しており、お客様のご意向やニーズ等を十分にお伺いしたうえで最適な商品をご提案しています。
- 市場環境やお客様のニーズ動向を勘案した検討体制を構築し、お客様に適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップを整備しています。（投資信託等選定委員会・保険商品選定委員会の設置）

● 投資信託ラインアップ（2021年3月末）

カテゴリー	取扱商品数	比率
国内債券	5	4.1%
国内株式	17	14.0%
国内リート	4	3.3%
海外債券	23	19.0%
海外株式（※1）	39	32.2%
海外リート	9	7.4%
バランス型	21	17.4%
その他	3	2.5%
合計	121	100.0%
うちノーロード	22	18.2%

（※1）国内外の株式に投資する商品は「海外株式」に含む

● 保険商品ラインアップ（2021年3月末）

カテゴリー	商品数	比率	
一時払	円建	6	30.0%
	定額年金	1	5.0%
	変額年金	0	0.0%
	定額終身（※2）	5	25.0%
	変額終身	0	0.0%
	介護終身	0	0.0%
	外貨建	14	70.0%
	定額年金・養老保険	3	15.0%
	変額年金	0	0.0%
	定額終身（※2）	9	45.0%
	変額終身	0	0.0%
	介護終身	2	10.0%
	合計	20	100.0%

（※2）介護プラン選択型の商品は「定額終身」に含む

カテゴリー	商品数	比率	
平準払	年金・養老保険	3	17.6%
	終身保険（※3）	5	29.4%
	定期・所得保障保険	3	17.6%
	医療保険	3	17.6%
	がん保険	3	17.6%
	学資保険	0	0.0%
	介護保険	0	0.0%
	合計	17	100.0%

（※3）介護プラン選択型の商品は「終身保険」に含む

<2020年度の主な取り組み>

- 人生100年時代において将来に備えた資産形成等、長期的な投資視点を踏まえ、お客さまの多様な資産運用ニーズに対応しうる質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さまの長期的な資産形成・資産運用のサポートに取り組んでいます。
- 内外株式相場の上昇を追い風に、株式へ投資する投資信託の販売が好調に推移しました。
- 引き続き、相場動向やお客さまの保有資産の損益状況等に関する情報提供を実施し、お客さまそれぞれの投資ゴールの共有や適切なアフターフォロー等を通じたコンサルティングを進めるとともに、お客さまの声を活用した商品・サービス改善への取り組みを通じ、お客さま満足の向上に努めてまいります。

●投資信託販売額上位10銘柄（2020年4月～2021年3月末）

順位	商品名	運用会社名	カテゴリー	決算頻度	約定金額（百万円）
1	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	海外株式	年1回	10,609
2	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（年2回決算型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	海外株式	年2回	9,253
3	明治安田米国中小型成長株式ファンド	明治安田アセットマネジメント	海外株式	年2回	9,250
4	SBI中小型成長株ファンド ジェネクスト（年2回決算型）	SBIアセットマネジメント	国内株式	年2回	5,940
5	まるごとひふみ50	レオス・キャピタルワークス	バランス型	年1回	4,246
6	女性活躍応援ファンド	大和アセットマネジメント	国内株式	年2回	3,861
7	米国成長株式ファンド	三井住友トラスト・アセットマネジメント	海外株式	年1回	2,470
8	ダイワ・U S - R E I T ・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	大和アセットマネジメント	海外リート	毎月	2,254
9	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族	野村アセットマネジメント	海外株式	年1回	2,115
10	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	海外株式	年1回	2,037

2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

<アクションプラン>

- お客さまの資産・負債状況にかかるヒアリングをしっかりと行い、各種分析等を実施し、お客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等を正確に把握する体制を構築します。
- お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供の充実を推進します。
- お客さまに対する付加価値の高いサービスの提供のため、商品提供プロセスの一層の標準化等を通じて、商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めます。
- 店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じたコンサルティング手法の高度化に努めます。
- 手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めるとともに、コンサルティングプロセスに係るモニタリングを運営・高度化します。

<2020年度の主な取り組み>

- お客さまへ分かりやすく情報を提供することを目的として、情報提供用冊子「ライフプランハンドブック」、「投資信託セレクション」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。また、タブレット端末を用いた投資信託のポートフォリオ提案等を行っています。
- 金融商品・サービスに関する重要な情報をお客さまがより分かりやすく理解でき、より容易に適切な選択・判断ができるように、「重要情報シート」の導入を予定しています。

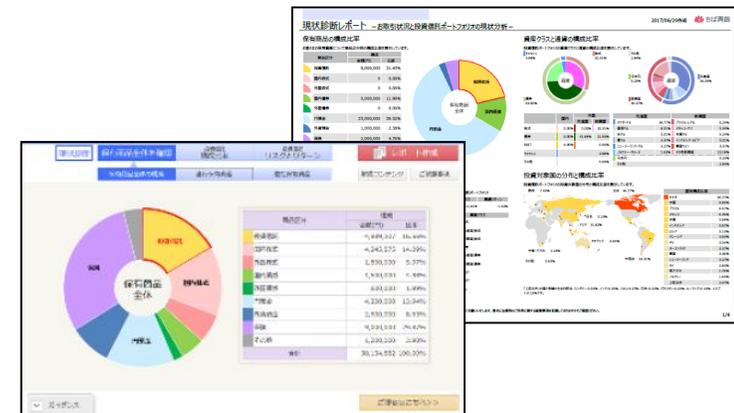
● ご提案パンフレット一例



● 投資信託セレクション



● タブレット端末を用いたポートフォリオ提案



<2020年度の主な取り組み>

- お客さまが負担する手数料等について、目論見書やパンフレット、タブレット端末等のツールを用いながら、手数料を含めた商品・サービスにかかる重要な情報を十分にご理解いただけるよう、お客さまのお取引経験やご提案商品の性質に応じた分かりやすい説明に努めています。
- 投資信託については、目論見書補完書面や交付目論見書、および販売用資料等を使用して、重要な情報を十分にご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。
- 生命保険については、商品概要書や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等を使用して、お客さまにご負担いただく諸費用等を十分にご理解いただけるよう丁寧な説明を行っています。
- お客さまとのお取引の際には商品の仕組みや複雑さに応じて、重要な情報をご理解しやすいように分かりやすく説明しています。

● 投資信託 目論見書補完書面（抜粋）

目論見書補完書面（投資信託）
（この書面は、金融商品取引法第37条の3の規定によりお渡しするものです）

お申込にあたっては、本書面および目論見書の内容をよくお読みください。

当ファンドのお取引に関しては、金融商品取引法第37条の6の規定（いわゆるクーリング・オフ）の適用はありません。

当ファンドに係る金融商品取引契約の概要について
 当行は当ファンドの販売会社として募集の取扱いおよび販売等に関する事項を行います。

当行が行う金融商品取引業務の内容及び方法の概要
 当行が行う金融商品取引業務は、金融商品取引法第33条の2の規定に基づき登録金融機関業務であり、投資信託のお取引を当行において行われる場合は、以下によります。

