

平成30年6月15日
株式会社 愛知銀行

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況について

株式会社愛知銀行（頭取 矢澤 勝幸）は、資産形成に関するご提案や情報提供等について、お客さまの最善の利益を追求し、今まで以上に満足していただくことを目指して、平成29年6月13日に「お客さま本位の業務運営方針」を公表し、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

このたび、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組について、公表後から平成30年3月末までの取組状況および成果指標（KPI）を取りまとめましたのでお知らせします。

なお、この成果指標（KPI）については、今後、定期的に公表するとともに必要に応じて見直しを行ってまいります。

別添資料 「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況について

以 上

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況について

株式会社愛知銀行（以下、「当行」といいます）は、資産形成に関するご提案や情報提供等について、お客さまの最善の利益を追求し、今まで以上に満足していただくことを目指して、平成29年6月13日に「お客さま本位の業務運営方針」を公表し、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

このたび、「お客さま本位の業務運営方針」の公表後から平成30年3月末までの取組状況および成果指標（KPI）を取り纏めましたので以下のとおり公表いたします。

なお、この成果指標（KPI）については、今後、定期的に公表するとともに必要に応じて見直しを行ってまいります。

1. お客さまにふさわしい金融商品・サービスのご提供

お客さまのニーズやご意向をお伺いした上で、知識・投資経験・財産の状況やお取引の目的に照らして、ふさわしい金融商品・サービスをご提案できるよう努めております。

（1）商品ラインアップの充実

お客さまの多様化するニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実に努めております。平成30年3月末現在、平成29年6月末と比較して、投資信託は19商品増加して78商品、生保商品は5商品増加して28商品を取り扱っております。

【表1】投資信託ラインアップ

種別		平成29年6月末①		平成30年3月末②		増減(②-①)	
		商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
債券	国内債券	4	6.8%	4	5.1%	0	-1.7%
	海外債券	19	32.2%	21	26.9%	2	-5.3%
	小計	23	39.0%	25	32.1%	2	-6.9%
株式	国内株式	10	16.9%	11	14.1%	1	-2.8%
	国内外株式	2	3.4%	7	9.0%	5	5.6%
	海外株式	10	16.9%	12	15.4%	2	-1.6%
	小計	22	37.2%	30	38.5%	8	1.2%
REIT	国内REIT	1	1.7%	1	1.3%	0	-0.4%
	海外REIT	5	8.5%	5	6.4%	0	-2.1%
	小計	6	10.2%	6	7.7%	0	-2.5%
バランス	国内バランス	2	3.4%	2	2.6%	0	-0.8%
	国内外バランス	6	10.2%	13	16.7%	7	6.5%
	海外バランス	—	—	2	2.6%	2	2.6%
	小計	8	13.6%	17	21.8%	9	8.3%
合計		59	100.0%	78	100.0%	19	0.0%
うち、つみたてNISA専用商品		—	—	4	5.1%	4	5.1%
うち、インターネット投資信託取引専用商品		—	—	5	6.4%	5	6.4%

