

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、2017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おります。

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2020年度における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：019-651-6823

 **東北銀行**

〒020-0023 盛岡市内丸3番1号

電話番号 019-651-6161

F A X 019-653-1291

ホームページ <https://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。当行はこの取り組みを通じて【お客様の最善の利益の追求】を図ることが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保に繋がるものと考え、継続的に取り組んでまいります。

2020年度の具体的な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。

2020年度の取り組み

1. 【お客様の最善の利益の追求】

- ・ コロナウイルスの影響等による不安定なマーケット環境が続く中、既存のお客様のフォローを通じて適時適切な情報提供やアドバイスに努めました。また、お客様保護および新たな機会創出・提供のため、既契約者様を対象にご契約内容の振り返りと現状等についてアフターフォローを実施いたしました。

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商品ラインアップの見直しを行い、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、個人保険 1 商品、法人関連保険 5 商品を追加し、充実を図りました。
- ・ 当行の「利益相反管理方針」に則り、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。

3. 【手数料等の明確化】

- ・ 投資信託の手数料等については、手数料率だけでなくお客様が負担する具体的な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の代理店手数料については、商品概要チラシを用いて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の必要性をお伝えするための資料を改定し、お客様への情報提供に努めました。また、各種 NISA や iDeCo 等の優遇制度の概要をまとめた資料により分かりやすい説明に努めました。
- ・ タブレット等で利用できる情報提供ツール「Wealth Advisors」を利用し、つみたて NISA や iDeCo 等の優遇制度の活用シミュレーションや『長期・積立・分散投資』の効果を分かりやすく説明しております。
- ・ 生命保険商品については、各保険会社作成の商品概要チラシを用いて重要な情報を分かりやすく説明しております。

5. 【お客様にふさわしいサービスの提供】

- ・商品のご提案にあたっては、以下の項目をヒアリングして商品を選定し、提案しております。
 《項目》お客様の金融商品に関する知識・経験、年齢、投資目的、収入の状況、金融資産の状況、意向・ニーズ、資金の性格、経済情勢等の情報取得方法等
- ・投資信託販売年齢制限の設定や金融商品提案時の家族同席など、ご高齢のお客様を保護するため、金融商品勧誘・販売ルールの見直しを行いました。
- ・リスク性運用商品をご契約いただいているお客様に対し、定例的なアフターフォローの充実を図り、情報提供やアドバイスを行いました。当行が定めた基準にて【高齢者】【評価損】【大口先】毎に実施いたしました。加えて変額保険や外貨建生命保険等の市場リスクを有する保険商品をご契約されているお客様について、ご契約内容の確認等についてアフターフォローを実施いたしました。
- ・資産形成や保障ニーズ等にお役立ていただくよう開催環境に十分配慮した上で各種金融セミナーを開催し、29会場 296名のお客様にご参加いただきました。

	2018年度	2019年度	2020年度
NISA口座（稼働）	6,905口座	7,191口座	7,532口座
積立投信契約者	6,037名	6,506名	7,048名
年間積立投信振替額	1,209百万円	1,292百万円	1,566百万円
iDeCo申込者数	359名	421名	346名

6. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- ・お客様の多様なニーズにきめ細やかに対応していくために、2020年11月から2021年1月までの3か月間において、当行独自アンケートを実施し、「当行へのお客様の評価、ご要望」等、『お客様の声』を収集しました。
- ・『お客様の声』に応じていくために、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、コンサルティング能力および顧客本位の業務運営の向上を図っております。
- ・資産運用の専門知識習得を目的とした研修を各営業店で開催しております。本部主催12回/参加延べ人数284名、営業店独自1,104回/参加延べ人数4,818名

投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI（2021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、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ことができます。
- ・将来の運用損益をお約束するものではあり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ことができます。

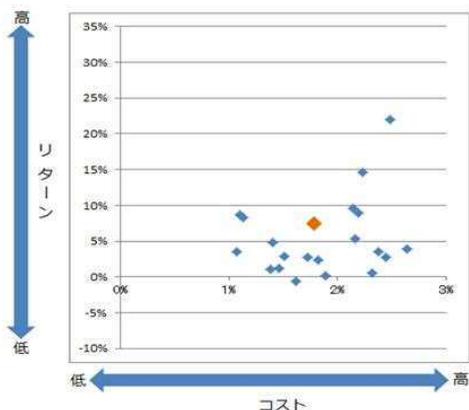
◆ 運用損益別顧客比率（投資信託）

- ・2021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87.5%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58.7%増加しました。



