

『フィデューシャリー・デューティー』への取組状況

－2022年度－

ほくほくフィナンシャルグループの北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券は、「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」という経営理念のもと、地域社会・お客さまとともに発展していくために、お客さまの資産運用・資産形成にかかわる業務について、「『フィデューシャリー・デューティー』への取組方針」のもと、お客さまに最適な金融サービスの提供を行っております。

2022年度の各取組方針に係る取組状況を成果指標とともにご案内いたします。なお、2023年4月3日に「『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針」を改定しておりますが、2022年度の取組状況では改定前の基本方針を記載しております。

<ほくほくFG共通の『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針>

1. お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援
2. お客さまに寄りそったサービスの提供
3. お客さまへの情報提供の充実
4. 手数料のわかりやすい説明
5. ガバナンス体制の徹底

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

取組方針

役職員は『「フィデューシャリー・デューティー」への取組みに関する基本方針』に基づく考動を行ってまいります。

(1) 主な取組事項



① 2022年度開始の中期経営計画について

中期経営計画の重点戦略として「総合的なコンサルティング対応力の向上」を掲げ、お客さまの最善の利益の実現を目指す中で、「現役層（資産形成ニーズ）」「リタイアメント層（資産運用ニーズ）」「高齢層／富裕層（資産承継ニーズ）」それぞれのライフステージに応じた最適なお提案の実践に取り組んでいます。

② 「フィデューシャリー・デューティー推進委員会（FD推進委員会）」の発足

ほくほくフィナンシャルグループ全体でお客さまに最善の利益を提供する体制づくりを行うため、2023年2月、経営陣を中心とした「FD推進委員会」を発足しました。お客さまの最善の利益を提供できるよう議論を重ねてまいります。

≪「FD推進委員会」における決定事項≫

- ・業績評価方法の見直し
- ・金融商品の提供に関する職員へのモニタリング内容の追加
- ・ほくほくフィナンシャルグループの商品選定基準・商品選定プロセスの共通化に向けた取組 など

③ 北陸銀行、北海道銀行の取組事項

- ・全店長会議および管理職以上の職員を対象とした各種研修により、組織としてのFDの実践、経営戦略とFDとの一体となった業務運営について周知、啓蒙を徹底しております。
- ・全国地方銀行協会加盟行と共同でNPSアンケートを実施し、顧客本位の業務運営の定着状況についてお客さまからご意見を頂戴しました。アンケート結果は職員にフィードバックし、今後の営業活動の改善に活かしてまいります。

④ ほくほくTT証券の取組事項

- ・ほくほくTT証券としてFD推進委員会を月次開催し、良好事例・不良事例の抽出を行い、根本原因の検証を実施しました。また、階層別研修にてFDに関する講義を実施し、定着を図りました。
- ・お客さまの意向に沿った提案を実践するため、銀行からお客さまの紹介を受けた際、およびお客さまが口座開設を行った後に、銀行とお客さまの投資方針擦り合わせを実施し、銀行と証券とのお客さま情報の共有を徹底しています。

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(2) お客さまアンケートの実施



- 北陸銀行、北海道銀行は、お客さまの声に真摯に耳を傾け、より良いサービスのご提供・商品のご案内に役立てるため、資産運用のお取引をいただいているお客さまへのアンケート調査を実施しております。アンケートについては、NPS®*を活用しております。

〈お客さまアンケート“NPS®”の結果〉

- 2022年度の調査は、2022年10月～12月に北陸銀行および北海道銀行で投資信託の口座を開きいただいたお客さま、または投資信託もしくは生命保険をご購入いただいたお客さまを対象として実施いたしました。
- 2行ともに本アンケートに参加した地銀22行の平均を上回る評価をいただきました。
- 今後も日々業務改善に取り組み、高い評価をいただけるように努めてまいります。

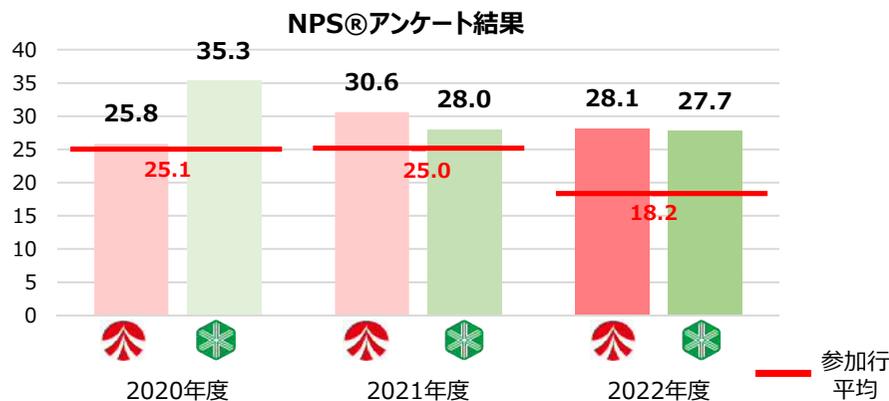
【2022年度アンケートのNPS®結果】

北陸銀行

郵送先数：3,231名
回答者数：990名
NPS®：28.1

北海道銀行

郵送先数：2,578名
回答者数：581名
NPS®：27.7



〈NPS®の算出方法〉

質問 ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を勧めたいと思いますか？
10点満点でお聞かせ下さい



- 9-10は推奨する立場。7-8は中立的な立場。6以下は推奨しない立場に分類し、「勧めたいと思う」お客さまの割合から「勧めたいと思わない」お客さまの割合を差し引いて算出。
- 分類上、6以下を「推奨しない立場」とするものであり、回答者の全てが「勧めたいと思わない」と意思表示している訳ではなく、肯定的なコメントも見られます。
- スコアは-100～+100の間で表示されます。

例) 回答者数：100人 勧めたい：50人 中立的：10人 勧めたいと思わない：40人

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{勧めたいと思う} \\ \text{お客さまの割合} \\ \text{(50\%)} \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \text{勧めたいと思わない} \\ \text{お客さまの割合} \\ \text{(40\%)} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{NPS®} \\ \text{(10)} \\ \hline \end{array}$$

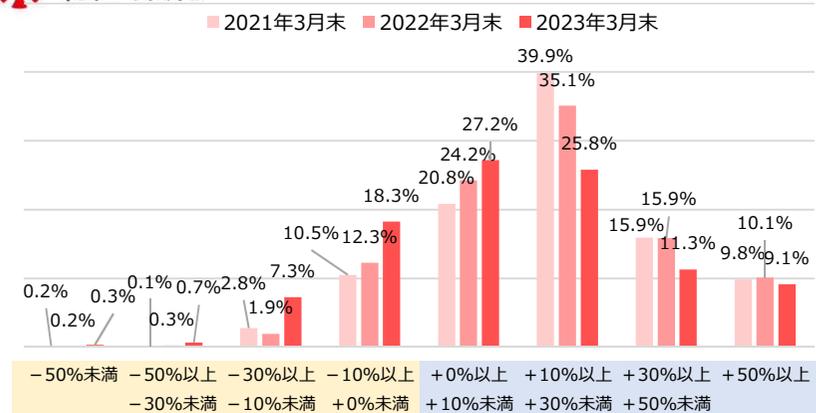
* 「NPS®(Net Promoter Score®)」とは、お客さまが企業のブランドや商品・担当者に高い関心を持ち、「知人やご家族にどの位勧めたいと思うか」を数字に表したものです。高い評価を獲得するにはお客さまの担当者へ対する信頼や安心感が不可欠となります。