- ・ お取引にあたっては、投資信託顧客決済口座の開設が必要となります。
- ・ お取引のご注文は、あらかじめ当該ご注文に係る代金をお振込みいただいた上で、お受けいたします。
- ・ ご注文いただいたお取引が成立した際（法令に定める場合を除きます）には、取引報告書をお客さまにご送付いたします。

販売会社の概要

商号	株式会社 千葉興業銀行
登録金融機関	関東財務局長（登金）第40号
本店所在地	〒261-0001 千葉県千葉市美浜区草町二丁目1番2号
加入協会	日本証券業協会
加入投資者保護団体	当行が対象事業主となっている認定投資者保護団体はございません。
苦情処理措置及び紛争解決措置の内容	当行は一般社団法人全国銀行協会および加入協会から苦情の解決及び紛争の解決のあっせん等の委託を受けた特定非営利活動法人証券金融紛争あっせん相談センターを利用することにより金融商品取引業務関連の苦情及び紛争の解決を図ります。
資本金	621億2,053万円
主な事業	証券・金融商品販売
設立年月日	1952年1月18日
連絡先	お取引窓口または下記までご連絡ください。 ちば興業コンタクトセンター：0120-89-7850 受付時間：平日9:00～17:00（土、日、祝日を除きます）

F36010_2021.4

手数料等に関するご説明

ご購入にあたりお客さまにご負担いただく「お申込手数料」につきましては、以下のとおりとなります。なお、詳細につきましては交付目論見書をおわせてご確認ください。

お申込手数料
 お申込手数料は、以下により計算いたします。

基準価額（1口あたり）×ご購入口数×手数料率（消費税込）

※ 手数料率はご購入いただくファンドにより異なります。詳細につきましては、投資信託のお申込手数料率一覧表によりご確認ください。

※ お申込金額（申込代金）の中からお申込手数料をいただきますので、お申込金額の全額が投資信託のご購入に充てられるものではありません。

お申込金額より概算の手数料金額を計算する場合は以下の計算式によります。

お申込金額 ÷ (1 + 手数料率 / 100) × 手数料率 / 100

【ご参考】 手数料率 3.30% の場合のお申込手数料金額の算出例（概算）
 お申込金額 100万円の時の手数料金額は、以下の計算式に基づき、概算で 31,945円となります。

$(1,000,000 \text{円} \div 1.0330) \times 0.0330 = 31,945 \text{円}$ ※小数以下四捨五入

投資信託のお申込手数料は購入時に負担いただくもので、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率ははじいて減っていきます。

例えばお申込手数料が3.30%（税込）の場合

保有期間	1年あたりのご負担率（概算）
1年	1.65%
2年	1.10%
3年	0.825%
4年	0.69%
5年	0.66%

※ 上記の図の数字は手数料率と保有期間を示しています。実際に負担いただく投資信託の保有期間や残存期間については目論見書や補完書面でご確認ください。

投資信託をご購入いただいた場合には、上記のお申込手数料のほか、委託報酬やその他費用等をご負担いただきます。

また、投資信託の種類に応じて、委託財産管理料等をご負担いただく場合があります。実際の手数料率等の詳細は「お申込手数料率一覧表」でご確認ください。

その他の費用
 ご購入後にご負担いただく手数料等は以下のとおりとなります。

- ※ ファンドによっては、換金の際に応託財産管理料や解約手数料が必要となる場合がございます。詳細につきましては交付目論見書によりご確認ください。
- ※ 運用期間中、委託報酬・監査費用・税金が委託財産より差し引かれます。詳細につきましては交付目論見書によりご確認ください。
- ※ 投資者の皆様にご負担いただくファンドの費用などの合計額については、保有期間や運用の状況などに応じて異なりますので、表示することができません。

F36010_2021.4

● 生命保険 商品概要書（抜粋）

1. 保険の目的・特徴

保険の目的
 この保険は、以下のご意向があるお客さまにおすすめの商品です。

- 一生涯の死亡保険を確保すること
- 指定通貨に応じて設定される予定利率にもとづき外貨で資産を運用し、将来に向けた資産形成を行うこと

▲ 一時的に保険料や積立金が予定利率でそのまま運用されるものではありません。

保険の特徴

① **貯蓄機能**

- 積立金は指定通貨（外貨）で蓄えに増加します。
 - ・ 積立金は指定通貨建て期間の経過とともに増加します。
 - ・ 積立金算出の基準となる予定利率は契約日から10年保証され、その後は10年ごとに更新されます。そのため、10年ごとの積立金は契約日および予定利率計算基準日に確定します。
 - ・ 予定利率とは、保険金等を算出する際に基準となる利率であり、積立金に適用されます。毎月2回（1日と16日）、明治安田生命が設定します。
- ▲ 契約開始にご契約の締結に必要な費用が差し引かれますので、解約日までの期間が短い場合、元本割れする可能性が高くなります。
- ▲ 一時的に保険料や積立金が予定利率でそのまま運用されるものではありません。

② **契約日から10年ごとの解約返戻金は積立金と同額となります**

- ・ 解約返戻金は積立金を基準に市場価格調整を適用して、指定通貨で算出されます。ただし、予定利率計算基準日の直前の1か月間は市場価格調整が適用されないため、積立金と同額となります。
- ・ 解約返戻金は指定通貨のほか、円建てでも受け取れます。
- ▲ 市場価格調整により算出された解約返戻金が、基本保険金額を下回る場合があります。（くわしくは3ページを参照ください）

③ **運用成果を円建てで自動的に確保できます**

- ・ あらかじめ目標額を指定しておくことで、契約日から1年経過後以降、明治安田生命が目標額への到達状況を毎営業日判定します。
- ・ +10%、+11%、+200%（110%増額）、指定した額より差、変更もできます。
- ・ 解約返戻金の円換算額の割合が目標値に到達している場合、自動的に円建ての終身保険に移行します。
- ▲ 目標額の本率や、加入後の為替レートの変動および市場金利の動向によっては、保険期間を通じて目標値に到達しないことがあります。

▲ 解約返戻金を円建てで受け取る場合、為替レートの適用により、元本割れすることがあります。（くわしくは3ページを参照ください）

【運用のしくみ】（イメージ図）

▲ 解約返戻金の計算方法について、くわしくは「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」を参照ください。

