News Release

2019 年 6 月 24 日

各位

株式会社 東北銀行

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」にかかる取り組み状況および成果指標（KPI）の公表について

株式会社東北銀行（取締役頭取　村上　尚登）では、平成 29 年 6 月 22 日に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表し、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活動を行ってまいりました。

今般、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための具体的な取り組み状況について、成果指標(共通 KPI および独自の KPI)とともに取り纏めましたので、公表いたします。

また、これからもお客様の最善の利益を追求するために、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に則った取り組みを推進してまいります。

以上

【本件に関するお問い合わせ】
資産運用コンサルティング部（担当：佐々木(雄)）
電話番号：019-651-6161

東北銀行
〒020-0023 盛岡市内丸 3 番 1 号
電話番号　019-651-6161
ＦＡＸ　019-653-1291
ホームページ　http://www.tohoku-bank.co.jp

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」にかかる取り組み状況について

当行では、2017 年 6 月に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、お客様本位の業務運営の実践に取り組んでおります。2018 年度の具体的取り組み状況について成果指標（KPI）を含めて公表いたします。

2018 年度の取り組み

1.【お客様の最善の利益の追求】

・2018 年 5 月より、お客様の長期的な資産運用に資する取り組みとして、長期保有目的の購入が多い投資信託である国内債券型およびバランス型について、販売金額に応じた手数料の引き下げを行いました。また、高齢者などの定期的なアフターフォローに加えて、米国の金利上昇や市況急変時に関連する投資信託について適宜アフターフォローを行いました。

2.【利益相反の適切な管理】

・お客様の資産運用・資産形成・保障ニーズ等に対応するために、企画推進部署と管理部署の双方で確認したうえで、投資信託 2 商品、生命保険 4 商品（法人保険 2 商品含む）を追加いたしました。

3.【手数料等の明確化】

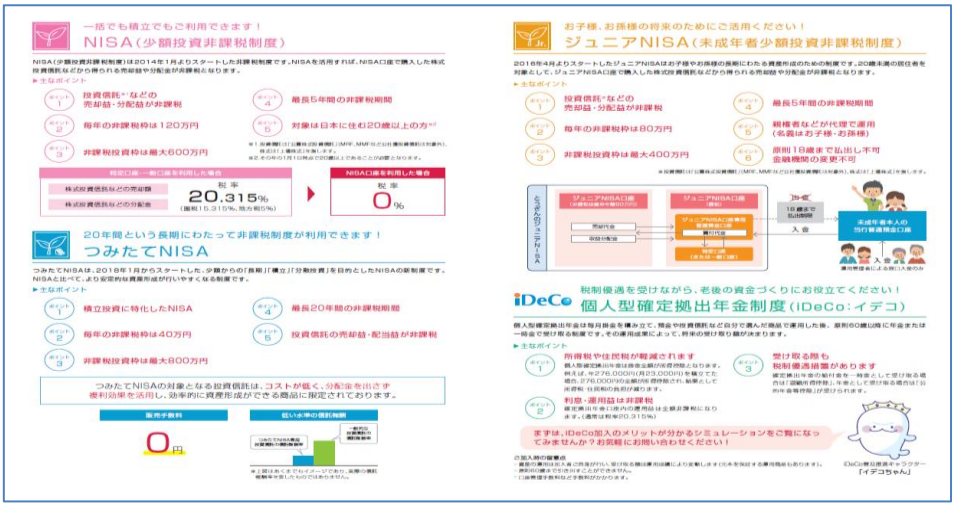
・投資信託の手数料については、手数料率だけでなく金額での説明を行うこととしております。また、特定保険契約の生命保険については、商品概要チラシを用いて代理店手数料を説明するよう引き続き徹底を図りました。

4.【重要な情報の分かりやすい説明】

・資産形成や資産運用などの様々な情報を分かりやすく説明するために、タブレット等で利用できる情報提供ツール「投資信託 INDEX」の利用を開始しました。また、NISA や iDeCo 等の制度概要をまとめた資料を改定し分かりやすい説明に努めました。

[投資信託 INDEX]