※ 投資信託種別の内訳は、主な投資先にて分類しております。

※ 追加型投資信託のみ掲載しております。

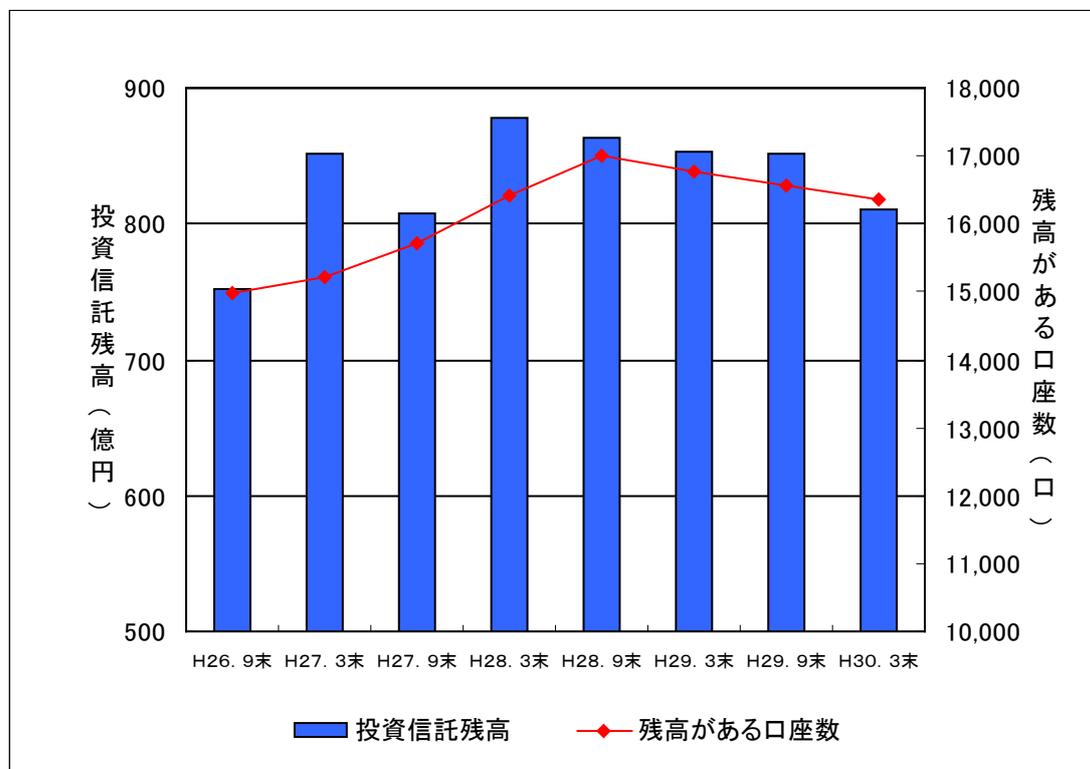
【表2】生命保険ラインアップ

種別	通貨	平成29年6月末①		平成30年3月末②		増減(②-①)	
		商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
変額個人年金保険(一時払)	円建	1	8.7%	0	7.1%	-1	-1.6%
	外貨建	1		2		1	
	小計	2		2		0	
定額個人年金保険(一時払)	外貨建	3	13.0%	3	10.7%	0	-2.3%
一時払終身保険(一時払)	円建	5	43.5%	5	53.6%	0	10.1%
	円建・外貨建	—		2		2	
	外貨建	5		8		3	
	小計	10		15		5	
平準払終身保険	円建	1	4.3%	1	3.6%	0	-0.8%
医療保険	円建	3	13.0%	3	10.7%	0	-2.3%
がん保険	円建	2	8.7%	2	7.1%	0	-1.6%
定額個人年金保険(平準払)	円建	2	8.7%	2	7.1%	0	-1.6%
合計		23	100.0%	28	100.0%	5	0.0%

