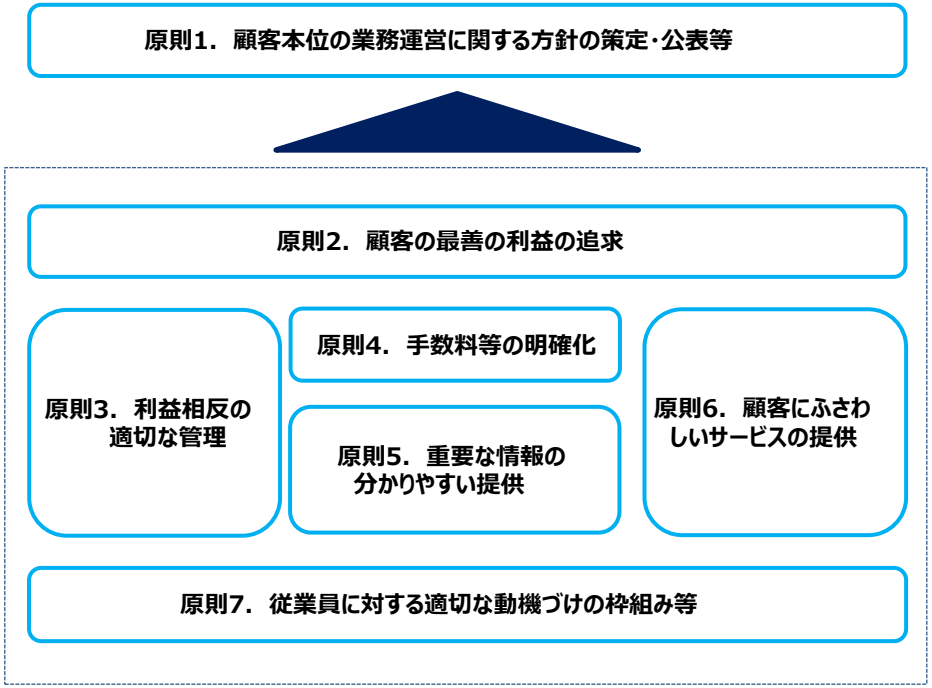
「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」に基づく「取組状況」について

2023年11月

株式会社東北銀行は、「地域金融機関として地域社会の発展に尽くし共に栄える」をコアバリュー(経営理念)とし、創業から一貫してこのコアバリューを追求してまいりました。
こうしたなか、当行は、金融商品の販売業務においてもこのコアバリューを実践するため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および「本基本方針」の具体的取り組みとして「取組方針」を策定するとともに、内容について定期的に見直し、お客様に分かりやすく確認いただけるよう公表を行っております。
また、当行は、お客様の最善の利益を追求し、お客様の安定的な資産形成を通じて地域社会の発展に資することが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと考え、「本基本方針および取組方針」に従って、お客様本位の業務運営を実践し、「取組状況」の公表も行ってまいります。
今般、2023年11月6日に改訂した「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」に基づき、2022年度の取組状況および成果指標（KPI）を含めて公表いたします。

【当行の「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係】

当行の「お客様本位の業務運営に関する基本方針および取組方針」	金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」
「本基本方針および取組方針」の冒頭部分 1．お客様の最善の利益の追求	原則【2】顧客の最善の利益の追求 当該原則の（注）含む
2．利益相反の適切な管理	原則【3】利益相反の適切な管理 当該原則の（注）含む
3．手数料等の明確化	原則【4】手数料等の明確化
4．重要な情報の分かりやすい提供（※）	原則【5】重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1～5）含む 原則【6】顧客にふさわしいサービスの提供 当該原則の（注1･2･4･5）含む、（注3）含まない
5．お客様にふさわしいサービスの提供（※）	原則【5】重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1～5）含む 原則【6】顧客にふさわしいサービスの提供 当該原則の（注1･2･4･5）含む、（注3）含まない
6．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則【7】従業員に対する適切な機づけの枠組み等 当該原則の（注）含む



（※）当行は、金融商品の組成に携わっておりません。

1. お客様の最善の利益の追求

東北銀行

【基本方針】

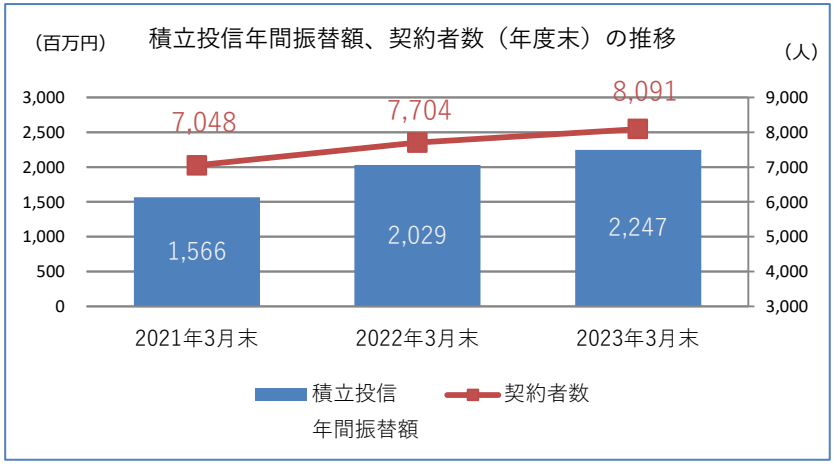
お客様の最善の利益の追求に向けて、お客様の視点に立った提案を徹底してまいります。そして、この取り組みが当行の企業文化として定着するよう取り組んでまいります。

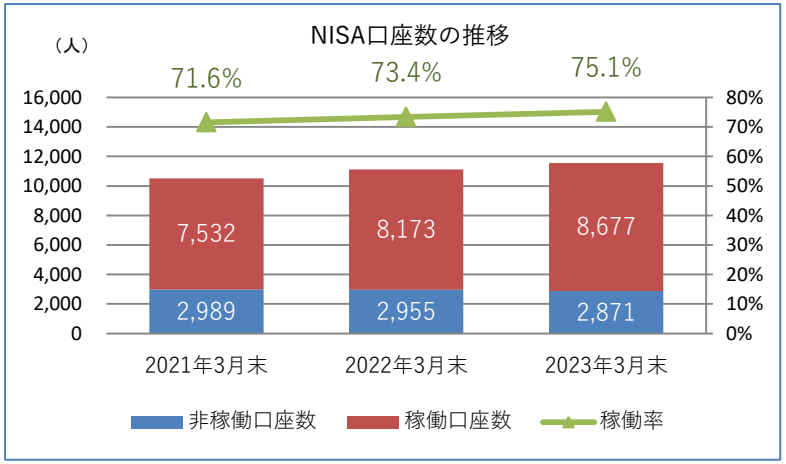
【取組方針】

- 当行は、お客様との対話を通じてお客様一人ひとりのライフプラン、目的やニーズを把握したうえで、資産運用に関する知識、経験、財産の状況等をお聞きし、お客様にふさわしいサービスを提供してまいります。
- お客様の多様な目的やニーズにお応えする方法として、NISAやiDeCo等の税制優遇制度や「長期・積立・分散」の投資方法・効果等を提案してまいります。

【取組状況】

- 当行は、ヒアリング診断シート等の活用を通じて、お客様のご意向・資産の状況・投資方針等を把握し、お客様の目的やニーズに応じた商品やサービスの提案を実施してまいりました。また、お客様との対話を深め、ご意向を確認しながらコンサルティングを実施することにより、お客様のお役に立てるよう努めました。
- お客様の安定的な資産形成を後押しする税制優遇制度「NISA」および長期・積立・分散投資を可能とする積立投資信託の普及を積極的に提案した成果として、積立投資信託の振替額、契約者数およびNISAをご利用されるお客様が増加しました。





「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

◆2018年6月に金融庁から「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、お客様が金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として比較可能な3つの指標（共通ＫＰＩ※）が公表されたことから、当行におきましても「共通ＫＰＩ※」を公表いたします。
◆今後も、お客様の最善の利益を追求し、お客様の安定的な資産形成を通じて地域社会の発展に資するための取り組みを推進してまいります。