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

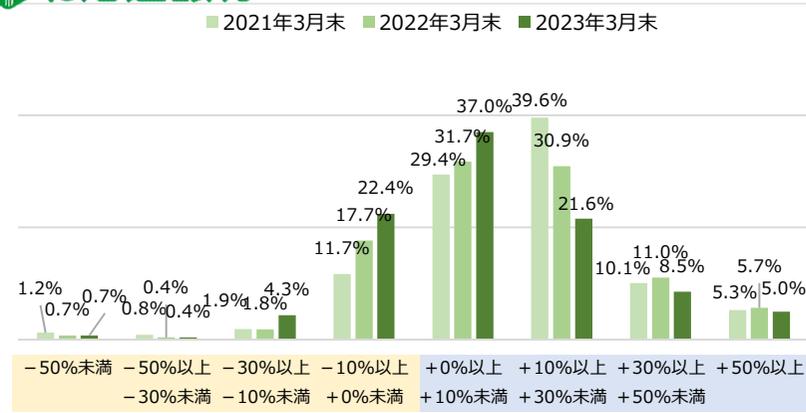
「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(3) 投資信託・ファンドラップの運用損益区分別のお客さま割合 (2023年3月末時点) 共通KPI*

□ 2022年度は株式市場・債券市場ともに下落局面にあったことから、運用損益がプラスのお客さまの割合は前年度比減少しました。



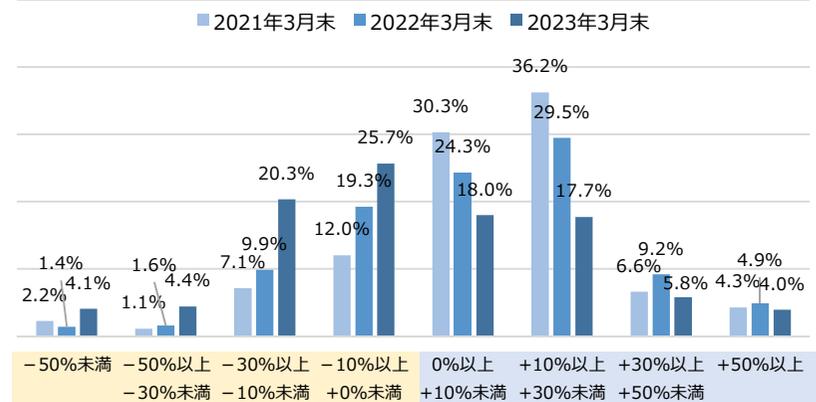
運用損益がプラスの個人のお客さま割合	
2021年3月末	86.4%
2022年3月末	85.3%
2023年3月末	73.5%



運用損益がプラスの個人のお客さま割合	
2021年3月末	84.7%
2022年3月末	80.5%
2023年3月末	72.1%

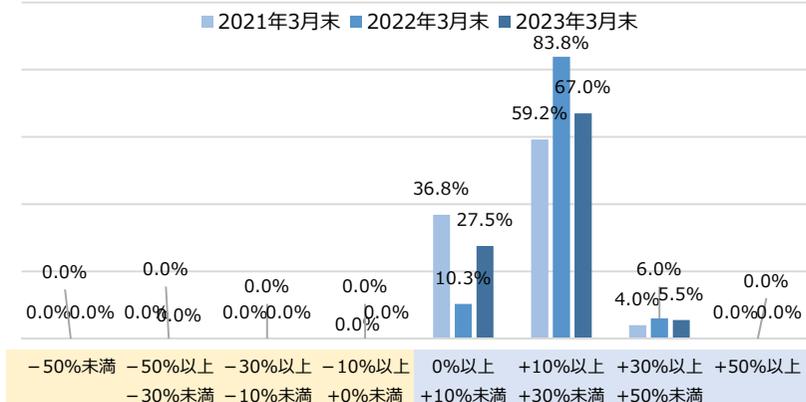


【投資信託】



運用損益がプラスの個人のお客さま割合	
2021年3月末	77.5%
2022年3月末	67.9%
2023年3月末	45.5%

【ファンドラップ】



運用損益がプラスの個人のお客さま割合	
2021年3月末	100.0%
2022年3月末	100.0%
2023年3月末	100.0%

<算出方法>
 ・基準日時点で投資信託およびファンドラップを保有している個人のお客さまを対象とし、投資信託のトータルリターン通知制度に基づくトータルリターンを基準日時点の評価金額で除して算出。(ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、確定拠出年金で買い付けた投資信託は含まず) ・外貨建投資信託の評価は、基準日時点の三菱UFJ銀行が提示する公示レートを適用して算出。

*共通KPI：金融庁が定める「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」～金融事業者の取組状況を総合的に判断するための、金融事業者間の比較可能且つ端的な指標

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

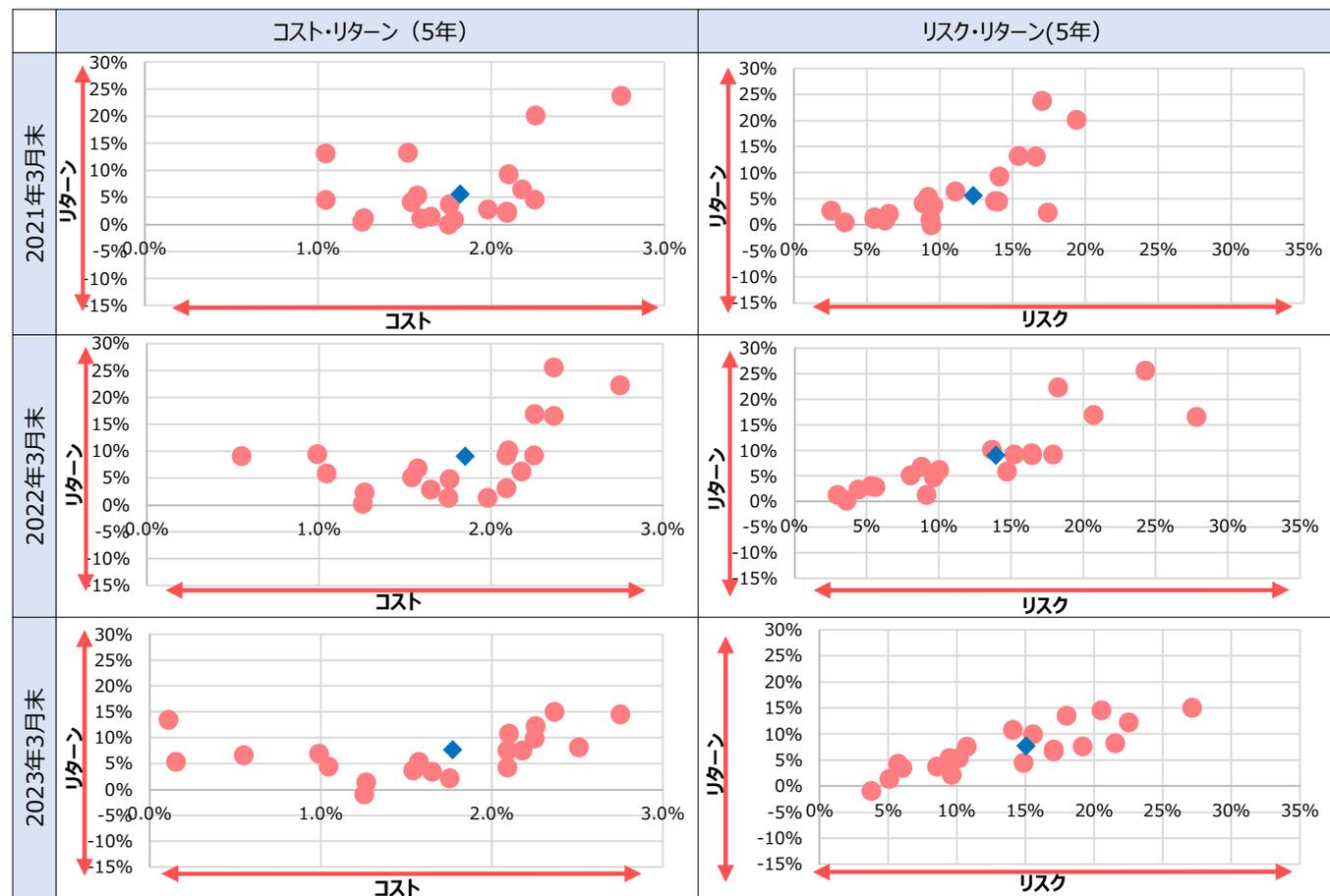
(4) 北陸銀行 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 販売手数料無料のファンド残高が増加し、残高上位20銘柄の平均コストは前年比減少しました。
- リスクに見合うリターンを享受いただけるよう多様なラインナップを取揃えております。リスク・リターンは概ねその傾向が認められます。