(2) 投資信託の残高(時価)および毎月分配型商品販売比率の推移

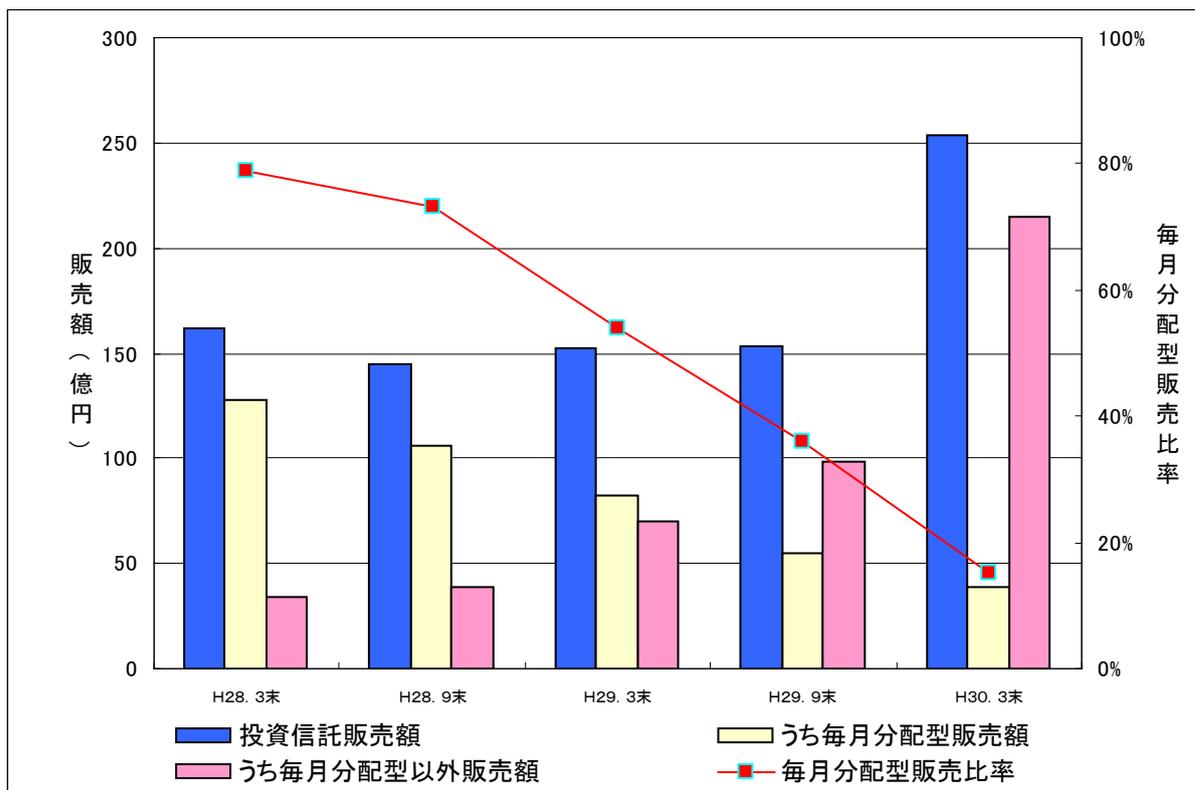
平成30年3月末の投資信託残高(時価)は減少しました。これは市況による基準価額の低下や分配金の流出による減少額が大きく、投資信託の販売額と解約額の差引きでは資金は純増となったものの、減少額を補うことができなかったためです。

