

2018年6月8日

各位

株式会社北洋銀行

**安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針
～「お客さま第一主義」(フィデューシャリー・デューティー)の徹底～
の取組状況および成果指標(KPI)の結果(2018年3月末現在)について**

お客さま第一の業務運営をより一層推進するため、昨年6月9日に策定した『安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針～「お客さま第一主義」(フィデューシャリー・デューティー※)の徹底～』(以下、本方針)の取組状況および昨年11月30日に設定した以下の成果指標(KPI)の結果(2018年3月末現在)をお知らせいたします。

【成果指標(KPI)】

- ①投資信託販売件数上位10商品および投資対象別販売構成比
- ②投資信託商品ラインナップ状況
- ③保険商品ラインナップ状況
- ④預り資産残高(一時払保険・投資信託・金融商品仲介)
- ⑤投信積立期中振替金額およびご契約者の年齢層別口座数
- ⑥NISA口座数推移および稼動口座の年齢層
- ⑦FP技能士資格取得者数および取得率
- ⑧投資信託販売額の毎月分配型とそれ以外の販売比率
- ⑨お客さま向けセミナー開催回数

引続き、本方針に基づく「行動計画」および「具体的取組」を実践することで、お客さまの安定的な資産形成・資産承継を実現するとともに、「お客さま第一主義」の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

※フィデューシャリー・デューティーとは、お客さまのニーズを正確に捉え、適切な説明や情報提供を実施し、お客さまの意向や利益に真に適う金融商品やサービスを提供することをいいます。

以上

「安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針」に係る取組状況

2018年3月末現在

▶北洋銀行は、2017年6月9日に『安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針～「お客さま第一主義」（フィデューシャリー・デューティー）の徹底～』を策定し、6つの取組方針に基づき具体的な取組を実践してまいりました。

2018年3月末現在の各取組方針に係る取組状況を成果指標（KPI）の結果とともにご報告いたします。

【取組方針1】お客さま第一に徹したコンサルティングの実践

＜具体的取組＞

- お客さまの安定的な資産形成の実現につながる投資手法をご提案し、お客さまの多様なニーズにお応えするため、商品ラインナップを拡充してまいります。
- お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向け、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を図ってまいります。
- 金融に関する資格の取得を推奨する等、引続き金融のプロとしての自覚・意識醸成を図ってまいります。

取組状況

- (1) お客さまの安定的な資産形成の実現につながる投資手法として、「コア・サテライト戦略」による投資信託のご提案を行っております。
「コア・サテライト戦略」とは、運用資産を安定的運用の「コアファンド」と積極的運用の「サテライトファンド」とに分け、バランスよく組合せながら資産全体の運用効率を引き上げることを目指す投資戦略です。
投資信託残高に占める「コアファンド」の割合は14.3%（前年同月比+7.1ポイント）となりました。また、2017年10月～2018年3月の投資信託販売額上位10商品のうち「コアファンド」は3商品となりました。ファンド名等の詳細は、P5の「投資信託販売額上位10商品および投資対象別販売構成比」をご覧ください。
- (2) お客さまの多様なニーズにお応えするため、商品ラインナップを拡充した結果、投資信託は6商品、保険商品は1商品増加しました。
商品カテゴリ別の取扱商品数については、P7の「投資信託商品ラインナップ状況」およびP8の「保険商品ラインナップ状況」をご覧ください。
- (3) 「資産分散」、「時間分散」、「長期保有」により、リスクを低く抑え、安定した収益が期待される「投信積立」のご提案を通じ、お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向けたお手伝いをしております。
2017年11月より「ほくよう投信積立サービス」の営業店窓口での最低申込金額を1万円から5千円に引下げ、ご利用いただきやすくなりました。
投信積立の実績についてはP9の「投信積立期中振替金額およびご契約者の年齢別口座数」をご覧ください。
- (4) お客さまの安定的な資産形成の実現に向けた有効な制度である、NISA（少額投資非課税制度）の利用を積極的にご案内しております。特に、少額からの長期・積立・分散投資を実現するため2018年1月に創設された「つみたてNISA」の利用をお勧めしており、2018年3月末現在5,913件の口座を開設いただきました。
NISAの取組状況についてはP10の「NISA口座数推移および稼働口座の年齢層」をご覧ください。

【取組方針2】お客様の利益を第一とした管理体制の強化

<具体的取組>

- お客様に販売・推奨等する商品の選定時に、提供会社から申受ける手数料の水準等の取引条件について、商品選定・販売部門とは独立した「利益相反管理統括部門」(法務コンプライアンス部)が確認してまいります。
- お客様の多様なニーズにお応えするため、当行で取扱いのない商品については、当行グループ会社等をご紹介する場合があります。そのような時には、お客さまからご紹介等にかかる同意を事前にいただきます。