◆【残高加重平均値】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	1.82%	1.85%	1.77%	-0.08%
リターン	5.54%	9.04%	7.68%	-1.36%
リスク	12.31%	13.97%	15.04%	+1.07%

- 対象銘柄 預り資産残高20銘柄（設定後5年以上）（DC専用、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建投信は除き、単位型・限定追加型は含む）
- 算出方法 <コスト>販売手数料の1/5と信託報酬率の合計。<リターン>過去5年間のトータルリターン（年率換算）<リスク>過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
※上記数値は過去の実績であり、将来における投資信託のリターン、リスクをお約束するものではありません。



2023年3月末時点の投資信託預り資産残高上位20銘柄 (単位：百万円)

	銘柄名/運用会社	資産区分	決算頻度	預り残高
1	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) ビクテ・シロウ	海外 株式	毎月	16,089
2	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型) 日興アセットマネジメント	海外 REIT	毎月	12,434
3	MHAM株式インデックスファンド225 アセットマネジメントOne	国内 株式	年1回	8,116
4	のむらっぴ・ファンド (普通型) 野村アセットマネジメント	内外 複合	年1回	6,121
5	MHAM-J-REITインデックスファンド (毎月決算型) アセットマネジメントOne	国内 REIT	毎月	4,816
6	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド 三井住友トラスト・アセットマネジメント	内外 株式	年1回	4,811
7	ニッセイ高金利国債ファンド (愛称：スリーポイント) ニッセイアセットマネジメント	海外 債券	毎月	4,668
8	グローバルAIファンド 三井住友DSアセットマネジメント	内外 株式	年1回	4,509
9	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし) ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外 株式	年2回	4,358
10	たわらノロード バランス (8資産均等型) アセットマネジメントOne	内外 複合	年1回	3,295
11	ニッセイ/パトナム・インカムオープン ニッセイアセットマネジメント	海外 債券	年4回	3,279
12	世界銀行債券ファンド (毎月分配型) 日興アセットマネジメント	海外 債券	毎月	2,799
13	DIAMバツツ資産分散ファンド (愛称：三本の矢) アセットマネジメントOne	内外 複合	年6回	2,691
14	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー 大和アセットマネジメント	内外 株式	年2回	2,455
15	フィデリティ・ワールド好配当株・ファンド フィデリティ投資	内外 株式	年4回	2,246
16	DIAMグローバル・ボンド・ポート 毎月決算コース2 アセットマネジメントOne	海外 債券	毎月	2,245
17	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) 東京海上アセットマネジメント	国内 複合	毎月	2,142
18	たわらノロード 先進国株式 アセットマネジメントOne	海外 株式	年1回	2,136
19	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド フィデリティ投資	海外 債券	毎月	2,039
20	日経225ノロードオープン アセットマネジメントOne	国内 株式	年1回	1,981

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

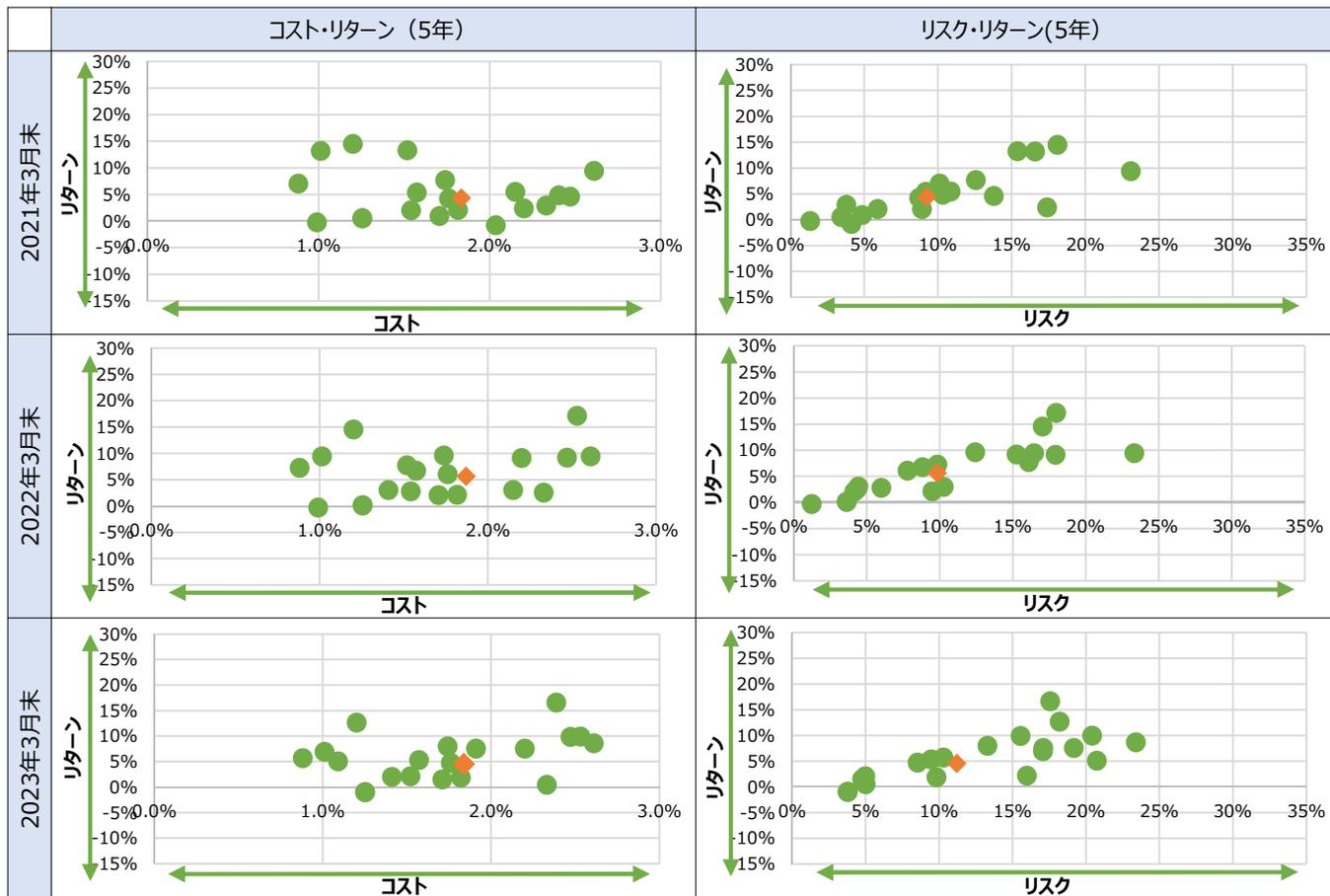
(5) 北海道銀行 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 投資信託の販売手数料（コスト）は、原則としてリスクおよび職員の商品説明の負荷に応じて設定をしております。
- リスク/リターンには概ね相関が認められます。今後もお客さまのリスク許容度に応じたリターンを提供できるラインナップを整備してまいります。