▲ ご契約に適用される積立金、解約返戻金、死亡保険金等の金額例は、生命保険ご提案書にてご確認ください。

1

2. 保障機能

- 第1保険期間（契約日から5年）で基本保険金額が最低保証されます
 - ・ 第1保険期間（契約日から5年）の災害死亡保険金は基本保険金額を上回ります。
 - ・ 死亡給付金は即入れられますが、指定通貨建てで基本保険金額が超過保証されます。
 - ・ 保険金等を支払う場合の基準となる外貨の金額のことです。一時的に保険料が指定通貨の指定通貨換算額一時払保険料が指定通貨の指定通貨換算額より超過する場合があります。
 - ▲ 最低保証金額は指定通貨建てであり、円建てでの保証はありません。
- 契約日から5年後に保障が増加します
 - ・ 第2保険期間開始日（契約日から5年後）に災害死亡保険金と死亡保険金が同額となり、災害以外で死亡されたときの保障が大きく増加します。
 - ▲ 第2保険期間は災害死亡時の影響はありません。
- 10年ごとの予定利率更新により保障のさらなる増加が期待できます
 - ・ 契約日から10年ごとの予定利率計算基準日に更新される予定利率が最低保証予定利率（0.50%）を上回った場合、死亡保険金がさらに増加します。
 - ・ 一度増加した死亡保険金は、その後減ることはありません。
 - ▲ 最後の予定利率計算基準日を過ぎると、予定利率を要しないため、死亡保険金は増加しません。

死亡保険金（給付金）を円建てで受け取る場合、為替レートの適用により、元本割れすることがあります。（くわしくは3ページを参照ください）

【保障のしくみ】（イメージ図）

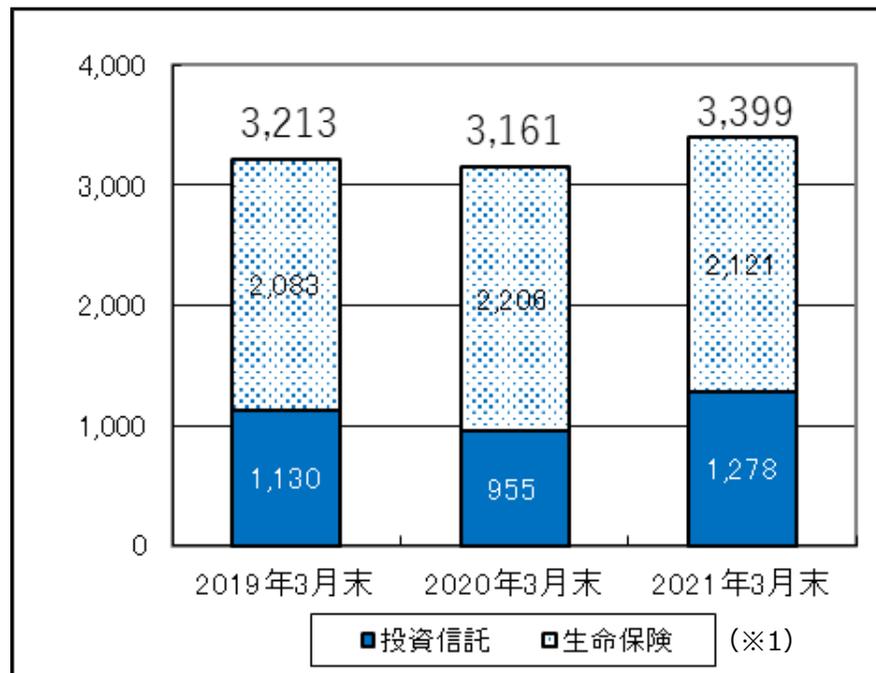
▲ ご契約に適用される積立金、解約返戻金、死亡保険金等の金額例は、生命保険ご提案書にてご確認ください。

2

<2020年度の主な取り組み>

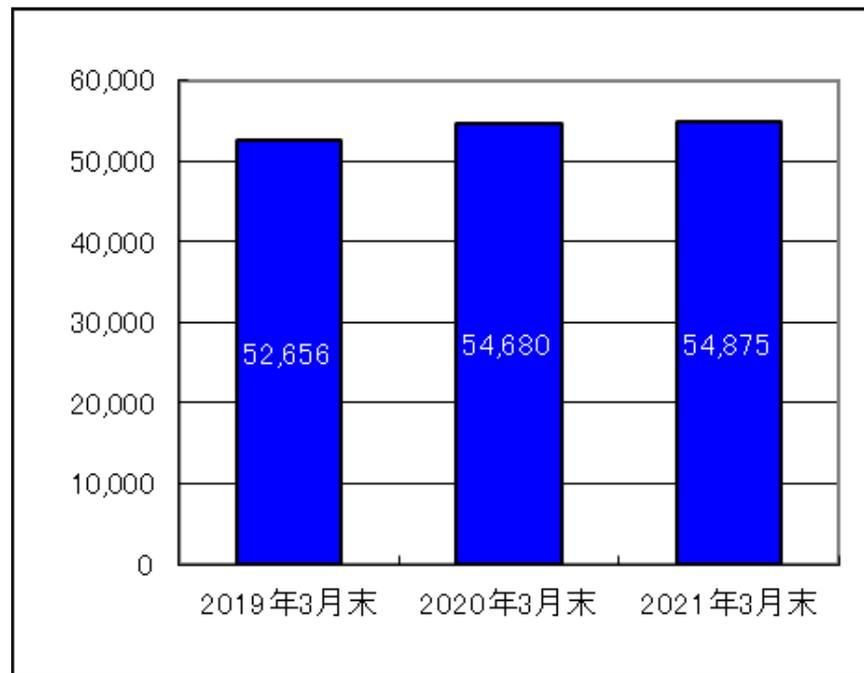
- お客さまの金融知識や資産状況、お取引の目的、ご意向等に応じた適切な商品の提供に努め、預かり資産残高は2020年3月末比+238億円となりました。
- 新型コロナウイルスの感染拡大によるお客さまのご自宅等への訪問自粛の影響があるなか、預かり資産保有者数は2020年3月末比+195名となりました。
- お客さま本位の提案や販売、手数料や利益相反の可能性ある商品に囚われない適切な販売が適切に行われているか本部によるモニタリングを実施し、適切な販売体制の確保を徹底しています。
- お客さまから運用ニーズに合った商品を選定していただくため、商品説明やご意向確認をテレビ電話システムを活用して行う等、適合性の確認の高度化を図っています。