※ＫＰＩとは：Ｋey　Ｐerformance　Ｉndicatorの略で、お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）の定着度合いを客観的に比較するための成果指標をいいます。

「投資信託の比較可能な共通ＫＰＩ」の内容

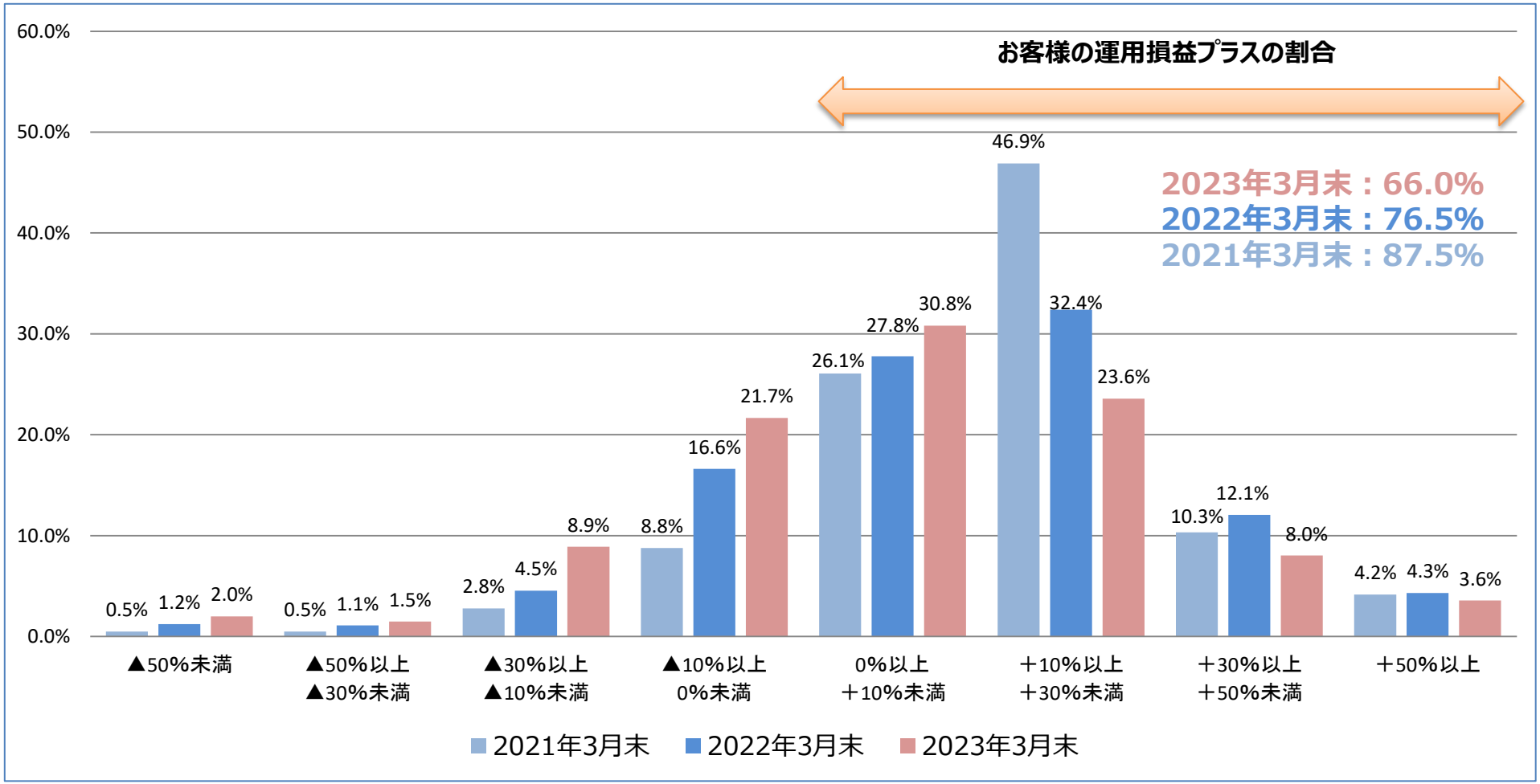
①運用損益別顧客比率
・基準日時点において、お客様が保有している投資信託の運用損益別にお客様の比率を示した指標です。
・お客様が保有している投資信託について、購入後どのくらいリターンが生じているかを見る事ができます。
・将来の運用損益をお約束するものではございませんので留意願います。

②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
・設定後5年以上の投資信託の預り残高20銘柄について、銘柄毎のコストとリターンの関係を示した指標です。
・どのようなコスト・リターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたかを見ることができます。

③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
・設定後5年以上の投資信託の預り残高20銘柄について、銘柄毎のリスクとリターンの関係を示した指標です。
・どのようなリスク・リターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたかを見る事ができます。

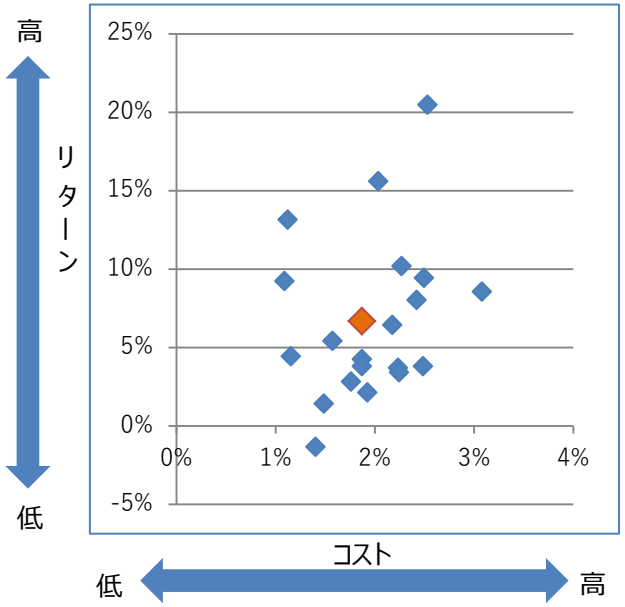
◆運用損益別顧客比率（投資信託）

- 2023年3月末時点における運用損益がプラスのお客様の比率は66.0%となりました。
- 前年度末に比べて、運用損益がプラスのお客様の比率は10.5%減少しました。