知らなくてもったいないことしていませんか？（制度概要資料）



5.【お客様にふさわしいサービスの提供】

・人生 100 年時代を見据えた中で、長生きに備える年金保険商品の取扱を開始しました。また、資産形成にお役立ていただくよう、職域等各種金融セミナーを開催し、36 会場 465 名のお客様にご参加いただきました。特にも、長期・積立・分散投資の提案を行い、積立投信の年間振替額が前年度比 15%増加するなど、税制優遇制度である iDeCo、NISA を含め資産形成に対する取り組みを積極的に行いました。

	2017 年度	2018 年度
NISA 口座（稼働）	6,398 口座	6,905 口座
積立投信契約者	5,696 名	6,037 名
年間積立投信振替額	1,047 百万円	1,209 百万円
iDeCo 申込者数	560 名	359 名

・外債等の金融商品仲介業務については、対面での取扱店舗を 3 カ店加えました。また、ご来店が難しいお客様の資産形成・資産運用ニーズに対応するべく、インターネット証券会社大手の株式会社 SBI 証券と業務提携を行いました。

6.【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

・職階に応じた各種研修を開催するとともに自己啓発を推奨し、引き続きコンサルティング能力の強化および顧客本位の業務運営の徹底を図りました。

投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI（2019 年 3 月期）

「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

◆東北銀行は、平成29年6月に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、お客様本位の業務運営の実践に取り組んでおります。

◆平成30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。

「比較可能な共通KPI」の内容

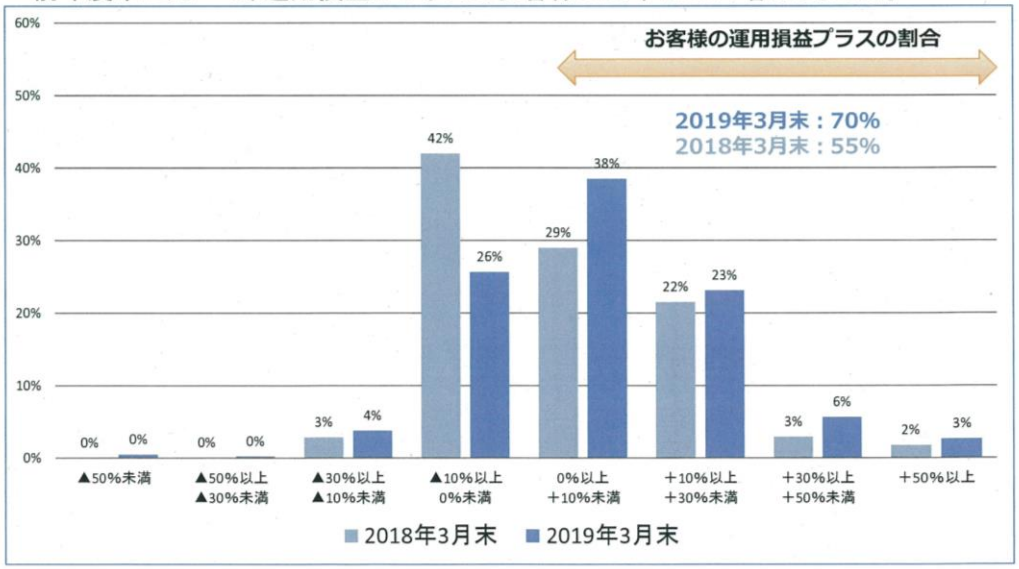
①運用損益別顧客比率
- 基準日時点において、お客様が保有している投資信託の運用損益別にお客様の比率を示した指標です。
- お客様が保有している投資信託について、購入後どのくらいリターンが生じているかを見る事ができます。
- 将来の運用損益をお約束するものではございませんので留意願います。

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。

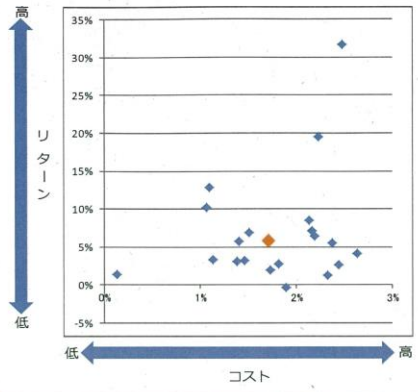
◆運用損益別顧客比率（投資信託）

- 2019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70%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15%増加しました。