【2019年3月末】

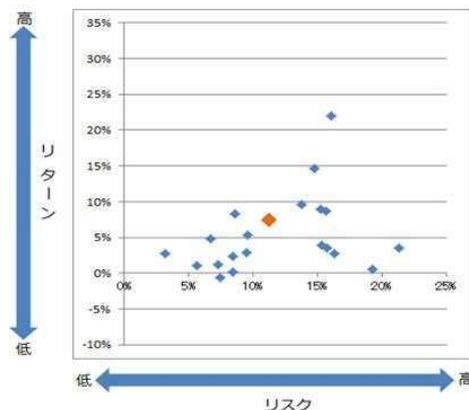
◆投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
	1.81%	7.37%

- *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
- *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）

◆投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

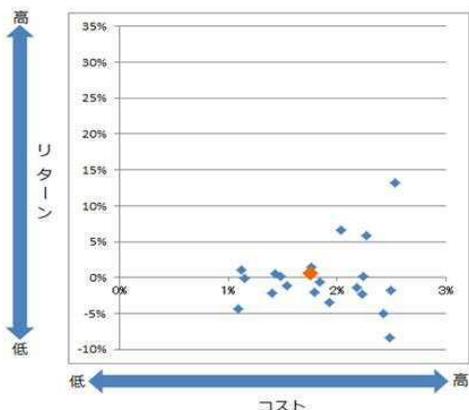


残高加重平均値 (◆)	リスク	リターン
	12.05%	7.37%

- *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。

【2020年3月末】

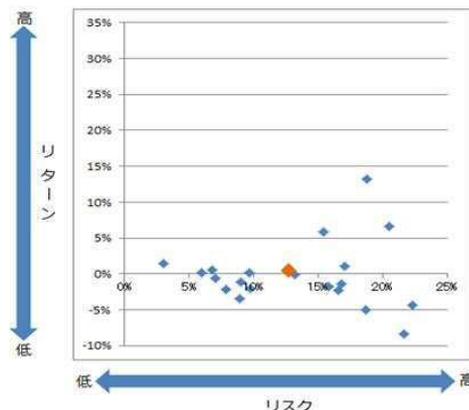
◆投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
	1.83%	0.38%

- 【2020年3月末（2019年3月末対比）】
- ・平均コストは1.81%から1.83%に0.02%増加となりました。
 - ・平均リスクは12.05%から13.82%に1.77%増加となりました。
 - ・平均リターンは7.37%から0.38%に6.99%減少となりました。

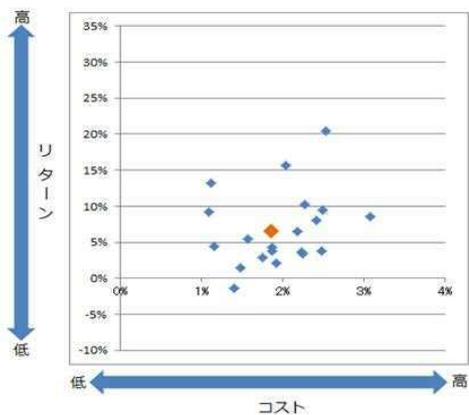
◆投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値 (◆)	リスク	リターン
	13.82%	0.38%

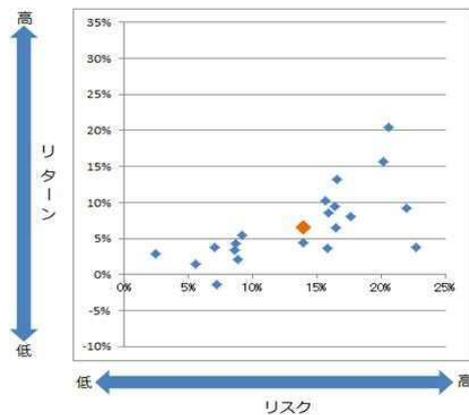
【2021年3月末】

◆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
	1.87%	6.67%

◆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
	14.06%	6.67%

【2021年3月末（2020年3月末対比）】

- ・平均コストは1.83%から1.87%に0.04%増加となりました。
- ・平均リスクは13.82%から14.06%に0.24%増加となりました。
- ・平均リターンは0.38%から6.67%に6.29%増加となりました。