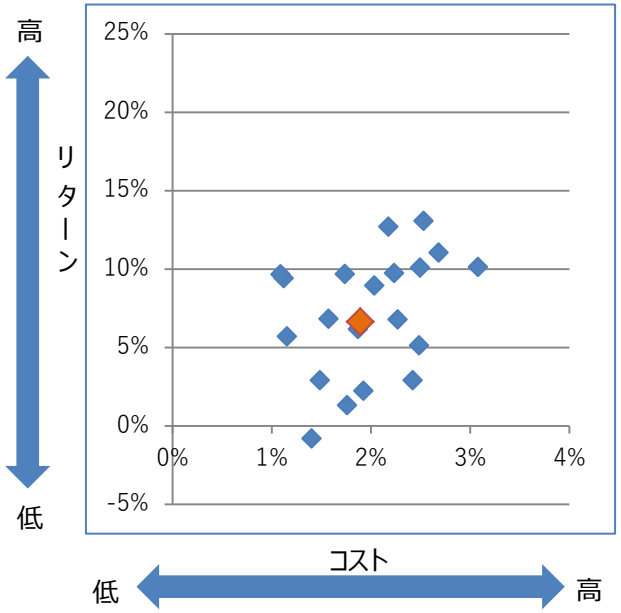


◆投資信託預り残高上位20銘柄のコスト･リターン

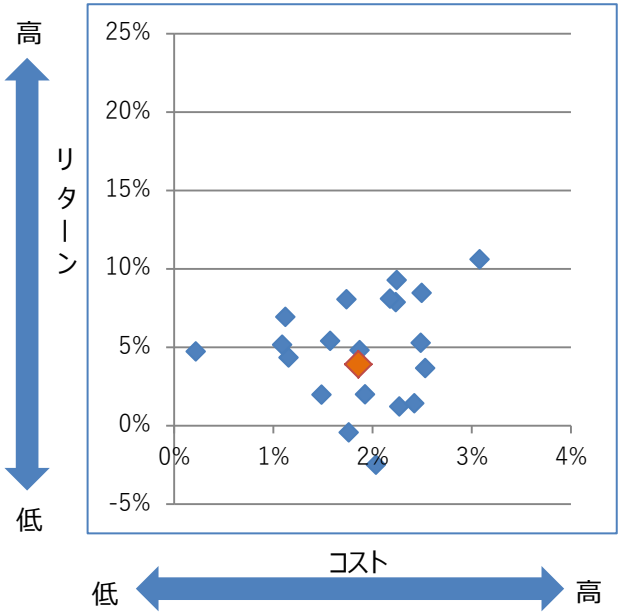
【2021年3月末】



【2022年3月末】



【2023年3月末】



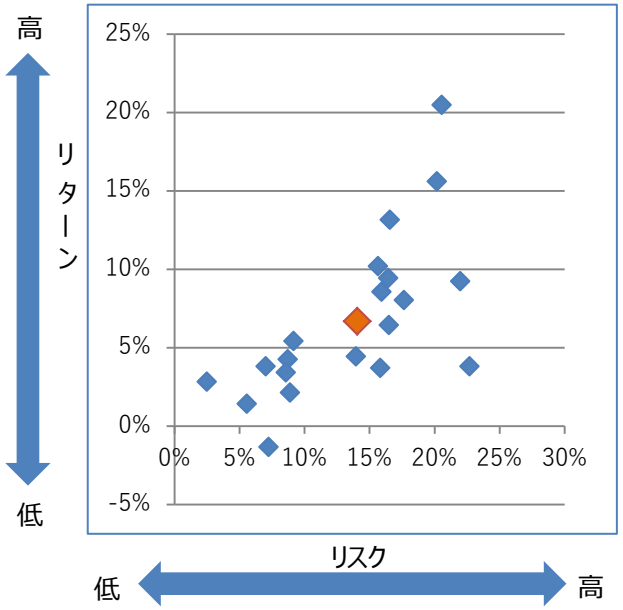
【残高加重平均値（◆）】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	1.87%	1.89%	1.86%	-0.03%
リターン	6.67%	6.64%	3.90%	-2.74%

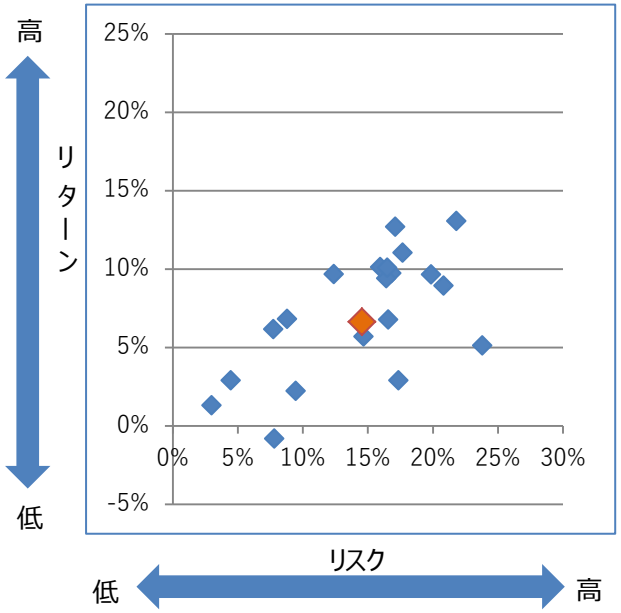
＊対象銘柄　　：各年3月末時点で設定期間5年以上の預かり残高上位20銘柄
＊残高加重平均：各銘柄残高のウェイトを加味して平均値を算出したもの。
＊コスト　　：販売手数料率÷5＋信託報酬率
＊リターン　　：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
＊リスク　　：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
＊標準偏差とは：リスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

◆投資信託預り残高上位20銘柄のリスク･リターン

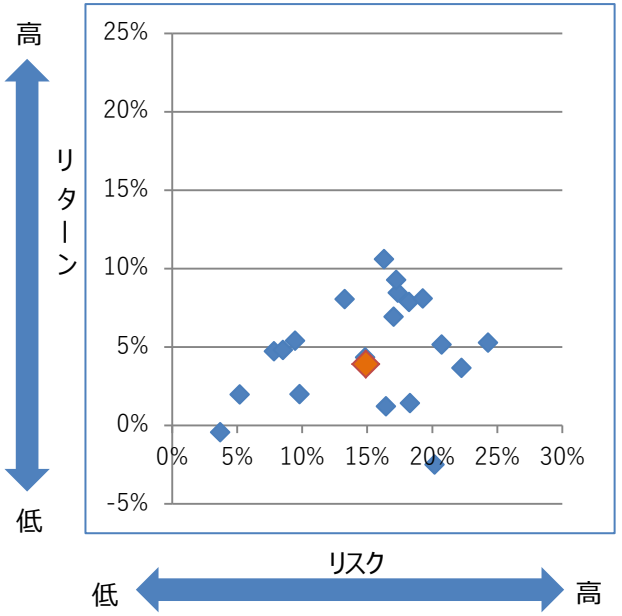
【2021年3月末】



【2022年3月末】



【2023年3月末】



【残高加重平均値（◆）】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	前年比
リスク	14.06%	14.55%	14.90%	+0.35%
リターン	6.67%	6.64%	3.90%	-2.74%

＊対象銘柄　　：各年3月末時点で設定期間5年以上の預かり残高上位20銘柄
＊残高加重平均：各銘柄残高のウェイトを加味して平均値を算出したもの。
＊コスト　　：販売手数料率÷5＋信託報酬率
＊リターン　　：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
＊リスク　　：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
＊標準偏差とは：リスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

◆投資信託の預り残高上位20銘柄（2021年3月末時点）

➢ コストの平均値が1.87%であるのに対して、リターン平均値が6.67%であり、上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回りました。

	ファンド名	リターン	コスト	リスク
1	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	4.43%	1.16%	13.97%
2	ニッセイ健康応援ファンド	10.19%	2.27%	15.67%
3	新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン（ゼウス）	3.70%	2.23%	15.83%
4	投資のソムリエ	2.82%	1.76%	2.52%
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	8.03%	2.42%	17.65%
6	ＬＭ・オーストラリア毎月分配型ファンド	2.12%	1.93%	8.91%
7	女性活躍応援ファンド（椿）	15.60%	2.04%	20.20%
8	株式インデックス２２５	13.15%	1.12%	16.57%
9	ダイワ・グローバルＲＥＩＴ・オープン（毎月分配型）（世界の街並み）	6.43%	2.18%	16.50%
10	ＬＭ・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	3.80%	2.49%	22.70%
11	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	9.24%	1.09%	22.00%
12	新成長株ファンド（グローイング・カバーズ）	20.48%	2.53%	20.57%
13	ＬＭ・グローバル・プラス（毎月分配型）	4.26%	1.87%	8.73%
14	海外国債ファンド	1.41%	1.49%	5.59%
15	トレンド・アロケーション・オープン	-1.33%	1.40%	7.25%
16	のむラップ・ファンド（普通型）	5.41%	1.57%	9.18%
17	ニッセイ短期インド債券ファンド（毎月決算型）	3.42%	2.24%	8.59%
18	ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド―メダリスト―Ｂコース（為替ヘッジなし）	9.43%	2.50%	16.44%
19	ＭＨＡＭトリニティオープン（毎月決算型）（ファンド３兄弟）	3.79%	1.87%	7.04%
20	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（健次）	8.55%	3.08%	15.93%
	残高加重平均	6.67%	1.87%	14.06%

＊2021年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象
＊リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　＊コスト：販売手数料÷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）

※標準偏差：リスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

◆投資信託の預り残高上位20銘柄（2022年3月末時点）

➢ コストの平均値が1.89%であるのに対して、リターン平均値が6.64%であり、上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回りました。