●預かり資産残高（単位：億円）



(※1) 投資信託は「ファンドラップ」を含む

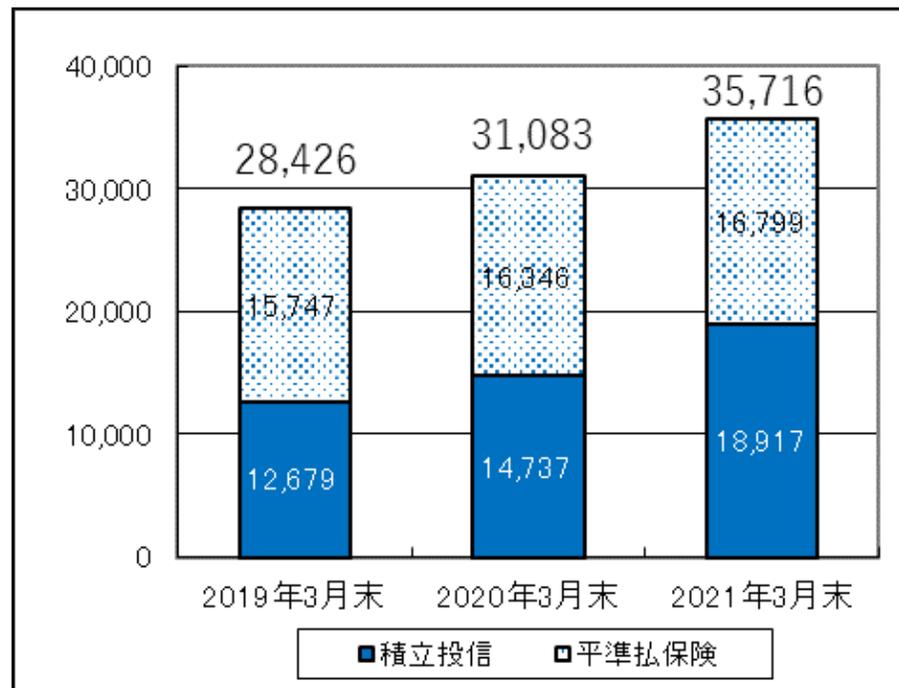
●預かり資産保有者数（単位：人）



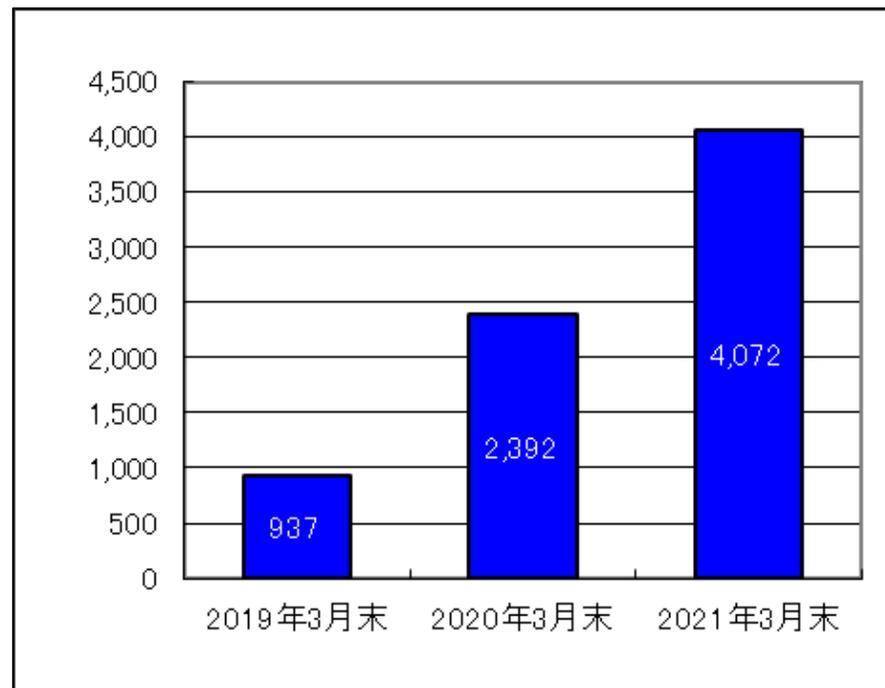
<2020年度の主な取り組み>

- 「貯蓄から投資へ、貯蓄から資産形成へ」の流れの中で、資産形成層への長期分散投資のご提案により、積立商品ご契約件数は2020年3月末比+4,633件となりました。
- 積立投信については、「つみたてNISA」等の税制優遇制度の活用をお勧めすることで、少額からの積立・分散投資による長期の資産形成をご提案しています。
- 平準払保険については、老後資金や万一への備え等、お客さまのニーズ、ご意向にあわせたご提案を実施し、個人年金保険や終身保険の契約件数が増加しました。
- 資産形成を進める上で有効な税制優遇制度のご案内や、資産形成・資産運用に関するセミナー・相談会の開催にも積極的に取り組んだ結果、「積立投信」や「平準払保険」といった資産形成層向け商品の保有者数は増加しています。

●積立商品ご契約件数（単位：件）



●つみたてNISA口座数（単位：口座）



3. お客様それぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

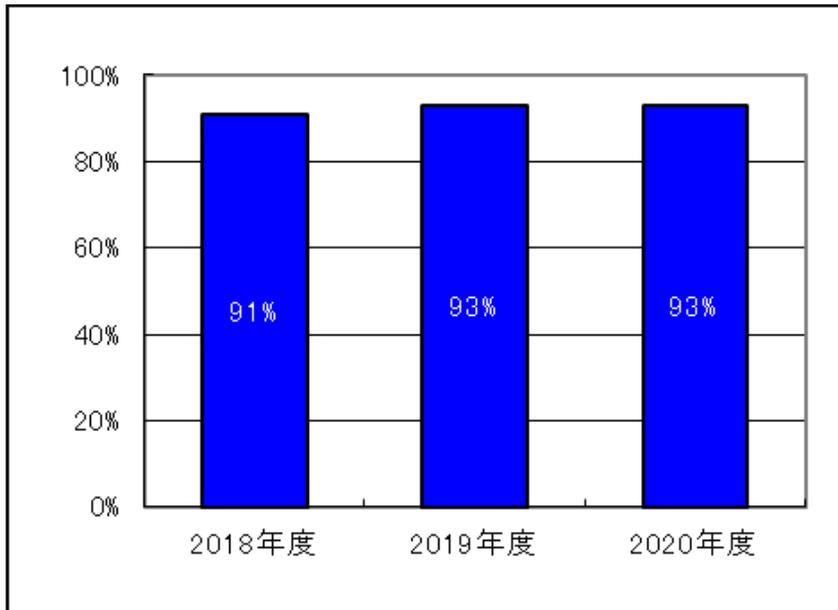
<アクションプラン>

- 投資環境の変化によるお客様の保有資産等の状況確認やお客様それぞれのゴールに基づくポートフォリオ診断等に係るアフターフォローを通じて、お客様の投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスを推進・高度化します。
- 業務のより一層の堅確性向上に向け、事務手続の高度化や帳票類の電子化等を含めたシステム対応に努めます。

<2020年度の主な取組み>

- 市場動向やお客様の運用状況等を踏まえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施しています。引き続き、アフターフォローを通じて、運用状況や市場動向といったお客様の適切な投資判断に重要な影響をおよぼす情報提供やアドバイスに努めてまいります。
- お客様を起点としたサービス・満足度向上に向けて、2019年度より NPS® 調査（※）を活用し、お客様アンケートを定期的実施し、その結果をもとに商品・サービスの向上に努めています。（※NPS®調査とは「他者への推奨意向」を測ることで、お客様のロイヤルティを測定する指標）

