

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、本方針に基づく具体的な取り組み状況について、お客様に分かりやすく確認いただけるような指標（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：佐藤）

電話番号：019-651-6161

## 「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、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 29 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。

### 平成 29 年度の取り組み

#### 1. 【お客様の最善の利益の追求】

- ・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（国内債券型ファンド 4 商品およびバランス型ファンド 7 商品）について、平成 29 年 7 月に販売手数料の引き下げを行いました。
- ・充実したアフターフォローに向けて、行内マニュアルの見直しを行い定例的なアフターフォローの対象者の範囲を拡大いたしました。

#### 2. 【利益相反の適切な管理】

- ・受け取る手数料などの報酬の多寡を優先とした商品の販売・提案を行わないよう、行内周知および徹底を図りました。
- ・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 4 商品、つみたて NISA 専用投資信託 4 商品、生命保険 5 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】

- ・投資信託の販売手数料については、申込内容確認書を用いてお客様がご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、特定保険契約の保険商品については、商品概要書を用いて代理店手数料を説明するよう徹底を図りました。

#### 4. 【重要な情報の分かりやすい提供】

- ・当行の取扱商品について、お客様にわかりやすくご案内するために「つみたて NISA」を含めた投資信託商品、保険商品のラインアップ一覧および積立投信、NISA、iDeCo 等の制度概要をまとめた資料を作成いたしました。



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）

The infographic is divided into two main sections. The left section is for iDeCo (個人型確定拠出年金制度), and the right section is for NISA (少額投資非課税制度). Both sections list key features and benefits.

**iDeCo (個人型確定拠出年金制度) Key Points:**

- 少額から毎月少額で運用できます！ (You can invest small amounts monthly.)
- とうぎん積立投信 (Tougin Savings Investment)
- 投資信託を呼び求める (You can choose investment trusts.)
- 節税効果が高い (High tax efficiency.)
- iDeCo 税制優遇を受けながら、蓄財の資産づくりにお役に立てます！ (You can enjoy tax benefits while building wealth.)
- 個人型確定拠出年金制度 (Individual Defined Contribution Pension System)
- 所得税や住民税が軽減されます (Income and resident tax are reduced.)
- 選択する拠出 (You can choose contribution amounts.)
- 利率・運用益は非課税 (Interest and investment gains are tax-free.)

**NISA (少額投資非課税制度) Key Points:**

- 一括でも毎月でもご利用できます！ (You can use it either lump-sum or monthly.)
- NISA (少額投資非課税制度) (NISA - Small Investment Tax Exemption System)
- 毎年の非課税枠は120万円 (Annual tax-free limit is 1.2 million yen.)
- 非課税投資枠は最大600万円 (Total tax-free investment limit is up to 6 million yen.)
- 20.315% (Tax rate)
- 0% (Tax rate)
- ジュニアNISA (未成年者少額投資非課税制度) (Junior NISA - Small Investment Tax Exemption System for Minors)
- 投資信託などの売却・分配金が非課税 (Sale and distribution of investment trusts are tax-free.)
- 毎年の非課税枠は80万円 (Annual tax-free limit is 800,000 yen.)
- 投資枠を超えても入金は可能 (You can still invest even if you exceed the limit.)

### 5. 【お客様にふさわしいサービスの提供】

- ・セミナーなどを通じて、資産形成に向けた投資の必要性について周知活動を行うなど、資産形成層に対する取り組みを重点的に行いました。その結果、NISA 口座数や積立投信契約者数、iDeCo 申込者数は、大幅に増加しました。

	平成 28 年度	平成 29 年度
NISA 口座 (稼働)	5,333 口座	6,398 口座
積立投信契約者	4,240 名	5,696 名
iDeCo 申込者数	121 名	560 名

- ・当行のホームページから気軽に投資運用シミュレーションなどができる、資産運用支援総合 WEB サービス「ロボット&シミュレーション (愛称:おしえてとうぎん SMART ASS!ST)」を導入しました。平成 30 年からは、積立投資および「つみたて NISA」専用のロボット・アドバイザーを追加しております。

The banner features the text "あなたの資産形成をサポート" (Support your asset formation) and "SMART ASS!ST" in large letters. Below it, it says "おしえてとうぎん" and "積立投資 ロボ・アドバイザー" (Savings Investment Robo-Advisor). There are also icons for "無料" (Free) and "簡単" (Simple), and a "START" button.