◆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(積)	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・カバース)	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	のむらップ・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・メダリストー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

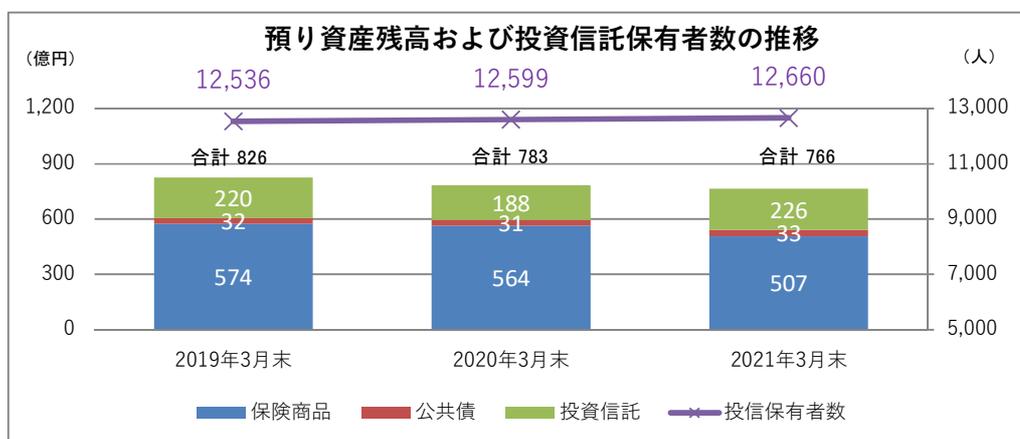
*リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算) *コスト：販売手数料+6+信託報酬率 *リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(※)(年率換算)

※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）

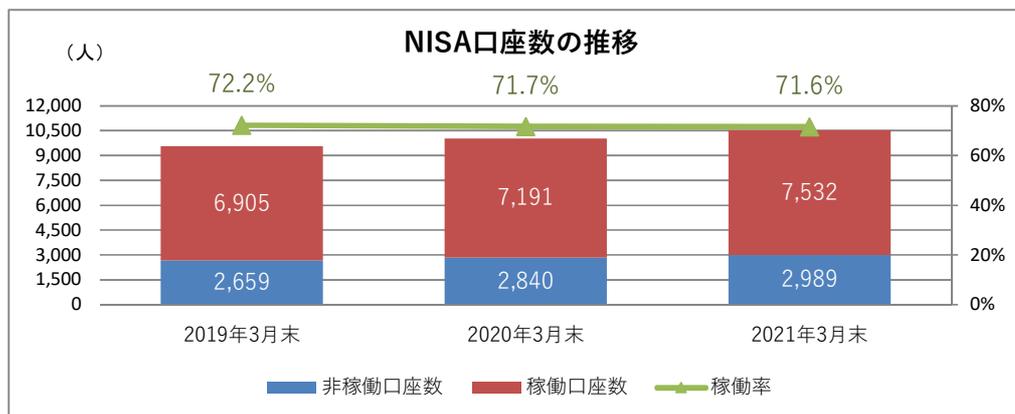
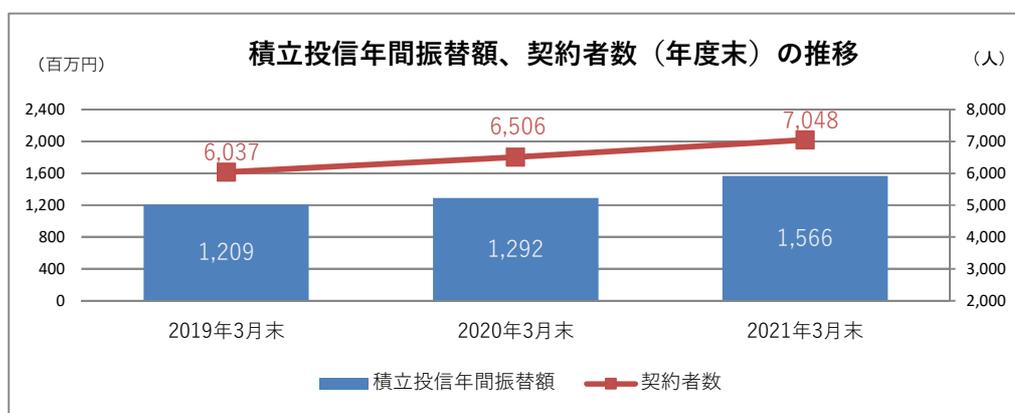
■ 預り資産の残高および投資信託保有者数の推移