取組状況

- (1) お客様向けの「金融商品の取扱い」に関する利益相反の状況を適切に把握・管理するため、「利益相反管理マニュアル」を改正しました。
商品・サービス等を最終的に利用されるお客様の利益を害することがないよう検討し、「利益相反管理統括部門」(法務コンプライアンス部)が確認しております。
- (2) 当行で取扱いのない商品について、当行グループ会社等をご紹介する場合、お客さまからご紹介等にかかる同意を事前にいただいております。

【取組方針3】手数料の分かりやすい説明

<具体的取組>

- 各種手数料にかかる考え方を明確にし、役務内容や申受け理由等を分かりやすい資料により丁寧にご説明してまいります。

取組状況

- (1) 投資信託においては「投資信託説明書(交付目論見書)」および「目論見書補完書面」等、保険商品においては「契約締結前交付書面」および「商品概要チラシ」等を使用し、お客さまにご負担いただく各種手数料、役務内容等についてご説明をしております。
今後とも、分かりやすいご説明を心掛けてまいります。
- (2) 2016年10月より当行が保険会社から申受ける生命保険(特定保険契約)の代理店手数料について、保険会社の同意を前提として自主的に開示しております。
代理店手数料は、保険会社から販売代理店に支払われるものであり、お客さまから直接いただく費用ではございませんが、販売体制における透明性を高め、お客さまにより適切なご判断をいただけるよう開示しております。

【取組方針4】重要な情報の分かりやすい提供

<具体的取組>

- お客さまにご提案する際に使用のご説明資料について、より分かりやすくなるよう継続的に見直してまいります。
- お客さまの投資判断に必要な情報を、ホームページ等を活用しご提供してまいります。
- お客さまに分かりやすい資産運用提案ツールの充実を図ってまいります。

取組状況

- (1) これまで資産運用に興味・関心がなかったお客さまを対象とした資料など、ご説明資料を作成しました。今後も、より分かりやすい資料となるよう継続的に見直してまいります。

- (2) 2017年7月にホームページの「投資信託サイト」をリニューアルしました。
 今回のリニューアルでは、「デザインの刷新」、「コンテンツの見直し・追加」、「マーケット情報の充実」、「新規機能の追加」を行いました。
 新たな機能として、①お気に入りファンド登録、②基準価額メール配信サービス、③オススメファンドの表示、④購入ボタンの実装を追加しました。
 今後とも、利便性を高めるとともに、お客さまの投資判断に必要な情報を提供してまいります。
- (3) 2017年10月にお客さまのリスク許容度等を踏まえ、投資信託のファンド選択をサポートするロボ・アドバイザーサービス「ロボアド&シミュレーション」を導入しました。
 シンプルな5つの質問に回答していただくことで、お客さまに最適なポートフォリオのご提案を行います。ホームページからもご利用いただけます。

【取組方針5】お客さまに寄りそったサービスの提供

＜具体的取組＞

- お客さまにふさわしい適切なお提案を行うため、商品・周辺知識およびコンサルティングスキルの向上を図ってまいります。
- 投資・金融知識の向上に役立つための、ライフステージに応じた「お客さまセミナー」の開催、パソコンやスマートフォン等インターネットを活用した情報提供の充実を図ってまいります。
- 手軽に投資をはじめられるように、チャネルの多様化を図ってまいります。

取組状況

- (1) お客さまにふさわしい適切なお提案を行うためのコンサルティングスキルの一層の向上を目指し、職員に対してFP技能士(国家資格)等の資格取得を積極的に推奨しております。
 FP技能士資格の取得状況については、P10の「FP技能士資格取得者数および取得率」をご覧ください。
- (2) お客さまの投資・金融知識向上のお役に立つよう、資産運用、相続などライフステージに応じた「お客さまセミナー」を開催しております。
 各営業店にて、お取引先法人の従業員の皆さま向けのセミナーも積極的に開催しております。
 セミナーの開催回数については、P11の「お客さま向けセミナー開催回数」をご覧ください。
- (3) 平日のご来店が難しいお客さまなどの多様なライフサイクルにお応えするため、2017年6月より「日曜運用相談会」を開催しております。2018年3月末時点で、99ヶ店のべ438回、約2,000組のお客さまにご利用いただきました。
- (4) お客さまのライフプランに応じたコンサルティング機能を強化するため、ほけんの窓口グループ株式会社との業務提携に基づき、2017年7月に『北洋ほけんプラザ大通』～ほけんの窓口@北洋銀行～1号店を開設しました。
 専門スタッフが豊富な商品ラインナップ(2018年3月末現在90商品)の中から、お客さまのニーズやライフプランに応じた最適な商品をご提案いたします。

