

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 佐藤 健志）では、「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 2021 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。

当行は、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実践してまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ】

支店統括部（担当：佐々木）

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、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を2017年6月に策定、2021年9月に改訂・公表し、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。

2021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。

2021年度の取り組み

1. 【お客様の最善の利益の追求】《金融庁原則2・6》

- ・お客様との対話を通じ、お客様のご意向や資産の状況等をよく知り、ライフステージに対応した商品や制度のご案内を進めてまいりました。対面営業の中で、お客様に気づきとなるきっかけや潜在ニーズの発掘に繋げる情報の提供などのコンサルティングを継続実施することにより、更にリレーションを深めて、お客様のお役に立てるよう努めてまいります。
- ・お客様保護およびお客様満足度の観点からリスク性運用商品の既契約者様を対象にご契約内容の振り返りや現状等について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に努めました。

2. 【利益相反の適切な管理】《金融庁原則3》

- ・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。

※1 当行は、同一グループ内に商品を提供する証券子会社等を有しておりません。

3. 【手数料等の明確化】《金融庁原則4》

- ・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内容や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お客様にご理解いただけるよう丁寧に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】《金融庁原則5・6》

- ・保険商品のラインアップおよび各種NISA制度や対象商品ラインアップをまとめた資料を改定し、より分かりやすい説明に努めました。
- ・タブレット等で情報提供ツール「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で『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丁寧に説明しております。
- ・重要情報シートは態勢整備の準備期間のため対応は未了となっております。運用開始時期は2022年度中を予定しております。

保険商品に関するご注意事項

- 保険商品は預金とは異なり、預金保険制度の対象となっておりません。生命保険契約者保護機構の対象となります。
- 疾病保険・年金では国内外の株式・債券等で運用しており、運用実績が保険金額や積立金額・将来の年金額などの額値につながるため、株価や債券価格の下落、為替の変動により、積立金額、解約返戻金額が低払込保険料を下回ることもあり、損失が発生するおそれがあります。
- 外貨建て保険・年金では為替レートの変動により、お受取りになる円換算後の保険金額がご契約時における円換算後の保険金額を下回ることや、お受取りによる円換算後保険金額が、低払込保険料を下回ることがあり、損失を生じるおそれがあります。
- 解約返戻金変動型保険・年金では市場金利に応じた運用資産の価格変動が解約返戻金に反映されるため、市場金利の変動により解約返戻金が低払込保険料を下回ることがあり、損失が生じるおそれがあります。
- ご契約書にご負担いただく経費用のうち主なものは以下のとおりです。

【保険契約関係費】
ご契約時の初期費用や、保険期間中、年金受取期間中の費用等、契約の締結・成立・維持・管理に必要な経費です。

【資産運用関係費】
投資信託の委託報酬や、信託事務の経費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。

【解約控除】
契約日から一定期間内の解約の場合に積立金から控除される金額です。（解約時のみ発生いたします。）

※積立金の合計額を上記を差し引いた金額となります。
※ご契約いただく経費用やその他の利率、満期によって異なりますので、詳しくは商品ごとのパンフレット、契約書および付帯書類、ご契約のしおり・約款等でご確認ください。

お客様へのお願い

- お客様に金融商品の内容を十分ご理解いただき、お客様にあった金融商品をご案内させていただくため、ご意向の確認や商品性などのご説明について、これまで以上に時間をいただく場合がございます。
- お客様にご提供される金融商品であっても、お客様の金融商品・投資に対する知識や経験、財産の状況等を踏まえ、お取引をお断りさせていただく場合がございます。

保険商品 ラインアップ

病気やけがといった万への備えや、
ゆとりあるセカンドライフの実現など、
お客様の将来をサポートいたします。



そなえる

期 号 集 / 株式会社 東北銀行 登録金融機関 東北貯蓄信託 株式会社(貸付) 2021年7月1日



保険ラインアップ

— 東北銀行では、お客様の様々なニーズにお応えする保険商品を取り揃えています。是非ご相談ください —

お客様の主なニーズ



病気・ケガに
「そなえる」



働きなくなった場合に
「そなえる」



万への場合に
「そなえる」



障がい介護に
「そなえる」



定期的な収入として
「つかう」

将来のために
「ふやす」

大切な家族のために
「のこす（わたす）」

必要とされる保障のタイプ

病気・ケガへの備え

がんなど重い病気への備え

働きなくなった時の備え

万への備え

障がい介護への備え

将来への貯蓄・資産形成
年金

ふやしながらのこす
ふやしながらつづかう

定期を安めに活用

資産を引き継ぐ

保険種類

医療保険
がん保険

就労所得保障保険

定期保険

介護保険

個人年金保険
学資保険

終身保険

商品名

新CURE
オリックス生命

新CURE Lady
オリックス生命

生きるためのがん保険 Days1
アフラック

医療保険 EVER Prime
アフラック

給与サポート保険
アフラック

Fine Save
オリックス生命

一時払タイプ（または全期前納など）

介護バリューUS
PGF生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

積立タイプ(月払、半年払、年払等)

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

あしたの、よろこび2
三井住友海上プライマリー生命

※商品や利率などは変更する場合がございます。詳しくは窓口・ホームページでご確認ください。
上記以外に、インターネットで取り扱う商品もございます。詳しくはホームページでご確認ください。