◆【残高加重平均値】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	1.83%	1.87%	1.84%	-0.03%
リターン	4.33%	5.62%	4.52%	-1.10%
リスク	9.27%	9.84%	11.22%	+1.38%

- 対象銘柄 預り資産残高20銘柄（設定後5年以上）（DC専用、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建投信は除き、単位型・限定追加型は含む）
- 算出方法 <コスト>販売手数料の1/5と信託報酬率の合計。<リターン>過去5年間のトータルリターン（年率換算）<リスク>過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
※上記数値は過去の実績であり、将来における投資信託のリターン、リスクをお約束するものではありません。



2023年3月末時点の投資信託預り資産残高上位20銘柄 (単位：百万円)

順位	銘柄名/運用会社	資産区分	決算頻度	預り残高
1	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド ピクテ・シロウ	内外複合	年1回	21,628
2	ひふみプラス レオス・キャピタル・ワークス	内外株式	年1回	8,457
3	のむらっぴ・ファンド（普通型） 野村アセットマネジメント	内外複合	年1回	7,989
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型） ピクテ・シロウ	海外株式	毎月	6,981
5	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型） 日興アセットマネジメント	海外REIT	毎月	6,610
6	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型） 東京海上アセットマネジメント	国内複合	毎月	4,229
7	インデックスファンド225 日興アセットマネジメント	国内株式	年1回	4,194
8	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型） 東京海上アセットマネジメント	国内複合	年1回	3,781
9	フランクリン・テンプレートン グローバル・プラス（毎月分配型） フランクリン・テンプレートン	海外複合	毎月	3,680
10	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド 三井住友トラスト・アセットマネジメント	海外株式	年1回	3,340
11	のむらっぴ・ファンド（積極型） 野村アセットマネジメント	内外複合	年1回	3,308
12	世界経済インデックスファンド 三井住友トラスト・アセットマネジメント	内外複合	年1回	2,830
13	のむらっぴ・ファンド（保守型） 野村アセットマネジメント	内外複合	年1回	2,774
14	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし） アセットマネジメントOne	海外株式	年1回	2,079
15	イーストスプリング・インド株式オープン イーストスプリング・インベストメンツ	海外株式	年1回	1,722
16	グローバル・ソブリン・オープン 三菱UFJ国際投信	海外債券	毎月	1,690
17	FT・オーストラリア毎月分配型ファンド フランクリン・テンプレートン	海外債券	毎月	1,660
18	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド 三井住友DSアセットマネジメント	国内株式	年1回	1,585
19	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース アライアンス・バーンスタイン	海外株式	毎月	1,565
20	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン 東京海上アセットマネジメント	国内株式	年2回	1,533

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(6) ほくほくT T証券 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 投資信託の販売手数料（コスト）は、原則としてリスクおよび職員の商品説明の負荷に応じて設定しております。
- 欧米金融機関の経営危機等の影響を受け一部ファンドでリターンが悪化しました。引き続き、リスク許容度に応じたラインナップを整備いたします。

◆【残高加重平均値】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	2.39%	2.44%	2.41%	-0.03%
リターン	8.28%	8.86%	6.97%	-1.89%
リスク	18.42%	18.77%	17.98%	-0.79%

- 対象銘柄 預り資産残高20銘柄（設定後5年以上）（DC専用、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建投信は除き、単字型・限定追加型は含む）
- 算出方法 <コスト>販売手数料の1/5と信託報酬率の合計。<リターン>過去5年間のトータルリターン（年率換算）<リスク>過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
※上記数値は過去の実績であり、将来における投資信託のリターン、リスクをお約束するものではありません。



2023年3月末時点の投資信託預り資産残高上位20銘柄 (単位：百万円)

順位	銘柄名/運用会社	資産区分	決算頻度	預り残高
1	ピクテ・バイオ医薬品ファンド（毎月決算型）為替ヘッジなしコース ピクテ・ジャパン	内外 株式	毎月	6,174
2	J-REIT・リサーチ・オープン（毎月決算型） 三井住友トラスト・アセット・マネジメント	国内 REIT	毎月	4,608
3	グローバルCoCo債券ファンド 円ヘッジコース 日興アセット・マネジメント	内外 その他	毎月	2,187
4	三菱UFJ NASDAQオープンAコース 三菱UFJ国際投信	海外 株式	年1回	1,978
5	ニッセイグローバル好配当株式プラス（毎月決算型） ニッセイアセット・マネジメント	内外 株式	毎月	1,285
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型） ピクテ・ジャパン	内外 株式	毎月	990
7	日本株厳選ファンド・円コース 三井住友DSアセット・マネジメント	国内 株式	毎月	922
8	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし） 三菱UFJ国際投信	内外 株式	年1回	842
9	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド スパークス・アセット・マネジメント	国内 株式	年2回	783
10	netWIN Gステクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし） ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外 株式	年2回	665
11	アムンディ・グローバル・ストラテジー株式ファンド 毎月決算型 アムンディ・ジャパン	内外 株式	毎月	537
12	イーストスプリング・インドネシア株式オープン イーストスプリング・インベストメンツ	海外 株式	年2回	529
13	D I A Mベトナム株式ファンド アセット・マネジメントOne	海外 株式	年1回	495
14	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジあり） 三菱UFJ国際投信	内外 株式	年1回	470
15	三菱UFJ NASDAQオープンBコース 三菱UFJ国際投信	海外 株式	年1回	457
16	Jリート・アジアミックス・オープン（毎月決算型） 三井住友DSアセット・マネジメント	内外 REIT	毎月	453
17	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド 三井住友トラスト・アセット・マネジメント	内外 株式	年1回	441
18	BNYメロン・日本株式ダイナミック戦略ファンド BNYメロン・インベストメント・マネジメント・ジャパン	国内 派生	年1回	379
19	USバイオ・ベンチャー（限定追加型） ハイビュー・アセット・マネジメント	海外 株式	年1回	345
20	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジなし） 三菱UFJ国際投信	内外 株式	年1回	342