【取組方針6】 お客さま第一を実践するための体制構築

< 具体的取組 >

- 「お客さま第一主義」の業務運営の浸透に向け、研修カリキュラムの充実を図ってまいります。
- 外部評価等を活用して、定着度合やお客さま満足度を把握し、評価体系や研修内容へ反映させてまいります。

取組状況

- (1) 職員向け研修において、FD(フィデューシャリー・デューティー)の定着を目的としたカリキュラムを実施しております。
また、職員のコンサルティングスキル向上のため、2017年4月より研修体系を見直しました。
預り資産販売未経験者の育成研修プログラムの導入および預り資産業務におけるライセンス制度(行内資格)の新設のほか、預り資産経験者の弱点克服のための研修プログラムを導入しました。
- (2) 店頭にて投資信託、一時払保険をご契約いただいたお客さまを対象とした「お客さまアンケート」を実施しております(2017年10月、2018年1月実施)。
アンケートを通じ、ご提案商品の満足度や説明の分かりやすさ等を継続的に計測し、お客さまへのアフターフォローに活用するとともに、職員のコンサルティングの品質を向上させてまいります。
- (3) お客さま第一主義の業務運営の定着を図るため、「外部調査機関による店頭調査」や「お客さまアンケート」の結果を評価体系に反映しております。

「安定的な資産形成・資産承継を実現するための取組方針」に係る成果指標(KPI)の状況

2018年3月末現在

▶ お客さま第一に徹したコンサルティングに努め、お客さまのライフステージに応じた商品のご提案を行ってまいります。

2017年10月～2018年3月の投資信託販売は、国内外の株式相場の変動率上昇の影響により、株式ファンドの比率が増加しました。また、低利回りの国内債券の代替として、国内債券並みにリスクを抑えた運用を指向するコアファンド(マイ・ウェイ・ジャパン、リスク抑制8資産バランスファンド)の販売が増加しました。

①投資信託販売額 上位10商品および投資対象別販売構成比

<投資信託販売額 上位10商品>

(2017年10月～2018年3月)【投信積立を除く店頭・インターネット取扱分の合計】

順位	商品	投信会社名	投資対象	コアファンド [*] (※2)	構成比
1	グローバル・インフラ関連社債ファンド2018-02(為替ヘッジあり)(※1)	三井住友アセットマネジメント	先進国債券		11.1%
2	マイ・ウェイ・ジャパン	大和住銀投信投資顧問	国内株式	○	8.5%
3	新成長株ファンド	明治安田アセットマネジメント	国内株式		8.1%
4	マニユライフ・米国銀行株式ファンド	マニユライフアセットマネジメント	海外株式		7.1%
5	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	野村アセットマネジメント	グローバル債券	○	5.8%
6	リスク抑制世界8資産バランスファンド	アセットマネジメントOne	海外バランス	○	5.6%
7	Yjamプラス!	アストマックス投信投資顧問	国内株式		5.2%
8	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	岡三アセットマネジメント	海外株式		4.8%
9	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	海外REIT		4.3%
10	ニッセイJPX日経400アクティブファンド	ニッセイアセットマネジメント	国内株式		3.5%