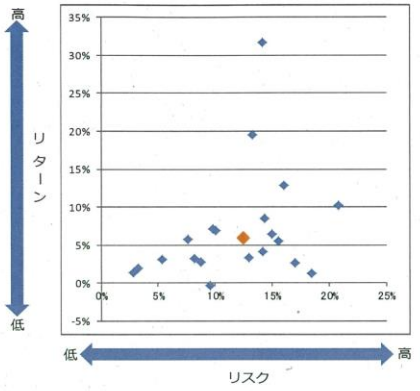
【2018年3月末】

◆投資信託預り残高上位２０銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値（◆）	コスト	リターン
	1.74%	6.55%

◆投資信託預り残高上位２０銘柄のリスク・リターン



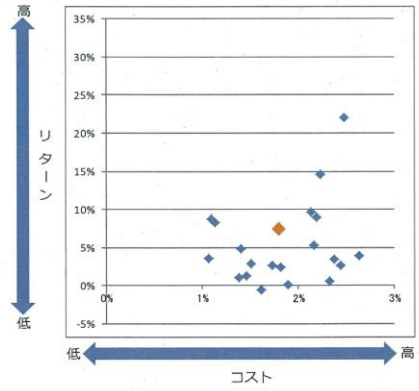
残高加重平均値（◆）	リスク	リターン
	12.64%	6.55%

＊対象銘柄:2018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
＊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)

＊残高加重平均とは: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。
＊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。

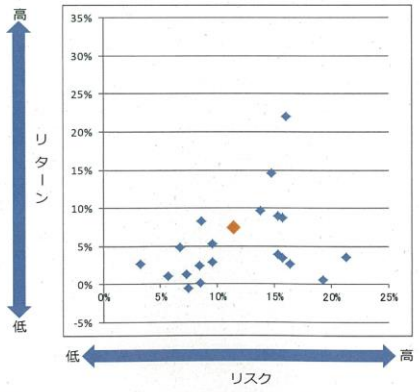
【2019年3月末】

◆投資信託預り残高上位２０銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値（◆）	コスト	リターン
	1.81%	7.37%

◆投資信託預り残高上位２０銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値（◆）	リスク	リターン
	12.05%	7.37%

＊対象銘柄:2019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
＊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)

＊残高加重平均とは: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。
＊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。

・平均コストは 1.74%から 1.81%に 0.07%上昇となりましたが、平均リターンも 0.82%上昇となり、パフォーマンスは向上しました。また、平均リスクは 12.64%から 12.05%に 0.59%低下しました。

◆投資信託の預り残高上位20銘柄 (2019年3月末時点)

コストの平均値が1.81%であるのに対して、リターン平均値が7.37%であり、上位20銘柄中15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	8.27%	1.13%	8.61%
2	ニッセイ健康応援ファンド	14.60%	2.23%	14.74%
3	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	3.46%	2.38%	15.73%
4	新光US－REITオープン（ゼウス）	8.98%	2.19%	15.30%
5	LM・オーストラリア毎月分配型ファンド	0.11%	1.89%	8.48%
6	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.69%	2.44%	16.35%
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）	9.65%	2.14%	13.78%
8	新成長株ファンド（グローイング・カバーズ）	22.04%	2.48%	16.08%
9	投資のソムリエ	2.70%	1.73%	3.25%
10	株式インデックス225	8.69%	1.10%	15.70%
11	LM・グローバル・プラス（毎月分配型）	2.94%	1.51%	9.55%
12	トヨタグループ株式ファンド	3.52%	1.07%	21.30%
13	海外国債ファンド	1.22%	1.46%	7.32%
14	トレンド・アロケーション・オープン	1.07%	1.39%	5.69%
15	みずほUSハイイールドオープンBコース（為替ヘッジなし）	5.33%	2.16%	9.58%
16	MHAMトリニティオープン（毎月決算型）（ファンド3兄弟）	4.79%	1.40%	6.73%
17	LM・ブラジル国債ファンド（毎月分配型）	0.56%	2.32%	19.26%
18	LM・アメリカ高配当株ファンド（毎月分配型）	3.94%	2.64%	15.32%
19	フランクリン・テンプルトン米国政府証券ファンド（メイフラワー号）	2.40%	1.82%	8.43%
20	ニッセイ高金利国債券ファンド（スリーポイント）	-0.56%	1.62%	7.45%
	残高加重平均	7.37%	1.81%	12.05%