つみたてNISA・一般NISA・ジュニアNISA制度比較

	つみたてNISA	一般NISA	ジュニアNISA
年齢制限	20歳以上	20歳以上	0～19歳
非課税期間	最長20年間	最長5年間 5年間の非課税期間終了後、翌年の非課税枠を利用すれば、実質最長10年間の非課税利用が可能。 (口座開設ができるのは現状2023年まで)	ジュニアNISAは、NISA口座開設後、5年間の非課税期間終了後、翌年の非課税枠を利用すれば、実質最長10年間の非課税利用が可能。 (口座開設ができるのは現状2023年まで)
運用商品	長期・積立・分散投資に適した一定の商品	上場株式、ETF、投資信託等	上場株式、ETF、投資信託等
ロールオーバー（保有商品の移行）	不可	可	可
運用商品の変更	売却時に非課税枠（購入時に使用した非課税枠）が消滅	可	可
お金の引き出し	いつでも可能	原則18歳まで不可	原則18歳まで不可
投資上限額	年間 40万円 累積 20年間で800万円	年間 120万円 累積 5年間で600万円	年間 80万円 累積 5年間で400万円

投資信託に関する留意事項

- 投資信託は現金投資ではなく、元本の保証はありません。
- 投資信託の基準価額は、購入後市場価格の動きにより変動するため、お受取金額が投資元本を割り込むリスクがあります。外貨建て商品に投資する場合は、この他に為替の相場変動により基準価額が変動するため、お受取金額が投資元本を割り込むリスクがあります。これらのリスクはお客様ご自身の責任で判断することになります。
- 投資信託は現金投資のリスクではありません。
- 当行が販売する投資信託は、投資元本保証制度は適用されません。
- 当行は投資信託の運用会社です。投資信託の投資・運用は、運用会社（委託会社）が行います。
- 当行で販売する投資信託は、販売手数料に以下の費用を含めさせていただきます。
 - 申込手数料 申込代金に対し標準手数料に対して最大3.05%（税込）
 - 配当戻金手数料 申込日または申込日の翌営業日の基準価額に対して最大年1.0%
 - 配当戻金手数料 配当戻金（税込）
 - 配当戻金手数料 配当戻金（税込）
 - その他費用 投資信託の運用会社から発生する費用（例えば、配当戻金の振込手数料など）に有する費用等（なお、これらの費用は運用に付する費用のため、あらかじめ定められた利率を適用することはできません）。
- ※詳しくは投資信託の運用会社（委託会社）の「運用・販売」をご覧ください。
- ※お受取額に税金がかかる場合があります。詳しくは、お受取の際に必ずご確認ください。
- 投資信託を売却した際には、自動的に発生している利益（損失）は、自動的に確定申告が必要となります。内税で確定申告のうえ、ご自身で申告してください。
- ※ 投資信託は銀行が作成したものであり、金融商品取引法に基づき開示資料ではありません。

※ 投資信託は銀行が作成したものであり、金融商品取引法に基づき開示資料ではありません。

2023年7月1日

ためる・ふやす・そなえる

「一般NISA」&「つみたてNISA」ラインアップ

メリットの大きい非課税制度を東北銀行ではじめませんか？



東北銀行

『一般NISA』

『一般NISA』口座対象の投資信託はラインアップが豊富！

『一般NISA』口座対象投資信託ラインアップ

国内株式

- 株式インデックス225
- インデックスファンドTSP
- 日本好配当リバランスオープン
- 新成長株ファンド（グローバル・キャピタル）
- 海外投資関連日本株ファンド（グローバル・キャピタル）
- 女性活躍応援ファンド（株）
- ニッセイ健康応援ファンド
- トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド

国内債券

- MHAM物価連動債ファンド（未来予想）
- ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）（年1回決算型）
- ニッセイ日本インカムオープン（Jボンド）

国際債券

- パシフィック・アジア・外債債券オープン
- 海外国債ファンド
- ニッセイ年金利債券ファンド（スリーポイント）
- フランクリン・テンブルトン米国政府証券ファンド（メイトラワー）
- LM・オーストラリア毎月分配型ファンド
- LM・ブラジル国債ファンド（毎月分配型）
- みずほUSハイブリッドオープン（毎月分配型）
- ニッセイ短期インデックス債券ファンド（毎月分配型）

バランス

- スマート・ラップ・ジャパン（1年決算型）
- クルーズコントロール
- 投資のソムリエ
- トレンド・アロケーション・オープン
- のびラップ・ファンド（保守型、標準型、積極型）

不動産投資

- J-REITパッケージ
- 新光US-REITオープン（ゼロス）
- ダイワ・グローバルREIT・オープン（毎月分配型）（世界の街並み）
- 新光アジア・オセアニアREITオープン（毎月決算型）

外国株式

- インデックスファンド海外株式（ヘッジあり／ヘッジなし）
- 香港ハンセン指数ファンド
- AI（人工知能）活用型世界株ファンド（ディーPI）
- アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）（1年決算型）
- グローバル・新世代関連株式ファンド（ミレニアルズ）
- デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド（ゼロ・コンタクト）
- ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド（メダリスト）（海外ヘッジあり／海外ヘッジなし）
- ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド（年2回決算型、海外ヘッジなし）（スペース革命）
- グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（遺伝）
- LM・アメリカ高配当株ファンド（毎月分配型）
- LM・オーストラリア高配当株ファンド
- インデックスファンド海外米国（エマージング）株式
- LM・ブラジル高配当株ファンド（毎月分配型）