【表3】投資信託残高(時価)と残高がある口座数の推移



お客様の資産形成ニーズに沿った商品提案を行う中で、中長期運用により適した毎月分配型以外の販売額が増加傾向にあるため、毎月分配型販売比率は低下しています。

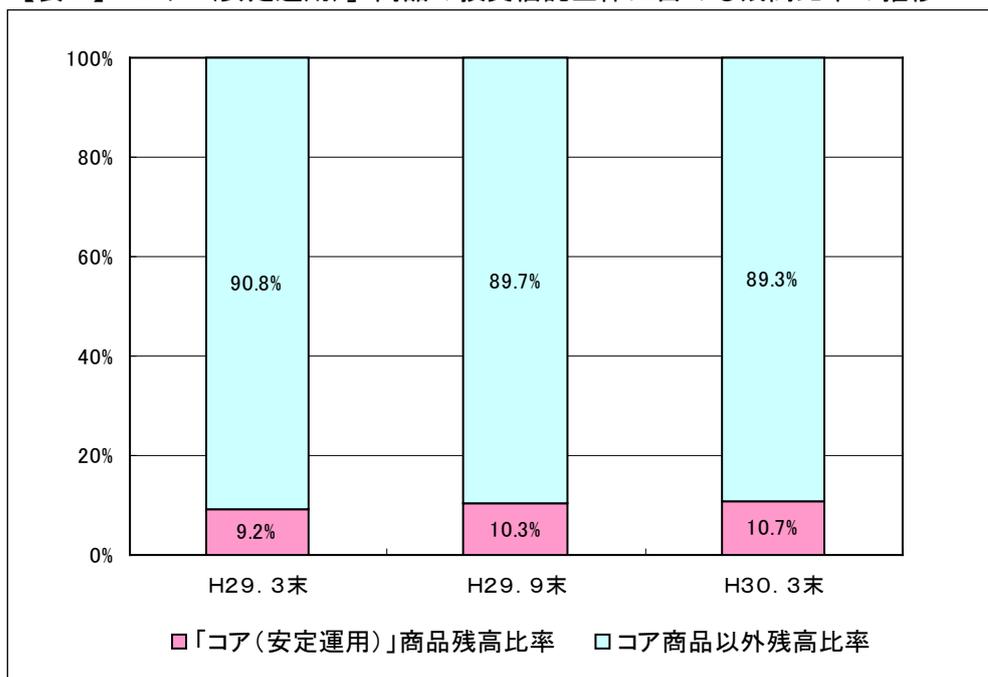
【表4】投資信託販売における毎月分配型と毎月分配型以外の商品販売額の推移



(3) 「コア (安定運用)」商品の残高比率

当行では取扱している投資信託のうち「低リスク」「分散投資」「資産配分の見直し」などの特徴のある商品で中長期的な安定収益を期待するものを「コア (安定運用)」商品としており、投資信託全体に占める残高比率は上昇傾向にあります。

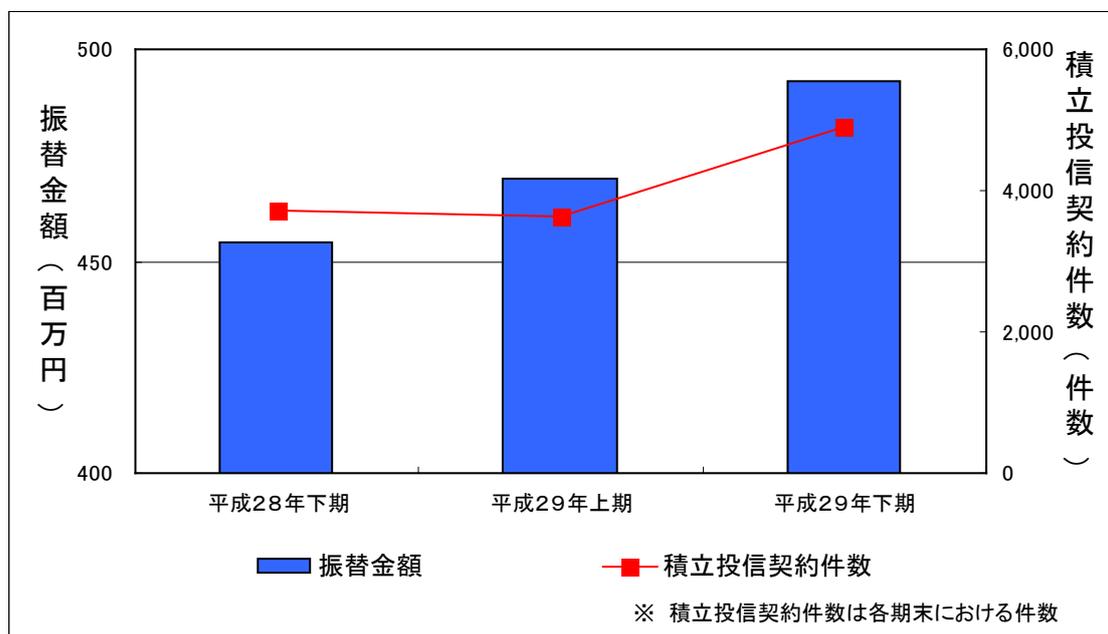
【表5】「コア (安定運用)」商品の投資信託全体に占める残高比率の推移



(4) 積立投資信託の振替金額と契約先数

お客さまへの長期・積立・分散投資による資産形成のご提案に努めており、積立投資信託の半期振替金額と契約件数は増加傾向にあります。

【表6】積立投資信託の半期振替金額と契約件数の推移



(5) インターネット投資信託取引の開始

平成30年1月15日より、当行の個人のお客さま向けインターネットバンキングサービスで投資信託取引を開始いたしました。これにより当行の取扱している投資信託をインターネットでお取引等していただけるようになりました。