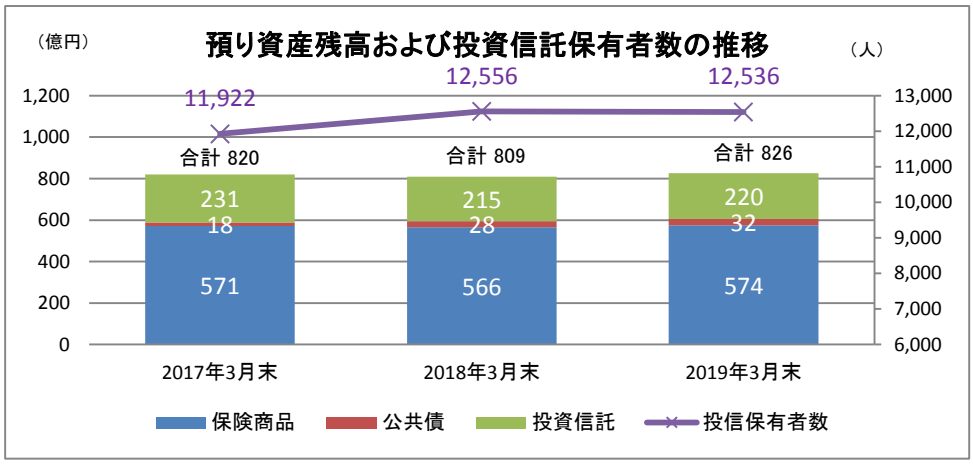
＊2019年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象
＊リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　＊コスト：販売手数料÷5＋信託報酬率　＊リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（※）（年率換算）