● アフターフォロー実施率



● お客様アンケート（抜粋）

【ちば興銀】お客様アンケート

別紙 1

今後の業務品質の向上を目的に、忌憚のないご意見を頂戴致したく、アンケートを実施しております。

【ご回答にあたって】

- ご回答は、**お客様ご本人**がお願いいたします。
- アンケートは、**選択肢の中から質問に応じて選択肢に○をつけ**ご回答ください。
「その他」を選択された場合は、（ ）内に具体的内容をご記入ください。
- 誠に勝手ながら、アンケートの返送期限は 2020年10月2日（金）（当日消印有効）とさせていただきます。同封の返信用封筒にてご郵送ください（切手不要）。
- 期限までにご回答（WEBは完了）いただいた方全員に、**謝礼として『QUOカード500円相当分』**をお送りさせていただきます。
（発送は11月中旬～12月下旬頃を予定しています）

★QUOカードが使えるお店はこちら→ <https://www.quocard.com/member/>

<個人情報の取り扱いについて>

- ご回答内容や、お客様のお名前・ご意見を、同意なく外部の第三者に提供することはありません。
- 本アンケートで取得したお客様の情報は厳正に管理し、千葉興業銀行が定め、公表している「お客様の個人情報の利用目的」のみに利用し、その他の目的には利用しません。

<2020年度の主な取り組み>

- タブレット端末の活用によるコンサルティングの高度化や手続面の簡素化等によるお客さまの利便性向上に取り組んでいます。
- 外訪営業用のタブレット端末を全店に配布し、お客さまのご自宅等を訪問した場合でも店頭窓口と同様な説明ができる態勢を整備しました。
- 「書類が多い」とのご意見を参考に、投資信託や生命保険の申込書類電子化の取り組み強化を行う等、業務の見直しを行いました。
- 引き続き、業務のより一層の堅確性向上に向け、事務手続の高度化や申込書類の電子化等を含めたシステム対応に努めてまいります。

● 投資信託 電子手続きに関するご案内

お客さま 各位

株式会社 千葉興業銀行

投資信託 電子手続きに関するご案内

平素は千葉興業銀行をご愛顧賜り誠にありがとうございます。

投資信託の電子手続きにつきましては、お客さまのお取引に関するご意向等を確認させていただくため、『電子サインによる署名』を以って、お客さまによるお届出の印鑑の押印を要しないものとなります。

また、下記の「投資信託電子サイン取引に関する規程」第2条に掲げる各種お取引につきましては、タブレット端末に内蔵のTV会議システムを利用した管理者による面談を実施させていただきます。なお、テレビ会議システムにつきましては、今後のサービス向上および内部管理を目的として録音・録画させていただきます。

電子手続きによる投資信託取引をいただくにあたっては、予めご了承の程お願い申し上げます。

投資信託電子サイン取引に関する規程

(規程の趣旨)
 第1条 この規程は、株式会社千葉興業銀行(以下「当行」といいます。))が所有するタブレット端末(タッチパネル型の電子計算機)を利用し、お客様からの電子サイン(電子ペンによる署名)による投資信託取引の受付等を行うに際し、お客様と当行の間の権利義務関係を明確にするために定められるものです。
 2 本規程に別段の定めがないときは、「民衆事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律」等の諸法令および当行の定める「投資信託総合取引規程」及び同規程第2条各号に掲げる各規程(この規程を除きます。))に従うものとします。(投資信託取引の申込)
 第2条 お客様が電子サインにより投資信託の募集・購入・解約及び投資信託積立サービス(定時定額購入サービス)を申し込まれる場合は、お客様によるお届出の印鑑の押印を要しないものとします。ただし、募集・購入・投資信託積立サービス(定時定額購入サービス)の各取引に関しては、申込代り金をお客様の指定預金口座から引き落とすことを確認するため、およびお客様ご本人からのお申込みであることを確認するため、その他お手続き状況の確認等のため、TV会議システム利用による録音・録画、またはその他当行所定の方法を実施させていただきます。
 (取引内容の送付)
 第3条 当行は、電子サインによる申込みの受付等の後、速やかに申込みの受付等に関する情報を記載した書面を作成し、お客様に送付することとします。ただし、別途電子交付サービスの申込みをいただいている場合には電磁的な交付により代えることとします。
 (規程の変更)
 第4条 この規程は、法令の変更又は監督官庁の指示、その他必要が生じたときには改定されることがあります。なお改定内容がお客様の従来の権利を制限し、又はお客様にあらたな義務を課するものであるときは、その改定事項を通知します。
 附 則
 この規程は2019年10月28日より適用させていただきます。

以上

(2019年10月制定)

F36087 2019.10

● 生命保険 電子申込み一例

生命保険商品のご検討にあたり重視されるご意向について (資料把握)

【お客さまご入力画面】

ご意向の入力ができましたら【次へ】ボタンを押してください。

当行では、お客さまに保険商品のご提案をする際には、法令等の定めに基づき、お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案が出来るよう、事前にお客さまの保険商品に関するご意向を確認させていただいております。

また、お客さまのご意向については保険商品のお申込み前、あらかじめ「最終的なご意向」を確認させていただきます。「最終的なご意向」が「当初のご意向」と相違している場合には、その相違が生じた経緯についてわかりやすくご説明いたします。

つきましては、以下の項目へご回答いただけますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

ヒアリング結果	<input checked="" type="checkbox"/> 保険① <input checked="" type="checkbox"/> 保険② <input checked="" type="checkbox"/> 保険③ <input checked="" type="checkbox"/> 保険 (保険性等)
目的	<input type="checkbox"/> 万一の際のご遺族の生活資金準備、将来の相続に備えたい <input type="checkbox"/> 喪制、ケガやがんなどの特定疾病に関する医療費の備えなど <input type="checkbox"/> 介護に必要な費用への備えなど <input type="checkbox"/> 老後資金の準備 <input type="checkbox"/> 教育資金準備 <input type="checkbox"/> 計画的な資金準備 <input type="checkbox"/> 将来のために資産を殖やしたい
貯蓄部分の必要性	<input type="checkbox"/> 必要 (資産形成を兼ねた保障を希望したい) <input type="checkbox"/> 不要 (必要な保障を相対的に低廉な保険料で確保したい)
払込方法	<input type="checkbox"/> 保険料を一括で支払いたい <input type="checkbox"/> 保険料を分割で支払いたい
保障見直し希望	<input type="checkbox"/> 希望 (総合的な保障の充実) ※明治安田生命との共同事業
運用タイプ	<input type="checkbox"/> 定額商品 <input type="checkbox"/> 変額商品
取扱い通貨	<input type="checkbox"/> 日本円 <input type="checkbox"/> 外国通貨
商品の特徴	
特記事項	

次へ >

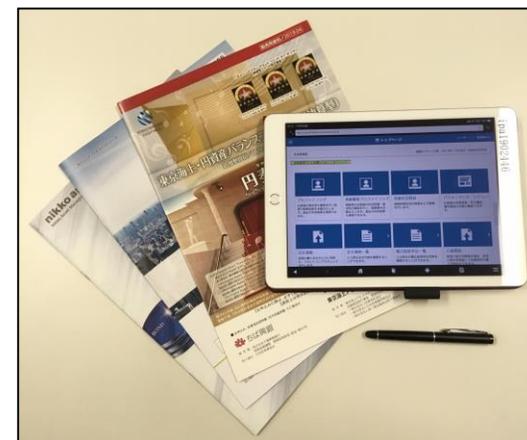
重要事項 (契約概要・注意喚起情報) 受領確認同意

【お客さまご入力画面】

待内にご署名をお願いします。
 ご署名ができましたら【ご署名完了】ボタンを押してください。
 再度「重要事項 (契約概要・注意喚起情報)」の説明をご希望の場合は、【戻る】ボタンを押してください。