	ファンド名	リターン	コスト	リスク
1	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	5.69%	1.16%	14.69%
2	ニッセイ健康応援ファンド	6.79%	2.27%	16.58%
3	新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン（ゼウス）	9.74%	2.23%	16.83%
4	投資のソムリエ	1.32%	1.76%	2.99%
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.89%	2.42%	17.37%
6	ＬＭ・オーストラリア毎月分配型ファンド	2.24%	1.93%	9.46%
7	ダイワ・グローバルＲＥＩＴ・オープン（毎月分配型）（世界の街並み）	12.69%	2.18%	17.12%
8	株式インデックス２２５	9.41%	1.12%	16.42%
9	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	9.66%	1.09%	19.86%
10	新成長株ファンド（グローイング・カバーズ）	13.06%	2.53%	21.81%
11	ＬＭ・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	5.13%	2.49%	23.82%
12	女性活躍応援ファンド（椿）	8.94%	2.04%	20.83%
13	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（健次）	10.14%	3.08%	15.96%
14	のむラップ・ファンド（普通型）	6.83%	1.57%	8.80%
15	ＬＭ・グローバル・プラス（毎月分配型）	6.16%	1.87%	7.75%
16	ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド―メダリスト―Ｂコース（為替ヘッジなし）	10.09%	2.50%	16.50%
17	海外国債ファンド	2.90%	1.49%	4.48%
18	トレンド・アロケーション・オープン	-0.80%	1.40%	7.83%
19	のむラップ・ファンド（積極型）	9.68%	1.74%	12.39%
20	ＬＭ・アメリカ高配当株ファンド（毎月分配型）	11.04%	2.68%	17.68%
残高加重平均		6.64%	1.89%	14.55%

＊2022年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象
＊リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　＊コスト：販売手数料÷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）

※標準偏差：リスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

◆投資信託の預り残高上位20銘柄（2023年3月末時点）

➢ コストの平均値が1.86%であるのに対して、リターン平均値が3.90%であり、上位20銘柄中16銘柄でリターンがコストを上回りました。

	ファンド名	リターン	コスト	リスク
1	ニッセイ健康応援ファンド	1.21%	2.27%	16.46%
2	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	4.33%	1.16%	14.85%
3	投資のソムリエ	-0.44%	1.76%	3.72%
4	新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン（ゼウス）	7.87%	2.23%	18.22%
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	1.42%	2.42%	18.29%
6	株式インデックス２２５	6.93%	1.12%	17.04%
7	フランクリン・テンプルトン・オーストラリア毎月分配型ファンド	1.98%	1.93%	9.81%
8	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	5.16%	1.09%	20.73%
9	新成長株ファンド（グローイング・カバーズ）	3.65%	2.53%	22.27%
10	ダイワ・グローバルＲＥＩＴ・オープン（毎月分配型）（世界の街並み）	8.09%	2.18%	19.30%
11	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（健次）	10.59%	3.08%	16.30%
12	女性活躍応援ファンド（椿）	-2.50%	2.04%	20.18%
13	のむラップ・ファンド（普通型）	5.40%	1.57%	9.46%
14	のむラップ・ファンド（積極型）	8.06%	1.74%	13.28%
15	フランクリン・テンプルトン・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	5.27%	2.49%	24.29%
16	ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド―メダリスト―Ｂコース（為替ヘッジなし）	8.46%	2.50%	17.36%
17	ダイワ・ライフ・バランス５０	4.73%	0.22%	7.84%
18	フランクリン・テンプルトン・グローバル・プラス（毎月分配型）	4.81%	1.87%	8.52%
19	ＡＩ（人工知能）活用型世界株ファンド（ディープＡＩ）	9.27%	2.24%	17.25%
20	海外国債ファンド	1.98%	1.49%	5.20%
	残高加重平均	3.90%	1.86%	14.90%

＊2023年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象
＊リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　＊コスト：販売手数料÷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）

※標準偏差：リスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ」について

◆2022年1月に金融庁から「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ」について、お客様が金融事業者を 選ぶ際に比較できる統一的な情報として比較可能な2つの指標（共通ＫＰＩ※）が公表されたことから、当行におきましても「外貨建保険の共通ＫＰＩ※」を公表いたします。

※ＫＰＩとは：Ｋey Ｐerformance Ｉndicatorの略で、お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）の定着度合いを客観的に比較 するための成果指標をいいます。

「外貨建保険の比較可能な共通ＫＰＩ」の内容

①運用損益別顧客比率

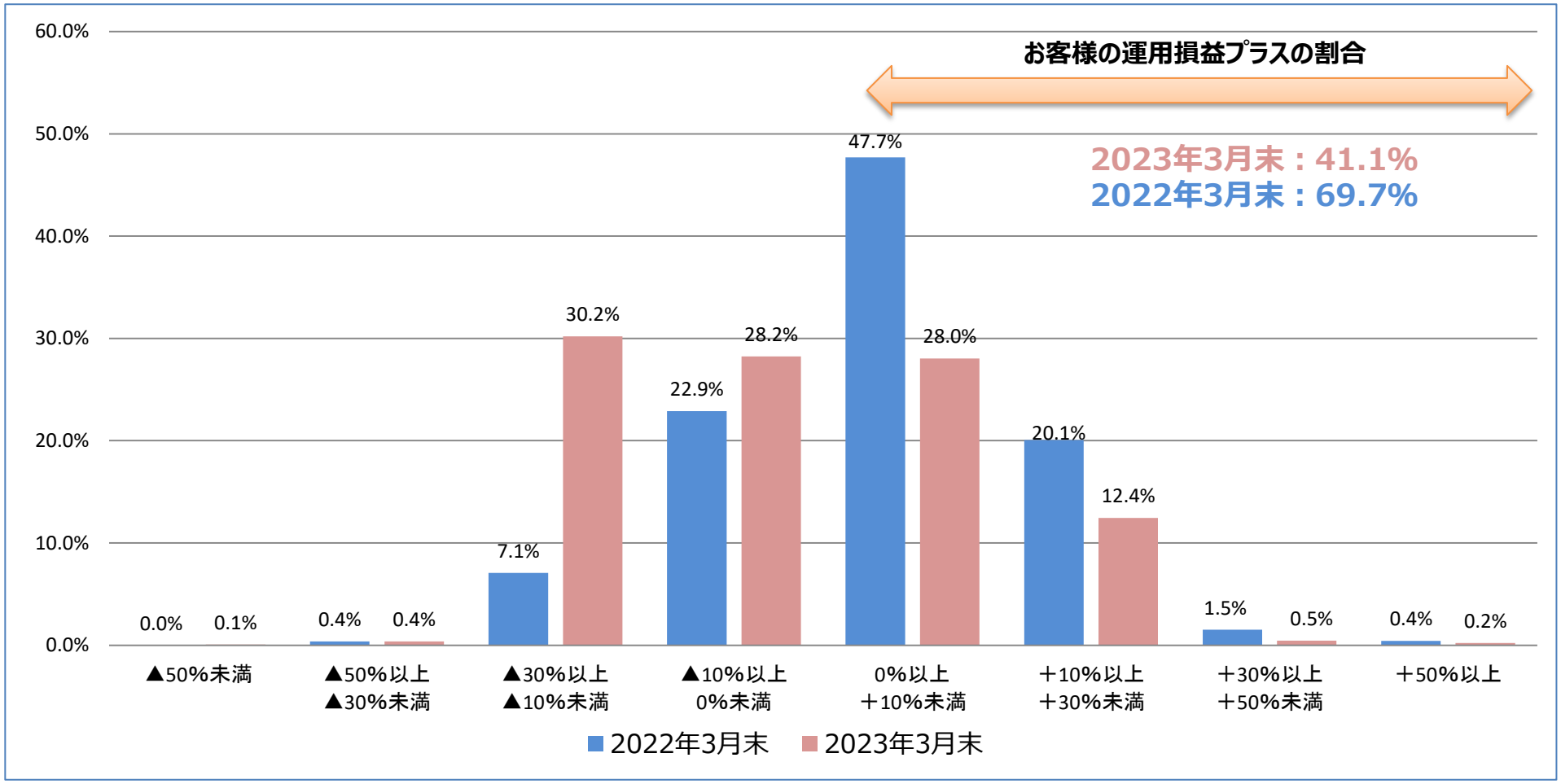
・基準日時点において、お客様が保有している外貨建一時払保険の運用損益別にお客様の比率を示した指標です。
・お客様が保有している外貨建一時払保険について、購入後どのくらいリターンが生じているかを見る事ができます。
・将来の運用損益をお約束するものではございませんので留意願います。