2. お客さまへの分かりやすい説明、情報提供の充実

金融商品・サービスのご提案にあたっては、投資判断していただくための重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するよう努めております。

また、金融商品・サービスごとの手数料についても、ご負担いただく手数料やその他の費用等についてお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するよう努めております。

(1) お客さま向けセミナーの開催

お客さま向けセミナーでは、お客さまの金融リテラシーの向上に役立つ情報やお客さまが保有されている商品の運用報告など資産形成に役立つ情報を提供しております。

【表7】お客さま向けセミナー開催回数

(単位:回)

平成28年度		平成29年度	
上期	下期	上期	下期
82	87	86	93

(2) アフターフォロー

当行では投資信託・生命保険を保有されているお客さまに対して、以下のアフターフォローを実施しています。

また各営業店のアフターフォローの実施状況については、営業店の業績評価に反映しています。

【表 8】アフターフォローの種類

対象商品	種類	実施内容
投資信託	定例的なアフターフォロー	原則、投資信託を保有されているお客さま全先に対して定期的に実施しております。
	本部からの指示によるアフターフォロー	相場急落時や分配金引き下げ時に本部からの指示により対象となる投資信託を保有されているお客さまに適時適切に情報提供を行っています。
生命保険	定例的なアフターフォロー	原則、保険をご契約いただいている75歳以上のお客さまに対して定期的に実施しております。
	本部からの指示によるアフターフォロー	本部からの指示により特定の商品を保有されているお客さまに実施しています。

【表 9】定例的なアフターフォローの実施状況(平成 29 年度下期)

	投資信託	生命保険
対象となるお客さま	16,167人	3,342人
実施したお客さま	15,720人	3,160人
実施率	97.2%	94.5%

【表 10】投資信託の本部からの指示によるアフターフォローの実施状況(平成 29 年度下期)

	投資信託
対象となるお客さま	10,965人
実施したお客さま	10,260人
実施率	93.6%

※ 当行で定めた実施基準により相場急落時や分配金引き下げ時に対象投資信託商品を保有しているお客さまを対象にアフターフォローを実施しています。

(3) お客さまへの分かりやすい説明や情報提供を充実するための取組

平成29年12月にお客さまに投資判断していただくための重要な情報等を分かりやすく説明できるよう渉外担当者向けにタブレット端末を導入しました。

当行ホームページの投資信託ページにおける投資信託情報の充実にも努めています。

またお客さま向けのリーフレットも新たに作成したり、既存のリーフレットの内容を見直すことで必要な情報を分かりやすく提供できるよう努めています。

3. お客さまの最善の利益を図るための体制整備

行員がお客さまの最善の利益を図っていくために必要な知識や専門的能力を習得し、倫理感を高めるよう教育・研修の実施に努めております。

また、お客さまの立場に立ったご提案や情報提供等が徹底されるよう、業績評価体系の整備や行員研修の実施に努めております。

(1) 行員向け預かり資産関連の研修・勉強会実施回数

お客さまの資産形成にお役に立てるよう、担当者の業務経験やスキルに応じた研修や勉強会を実施することで、商品や投資環境に関する知識・コンサルティング能力等の向上を図るよう努めております。

【表 1 1】 行員向け預かり資産関連の研修・勉強会実施回数

(単位:回)

平成28年度		平成29年度	
上期	下期	上期	下期
24	24	39	33

※ 行員向け預かり資産関連研修等の実施回数を集計しています。

(2) 業績評価体系の整備

平成29年度下期から営業店の業績評価に「お客さま本位の業務運営方針項目」を設け、お客さま本位の業務運営を意識した行動を評価する業績評価基準を導入しております。

【業績評価のポイント】

- お客さまの安定的な資産形成に資するように「お客さまにご購入いただいた投資信託の残高」を重視する評価としております。
- 投資信託を保有していただいているお客さま、生保商品をご契約していただいている高齢のお客さまに対してアフターフォローを積極的に実施している営業店を評価する体系としております。

以 上