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

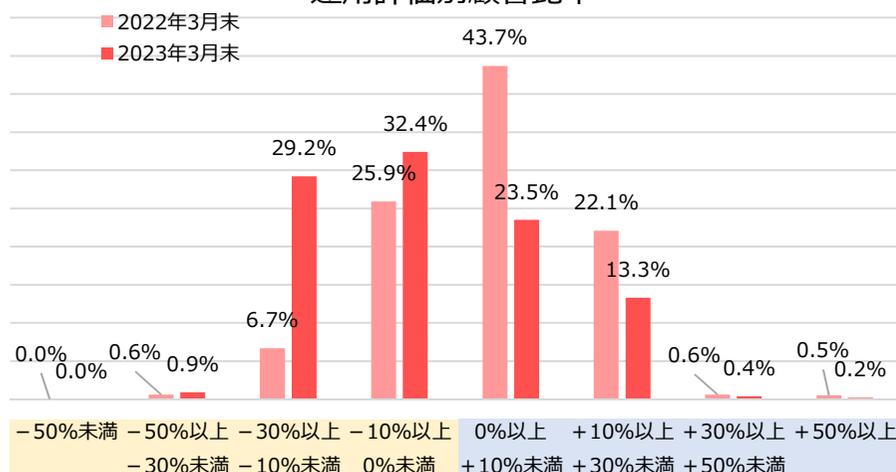
「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(7) 外貨建保険の運用評価別のお客さま割合 (2023年3月末時点) 共通KPI*

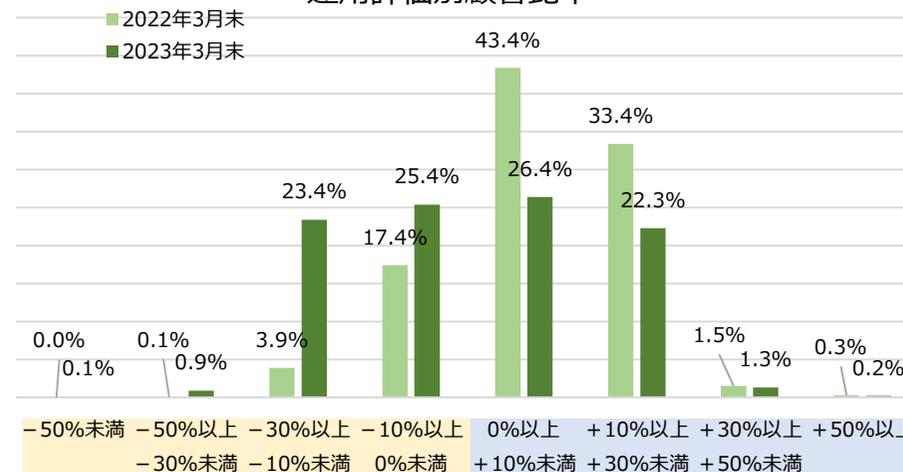
- 2022年度は、米ドル・豪ドルに対し円安が進み、運用益の出ていた目標設定型の外貨建保険の目標達成・円建保険への切替りが多く発生したため、運用損益がプラスのお客さまの割合は前年度比で減少しました。



北陸銀行
運用評価別顧客比率



北海道銀行
運用評価別顧客比率



	2022年3月末	2023年3月末
運用損益がプラスの個人のお客さま割合	66.9%	37.4%

	2022年3月末	2023年3月末
運用損益がプラスの個人のお客さま割合	78.6%	50.2%

$$\text{※購入時以降のリターン (\%)} = \frac{\text{+基準日の解約返戻金額} + \text{基準日の既支払金額} - \text{▲契約時点の一時払保険料 (いずれも円換算)}}{\text{契約時点の一時払保険料 (円換算)}}$$

- 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ます。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。

*共通KPI：金融庁が定める「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」～顧客本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者の選択に資する比較可能且つ端的な指標

基本方針 1.お客さまに寄りそった資産運用・資産形成へのご支援

「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまに寄りそい、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

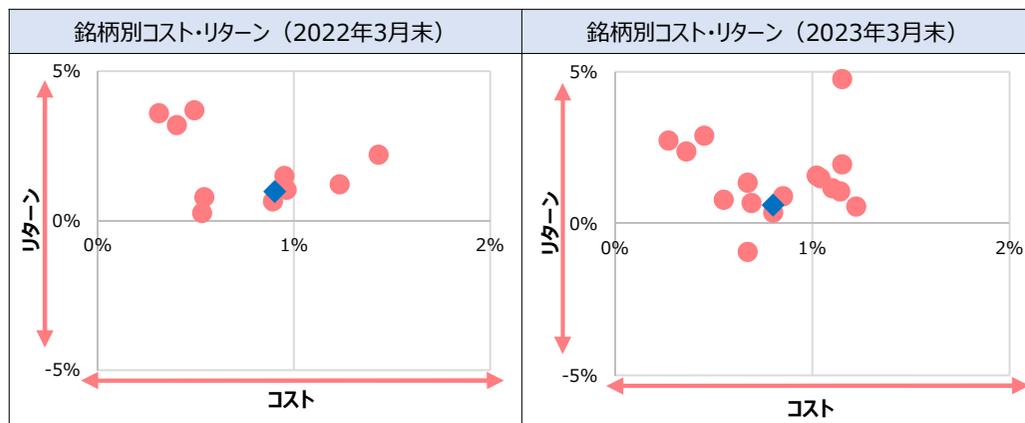
(8) 外貨建保険の残高上位20銘柄と銘柄別コスト・リターン割合 共通KPI

- お客さまにご購入いただいた外貨建保険の各銘柄（最大20銘柄）について、平均コスト*1と平均リターン*2をグラフ化しております。
- 目標設定型の外貨建保険の目標達成・円建保険への切替りが多く発生したため、平均のリターンは前年度比で減少しました。



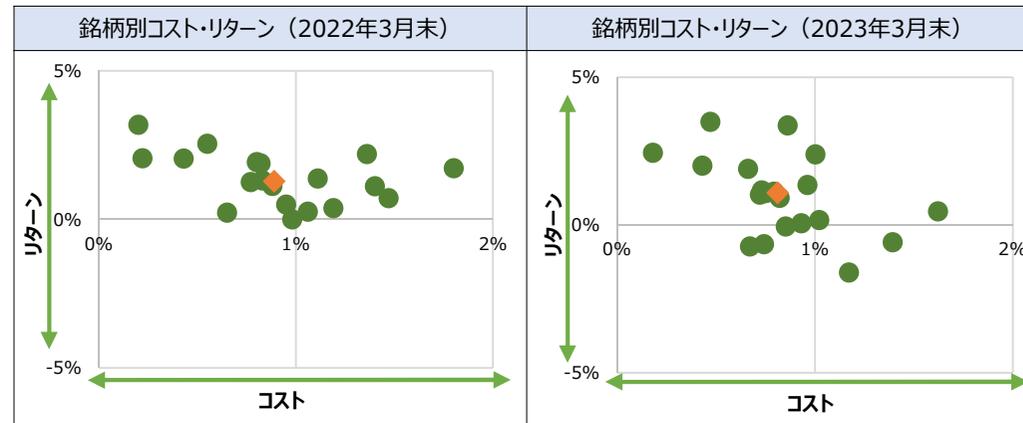
◆【加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	0.90%	0.80%	-0.10%
リターン	0.97%	0.62%	-0.35%



◆【加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	前年比
コスト	0.89%	0.81%	-0.08%
リターン	1.28%	1.09%	-0.19%



2023年3月末時点の外貨建保険残高上位銘柄名と銘柄別コスト・リターン

No.	銘柄名	コスト	リターン	No.	銘柄名	コスト	リターン
1	プレミアレシブ (外貨建)	0.80%	0.38%	11	外貨エブラス米	1.15%	4.77%
2	しあわせ、ずっと	0.85%	0.92%	12	外貨エブラス豪	1.10%	1.18%
3	やさしさ、つなぐ	0.67%	-0.92%	13	円貨エブラス米	1.04%	1.51%
4	アテナ	0.27%	2.75%	14	ロングドリームプラス	0.45%	2.91%
5	プレミアジャンプ3・年金 (外貨建)	1.22%	0.58%	15	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.67%	1.36%
6	ロングドリームGOLD	1.14%	1.08%	16	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.15%	1.97%
7	アテナ2	0.36%	2.39%	17			
8	みらい、そだてる	0.55%	0.80%	18			
9	夢のプレゼント	0.69%	0.69%	19			
10	円貨エブラス豪	1.02%	1.59%	20			
		◆ 加重平均				0.80%	0.62%