②商品別のコスト・リターン

・保険契約開始から5年経過した外貨建一時払保険の預り残高のある商品について、商品毎のコストとリターンの関係を示した指標です。
※保険は投資信託とは異なり保障機能を有するものの、上記①②のリターンには同機能が反映されていません。したがって、リターンのみをもって投資信託と単純に比較することは必ずしも適切ではございませんので留意願います。
・外貨建て保険は、保証と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返礼金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
・解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

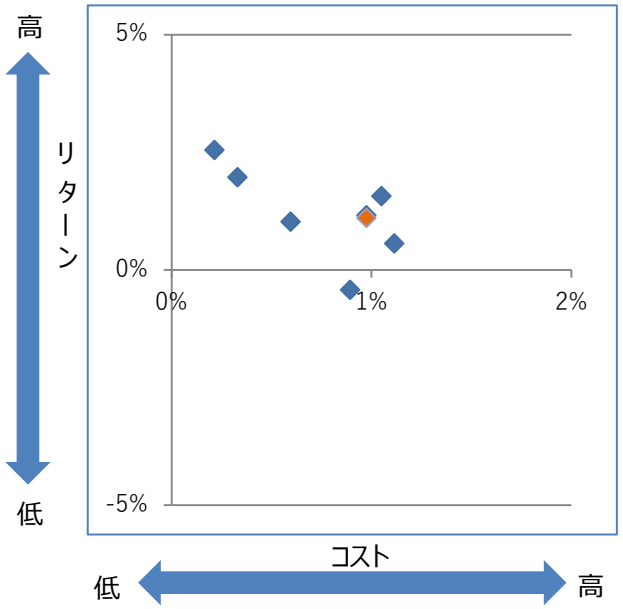
◆運用損益別顧客比率（外貨建一時払保険）

- 2023年3月末時点における運用損益がプラスのお客様の比率は41.1%となりました。
- 前年度末に比べて、運用損益がプラスのお客様の比率は28.6%減少しました。



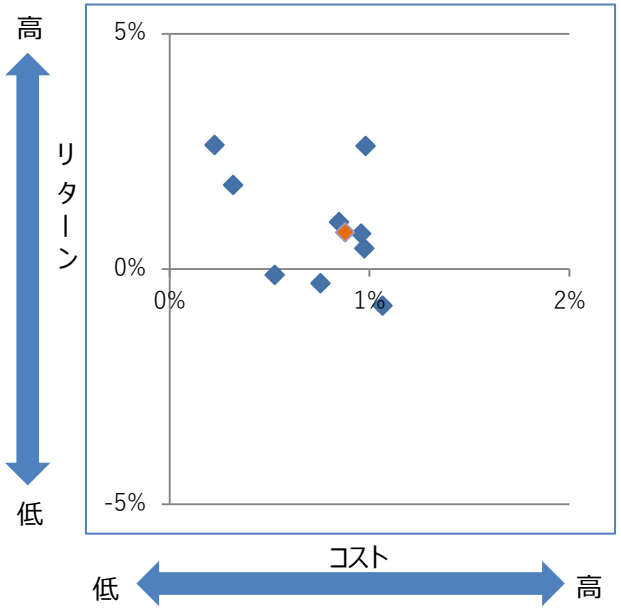
◆外貨建一時払保険預り残高上位銘柄のコスト･リターン

【2022年3月末】



	商品名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.98%	1.15%
2	たのしみ、ずっと	1.05%	1.56%
3	しあわせ、ずっとＮＺ	1.12%	0.56%
4	ライフロング･セレクトＰＧ３	0.90%	-0.42%
5	アテナ	0.22%	2.54%
6	アテナ２	0.33%	1.97%
7	アドバンテージ･セレクトＰＧ	0.60%	1.02%
	残高加重平均	0.98%	1.10%

【2023年3月末】



	商品名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.85%	1.00%
2	たのしみ、ずっと	0.96%	0.75%
3	しあわせ、ずっとＮＺ	0.98%	0.44%
4	ライフロング･セレクトＰＧ３	0.76%	-0.31%
5	アテナ	0.23%	2.63%
6	ふるはーとＪロードグローバル	0.98%	2.61%
7	アテナ２	0.32%	1.78%
8	やさしさ、つなぐ	1.07%	-0.78%
9	アドバンテージ･セレクトＰＧ	0.53%	-0.12%
	残高加重平均	0.88%	0.78%

【加重平均値（◆）】

	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	0.98%	0.88%	-0.10%
リターン	1.10%	0.78%	-0.32%

＊対象銘柄
各年3月末時点で契約後5年以上の外貨建保険の商品を対象にしております。
＊加重平均値
個別銘柄の対象となる契約にかかる（基準日時点の解約返戻金+基準日時点の既支払額の合計額で 加重平均としております。
＊コスト
保険会社様から提供された手数料率を使用し、各契約のコストを算出しております。手数料率は、各商品の新規契約手数料率、継続手数料率および継続手数料支払回数を使用しております。
＊リターン
（基準日時点の解約返戻金 ＋ 基準日時点の既支払金額＋(全期)前納残金額、配当および 未経過保険料等 － 契約時点の一時払保険料） ÷ （契約時点の一時払保険料）を年率に 換算し、各契約のリターン率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均しております。

■外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。
解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
■解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

2. 利益相反の適切な管理

東北銀行

【基本方針】

お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理してまいります。

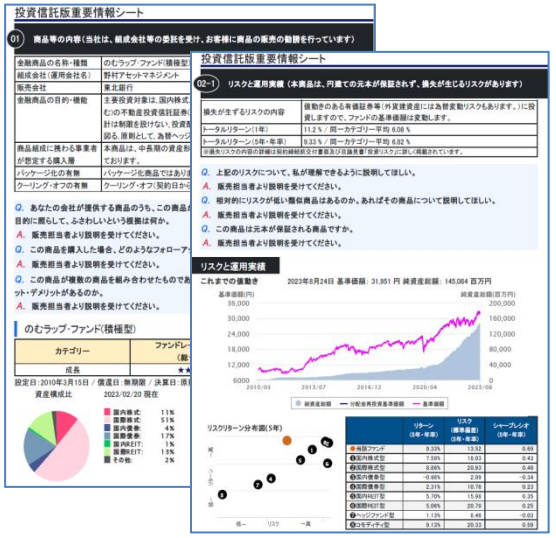
【取組方針】

- お客様とのお取引にあたっては、法令等および当行の「利益相反管理方針」に従って適正に業務を行ってまいります。
- 金融商品の提案・販売にあたっては、お客様の利益を最優先に考え、お客様の意向に沿った商品を当行が受取る手数料の多寡に関わらずご案内してまいります。

【取組状況】

- 当行では、「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の恐れのある取引を適切に管理しております。
- 当行が、金融商品の運用会社や保険会社から受取る手数料は、各商品の契約締結前交付書面に加え、重要情報シートを用いてお客様に説明しております。

■重要情報シート（抜粋）



3. 手数料等の明確化

東北銀行

【基本方針】

お客様にご負担いただく手数料やその他費用等について、十分にご理解いただけるよう、その詳細を分かりやすく説明してまいります。

【取組方針】

- お客様にご負担いただく手数料やその他の費用がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、説明資料等を活用してお客様にとって分かりやすい説明を行ってまいります。