※1)グローバル・インフラ関連社債ファンド2018-02は限定追加型投資信託であり、現在は募集していません。

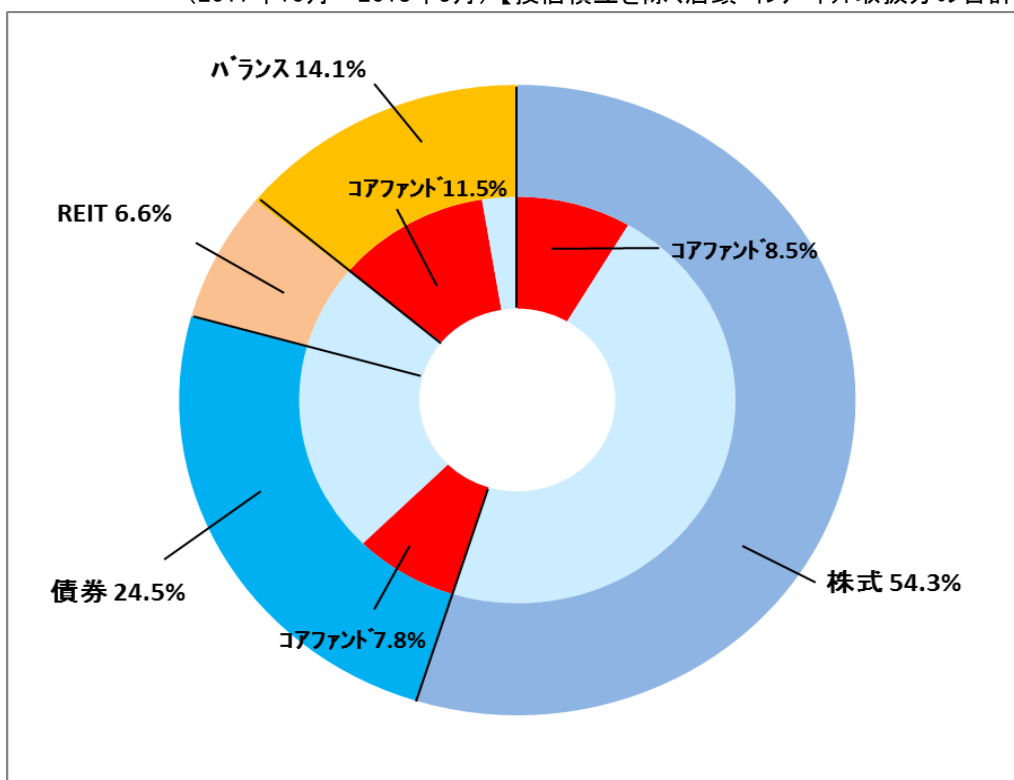
※2)コアファンドとは、当行の基準で選定した、相場の変動から資産を守りながら中長期的に安定したリターンを目指すファンドです。

(2017年4月～2017年9月)【投信積立を除く店頭・インターネット取扱分の合計】

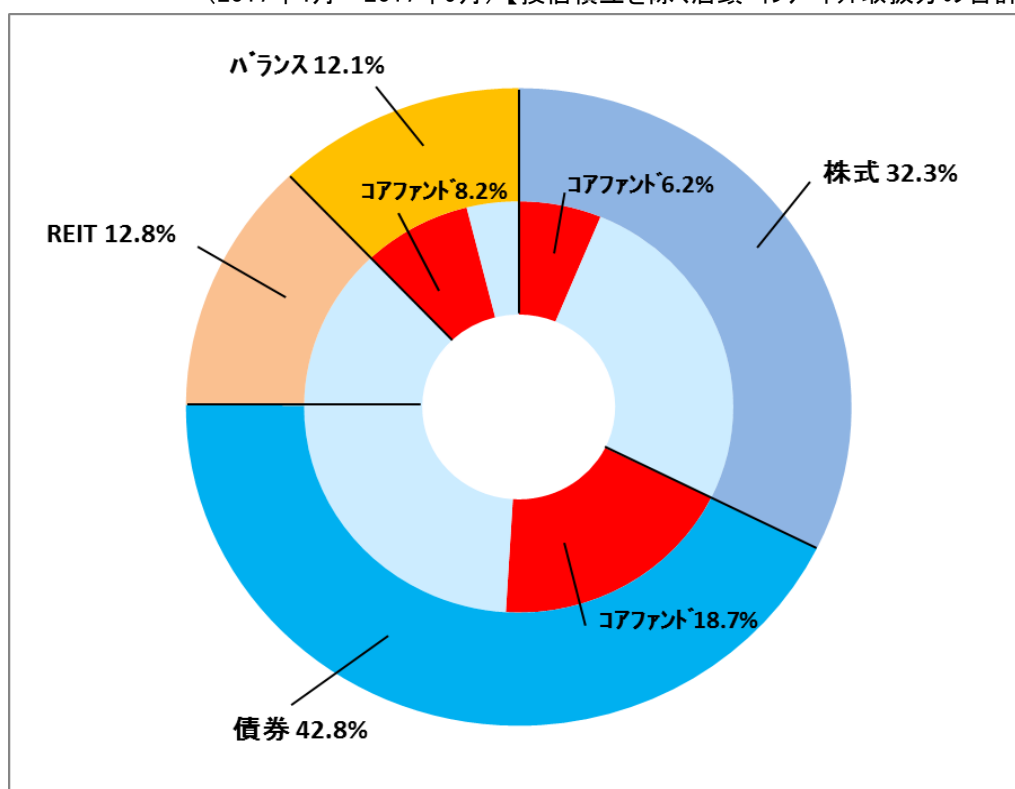
順位	商品	投信会社名	投資対象	コアファンド [*]	構成比
1	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	野村アセットマネジメント	グローバル債券	○	12.6%
2	ニッセイ・コーポレート・ハイブリッド証券ファンド2017-06(為替ヘッジあり)	ニッセイアセットマネジメント	先進国債券		11.9%
3	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	海外REIT		7.9%
4	マイ・ウェイ・ジャパン	大和住銀投信投資顧問	国内株式	○	6.2%
5	ほくよう資産形成応援ファンド	ちばぎんアセットマネジメント	国内バランス	○	4.6%
6	Y jamプラス!	アストマックス投信投資顧問	国内株式		4.4%
7	MHAM J-REIT インテックスファンド(毎月決算型)	アセットマネジメントOne	国内REIT		4.2%
8	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース	野村アセットマネジメント	グローバル債券	○	4.0%
9	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	岡三アセットマネジメント	新興国株式		3.6%
10	ルディック社債ファンド 為替ヘッジあり	野村アセットマネジメント	ハイールド債券		3.4%