※ 一紙購入のみのお取扱いとなります。

ラインアップは2023年7月1日時点です。

『つみたてNISA』

『つみたてNISA』は販売手数料が0円（ノーロード）！

『つみたてNISA』口座対象投資信託ラインアップ

外国株式

- 全世界株式インデックス・ファンド

特徴 1

これ1本で、日本を含む全世界株式（計49カ国）に丸ごと投資が可能！

特徴 2

組入銘柄は2,000銘柄超、世界の株式市場の時価総額の約85%をカバー！

特徴 3

リバランス等、運用にかかる手間はずべてお任せ。皆様の国際分散投資デビューをサポートします。

バランス

- ダイワ・ライフ・バランス30
- ダイワ・ライフ・バランス50
- ダイワ・ライフ・バランス70

特徴 1

内外の株式および債券に投資し、信託財産の中長期的な成長を目指します！

特徴 2

「ダイワ・ライフ・バランス」シリーズは、株式の組入比率の異なる3つのファンドから選択できます。

つみたてNISAのご留意点

「つみたてNISA」は「一般NISA」と併用できません。
今後NISAをご利用いただく際は、どちらかをお選びいただく必要があります。

「一般NISA」から「つみたてNISA」への保有商品の移行はできません。
「一般NISA」から「つみたてNISA」または「つみたてNISA」から「一般NISA」へといった保有商品の移行（ロールオーバー）は制度上、認められていません。

投資対象は一定条件を満たす商品に限定されます。
長期の積立・分散投資に適した一定の株式投資信託等（非毎月分配型、信託期間が20年以上等）の商品に限定されます。

ラインアップは2023年7月1日時点です。

5. 【お客様にふさわしいサービスの提供】《金融庁原則 2・5・6》

- ・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、運用予定期間、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。
- ・75 歳以上の高齢のお客様に対しては、その商品の勧誘・販売が適当かどうか、より慎重に確認するため、行内ルールに沿った行員の複数対応、理解力や判断能力、健康状態に問題がないか等の確認、ご親族の同席等対応しております。
- ・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のうえ、投資信託 3 商品、個人保険 2 商品、法人関連保険 3 商品を追加し、充実を図りました。

2021 年度新規導入した商品

投資信託	One 円建て債券ファンドⅡ 2022-03《円結びⅡ 2022-03》 (限定追加型投信/内外/債券)
	ニッセイ日経 225 高値参照型アロケーションファンド《かいまし 225》 (追加型投信/国内/資産複合)
	フード＆テクノロジー関連株式ファンド（資産成長型）《フードテック》 (追加型投信/内外/株式)
個人保険	給与サポート保険
	アフラックのしっかり頼れる介護保険
法人保険	低解約返戻金型通増定期特約Ⅱ付定期保険/終身保険
	ニッセイみらいのカタチ 終身保険
	新収入保障保険

※2 当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージした商品は販売しておりません。

※3 当行は、金融商品の組成に携わっておりません。

- ・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。アフターフォローは当行が定めた基準にて【高齢者】【評価損】【大口先】の定例と【臨時】毎に実施いたしました。加えて現在、特定保険契約商品を保有されているお客様について、【生保】アフターフォローを実施しております。

《アフターフォロー実施基準》

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】
	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】
	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】
	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。
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。)

- ・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うえで、企業様も従業員の資産形成の理解もあり、職域にて「資産形成セミナー」を 35 会場 266 名のお客様にご参加いただき、開催いたしました。

《セミナー開催状況》

	会場	参加人数
2019 年度	54 会場	866 名
2020 年度	29 会場	296 名
2021 年度	35 会場	266 名

- ・当行は資産形成支援に対する取り組みとして、地域のお客様に対し国が推奨する優遇制度および「長期・積立・分散」投資効果等を積極的にご提案する活動を継続的に実施しております。iDeCo の取扱いにつきましては、提携先である東京海上日動火災保険㈱が積極的な活動成果を挙げた金融機関に対し表彰を行っており、当行は 3 年連続受賞いたしました。

	NISA 口座 (稼働)	積立投信 契約者	年間積立投信 振替額	iDeCo 等 申込件数
2016 年度	5,333 口座	4,240 名	664 百万円	121 件
2017 年度	6,398 口座	5,696 名	1,047 百万円	560 件
2018 年度	6,905 口座	6,037 名	1,209 百万円	359 件
2019 年度	7,191 口座	6,506 名	1,292 百万円	421 件
2020 年度	7,532 口座	7,048 名	1,566 百万円	346 件
2021 年度	8,173 口座	7,704 名	2,029 百万円	339 件





6. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 《金融庁原則7》

- ・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、2021年11月から2022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』に添えていくために、入行年度や職階に応じた本部主催の各種研修を開催するとともに自己啓発や最新の情報提供等のTV研修を実施致しました。更に営業店独自の研修機会を設定しコンサルティング能力及び顧客本位の業務運営の向上を図っております。

《研修実施状況》

本部主催	39回
自己啓発・情報提供TV研修	22回
各営業店独自研修	1,346回/7,631名

投資信託および外貨建保険の販売会社における比較可能な 共通 KPI（2022 年 3 月期）

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I」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 K P I」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 K P I ※）が公表されたことから、当行におきましても「共通 K P I ※」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。

※ K P I 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 K P I」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