【取組状況】

- お客様にご負担いただく手数料・特定保険契約の生命保険の代理店手数料、その他費用等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、商品パンフレット、目論見書等の説明資料および重要情報シートを活用してお客様にご理解いただけるよう分かりやすい丁寧な説明を徹底いたしました。

■当行が受け取る手数料の一例

	費用	時期	サービスの内容	概要
投資信託	販売手数料	ご契約時	・当行が実施するコンサルティングの対価 ・ご契約事務手続き等の費用	購入時の商品説明又は商品情報の提供、投資情報の提供、取引執行等の対価。
投資信託	継続手数料（信託報酬等）	継続保有時	・ご契約のアフターフォローの対価 ・運用報告書等、各種書類の送付費用 ・口座内でのファンドの管理、各種事務手続き等の費用	投資信託の運用・管理費用として受け取る対価。 ファンド（信託財産の中）から販売会社、委託会社、受託会社の3者に支払われます。
保険	販売手数料（代理店手数料）	ご契約時	・当行が実施するコンサルティングの対価 ・ご契約事務手続き等の費用	生命保険契約の募集や契約手続き時の商品説明又は商品情報の提供、取引執行等の対価。 保険会社から当行に対して支払われるものであり、お客様に直接ご負担いただくものではございません。 ※個々の保険により費用の種類等は異なります。
保険	継続手数料	継続保有時	・ご契約後のアフターフォローの対価 ・保険契約の維持、管理等の費用	保険契約後の契約内容照会、住所や名義変更手続き等、保険契約を維持・管理を継続していくための対価。 保険会社から当行に対し支払われるものであり、お客様に直接ご負担いただくものではございません。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

東北銀行

【基本方針】

金融商品の内容やリスク、取引条件等の投資判断に関わる重要な情報につきましては、お客様の投資経験や金融知識を考慮のうえ、お客様にご理解いただけるよう分かりやすく丁寧に説明してまいります。

【取組方針】

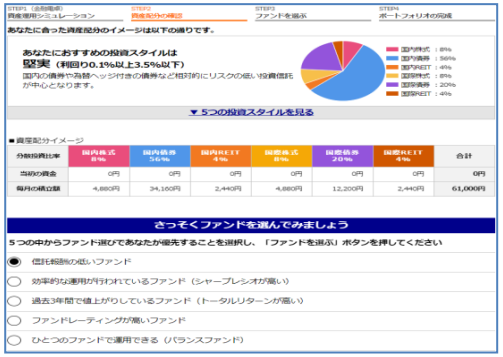
- 金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客様の知識・経験・財産の状況・金融商品を購入される目的をお聞きしたうえで、一人ひとりに合った、分かりやすい説明を当行で作成するオリジナル資料や重要情報シートなどを活用して、明確、平易であって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。重要性の高い情報については特に強調するなどして、お客様が適切にご判断いただけるようサポートを行ってまいります。

【取組状況】

- お客様に対して金融商品やサービスの提案・販売を行う場合は、商品ラインアップをまとめた資料、タブレット等により情報提供ツール「Wealth Advisor」の使用によるシミュレーション等、分かりやすく丁寧な情報提供に努めました。
- お客様の投資判断に重要な影響を及ぼすリスク特性等の「重要な情報」については、重要情報シートを活用して分かりやすい丁寧な説明およびお客様の十分なご理解に取組みました。重要情報シートに記載いたしました「質問例」は、お客様と販売担当者との対話を促し、お客様の理解を深めていただくことを目的としております。

■情報提供ツール「 Wealth Advisor 」

▶資産運用シミュレーション



4. 重要な情報の分かりやすい提供

東北銀行

■投資信託ラインアップ

カテゴリー	取扱商品数	比率
国内債券型	2	4.9%
国内株式型	6	14.6%
国内リート型	1	2.4%
海外債券型	4	9.8%
海外株式型	17	41.5%
海外リート型	2	4.9%
バランス型	9	22.0%
その他	0	0.0%
合計	41	100.0%
うち つみたてNISA 対象	4	9.8%

➢ お客様の多様化するニーズに対応できるよう、引続き商品ラインアップを見直ししてまいります。

■保険商品ラインアップ

カテゴリー	取扱商品数	比率	
個人年金保険（円貨）	1	4.3%	一時払保険
個人年金保険（外貨）	1	4.3%	一時払保険
終身保険（円貨）	3	13.0%	一時払保険
終身保険（外貨）	5	21.7%	一時払保険
個人年金（円貨）	2	8.7%	平準払（月払）
個人年金（外貨）	2	8.7%	平準払（月払）
終身保険（円貨）	2	8.7%	平準払（月払）
終身保険（外貨）	2	8.7%	平準払（月払）
医療保険	2	8.7%	平準払（月払）
がん保険	1	4.3%	平準払（月払）
定期保険	1	4.3%	平準払（月払）
介護保険	1	4.3%	平準払（月払）
合計	23	100.0%	

5. お客様にふさわしいサービスの提供

東北銀行

【基本方針】

（1）お客様に最適な金融商品・サービスの提案・販売を行うため、金融商品ラインアップを検証かつ厳選してまいります。
（2）ご契約後のアフターフォローを実施し、変化するお客様のライフプランにお応えしてまいります。
※当行は金融商品の組成に携わっておりません。

【取組方針】

- 当行の商品ラインアップの整備にあたっては、金融商品検証会議において、市場動向やお客様のライフプランの変化に適切に対応できる商品ラインアップとなるよう適宜見直しを図ってまいります。
- 金融商品やサービスの提案にあたっては、ライフプランやニーズ等をお聞きし、お客様にふさわしい提案を行ってまいります。金融知識や投資経験が少ないお客様には商品性やリスク等をご理解いただくため、より丁寧で分かりやすい説明に努めます。
- お客様が契約当初の目的を確認しながら、直近の運用状況等をご確認いただけるようアフターフォローを行ってまいります。
- ご高齢のお客様が、金融商品やサービスを希望される場合には、行内ルールに従って、ふさわしい商品やサービスの提供が適切に行われるよう対応いたします。
- お客様の安定的な資産形成の実現のため、お客様の属性に応じ、金融取引に関する知識を得られるよう、各種セミナーの開催等、情報提供の機会を設けてまいります。

【取組状況】

- お客様の資産形成・資産運用・保障ニーズ等に対応するため、企画推進部署と管理部署の双方で確認のうえ、投資信託7商品、個人保険4商品を追加し、ラインアップの充実を図りました。　※金融商品検証会議は2023年11月に設置しております。
- 金融商品やサービスのご提案にあたっては、お客様の知識・経験、運用予定期間、投資目的、資金の性格等をヒアリングし、最適な商品をご選択いただけるよう分かりやすい説明に努めました。
- 投資信託をご契約いただいているお客様に対し「高齢者」「評価損」「大口取引先」を対象とした定例アフターフォローに加えて、市場環境の急変などに対応した臨時アフターフォローにより情報提供やアドバイスを実施いたしました。また、特定保険契約商品を保有されているお客様についても、アフターフォローを実施しております。
- ご高齢のお客様に対しては、金融商品の勧誘・販売が適当であるか、慎重に判断するため行員の複数対応により、理解力や判断能力、健康状態等を確認しております。また、ご親族による同席を依頼し、分かりやすく丁寧な説明を徹底しております。
- お客様の資産形成支援のため、国が推奨する税制優遇制度および「長期・積立・分散」投資効果等を積極的にご提案しております。iDeCoの取扱いについては、提携先である東京海上日動保険㈱様が実施する金融機関への表彰を5年連続受賞いたしました。
- お取引先企業様による従業員の資産形成へのご理解のもと、職域にて「資産形成セミナー」を26会場293名のお客様にご参加いただき、開催いたしました。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

東北銀行

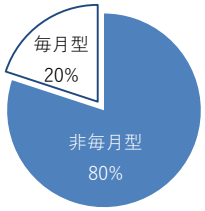
➢ お客様の資産状況、取引経験、知識、運用予定期間、収入の状況等を把握し、ご意向に沿った商品を提案しております。