※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。

取り組みに関する成果指標（KPI）

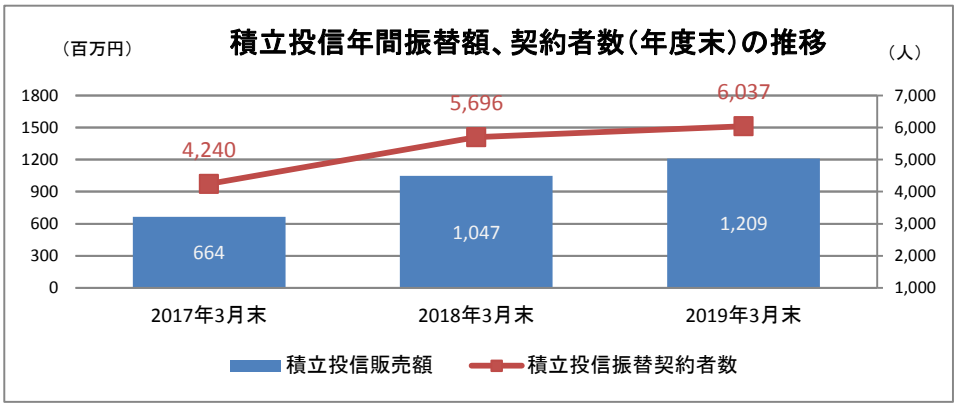
■預り資産の残高および投資信託保有者数の推移

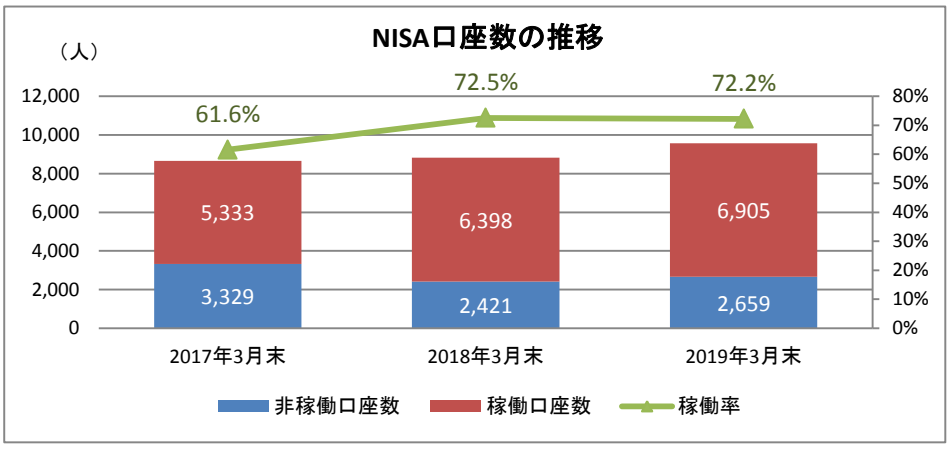
セミナーを通じた資産形成の必要性や各種制度のご案内を行うとともに、法人のお客様の余資運用への提案を積極的に行い投資信託の残高は増加しました。また、年金等の受け取りニーズや相続・贈与に対応した商品の販売により保険商品の残高も増加しました。



■お客様の安定的な資産形成に資する取組み

お客様の安定的な資産形成に資する取組みとして「長期・積立・分散投資」による運用方法、NISAの活用をご紹介する提案活動を行っております。中長期的な資産形成手段である【積立投信】のご契約者数・振替額および税制優遇制度である【NISA口座】をご利用されるお客様は増加しております。





■お客様へのコンサルティングを通じた提案

お客様のライフプランに沿った提案を行い、安定的な資産形成・資産運用を行うためのお手伝いを行っております。投資信託の複利効果等を踏まえた提案を行うことにより、毎月分配型商品の販売額割合は減少しています。

◆2017年度 投資信託販売額上位10銘柄

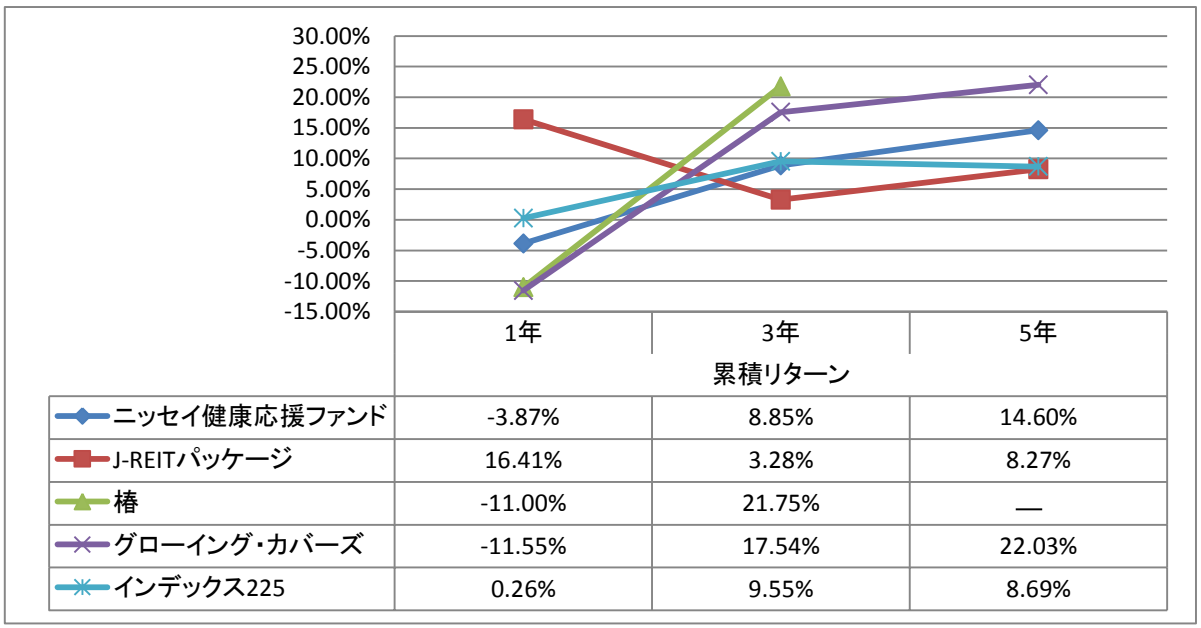
	販売額上位10銘柄	決算	カテゴリー	割合
1	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	23%
2	J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	18%
3	椿	年2回	国内株式	13%
4	グローイング・カバーズ	年1回	国内株式	12%
5	投資のソムリエ	年2回	バランス	10%
6	ゼウス	毎月	海外不動産	7%
7	オーストラリア高配当株F	毎月	海外株式	6%
8	株式インデックス225	年1回	国内株式	4%
9	トヨタグループ株式F	年1回	国内株式	3%
10	ニッセイ短期インド債券F	毎月	海外債券	3%