①投資信託販売額 上位10商品および投資対象別販売構成比
 <投資対象別販売構成比>

(2017年10月～2018年3月)【投信積立を除く店頭・インターネット取扱分の合計】



(2017年4月～2017年9月)【投信積立を除く店頭・インターネット取扱分の合計】



＞お客さまの多様なニーズにお応えするため、様々なカテゴリの金融商品を幅広くラインナップしております。2017年9月と比べ、投資信託は6商品、保険商品は1商品増加しました。

②投資信託商品ラインナップ状況(2018年3月末)

商品カテゴリ	取扱商品数		うちコアファンド 商品数	うちインターネット専用	
		構成比		商品数	構成比
株式	37	31.9%	1	7	38.9%
国内株式	15	12.9%	1	4	22.2%
先進国株式	9	7.8%	0	2	11.1%
新興国株式	8	6.9%	0	1	5.6%
グローバル株式	5	4.3%	0	0	0.0%
債券	41	35.3%	7	6	33.3%
国内債券	5	4.3%	1	2	11.1%
先進国債券	16	13.8%	2	2	11.1%
新興国債券	9	7.8%	0	2	11.1%
ハイイールド債券	3	2.6%	0	0	0.0%
グローバル債券	8	6.9%	4	0	0.0%
REIT	17	14.7%	0	3	16.7%
国内REIT	5	4.3%	0	1	5.6%
海外REIT	8	6.9%	0	0	0.0%
グローバルREIT	4	3.4%	0	2	11.1%
バランス	21	18.1%	6	2	11.1%
国内バランス	1	0.9%	1	0	0.0%
海外バランス	20	17.2%	5	2	11.1%
合計	116	100.0%	14	18	100.0%

②投資信託商品ラインナップ状況(2017年9月末)

商品カテゴリ	取扱商品数		うちコアファンド 商品数	うちインターネット専用	
		構成比		商品数	構成比
株式	33	30.0%	1	7	38.9%
国内株式	13	11.8%	1	4	22.2%
先進国株式	8	7.3%	0	2	11.1%
新興国株式	7	6.4%	0	1	5.6%
グローバル株式	5	4.5%	0	0	0.0%
債券	41	37.3%	7	6	33.3%
国内債券	5	4.5%	1	2	11.1%
先進国債券	16	14.5%	2	2	11.1%
新興国債券	9	8.2%	0	2	11.1%
ハイイールド債券	3	2.7%	0	0	0.0%
グローバル債券	8	7.3%	4	0	0.0%
REIT	17	15.5%	0	3	16.7%
国内REIT	5	4.5%	0	1	5.6%
海外REIT	8	7.3%	0	0	0.0%
グローバルREIT	4	3.6%	0	2	11.1%
バランス	19	17.3%	5	2	11.1%
国内バランス	1	0.9%	1	0	0.0%
海外バランス	18	16.4%	4	2	11.1%
合計	110	100.0%	13	18	100.0%

③保険商品ラインナップ状況(2018年3月末)(ほけんプラザを除く)

商品カテゴリ	店頭取扱商品数	
	商品数	構成比
円建	6	27.3%
変額個人年金	1	4.5%
終身保険	5	22.7%
外貨建	16	72.7%
変額個人年金	4	18.2%
定額個人年金	2	9.1%
終身保険	10	45.5%
合計	22	100.0%

うち手数料開示商品※	21	95.5%
------------	----	-------

商品カテゴリ	店頭取扱商品数	
	商品数	構成比
個人年金保険	2	14.3%
終身保険	2	14.3%
医療・がん保険	7	50.0%
介護・収入保障保険	3	21.4%
合計	14	100.0%