確認日 削除

ご署名



4. お客様が安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

<アクションプラン>

- 店頭・インターネット等といったお客様の購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じた金融・投資知識の向上や市場情報の把握に役立つコンテンツやセミナー等の機会の提供を推進します。
- お客様の多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、行員等の教育の強化や行員等の業績評価運営の高度化を推進します。

<2020年度の主な取組み>

- お客様本位の業務運営を促進するため、お客様の最善の利益に資するご提案を行うよう業績評価体系を整備しています。引き続き、お客様本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけに努めてまいります。
- 従業員向けの研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組み、お客様のニーズに合ったコンサルティング営業を実践するとともに、お客様本位の提案や販売に関する教育の強化に努めており、FP取得者数は増加しています。引き続き、金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材の育成に取り組んでまいります。
- お客様に資産形成や資産運用、相続・贈与、介護等に関する知識や理解を深めていただけるよう、お客様向けセミナーの開催を継続的に取り組んでいます。なお、新型コロナウイルスの感染拡大により、2020年4月から6月末までと2021年1月以降、セミナーの開催を全面的に見合わせましたが、その間は面談や個別相談会、電話等により、お客様への情報提供を行いました。

●外部資格（FP1級・FP2級・CFP・AFP）の保有者数

	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
保有者数	682名	724名	731名

●お客様向けセミナー開催回数

	2018年度	2019年度	2020年度
開催数	259回	439回	235回

<2020年度の主な取り組み>

- お客さまに資産運用をはじめとしたさまざまな情報を分かりやすくお伝えするために、全本支店にて各種セミナーや相談会を随時開催しています。より多くのお客さまにご参加いただけるよう、平日だけでなく休日にも実施しています。引き続き、お客さまのお役に立てる情報発信に努めてまいります。
- 生命保険のご契約者さまへのアフターフォローの一環として、ご契約者さまセミナーを開催しています。ご契約いただいた後もしっかりとお客さまに寄り添うため、適切なアフターフォローを通じて、お客さまの声を活用したサービス改善へ取り組み、お客さま満足の向上に努めています。
- お取引先企業を訪問し、従業員の皆さまへ資産形成や金融に関する制度活用等に関するセミナーを開催しています。

お客さま向けセミナー 開催テーマ一例	
iDeCo・NISAのしくみ ～未来のための資産形成～	豊かな人生「100年時代」を迎えるために ～長生き・介護・相続に備える～
世界経済の現状と見通し	介護の基礎知識 ～自分のためにできること、家族のためにできること～
ご資産の守りかた、遺しかた ～相続について考えてみませんか？～	生命保険ご契約者さまセミナー

●お客さま向けセミナー資料一例



●生命保険ご契約者さまセミナー お客さまの声 一例

- ・行員さんからも定期的にフォローをしてもらっていますが、あらためて保険会社の方からも話を聞くことができ、さらに安心しました。
- ・今後の相場の動向に不安がありましたが、セミナーで分かりやすく話を聞くことができ安心しました。
- ・保険の契約内容が新型コロナウイルスの影響があるのか気になっていたのですが、このような機会があり、安心することができて良かったです。

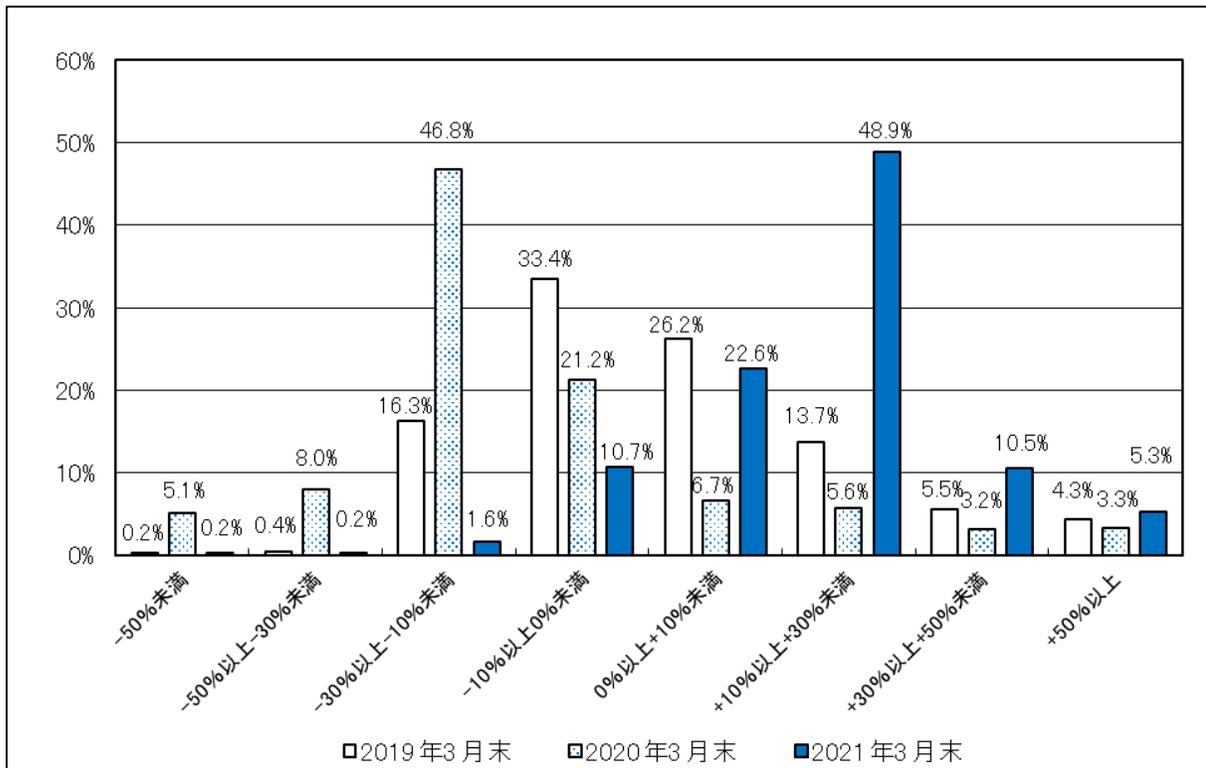
投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