- ・資産形成層のお客様には金融リテラシー醸成のためのセミナーを、また既にお取引いただいている資産運用層のお客様には市場環境等の情報提供セミナー等を中心に、各種金融セミナーを 54 会場で開催し、866 名のお客様にご参加いただきました。

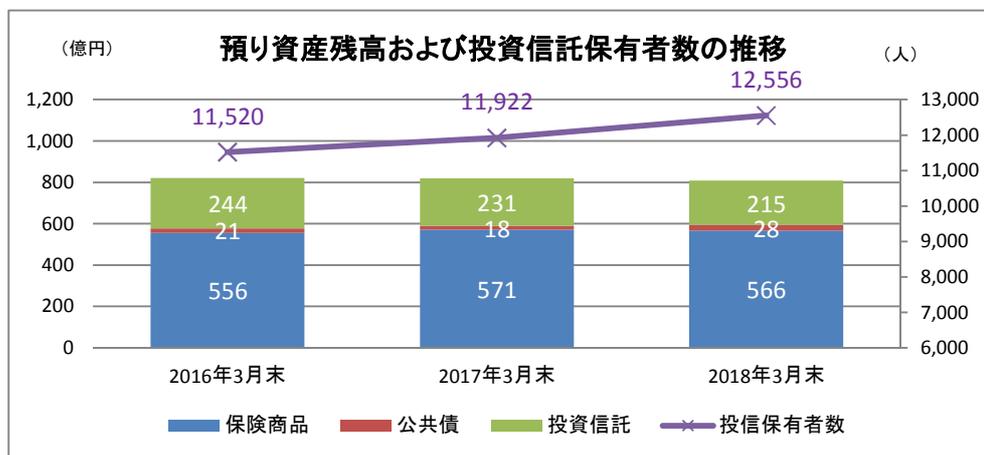
### 6. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- ・入行年度や職位など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の向上および顧客本位の業務運営の徹底を図りました。

## 取り組みに関する成果指標 (KPI)

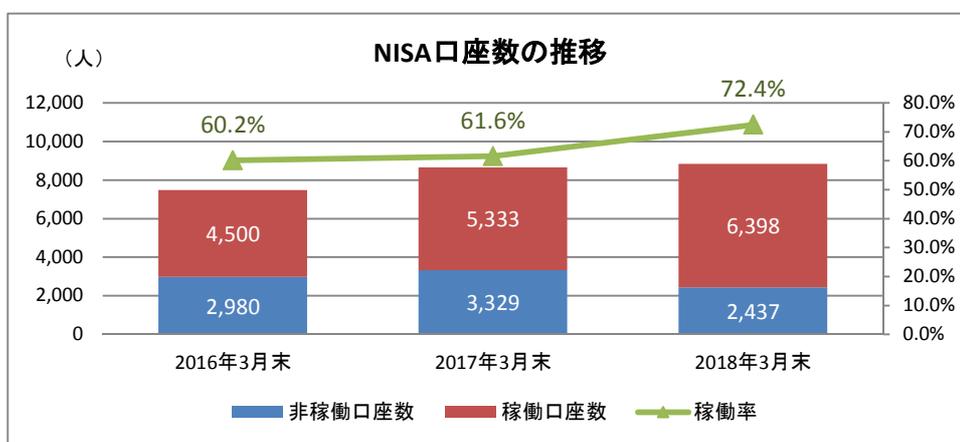
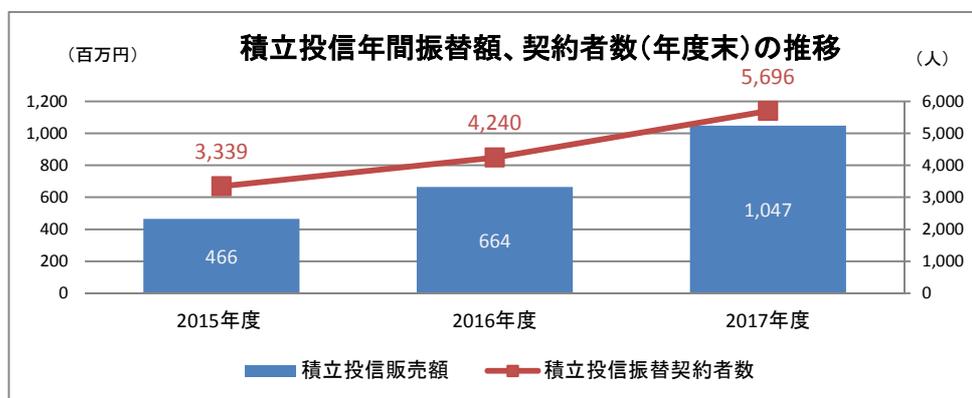
### ■ 預り資産の残高および投資信託保有者数の推移