うち手数料開示商品※	1	7.1%
------------	---	------

※ 外貨建保険、変額保険、市場価格調整機能を備えた保険など、市場リスクを有する商品(2016年10月より開示)。

③保険商品ラインナップ状況(2017年9月末)(ほけんプラザを除く)

商品カテゴリ	店頭取扱商品数	
	商品数	構成比
円建	6	28.6%
変額個人年金	1	4.8%
終身保険	5	23.8%
外貨建	15	71.4%
変額個人年金	3	14.3%
定額個人年金	1	4.8%
終身保険	11	52.4%
合計	21	100.0%

うち手数料開示商品※	20	95.2%
------------	----	-------

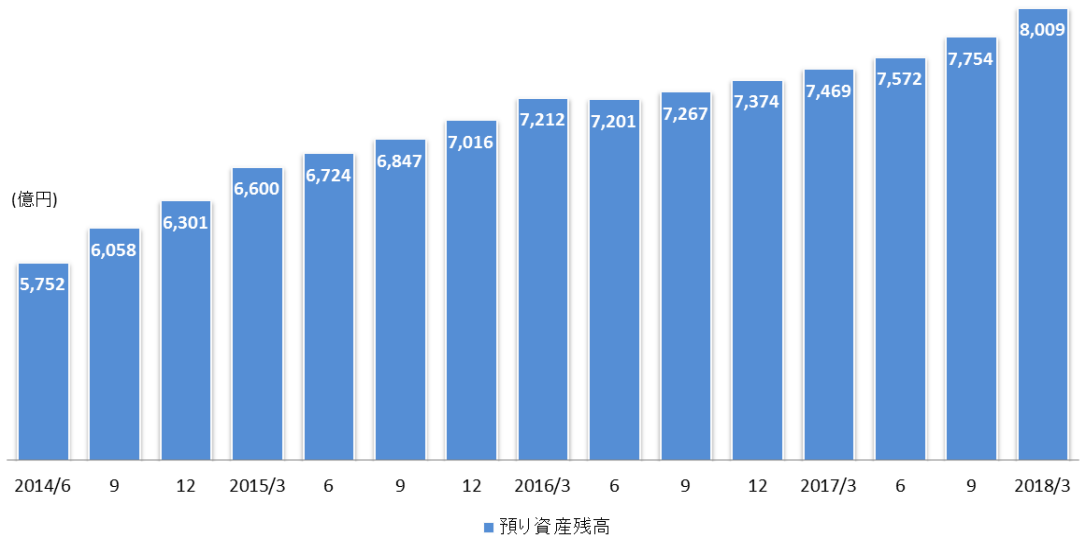
商品カテゴリ	店頭取扱商品数	
	商品数	構成比
個人年金保険	2	14.3%
終身保険	2	14.3%
医療・がん保険	7	50.0%
介護・収入保障保険	3	21.4%
合計	14	100.0%

うち手数料開示商品※	1	7.1%
------------	---	------

※ 外貨建保険、変額保険、市場価格調整機能を備えた保険など、市場リスクを有する商品(2016年10月より開示)。

➤ お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現につながるご提案により、預り資産残高の増加を図っております。2017年9月と比べ、255億円増加しました。