市況の回復による影響で投資信託の残高は増加しました。資産形成の必要性や税制優遇制度のご案内・浸透により、投資信託保有のお客様は増加しました。特定保険契約商品の契約終了・目標金額達成による解約や年金支払い開始により保険商品残高は減少しました。



■ お客様の安定的な資産形成に資する取り組み

お客様の安定的な資産形成に資する取り組みとして「長期・積立・分散投資」による運用方法と、NISA制度の活用をご紹介します。提案活動を積極的に継続して行っております。継続活動の成果として【積立投信】のご契約者数・積立投信振替額および優遇制度である【NISA】【つみたてNISA】をご利用されるお客様が増加しました。

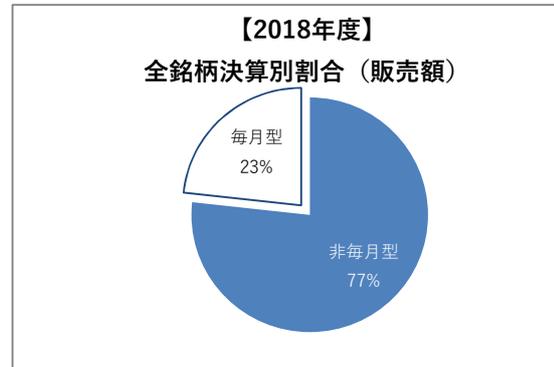


■お客様へのコンサルティングを通じた提案

お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的、ニーズを把握しお考えに沿った資産形成・資産運用を行うためのお手伝いを行っております。また、アフターフォロー等を通じて、お客様の環境の変化に合わせ、資産のバランスの見直しのための情報提供を行っております。

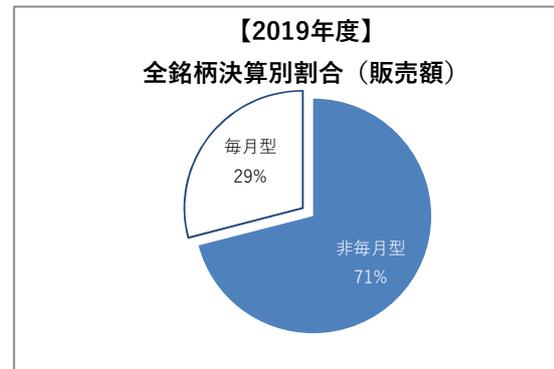
◆2018年度 投資信託販売額上位10銘柄

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	プライムOne2018-09	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	プライムOne2018-11	年1回	海外債券	5%
6	グローイング・カバース	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 好配当成長株OP(毎月分配型)	毎月	海外株式	3%



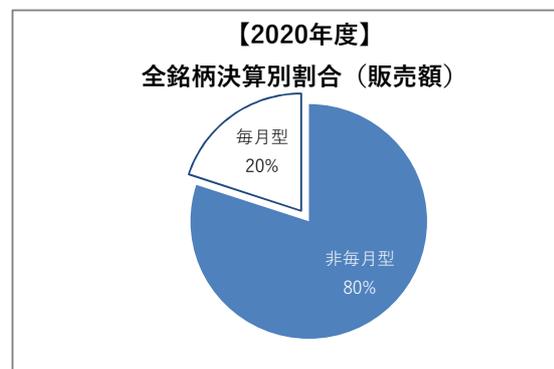
◆2019年度 投資信託販売額上位10銘柄

販売額上位10銘柄		決算	カテゴリー	割合
1	J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	20%
2	ぜんぞう1907	年1回	バランス	17%
3	投資のソムリエ	年1回	バランス	13%
4	ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	10%
5	プライムOne2020-03	年1回	海外債券	7%
6	ゼウス	毎月	海外不動産	7%
7	プライムOne2019-10	年1回	海外債券	7%
8	メダリストBヘッジ なし	年1回	海外株式	7%
9	株式インデックス225	年1回	国内株式	6%
10	ぜんぞう1910	年1回	バランス	6%