※白…毎月分配型ファンド、青…非毎月分配型ファンド

◆2018年度 投資信託販売額上位10銘柄

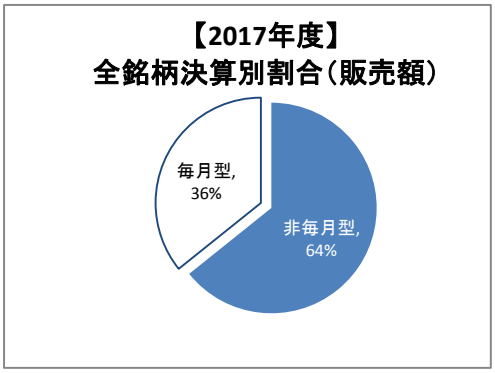
	販売額上位10銘柄	決算	カテゴリー	割合
1	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	37%
2	ゴールドマン・サックス社債2018-9	年1回	海外債券	17%
3	J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	14%
4	椿	年2回	国内株式	8%
5	ゴールドマン・サックス社債2018-11	年1回	海外債券	5%
6	グローイング・カバーズ	年1回	国内株式	5%
7	株式インデックス225	年1回	国内株式	4%
8	投資のソムリエ	年2回	バランス	3%
9	ディープAI	年1回	海外株式	3%
10	アジア・オセアニア高配当成長株OP(毎月分配型)	毎月	海外株式	3%

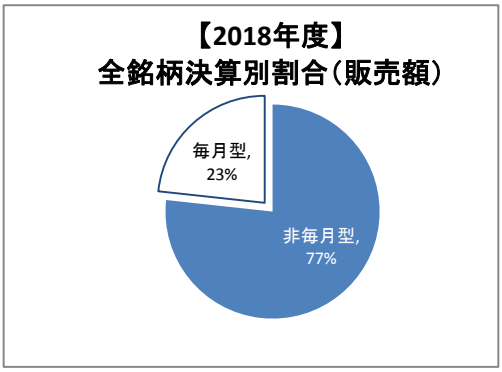
◆2018年度 投資信託販売額上位5銘柄運用実績



	累積リターン 1年	3年	5年
ニッセイ健康応援ファンド	-3.87%	8.85%	14.60%
J-REITパッケージ	16.41%	3.28%	8.27%
椿	-11.00%	21.75%	—
グローイング・カバーズ	-11.55%	17.54%	22.03%
インデックス225	0.26%	9.55%	8.69%