2023年3月末時点の外貨建保険残高上位銘柄名と銘柄別コスト・リターン

No.	銘柄名	コスト	リターン	No.	銘柄名	コスト	リターン
1	たのしみ、ずっと	0.79%	1.13%	11	ロングドリームプラス	0.66%	1.90%
2	プレミアレシブ (外貨建)	0.75%	1.09%	12	外貨エブラス豪	0.72%	1.03%
3	しあわせ、ずっと	0.82%	0.92%	13	円貨エブラス豪	0.73%	1.18%
4	ふるはーとJロードグローバル	1.00%	2.40%	14	デュアルドリーム	1.62%	0.47%
5	やさしさ、つなぐ	0.67%	-0.72%	15	えがお、ひろがる	0.85%	-0.04%
6	プレミアジャンプ	0.93%	0.06%	16	アテナ	0.18%	2.45%
7	ロングドリームGOLD	0.96%	1.36%	17	プレミアジャンプ3・年金 (外貨建)	1.39%	-0.58%
8	ファイブ・ステップUS	0.47%	3.50%	18	プレミアカレンシー・プラス	0.43%	2.01%
9	サニーガーデンE X	0.86%	3.38%	19	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)	1.17%	-1.60%
10	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.02%	0.17%	20	生プレワールド4	0.74%	-0.64%
		◆ 加重平均				0.81%	1.09%

*1 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

*2 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額 + 基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

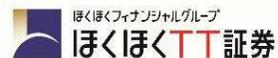
基本方針 2.お客さまに寄りそったサービスの提供

1. お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
2. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
3. お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほく TT 証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

取組方針



- (1) お客さまに寄りそい、ライフステージ・ライフイベントを共有するとともに、資産形成に関する知識や経験に応じた金融サービスの提案・提供を行ってまいります。特にご高齢のお客さまや投資経験が十分でないお客さまに対しては、リスクを抑えた商品を案内するなど、お客さまに寄りそった提案を行ってまいります。
- (2) お客さまの資金性格、投資目的、資力やリスク許容度に応じ、お客さまに商品を選択していただけるよう、資産形成・承継に資する商品ラインナップを見直ししてまいります。
- (3) お客さまのライフステージに応じて、将来の不測の事態へ備えた保障性商品のラインナップを充実させてまいります。
- (4) お客さまへ金融サービス・商品を提供した後も、当初の目的およびライフプランの変化を共有し、お客さまにとって適切なアフターフォローを継続的に行ってまいります。
- (5) 新しい生活様式に対応できるよう、インターネットを活用した対面を必要としないお客さまへの情報・サービスを提供できるよう、インターネットバンキング・リモート相談体制の拡充に努めてまいります。
- (6) ほくほく TT 証券などのグループ会社の機能も活用し、お客さまの幅広い資産形成目的にお応えできるよう情報・サービス提供体制を整えてまいります。



- (1) お客さまに寄りそい、ライフステージ・ライフイベントを共有し、お客さまの資産形成に関する目的や意向、金融商品に対する知識や経験に応じて金融サービスの提案・提供を行ってまいります。特にご高齢のお客さまや投資経験が十分でないお客さまに対しては、リスクを抑えた商品をより分かりやすくご案内するなど、お客さまに寄りそった提案を行ってまいります。
- (2) お客さまの資金性格、投資目的、資力やリスク許容度に応じ、お客さまに商品を選択していただけるよう、資産形成に資する商品ラインナップを見直ししてまいります。
- (3) お客さまへ金融サービス・商品を提供した後も、当初の目的およびライフプランの変化を共有し、お客さまにとって適切なアフターフォローを継続的に行ってまいります。
- (4) 新しい生活様式に対応できるよう、オンラインセミナーの実施やインターネット取引、リモート相談体制の拡充に努めてまいります。
- (5) グループ会社の総合的な金融機能提供により、お客さまの幅広い資産形成目的にお応えできるよう情報・サービス提供体制を整えてまいります。

基本方針 2.お客さまに寄りそったサービスの提供

1. お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
2. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
3. お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほく TT 証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

(1) 北陸銀行・北海道銀行 – 主な取組事項

① 商品ラインナップの見直しについて

- お客さまの資産運用・資産形成における多様なニーズに対応できるよう、金融商品のラインナップの見直しを行っております。
- 商品導入時は、対象商品の「導入意義」「対応するニーズ」「対象となる最適なお客さま」等を周知する研修・勉強会を実施しています。



□【投資信託】

リスクを抑えた運用方針のお客さまを想定した円建債券に投資する商品（愛称：円結び）、株式投資の比率を時間分散を行い高めていく資産分散型商品（愛称：十年十色）などを導入しました。

□【生命保険】

将来の「のこすニーズ」の機能を備えながらも、運用成果も期待されるお客さまニーズに対応した、長期分散投資による運用効果を持つ商品を増やしました。

将来の健康リスクに備えた「がん保険」の保障機能の充実を図るため商品を増やしております。



□【投資信託】

中長期的な投資・資産形成を念頭に置いてラインナップを拡大しました。

- ・バランス型：「ピクテ・ウェルス・トラスト」シリーズ
「東京海上・物価対応バランスファンド」など
- ・株式型：「フィデリティ・世界割安成長株投信」など
「東京海上・世界モノポリー株式戦略ファンド」
- ・債券型：「GSグローバル社債ターゲット」シリーズ など

□【生命保険】

介護ニーズに応える一時払・平準払商品の取扱いを開始しました。
少額から契約可能な個人年金保険の取扱いを開始しました。

② お客さまへのフォローについて

ご高齢のお客さま、一定の運用損を抱えたお客さまを中心とした計画的なフォローに加え、米国の金融政策転換や、ロシアのウクライナ侵攻による金融市場変動によって投資信託に一定の評価損益率の悪化が認められたお客さまに対し、臨時のフォローを実施しました。

③ 非対面サービスの機能向上について

- 「ほくぎんポータルアプリ」「どうぎんアプリ」から、お客さまが保有する投資信託の運用損益を確認する機能を追加しました。
- インターネットバンキングでの投資信託取引がよりスムーズに行えるようになりました。
- 「口座開設アプリ」で、投資信託特定口座保有先のNISA口座開設が可能になりました。

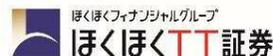
④ グループ会社・親密会社との連携について

- グループ会社のほくほくTT証券と連携し、銀行では対応できないお客さまの運用ニーズにお応えしてきました。
- 北海道銀行では、2022年4月より北海道銀行のパートナー企業が暮らしのお困りごとの解決をお手伝いする非金融サービス「ライフサポートメニュー」の取扱いを開始しました。

基本方針 2.お客さまに寄りそったサービスの提供

1. お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
2. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
3. お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほく TT 証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

(2) ほくほくTT証券 – 主な取組事項



① 商品ラインナップの見直しについて

- お客さまの多様なニーズに対応できるよう商品ラインナップの見直しを実施し、景気サイクルに応じた商品選択の参考となるよう投資信託ラインナップ資料を整理しました。
- お客さまの真のニーズに基づいた提案を行うため、事前ヒアリングや複数商品提案を徹底しました。