(1) 運用損益別顧客比率

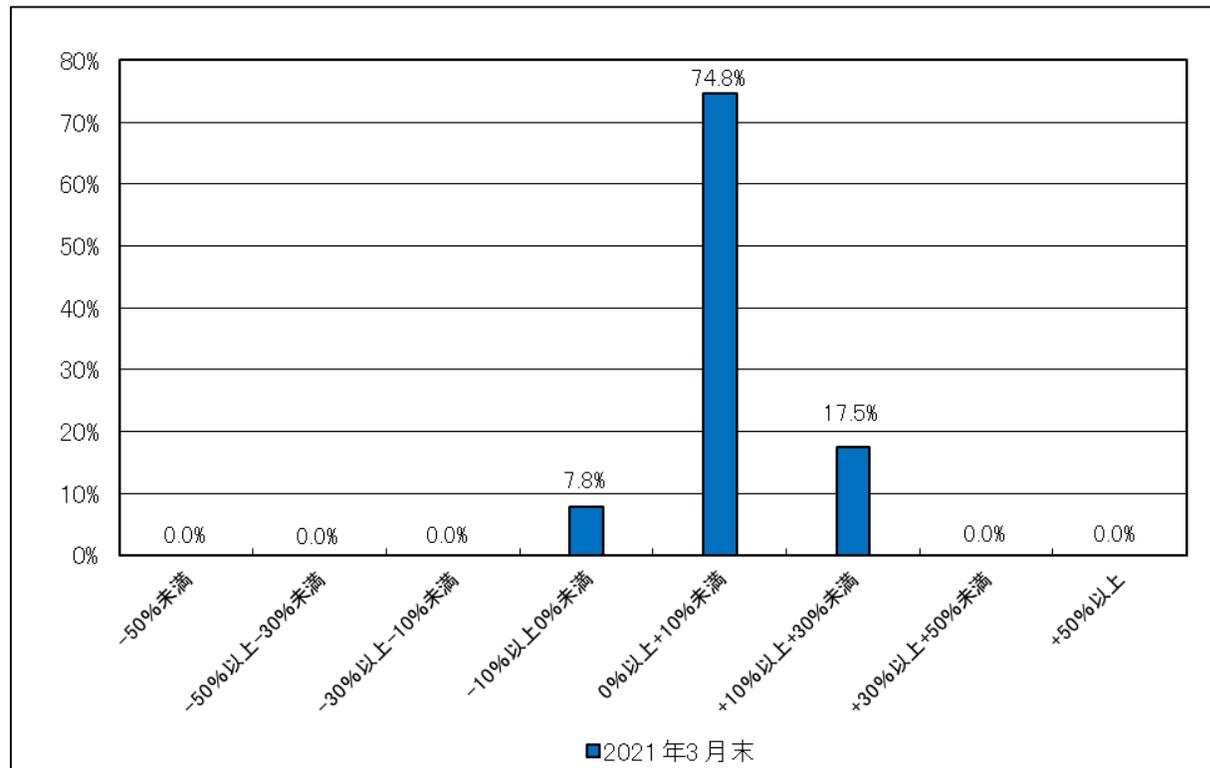
※運用損益別顧客比率計算上の分母は時価評価額

- 投資信託については、商品の特性・リスクを踏まえながら、お客さまの長期的な資産形成・資産運用のサポートへの取組みに継続的に努めて、2021年3月末時点での運用損益がプラスのお客さまの割合は87.3%となりました。引き続き、長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案に努めてまいります。
- 2020年3月16日から大和証券を業務委託元とする「ダイワファンドラップ」の取扱いを開始しました。ファンドラップについては、2021年3月末時点での運用損益がプラスのお客さまの割合は92.2%となりました。今後も多様な運用ニーズをお持ちのお客さまに、長期分散投資のコア商品として提案してまいります。

●投資信託の運用損益別顧客比率

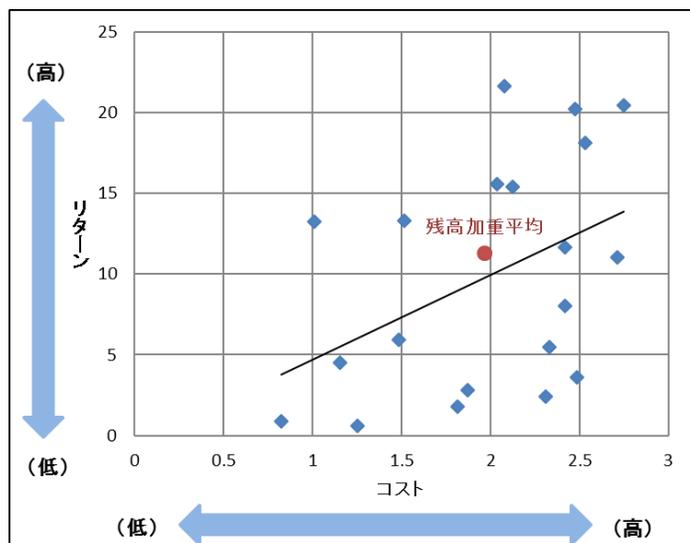


●ファンドラップの運用損益別顧客比率

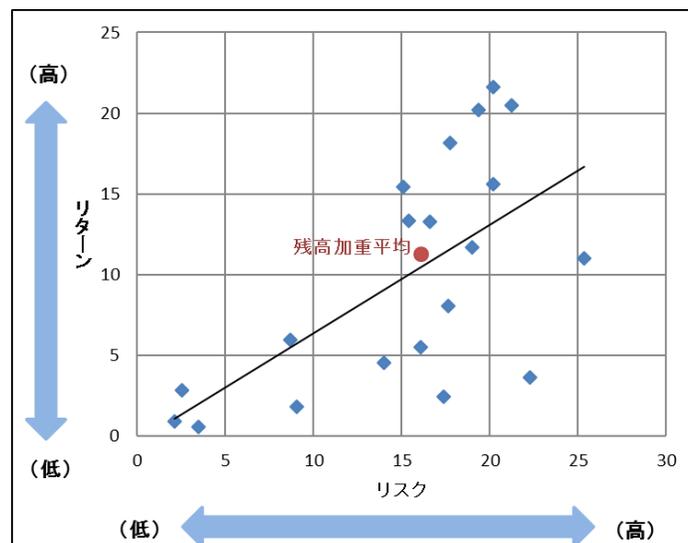


(2) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン（2021年3月末時点）

- 2021年3月末時点での投資信託預かり残高上位20銘柄の平均コストは1.96%、平均リスクは16.10%、平均リターンは11.31%となりました。
- お客さまのニーズを的確に捉え、経済環境・市場動向や販売する商品の特性・リスク・コスト等を踏まえた提案を継続的に実践し、平均リターンは2020年3月末比+9.55%と増加しました。引き続き、コスト、リスクに見合った、安定的にリターンを得られる商品の提案に努めてまいります。



残高加重平均	コスト	リターン
	1.96%	11.31%



残高加重平均	リスク	リターン
	16.10%	11.31%

● 投資信託預かり残高上位20銘柄

	銘柄名
1	ひふみプラス
2	明治安田米国中小型成長株式ファンド
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
4	SBI中小型成長株ファンド ジェイネクスト(年2回決算型)
5	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
6	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
7	女性活躍応援ファンド
8	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
9	投資のソムリエ
10	中華圏株式ファンド(毎月分配型)
11	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー
12	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
13	インデックスファンド225
14	新光J-REITオープン
15	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
16	高成長インド・中型株式ファンド
17	米国成長株式ファンド
18	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
19	明治安田日本債券オープン(毎月決算型)
20	GS 日本フォーカス・グロース 毎月決算コース