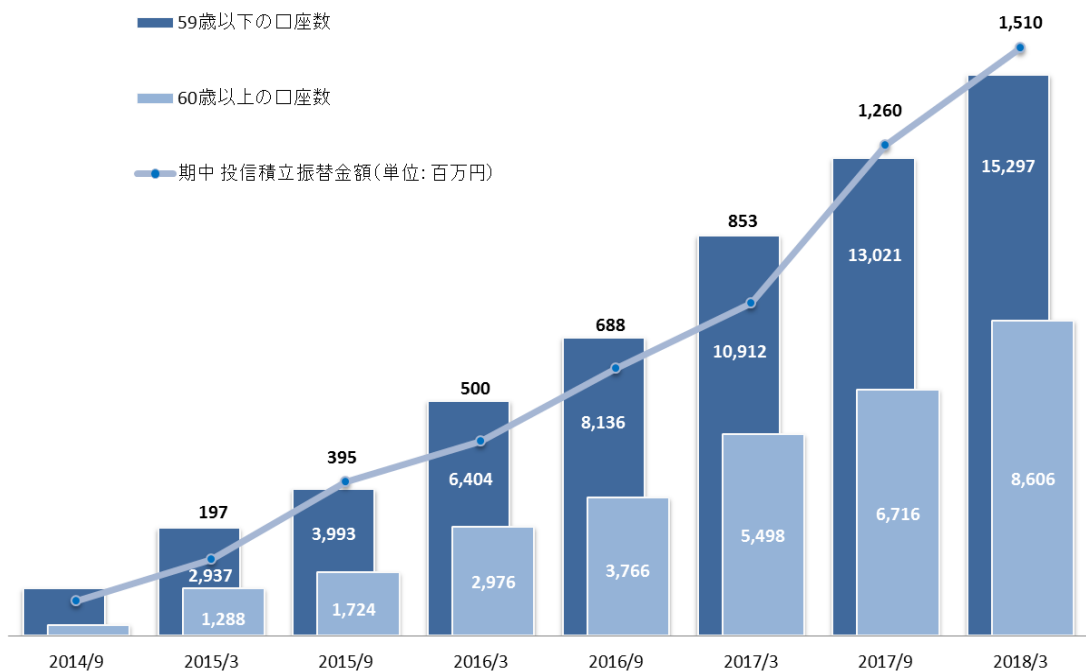
④ 預り資産残高(一時払保険、投資信託、金融商品仲介)



※ 投資信託・金融商品仲介は時価により集計しています。
 ※ 一時払保険は販売額累計額により集計しています。

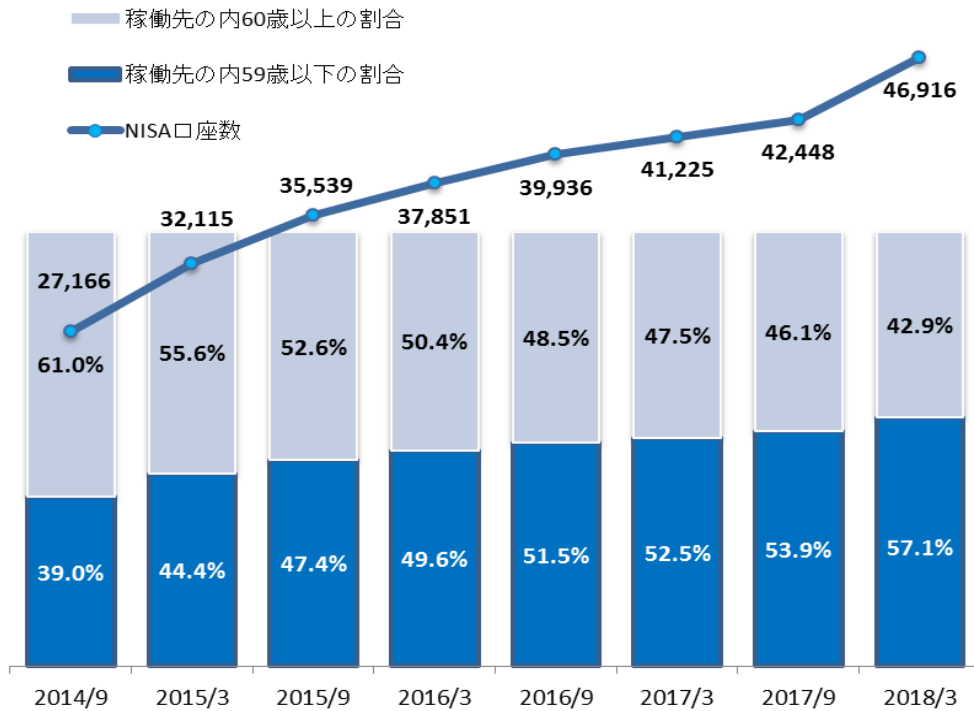
➤ 積立機能を活用した長期分散投資を促進したことにより、2017年9月と比べ、投信積立の期中積立振替金額は250百万円増加。口座数は4,166件(うち59歳以下2,276件、60歳以上1,890件)増加しました。