【投資信託】

お客さまが選択しやすい商品ラインナップにするための整備を行い、89銘柄を新規買付停止とし、110銘柄程度に商品を厳選しました。

【債券】

円建確定利回り商品を求めるリスク許容度が低いお客さま向けに、ユーロ円建債券やステップアップ債等をご案内しました。

幅広いニーズに対応するため、外貨建社債の勧誘販売体制を整備し、外国証券売出の取扱いを開始しました。

【仕組債】

2022年9月に特定投資家等一部のお客さまを除いて販売を停止いたしました。2023年7月の日証協新ガイドラインを踏まえ、商品性の検証を行ってまいります。

② お客様へのフォローについて

- 保有商品が下落した場合に最低限アフターフォローすべきお客さまを定め、適切な情報提供を目的として、本部指示による「個別銘柄のアフターフォロー（国内株、外国株、仕組債）」を実施しました。
- 個別銘柄の相場急変時の対応として、前月より30%以上下落かつ過去3カ月間コンタクトのないお客さまへのフォローを実施しました。
- 投資信託の相場急変時の適時適切な情報提供として、対象となるお客さまへ運用レポートを発送し、営業員によるフォローを実施しました。
- モニタリングを通じ、商品性よりも、いかにお客さまにマッチしているかの観点で提案するよう取り組みました。

③ グループ会社・親密会社との連携について

お客さまの証券業務以外の悩み・相談等について、東海東京証券PEA（相談業務担当者）の紹介・活用や銀行への情報提供（銀行取引紹介）をすることにより、お客さまの課題解決へ向けた取組を強化しました。

基本方針 2.お客さまに寄りそったサービスの提供

1. お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
2. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
3. お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほくTT証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

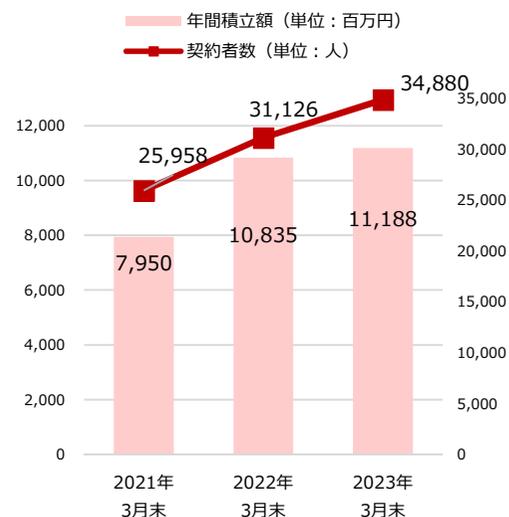
(3) 積立型投資信託契約者数・年間積立額/NISA利用者数（2023年3月末現在）

□ お客さまに対し、主に中長期の資産形成に資する提案を実施しております。積立型投資信託の契約者数・年間積立額は年々増加しております。



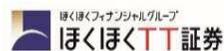
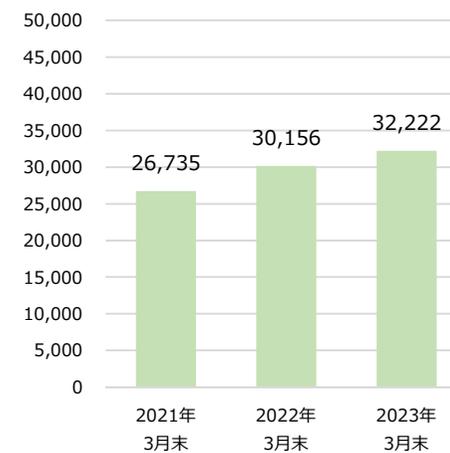
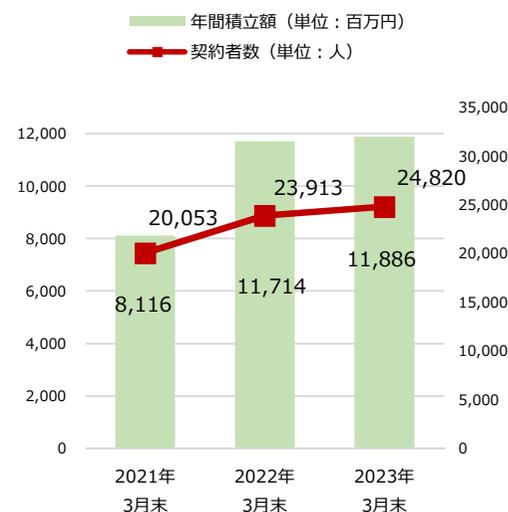
積立型投資信託
【契約者数・年間積立額】

【NISA利用者数（単位：人）】



積立型投資信託
【契約者数・年間積立額】

【NISA利用者数（単位：人）】



指標	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
NISA利用者数	34,876人	39,235人	43,726人
NISA利用者数	26,735人	30,156人	32,222人
NISA利用者数	1,456人	1,516人	1,577人

※NISA利用者数：お取引残高が1円以上の利用者数

基本方針 2.お客さまに寄りそったサービスの提供

1. お客さまに寄りそった金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
2. インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
3. お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほく TT 証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

(4) 2022年度における投資信託の販売上位10銘柄 (単位: 百万円)



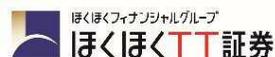
インターネットバンキング取引では、市場動向に敏感な国内株式ファンドの販売が中心となっています。一方で、長期分散投資による資産形成に適した資産複合ファンド、つみたてNISAによる積立販売額も伸びてきました。

順位	ファンド名	運用会社名	資産区分	分配周期	販売金額	構成比
1	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	国内・株式	年1回	7,221	18.6%
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	ピクテ・ジャパン	内外・株式	毎月	4,174	10.8%
3	MHAM株式インデックスファンド225	アセットマネジメントOne	国内・株式	年1回	3,051	7.9%
4	のむらっぴ・ファンド (普通型)	野村アセットマネジメント	内外・複合	年1回	2,191	5.6%
5	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外・株式	年2回	1,395	3.6%
6	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2022-I	あおぞら投信	内外・複合	年1回	1,288	3.3%
7	たわらノーロード バランス (8資産均等型)	アセットマネジメントOne	内外・複合	年1回	1,238	3.2%
8	MHAM J-REIT インデックスファンド (毎月決算型)	アセットマネジメントOne	国内・REIT	毎月	1,238	3.2%
9	グローバルAIファンド	三井住友DSアセットマネジメント	内外・株式	年1回	1,169	3.0%
10	たわらノーロード 先進国株式	アセットマネジメントOne	海外・株式	年1回	1,010	2.6%



お客さまのリスク許容度に合わせたバランス型のファンドのほか、投資期間が定められた限定追加型の債券ファンドが販売の中心となりました。また、国内外の株式を投資対象とするファンドは、積立による販売が中心となりました。