■投資信託販売額上位10銘柄

【2020年度】

販売額上位10銘柄		決算	カテゴリー	割合
1	ゼロ・コンタクト	年1回	海外株式	32%
2	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	18%
3	投資のソムリエ	年2回	バランス	15%
4	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	毎月	国内不動産	10%
5	ゼウス	毎月	海外不動産	7%
6	スペース革命（年２回・為替Ｈ無）	年2回	海外株式	4%
7	健次	年2回	海外株式	4%
8	株式インデックス225	年1回	国内株式	3%
9	ミレニアルズ	年1回	海外株式	3%
10	グローイング・カバーズ	年1回	国内株式	3%

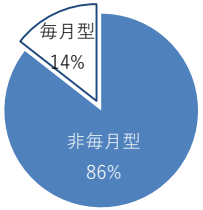
全銘柄決算別割合（販売額）



【2021年度】

販売額上位10銘柄		決算	カテゴリー	割合
1	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	21%
2	ゼロ・コンタクト	年1回	海外株式	16%
3	スペース革命（年２回・為替Ｈ無）	年2回	海外株式	15%
4	投資のソムリエ	年2回	バランス	13%
5	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	毎月	国内不動産	8%
6	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	年2回	海外株式	6%
7	株式インデックス225	年1回	国内株式	6%
8	トヨタ自動車／トヨタグループ株式F	年1回	国内株式	5%
9	ゼウス	毎月	海外不動産	5%
10	グローイング・カバーズ	年1回	国内株式	4%

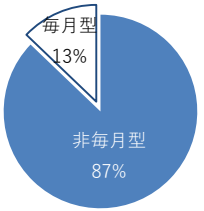
全銘柄決算別割合（販売額）



【2022年度】

販売額上位10銘柄		決算	カテゴリー	割合
1	ぜんぞう2207	年1回	バランス	21%
2	ゼロ・コンタクト	年1回	海外株式	13%
3	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	12%
4	投資のソムリエ	年2回	バランス	12%
5	株式インデックス225	年1回	国内株式	7%
6	のむラップ・ファンド（積極型）	年1回	バランス	7%
7	ぜんぞう2210	年1回	バランス	7%
8	Ｊ－ＲＥＩＴパッケージ	毎月	国内不動産	7%
9	ぜんぞう2301	年1回	バランス	7%
10	ゼウス	毎月	海外不動産	7%

全銘柄決算別割合（販売額）



5. お客様にふさわしいサービスの提供

東北銀行

➢ 2022年度は、投資信託7商品および個人保険4商品を新規導入しました。

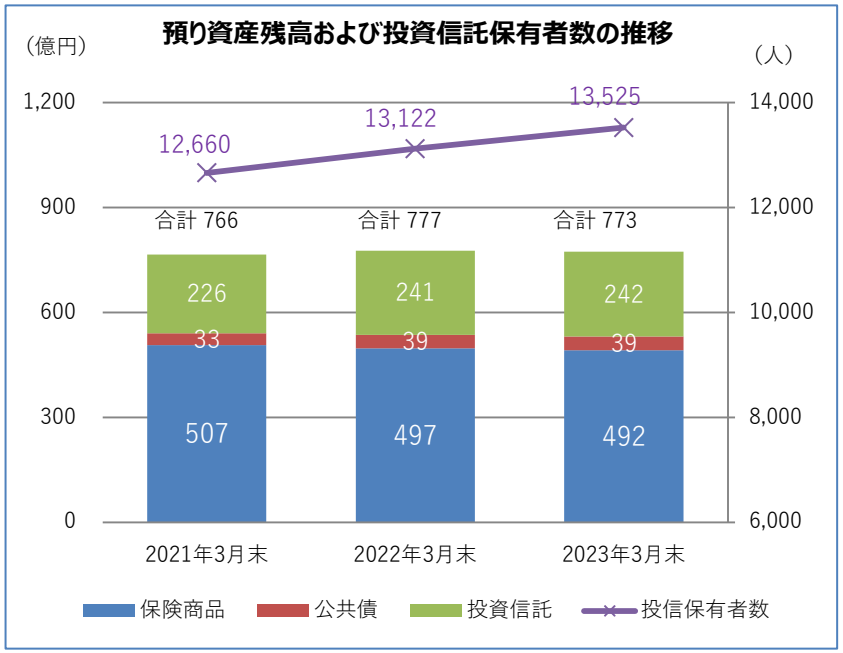
	商品名
投資信託	One円建て債券ファンドⅡ2022-03 «円結びⅡ2022-03»
	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2022-07 «愛称：ぜんぞう2207»
	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2022-10 «愛称：ぜんぞう2210»
	インデックスファンドNYダウ30
	インデックスファンドNASDAQ100
	グローバル・バリュー・オープン
	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2023-01 «愛称：ぜんぞう2301»
個人保険	「たのしみ未来グローバル」予定利率型5年ごと利差配当付指定通貨建個人年金
	「あしたも充実」生存保障重視型平準払個人年金保険（利率変動型）
	「Candle」無配当 指定通貨建特別終身保険（低解約返戻金型）
	米国ドル建て終身保険PG

5. お客様にふさわしいサービスの提供

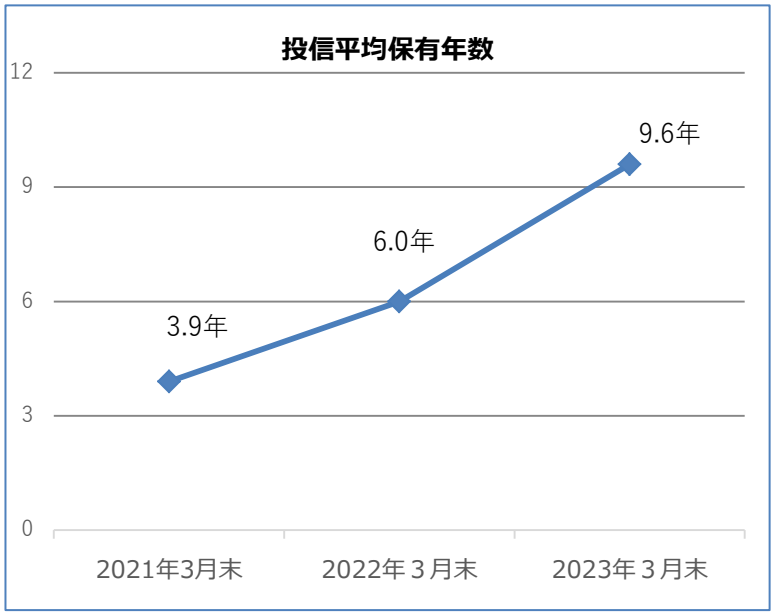
東北銀行

- 投資信託のお取引をいただいているお客様は、順調に増加しております。
- 投資信託の平均保有期間は、徐々に長期化しております。

■預り資産残高および投資信託保有者の状況



■投資信託保有期間の状況



注）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・償還額累計で除して算出。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

東北銀行

■アフターフォローの実施状況

	2022年度	実施基準	実施先数
定例	高齢者	投資信託：75歳以上かつ評価金額1,000千円以上のお客様 【基準日：毎年5月末】	769先
	評価損	投資信託：評価金額1,000千円以上かつ評価損益率▲30%以上のお客様 【基準日：毎年6月・12月末】	1,030先 （6月末：830先） （12月末：200先）
	大口先	投資信託：評価金額9,000千円以上のお客様 【基準日：毎年9月末】	436先
	生保	特定保険契約商品を保有されているお客様 【基準日：毎年6月・12月末】 【6月末基準の対象者】：75歳以上 【12月末基準の対象者】：74歳以下 実施する保険商品の選定は、毎年度所管部にて確認したうえで決定いたします。	3,296先 （6月末：712先） （12月末：2,584先）
臨時	臨時	投資信託の基準価額が前営業日比▲10%以上下落したファンドを保有するお客様を対象とし、 翌営業日から１ヶ月以内にアフターフォローを実施いたします。 （その他必要に応じて、大幅な相場変動が生じた場合なども含む。）	1,253先
		累計	6,784先