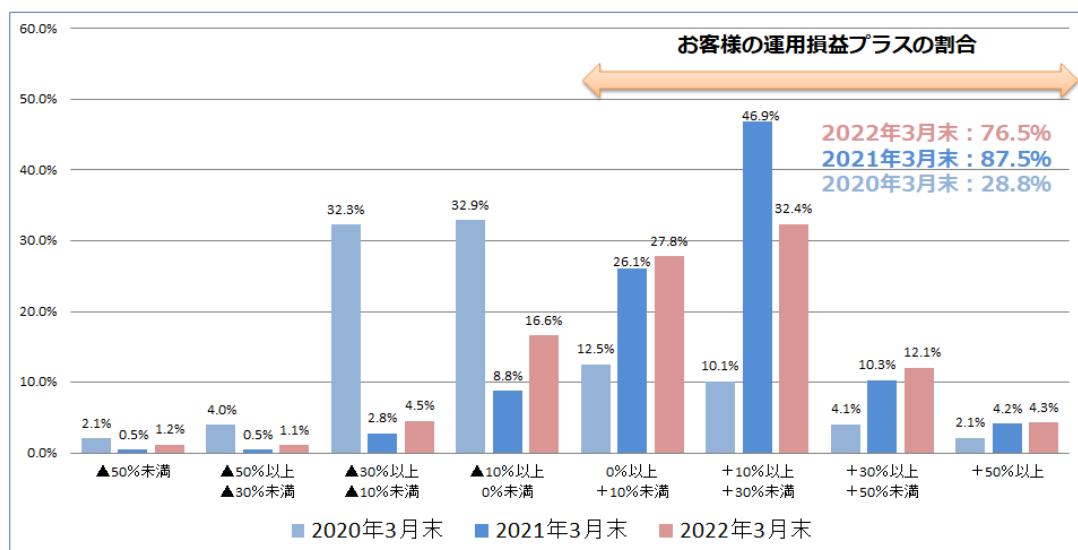
- ・設定後5年以上の投資信託の預り残高20銘柄について、銘柄毎のコストとリターンの関係を示した指標です。
- ・どのようなコスト・リターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたかを見る事ができます。

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。

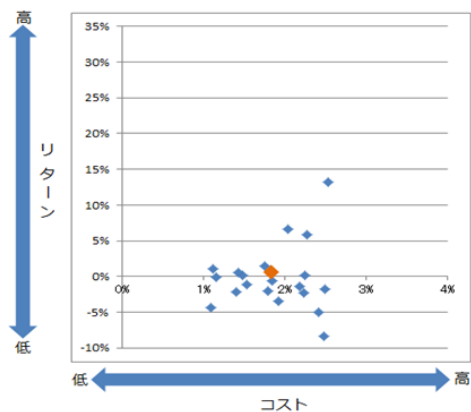
◆運用損益別顧客比率（投資信託）

- ・2022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76.5%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11.0%減少しました。



【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%

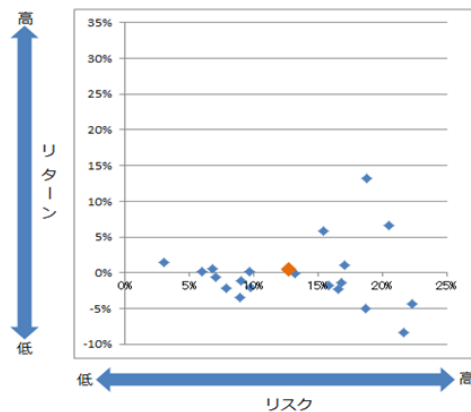
*対象銘柄: 各年3月末時点で設定期間5年以上の預り残高上位20銘柄

*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
	13.82%	0.38%

*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。

◆投資信託の預り残高上位20銘柄 (2020年3月末時点)

コストの平均値が1.83%であるのに対して、リターン平均値が0.38%であり、上位20銘柄中3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	-0.12%	1.16%	13.19%
2	ニッセイ健康応援ファンド	5.79%	2.27%	15.44%
3	新光US-REITオープン (ゼウス)	-2.24%	2.23%	16.59%
4	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	-5.02%	2.42%	18.73%
5	投資のソムリエ	1.52%	1.76%	3.02%
6	LM・オーストラリア毎月分配型ファンド	-3.46%	1.93%	8.98%
7	新成長株ファンド (グローイング・カバース)	13.20%	2.53%	18.75%
8	女性活躍応援ファンド (権)	6.68%	2.04%	20.49%
9	株式インデックス225	1.03%	1.12%	17.09%
10	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	-4.40%	1.09%	22.31%
11	ダイワ・グローバルREIT・オープン (毎月分配型) (世界の街並み)	-1.44%	2.18%	16.79%
12	LM・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型)	-8.32%	2.49%	21.63%
13	LM・グローバル・プラス (毎月分配型)	-1.07%	1.54%	9.07%
14	海外国債ファンド	0.15%	1.49%	6.03%
15	トレンド・アロケーション・オープン	-2.22%	1.40%	7.90%
16	ニッセイ短期インド債券ファンド (毎月決算型)	0.21%	2.24%	9.68%
17	ニュージーランド債券ファンド2015-02 (早期償還条項付) (キウイ王国2)	-2.06%	1.80%	9.75%
18	MHAMトリニティオープン (毎月決算型) (ファンド3兄弟)	0.59%	1.43%	6.83%
19	フランクリン・テンブルトン米国政府証券ファンド (メイフラワール)	-0.58%	1.84%	7.09%
20	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)	-1.76%	2.50%	15.81%
残高加重平均		0.38%	1.83%	13.82%