※単位型銘柄除きます。
※椿の5年リターン実績は、設定前のためデータはございません。





■投資信託保有期間の状況

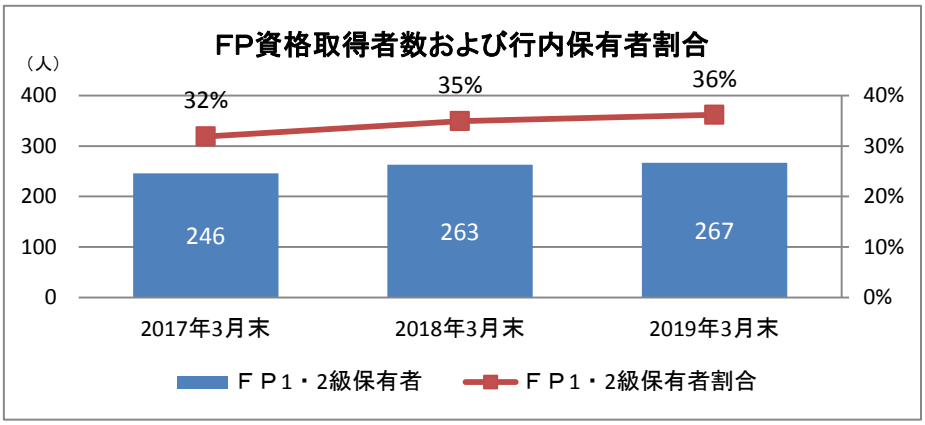
お客様の最善の利益を追求し、長期的かつ安定的な資産形成・資産運用のための提案を行っております。

	2017年3月末	2018年3月末	2019年3月末
投資信託平均保有年数	3.8年	3.7年	4.7年

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。

■お客様本位のコンサルティングの実践

お客様の最善の利益を追求するため、従業員に対してコンサルティング能力の強化を図っております。



※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。

お客様本位の業務運営に関する基本方針　（平成 29 年 6 月 22 日策定）

平成 29 年 6 月 22 日

お客様本位の業務運営に関する基本方針

株式会社　東北銀行

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」を経営理念とし、創業から一貫してその経営理念を追求し、中小企業支援に力を注いでまいりました。

こうしたなか、このたび当行は、金融商品の販売業務においてもこの経営理念を実践するため、以下に掲げる「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、公表することといたしました。

当行は、お客様の最善の利益を追求し、また、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、本基本方針に従ってお客様本位の業務運営を実践するとともに、その取組状況について定期的に検証し、公表してまいります。

なお、当行は、金融庁が平成 29 年 3 月 30 日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の 7 つの原則全てについて採択しております。

■お客様の最善の利益の追求

・当行は、常にお客様にとって最善の利益を追求するために、お客様本位の金融商品やサービスを提供してまいります。
・当行は、お客様からのご相談に親身になって対応してまいります。また、アフターフォローを通じて、適切な情報提供やアドバイスを行ってまいります。

■利益相反の適切な管理

・当行は、お客様の利益を最優先に考え、金融商品の販売に係り受け取る手数料などの報酬を優先した商品の販売・提案は行いません。
・金融商品の選定にあたっては、お客様にとって最適な商品を提供するために、取り扱いを企画する部署と、営業部門から独立した管理部署の双方で確認して選定してまいります。また、商品ラインアップについても適宜見直しを図ってまいります。

■手数料等の明確化

・当行が取り扱う金融商品については、お客様が負担する手数料・その他の費用の詳細を分かりやすく説明いたします。
・お客様から頂戴する手数料の他に、保険会社などの第三者から受け取る手数料が別途ある場合は、商品説明時に具体的な内容を分かりやすく説明するよう努めてまいります。

■重要な情報の分かりやすい提供

・当行は、金融商品の内容やリスク・取引条件などの情報について、お客様が十分に理解できるよう、丁寧に説明いたします。
・金融商品やサービスの提案・販売を行う場合には、お客様の金融商品に関する知識・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行います。

■お客様にふさわしいサービスの提供

・金融商品やサービスの提案にあたっては、お客様としっかりと向き合い、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金融商品やサービスの提案を行います。
・特にも、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。
・当行は、お客様の安定的な資産形成の実現のため、情報提供の機会を設けてまいります。

■従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

・お客様の最善の利益を追求するため、従業員に対してコンサルティング能力の強化に資する教育や研修を行い、お客様へ良質なサービスが提供できるよう取り組んでまいります。
・従業員に対しては、業績評価を通じて、お客様の最善の利益を追求するための動機づけを行ってまいります。

以上