■資産形成セミナー開催状況

	会場	参加人数
2020年度	29会場	296名
2021年度	35会場	266名
2022年度	26会場	293名

■iDeCo等　申込件数

	iDeCo等 申込件数
2017年度	560件
2018年度	359件
2019年度	421件
2020年度	346件
2021年度	339件
2022年度	238件

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

東北銀行

【基本方針】

従業員に対して、「本基本方針および取組方針」に基づく行動を徹底し、お客様へ良質なサービスが提供できるよう動機づけを行ってまいります。

【取組方針】

- 従業員に対して、お客様の公正な取扱い、利益相反の適切な管理を促進し、お客様の最善の利益を追求するための動機づけにつながるよう業績評価体系の検証・見直しを行ってまいります。
- お客様の資産形成支援に必要な知識・コンサルティング能力向上のため、従業員への教育や研修などを充実してまいります。

【取組状況】

- レベルに応じた適切かつ効果的な研修のため、入行年度や職階に応じた本部主催研修および自己啓発やお客様への情報提供を狙いとしたWEB研修を開催しました。コンサルティング能力の向上に加え、各種研修において、営業現場におけるお客様本位の業務運営の定着を図りました。
- 当行は、お客様の多様なニーズへの対応や安定的な資産形成・資産運用への取組み、金融リテラシー向上へ向けたサポート強化として、2022年11月から2023年1月までの3か月間においてお客様アンケートにご協力いただいております。お客様アンケートを通じて、お客様の評価やお客様の声に向き合い、お客様満足度の向上に努めました。
- 積立投資信託と預り資産残高を評価体系に組み入れるなど、お客様への長期的な資産形成支援が評価される仕組みとしております。

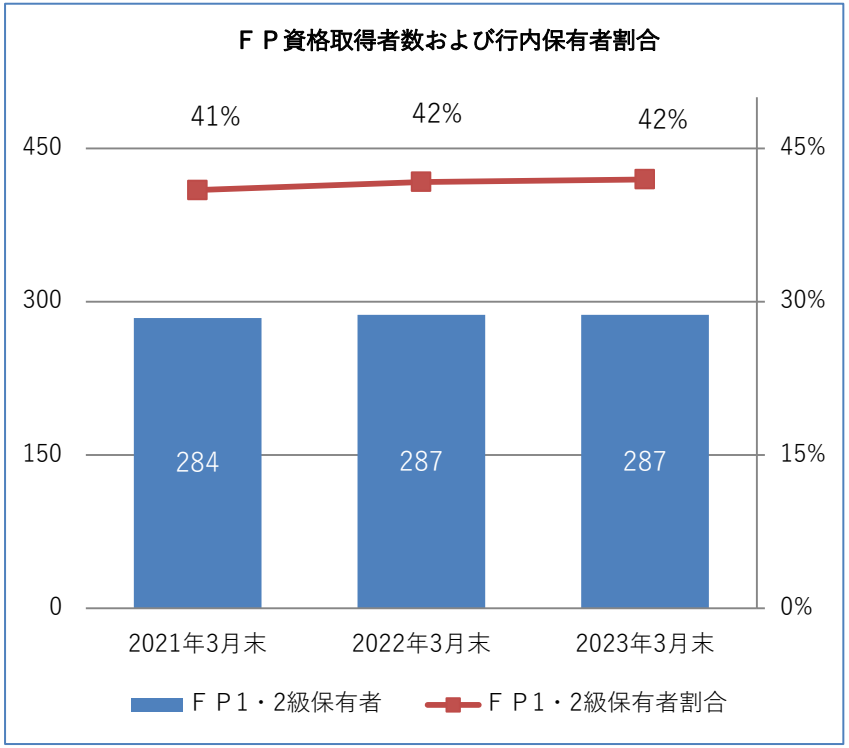
■研修実施状況

本部主催	28回
自己啓発・情報提供WEB研修	46回
各営業店独自研修	1,459回/7,193名

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

東北銀行

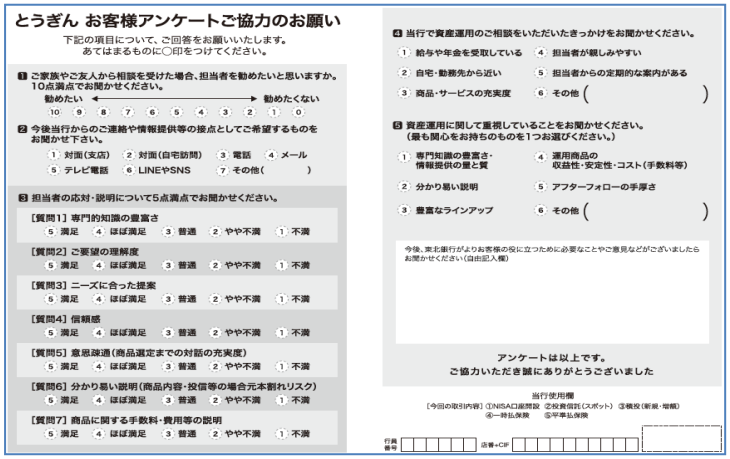
■ ＦＰ資格取得者数および行内保有者割合



	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
全行員数	694名	688名	684名

※資格保有割合は役員・業務行員・パート行員を除く全行員を分母として算出。

■お客様アンケートの実施


とうぎん お客様アンケートご協力のお願い

下記の項目について、ご回答をお願いいたします。
あてはまるものに○印をつけてください。

❶ ご家族やご友人から相談を受けた場合、担当者を勧めたいと思いますか。10点満点でお聞かせください。
勧めたい ◀ ▶ 勧めたくない
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

❷ 今後当行からのご連絡や情報提供等の接点としてご希望するものをお聞かせ下さい。
1 対面(支店) 2 対面(自宅訪問) 3 電話 4 メール
5 テレビ電話 6 LINEやSNS 7 その他( )

❸ 担当者の応対・説明について5点満点でお聞かせください。
【質問1】専門的知識の豊富さ
【質問2】ご要望の理解度
【質問3】ニーズに合った提案
【質問4】信頼感
【質問5】意思疎通(商品選定までの対話の充実度)
【質問6】分かり易い説明(商品内容・投信等の場合元本割れリスク)
【質問7】商品に関する手数料・費用等の説明
5 満足 4 ほぼ満足 3 普通 2 やや不満 1 不満

❹ 当行で資産運用のご相談をいただいたきっかけをお聞かせください。
1 給与や年金を受取している 4 担当者が親しみやすい
2 自宅・勤務先から近い 5 担当者からの定期的な案内がある
3 商品・サービスの充実度 6 その他( )

❺ 資産運用に関して重視していることをお聞かせください。(最も関心をお持ちのものを1つお選びください。)
1 専門知識の豊富さ・情報提供の量と質 4 運用商品の収益性・安定性・コスト(手数料等)
2 分かり易い説明 5 アフターフォローの手厚さ
3 豊富なラインアップ 6 その他( )

今後、東北銀行がよりお客様の役に立つために必要なことやご意見などがございましたらお聞かせください(自由記入欄)

アンケートは以上です。
ご協力いただき誠にありがとうございました

当行使用欄
[今回の取引内容] ①NISA口座開設 ②投資信託(スポット) ③積投(新規・増額) ④一時払保険 ⑤平準払保険
行員番号 店番+CIF

質問　ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を勧めたいと思いますか？
10点満点でお聞かせください

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
勧めたいと思わない							中立者		勧めたい	

□ NPS®は質問に対する回答(0～10点)を推奨者(9～10点)、中立者(7～8点)、批判者(0～6点)の3グループに分類し、推奨者の割合から批判者の割合を差し引いて算出。
□スコアは-100～+100の間で表示されます

例) 回答者数：10人、勧めたい：4人、中立者：4人 、勧めたいと思わない：2人

NPS®（+20） ＝ 勧めたいと思う回答割合（40%） － 勧めたいと思わない回答割合（20%）

	郵送先数	回答者数	NPS®
2020年度	1,059名	503名	28.4
2021年度	1,215名	534名	27.3
2022年度	1,132名	513名	25.8