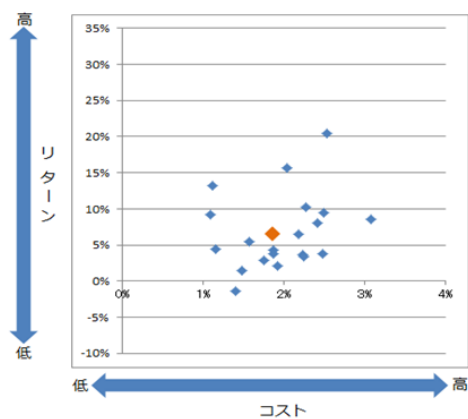
*2020年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象

*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。

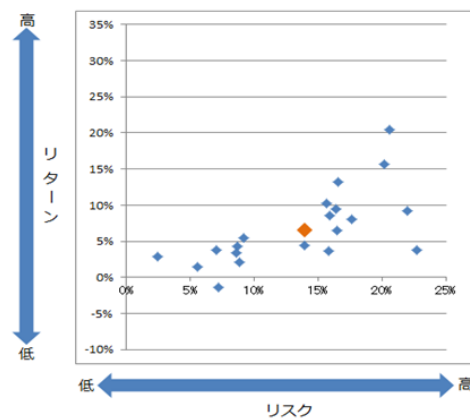
【2021年3月末】

◆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-R E I T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U S-R E I T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	L M・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（横）	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R E I T・オープン（毎月分配型）（世界の街並み）	6.43%	2.18%	16.50%
10	L M・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	L M・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	のむらび・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・ファンドーメダリストーBコース（為替ヘッジなし）	9.43%	2.50%	16.44%
19	M H A M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%

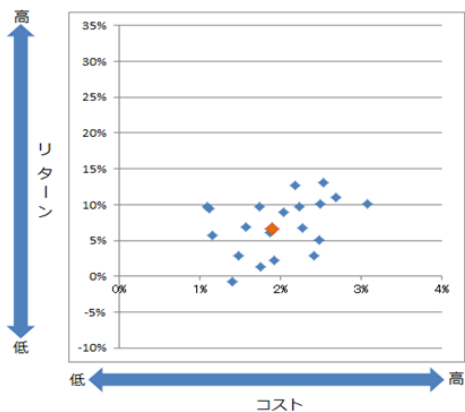
※2021年3月末時点で設定後5年以上の銘柄を対象

※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。

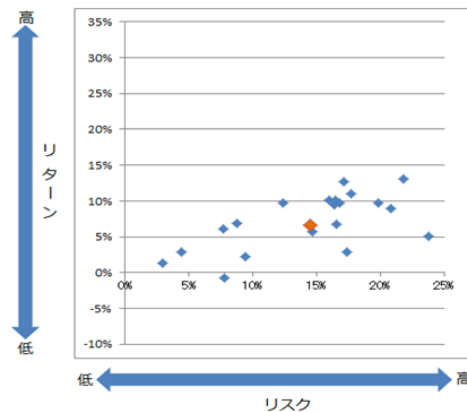
【2022年3月末】

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
	1.89%	6.64%

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
	14.55%	6.64%

【2022年3月末(2021年3月末対比)】

- ・平均コストは1.87%から1.89%に0.02%増加となりました。
- ・平均リスクは14.06%から14.55%に0.49%増加となりました。
- ・平均リターンは6.67%から6.64%に0.03%減少となりました。

◆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・カバース)	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(権)	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	のむらっぴ・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	のむらっぴ・ファンド(権型)	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。

「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)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ありませんので留意願います。

②商品別のコスト・リターン

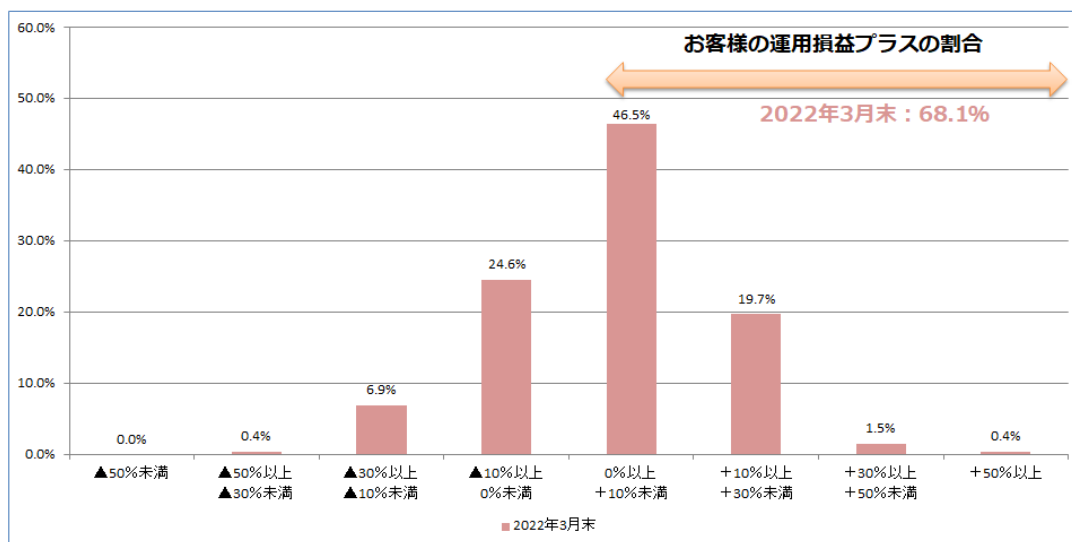
- ・保険契約開始から5年経過した外貨建一時払保険の預り残高のある7商品について、商品毎のコストとリターンの関係を示した指標です。