※2021年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄

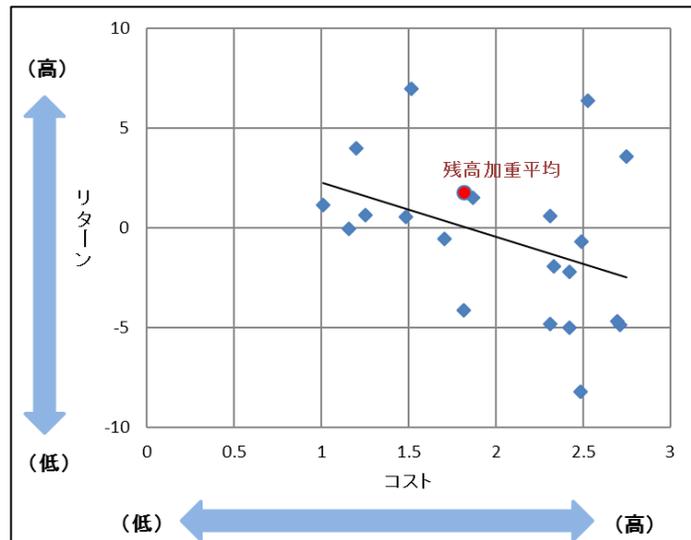
※コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率

※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

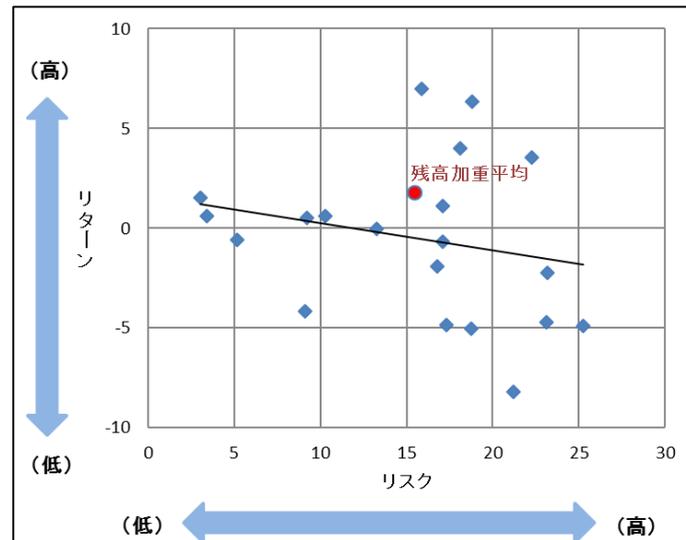
※リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

(参考) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン (2020年3月末時点)

平均コスト1.82% 平均リスク15.46% 平均リターン1.76%



残高加重平均	コスト	リターン
	1.82%	1.76%



残高加重平均	リスク	リターン
	15.46%	1.76%

●投資信託預かり残高上位20銘柄

銘柄名
1 ひふみプラス
2 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
3 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
4 ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
5 中華圏株式ファンド(毎月分配型)
6 明治安田米国中小型成長株式ファンド
7 インデックスファンド225
8 アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
9 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
10 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
11 新光J-REITオープン
12 高成長インド・中型株式ファンド
13 ハリス世界株ファンド(毎月決算型)
14 グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
15 ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
16 投資のソムリエ
17 アジア好利回りリート・ファンド
18 米国成長株式ファンド
19 国際インド債券オープン(毎月決算型)
20 SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド

※2020年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄

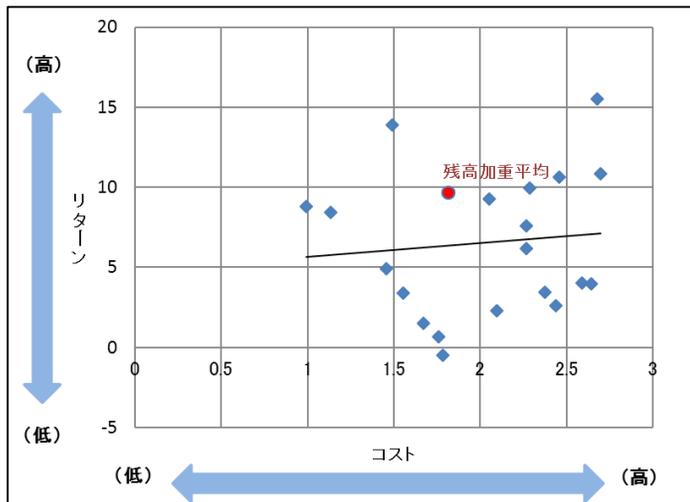
※コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率

※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)

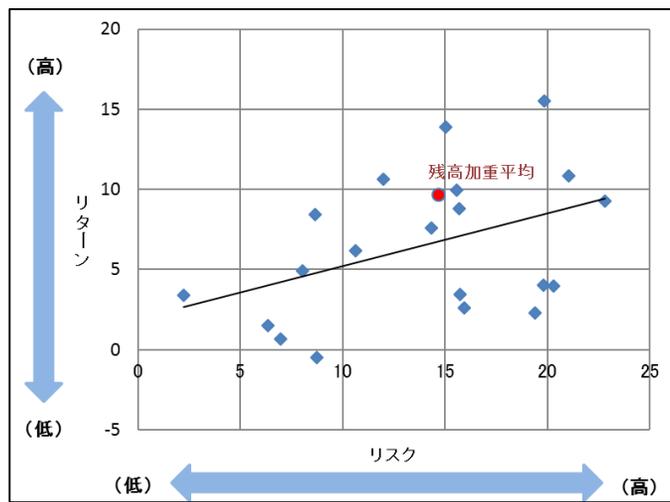
※リターン：過去5年間のトータルリターン (年率換算)

(参考) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン (2019年3月末時点)

平均コスト1.82% 平均リスク14.70% 平均リターン9.67%



残高加重平均	コスト	リターン
	1.82%	9.67%



残高加重平均	リスク	リターン
	14.70%	9.67%

●投資信託預かり残高上位20銘柄

銘柄名
1 ひふみプラス
2 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
3 中華圏株式ファンド(毎月分配型)
4 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
5 ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
6 アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
7 新光J-REITオープン
8 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
9 高成長インド・中型株式ファンド
10 インデックスファンド225
11 ハリス世界株ファンド(毎月決算型)
12 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
13 アジア好利回りリート・ファンド
14 ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
15 明治安田米国中小型成長株式ファンド
16 グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
17 国際インド債券オープン(毎月決算型)
18 朝日Nvest グローバル バリューストックオープン
19 ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)
20 高金利先進国債券オープン(毎月分配型)

※2019年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄

※コスト：販売手数料率/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(年率換算)