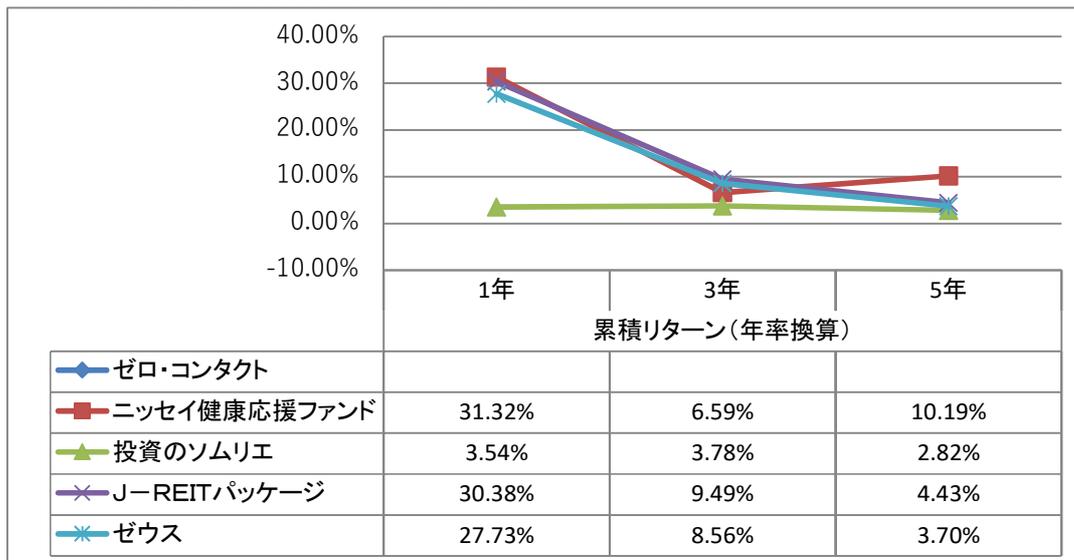
◆2020年度 投資信託販売額上位10銘柄

販売額上位10銘柄		決算	カテゴリー	割合
1	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1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・カバース	年1回	国内株式	3%



※白…毎月分配型ファンド、青…非毎月分配型ファンド

◆2020年度 投資信託販売額上位5銘柄運用実績



※ゼロ・コンタクトは2020年7月31日設定のため、1年・3年・5年の累積リターン（年率）実績データはございません。

■投資信託保有期間の状況

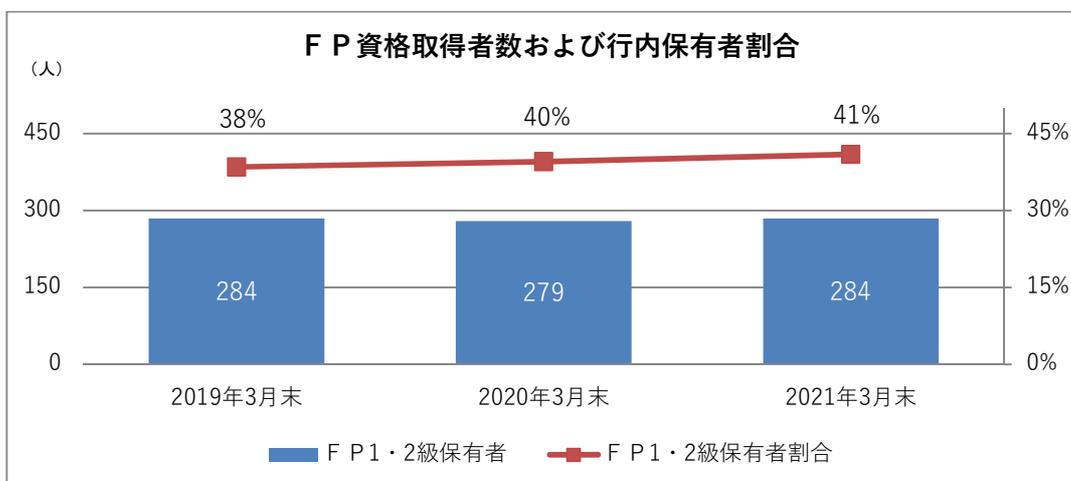
お客様の最善の利益を追求し、長期的かつ安定的な資産形成・資産運用のための提案・アドバイスをしております。

	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
投資信託平均保有年数	4.7年	4.5年	3.9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、従業員に対する研修の実施や自己啓発の推奨等を通じたコンサルティング能力の向上を図っております。



	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
全行員数	738名	706名	694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。

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、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仕組み等

- ・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