※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。

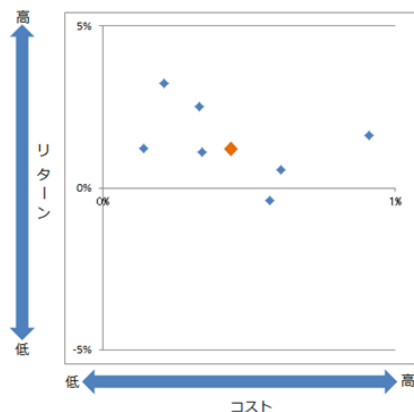
◆運用損益別顧客比率(外貨建一時払保険)

- ・2022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68.1%となりました。



【2022年3月末】

外貨建一時払保険残り残高上位7銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
	0.43%	1.18%

	商品名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.14%	1.21%
2	たのしみ、ずっと	0.91%	1.63%
3	しあわせ、ずっと N Z	0.61%	0.57%
4	ライフロング・セレクト P G 3	0.57%	-0.40%
5	アテナ	0.21%	3.22%
6	アテナ 2	0.33%	2.51%
7	アドバンテージ・セレクト P G	0.34%	1.10%
残高加重平均		0.43%	1.18%

※2022年3月末時点で契約後5年以上の商品を対象

※コスト：各契約の契約日に適用される新規契約時手数料率の平均値(適用期間の最大値と最小値の平均)を使用しております。

各契約の契約日に適用される手数料率が、契約日に該当する適用期間にない場合、次に新しい適用期間の手数料率を使用するものとしております。なお、契約日に該当する適用期間より過去の適用期間は使用していません。

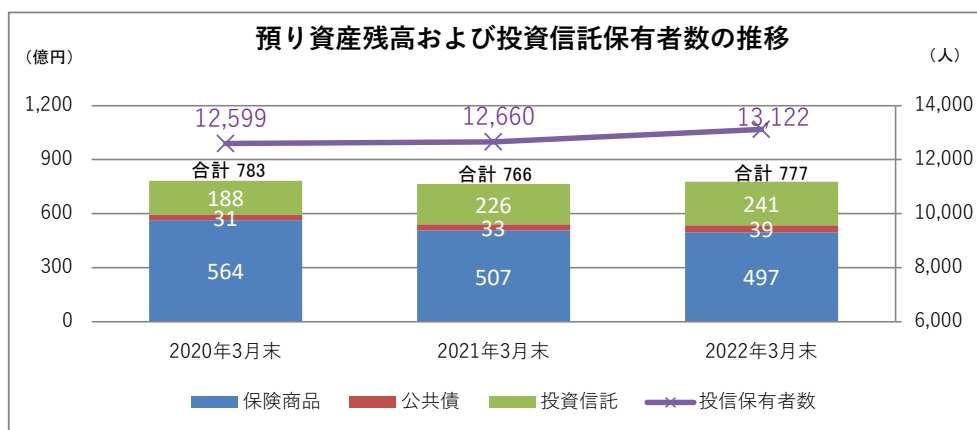
※リターン：(基準日時点の解約返戻金 + 基準日時点の既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ (契約時点の一時払保険料)を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均。解約返戻金については、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整(MVA)を反映しております。

- ・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。

取り組みに関する成果指標（KPI）

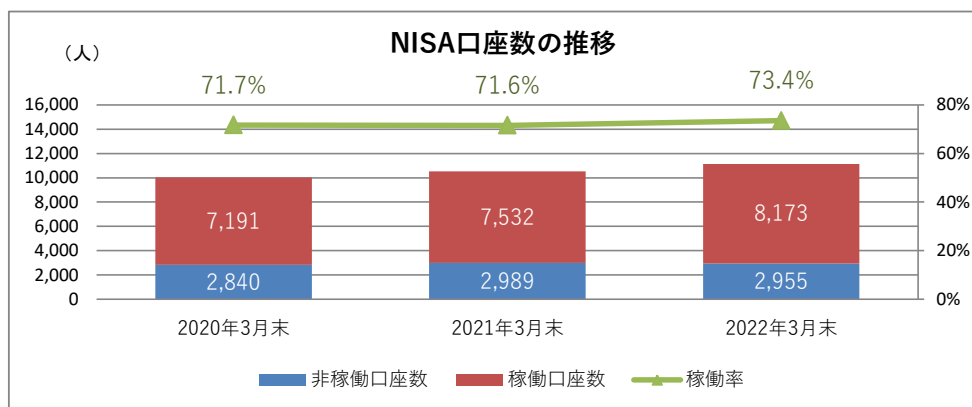
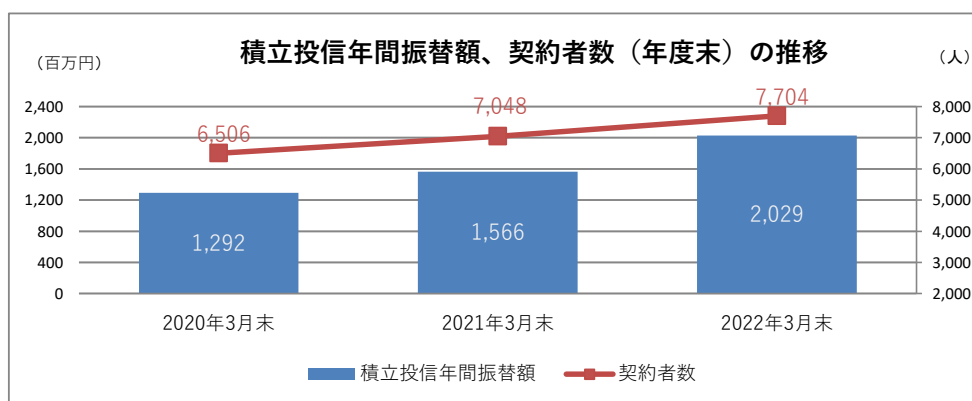
■ 預り資産の残高および投資信託保有者数の推移