期限を迎えた単位型投資信託の償還が大きく投資信託の残高は減少しました。また、長引く低金利の影響等により保険販売も伸び悩み、預り資産残高は全体で減少いたしました。一方で、セミナーなどを通じてNISA制度利用・資産形成の必要性等を理解いただき、投資信託保有のお客様は増加しました。



### ■ 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。



## ■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資産の見直し提案を行うなど、より良い資産形成・資産運用を行うためのお手伝いを行っております。

### ◆平成28年度 投資信託販売額上位10銘柄

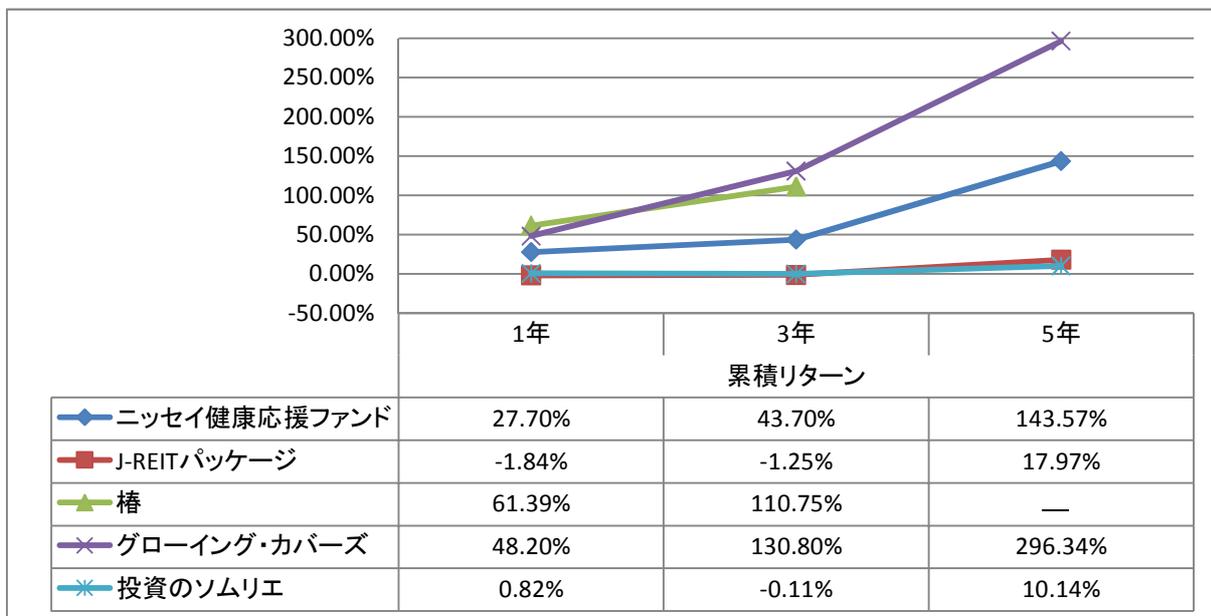
販売額上位10銘柄	決算	カテゴリー	割合
1 J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	23%
2 ゼウス	毎月	海外不動産	21%
3 オーストラリア高配当株F	毎月	海外株式	15%
4 ニッセイ健康応援F	年1回	国内株式	11%
5 みずほUSハイイールドOP	毎月	海外債券	7%
6 トヨタグループ株式F	年1回	国内株式	3%
7 アジア・オセアニア好配当	毎月	海外株式	2%
8 アメリカ高配当株F	毎月	海外株式	2%
9 花めぐり(単位型)	年4回	海外債券	2%
10 投資のソムリエ	年2回	バランス	2%