⑤ 投信積立 期中振替金額およびご契約者の年齢層別口座数



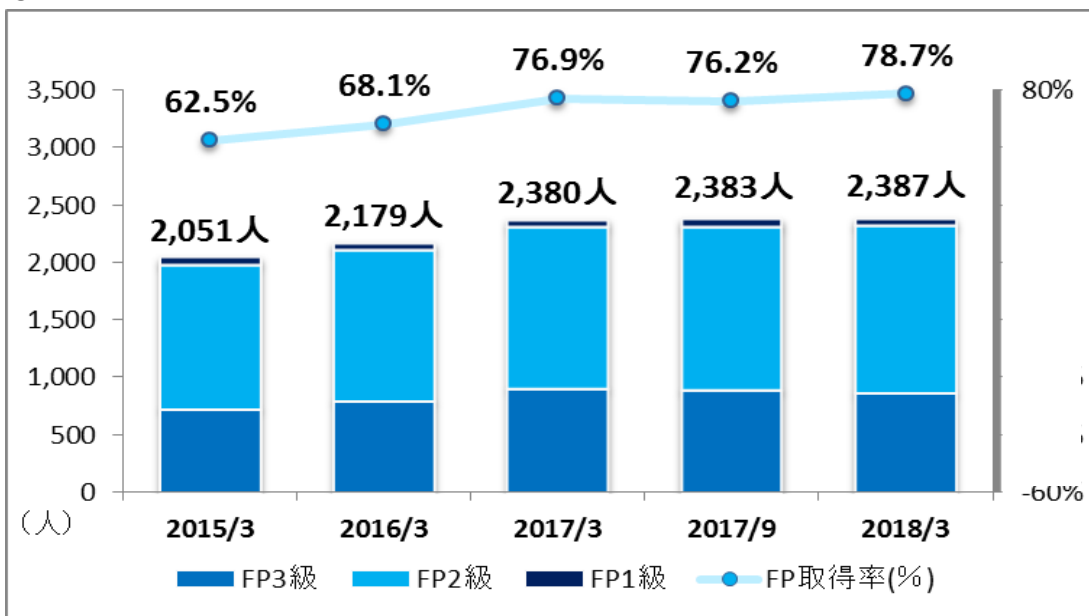
➤ 安定的な資産形成の実現を図るため、少額投資非課税制度(NISA)の普及促進を行っております。2017年9月と比べ、口座数は4,468件増加、59歳以下の比率も3.2ポイント増加しました。そのうち、2018年1月より開始の「つみたてNISA」の口座数は5,913口座となりました。

⑥ NISA口座数推移および稼働口座の年齢層



➤ お客さまのニーズに沿った最適な商品をご提案するため、金融に関する資格取得を促進し、金融のプロとしての自覚・意識醸成を図っております。FP資格取得者比率は2017年9月と比べ、2.5ポイント増加しました。

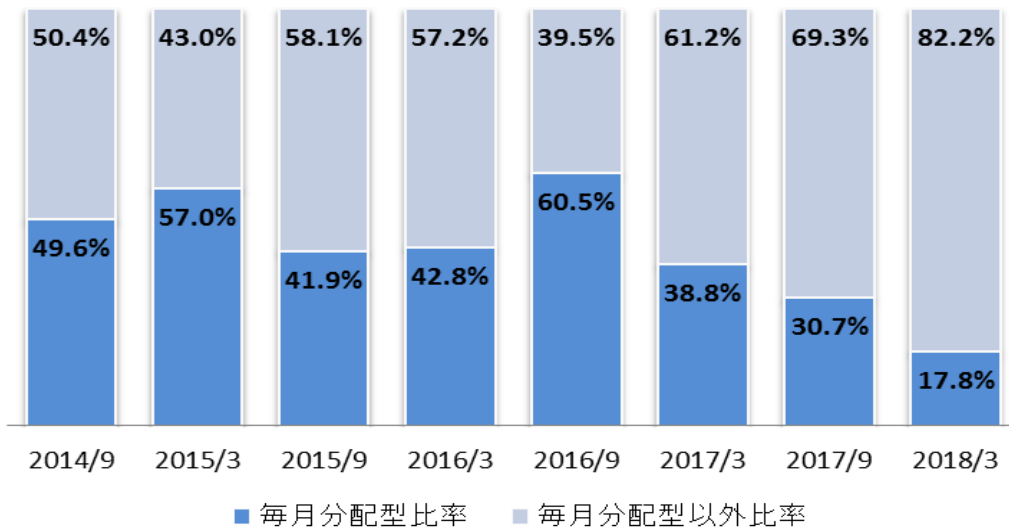
⑦ FP技能士資格取得者数および取得率(※)



※取得率は従業員数(就業人員)に占める割合

＞ 投資信託における複利効果の有効性など、金融商品の仕組みや投資判断に必要な情報をご案内したことにより、毎月分配型の販売比率は17.8%に低下しました。

⑧ 投資信託販売額の毎月分配型とそれ以外の販売比率



※ 投信積立を除く

＞ お客さまの投資・金融知識の向上に役立つための、ライフステージに応じた「お客さまセミナー」を開催してまいります。2017年9月と比べ、57回増加しました。

⑨ お客さま向けセミナー開催回数