積立を含めた投資信託の販売により投資信託残高は増加しました。セミナーなどを通じてNISA制度の利用・資産形成の必要性等をご理解いただき、投資信託保有のお客様は増加しました。また、特定保険契約商品の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制度の活用を積極的に提案した成果として【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。今後もお客様の資産形成に有効な積立投信やNISA制度の提案を積極的に行ってまいります。



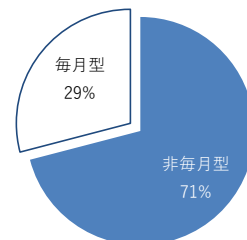
■お客様へのコンサルティングを通じた提案

お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的、ニーズ、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選定し、提案しております。また、アフターフォロー等を通じて、情報提供やアドバイスを行っております。

◆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2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%

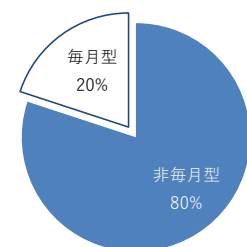
【2019年度】
全銘柄決算別割合（販売額）



◆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%

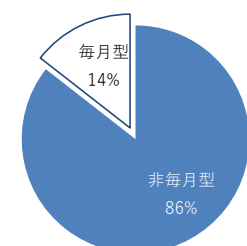
【2020年度】
全銘柄決算別割合（販売額）



◆2021年度 投資信託販売額上位10銘柄

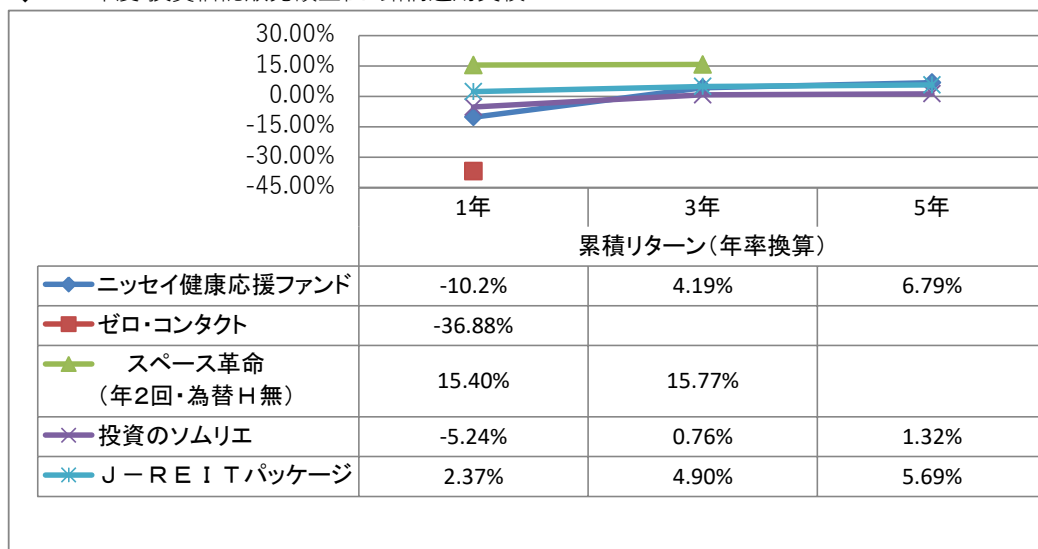
販売額上位10銘柄	決算	カテゴリー	割合
1 ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	21%
2 ゼロ・コンタクト	年1回	海外株式	16%
3 スペース革命（年2回・為替H無）	年2回	海外株式	15%
4 投資のソムリエ	年2回	バランス	13%
5 J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	8%
6 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	年2回	海外株式	6%
7 株式インデックス225	年1回	国内株式	6%
8 トヨタ自動車／トヨタグループ株式	年1回	国内株式	5%
9 ゼウス	毎月	海外不動産	5%
10 グローイング・カバーズ	年1回	国内株式	4%

【2021年度】
全銘柄決算別割合（販売額）



※白…毎月分配型ファンド、青…非毎月分配型ファンド

◆2021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、3年・5年の累積リターン（年率）、スペース革命（年2回・為替H無）は2018年11月2日設定のため、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