※白…毎月分配型ファンド、青…非毎月分配型ファンド

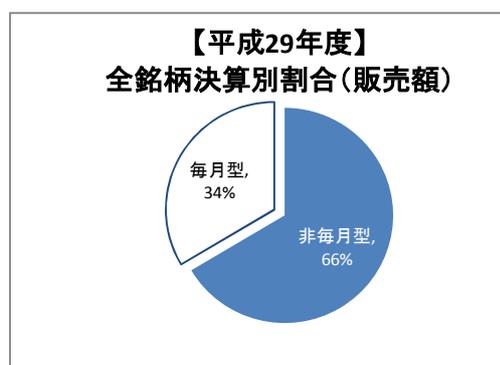
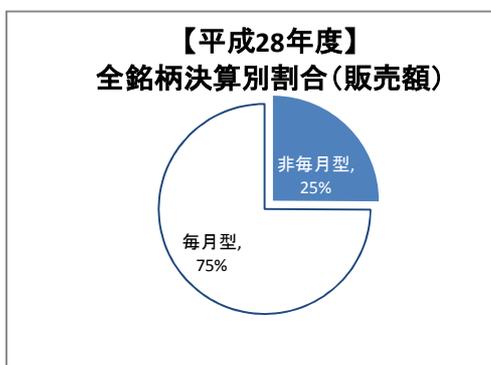
### ◆平成29年度 投資信託販売額上位10銘柄

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	18%
2 J-REITパッケージ	毎月	国内不動産	13%
3 椿	年2回	国内株式	12%
4 グローイング・カバース	年1回	国内株式	12%
5 投資のソムリエ	年2回	バランス	7%
6 オーストラリア高配当株F	毎月	海外株式	5%
7 ゼウス	毎月	海外不動産	5%
8 株式インデックス225	年1回	国内株式	3%
9 ディープAI	年1回	海外株式	2%
10 ニッセイ短期インド債券F	毎月	海外債券	2%

### ◆平成29年度 投資信託販売額上位5銘柄運用実績



※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

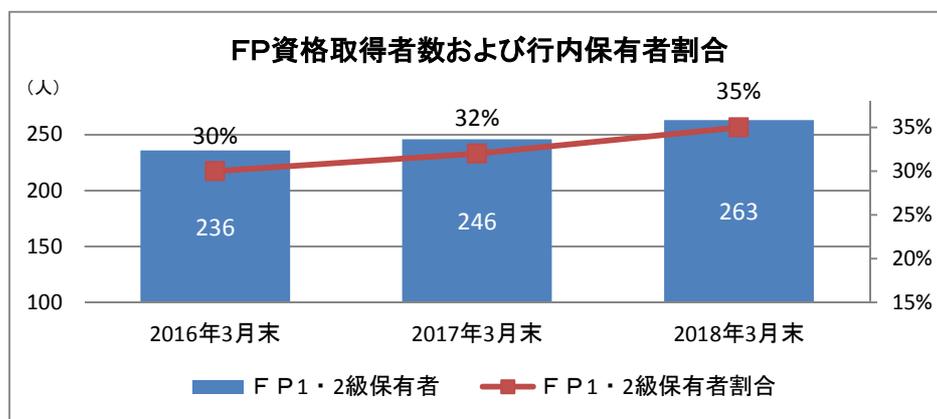
お客様の最善の利益を追求し、長期的かつ安定的な資産形成・資産運用のための提案を行っております。

	2016年3月末	2017年3月末	2018年3月末
投資信託平均保有年数	6.4年	4.6年	5.9年

※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額で除して算出しております。

## ■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。



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