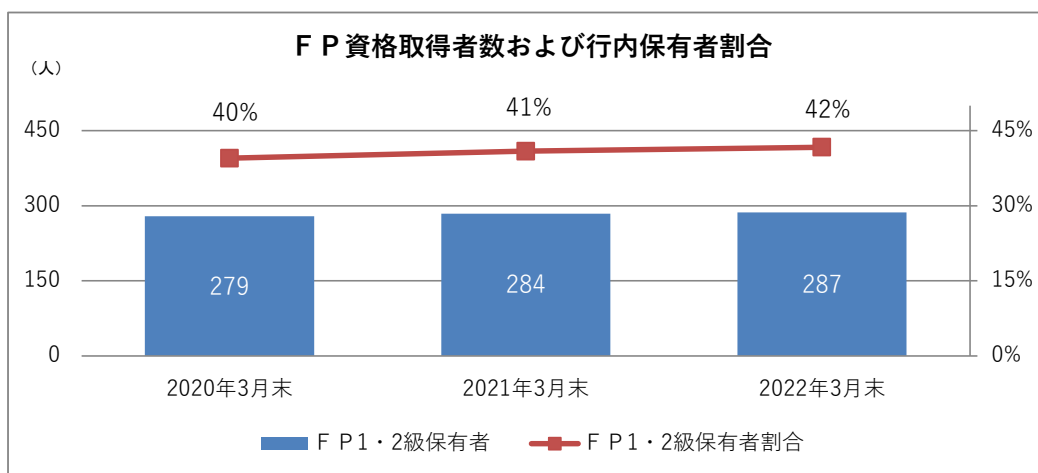
お客様の最善の利益を追求し、長期的かつ安定的な資産形成・資産運用のための提案・アドバイスをしております。前年度に比べ、2.1年長期化いたしました。

	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末
投資信託平均保有年数	4.5年	3.9年	6.0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、最新の情報提供等を通じてコンサルティング能力の向上を図っております。



	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末
全行員数	706名	694名	688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。

2021 年 9 月 24 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、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、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」を策定し、「本基本方針」および「取組状況」の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。

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」に従って、お客様本位の業務運営を実践してまいります。

2017 年 6 月 22 日策定

2021 年 9 月 24 日改訂

■お客様の最善の利益の追求

- (1) 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。そして、この取り組みが企業文化として定着するように取り組んでまいります。
- (2) 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

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、法令等および当行の「利益相反管理方針」に従って、適切に業務を管理・遂行してまいります。
- (2) 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。

※当行は、同一グループ内に商品を提供する証券子会社等を有しておりません。

■手数料等の明確化

- (1) 当行が取り扱う金融商品については、お客様にご負担いただく手数料・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、分かりやすく説明いたします。
- (2) 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

- (1) 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、お客様にご理解いただけるよう、丁寧に説明いたします。
- (2) 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当行で作成するオリジナル資料や各商品の組成会社などから提供される資料などを用いて、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。また情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして、お客様に注意を促す工夫を行ってまいります。

※当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージした商品は販売しておりません。

■お客様にふさわしいサービスの提供

- (1) 金融商品の選定にあたっては、お客様にとってふさわしい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。
- (2) 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ってまいります。
- (3) 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。
- (4) 当行は、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、金融取引に関する基本的な知識を得られるようにするための情報提供の機会を設けてまいります。

※当行は、金融商品の組成に携わっておりません。

■従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- (1) 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などを通じて、従業員の業務を支援・検証を行い、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。
- (2) 従業員に対しては、業績評価を通じて、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を行ってまいります。

■採択状況

当行の「お客様本位の業務運営に関する基本方針」は、金融庁が2017年3月30日に公表、2021年1月15日改訂した「顧客本位の業務運営に関する原則」の全てについて採択し、本原則に基づき定めております。

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」は、「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則【2】～【7】について、以下の通り対応しております。

当行の 「お客様本位の業務運営に 関する基本方針」	金融庁公表の 「顧客本位の業務運営に関する原則」 (2021年1月15日改訂)
「本基本方針」の冒頭部分 ■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
■利益相反の適切な管理 ※1	原則【3】 利益相反の適切な管理 当該原則の（注）含まない
■手数料等の明確化	原則【4】 手数料等の明確化
■重要な情報の分かりやすい提供 ※2・※3	原則【5】 重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1・3・4・5）含む、（注2）含まない 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・4・5）含む、（注2・3）含まない
■お客様にふさわしい サービスの提供 ※2・※3	原則【5】 重要な情報の分かりやすい提供 当該原則の（注1・3・4・5）含む、（注2）含まない 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・4・5）含む、（注2・3）含まない
■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動機づけの枠組み等 当該原則の（注）含む

※1 当行は、同一グループ内に商品を提供する証券子会社等を有していません。

※2 当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージした商品は販売していません。

※3 当行は、金融商品の組成に携わっていません。

《参考》 金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則【2】～【7】

各原則	内容
【顧客の最善の利益の追求】	
原則【2】	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。
【利益相反の適切な管理】	
原則【3】	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合
【手数料等の明確化】	
原則【4】	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるように情報提供すべきである。
【重要な情報のわかりやすい提供】	
原則【5】	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。
(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズおよび意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）

(注 1)	・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について情報提供すべきである。（（注 2）～（注 5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。
(注 3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、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うべきである。
(注 4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。
(注 5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。
【顧客にふさわしいサービスの提供】	
原則 【6】	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。
(注 1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと。 ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと。 ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと。
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

(注 3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。
(注 4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。
(注 5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行なうべきである。
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	
原則 【7】	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。
(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替え策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。

以上