順位	ファンド名	運用会社名	資産区分	分配周期	販売金額	構成比
1	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	ピクテ・ジャパン	内外・複合	年1回	3,370	9.8%
2	のむらっぴ・ファンド (普通型)	野村アセットマネジメント	内外・複合	年1回	3,122	9.1%
3	GSグローバル社債ターゲット2022-12 (限定追加型)	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外・債券	年1回	2,000	5.8%
4	GSグローバル社債ターゲット2022-06 (限定追加型)	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外・債券	年1回	1,706	5.0%
5	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド	三井住友トラスト・アセットマネジメント	海外・株式	年1回	1,676	4.9%
6	のむらっぴ・ファンド (積極型)	野村アセットマネジメント	内外・複合	年1回	1,405	4.1%
7	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	海外・株式	年1回	1,174	3.4%
8	(年3パーセント目標払出) のむらっぴ・ファンド (普通型)	野村アセットマネジメント	内外・複合	年6回	1,138	3.3%
9	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バーンスタイン	海外・株式	毎月	1,127	3.3%
10	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	内外・株式	年1回	1,091	3.2%



今後成長が期待されるカテゴリーの株式を投資対象とするファンドが中心となりました。お客さまの多様なニーズに合わせて銀行にはない商品ラインナップの中から積極的なリターンを追求するファンドの販売が伸びました。

順位	ファンド名	運用会社名	資産区分	分配周期	販売金額	構成比
1	ピクテ・バイオ医薬品ファンド (毎月決算型) 為替ヘッジなしコース	ピクテ・ジャパン	内外・株式	毎月	3,723	18.8%
2	J-REIT・リサーチ・オープン (毎月決算型)	三井住友トラスト・アセットマネジメント	国内・REIT	毎月	3,234	16.3%
3	グローバルC o C o債券ファンド 円ヘッジコース	日興アセットマネジメント	内外・その他	毎月	2,326	11.7%
4	三菱UFJ NASDAQオープンAコース	三菱UFJ国際投信	海外・株式	年1回	1,807	9.1%
5	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド	スパークス・アセット・マネジメント	国内・株式	年2回	614	3.1%
6	日本株厳選ファンド・円コース	三井住友DSアセットマネジメント	国内・株式	毎月	604	3.0%
7	イーストスプリング・インドネシア株式オープン	イーストスプリング・インベストメンツ	海外・株式	年2回	536	2.7%
8	アムンディ・グローバル・ストラテジー株式ファンド 毎月決算型	アムンディ・ジャパン	内外・株式	毎月	529	2.7%
9	eMAXIS Slim 米国株式 (S&P500)	三菱UFJ国際投信	海外・株式	年1回	475	2.4%
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	ピクテ・ジャパン	内外・株式	毎月	466	2.3%

基本方針 3.お客さまへの情報提供の充実

お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

取組方針



- (1) お客さまとの対話を通じ、ライフステージ・ライフイベントを共有し、お客さまの意向に沿った提案を行います。パンフレットを活用した情報提供、お客さま向けセミナーの開催等により、お客さまのマネープランに応じた情報提供を行ってまいります。
- (2) 提供する金融商品の仕組みおよび想定するお客さまについて「重要情報シート」等を活用した情報提供を行ってまいります。
- (3) お客さまの理解度に応じた情報提供ができるよう、パンフレットの改善および向上に努めてまいります。



- (1) お客さまとの対話を通じ、ライフステージ・ライフイベントを共有し、お客さまの意向に沿った提案を行います。お客さまセミナーの開催やアナリスト作成のレポート等の活用により、お客さまの投資経験や金融知識およびマネープランに応じた情報提供を行ってまいります。特に相場急変時には適時適切な情報提供に努めてまいります。
- (2) 提供する金融商品の仕組みおよび想定するお客さまについて「重要情報シート」等を活用し、利益・損失、リスク、取引条件等の重要な情報をお客さまに分かりやすい形で情報提供を行ってまいります。
- (3) お客さまの理解度に応じた情報提供ができるよう、パンフレットの改善および向上に努めてまいります。

基本方針 4.手数料のわかりやすい説明

お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

取組方針



- (1) 金融サービス・商品に係る手数料の対価を明確にし、「重要情報シート」等を用いて商品をまたぐ手数料比較をわかりやすく説明する体制を整えます。
- (2) 複数の取引方法が選べる場合、お客さまが納得してご選択いただけるよう、手数料の違いやそれぞれのメリット・デメリットを公平に比較した分かりやすい説明を行います。

基本方針3.お客さまへの情報提供の充実

お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

基本方針4.手数料のわかりやすい説明

お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

(1) 北陸銀行・北海道銀行 – 主な取組事項



① セミナーについて

お客さまの生活様式に応じてオンデマンドでご視聴いただけるオンラインセミナーに加えて、新型コロナウイルスの感染状況に配慮しながら多様なテーマでの対面型セミナーも開催しております。(2022年度のセミナー開催状況については次頁をご覧ください)

② 重要情報シートについて

- お客さまがより分かりやすく商品比較いただけるよう、2022年3月より重要情報シートを活用しています。
- 重要情報シートは投資信託、外貨建保険など複数種類の商品の「想定顧客」「リスク」「手数料」などを比較検討することができます。
- 2022年10月よりタブレット端末での重要情報シート表示を開始しました。また、2023年3月より重要情報シートを活用した投信目論見書簡易交付制度の試行を開始し、利便性を高めています。

③ 新NISA制度への対応について

2024年1月より開始する新NISAの説明チラシを制定し、従来のNISA制度との違いを分かりやすく説明できる態勢を整えました。

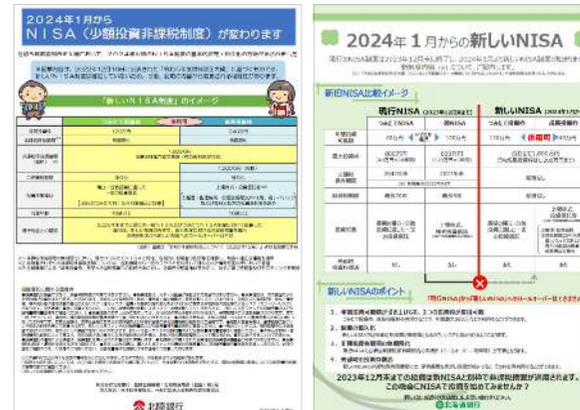
【ほくぎん投資信託WEBセミナー】



【第5回道新資産運用フェア出展の様子】



【新NISAの説明チラシ】



基本方針3.お客さまへの情報提供の充実

お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

基本方針4.手数料のわかりやすい説明

お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

(2) 北陸銀行・北海道銀行 – 2022年度のお客さまセミナーの開催状況



【投資信託セミナー（オンデマンド）】2回実施

開催月	主なテーマ	講師
4月 ～ 5月	① 世界経済と市場環境の見通し ② 過去を振り返り考える長期・積立・分散投資の重要性 ③ 改めて考えるESGの成長分野とこれからの世界 ～GSグローバル環境リーダーズ（愛称：ecoWIN）の運用報告～ ④ 今後も成長が期待できるテクノロジー株式の足元の状況と今後の展望～netWIN GSテクノロジー株式ファンドの運用報告～	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
11月	① マーケット概況 ② 積立投資の魅力と効果 ③ 積立投資とたわらノーロードシリーズ	アセットマネジメントOne

【ライフプランニングセミナー（対面）】2回実施

開催月	主なテーマ	講師
1月 石川 2月 富山	ゆとりある老後に向けた「資産運用」	北陸銀行リテール推進部

【ほくぎんブラザセミナー（対面）】14回実施

開催月	テーマ	講師
4月	2022年、今年はこれに注目!!～変化の速い時代だからこそ、今注目したい成長分野～	日興アセットマネジメント
5月	介護の経済的リスクに備える方法	アフラック生命保険
6月	投資の楽しさとひふみの魅力～これから始める分散投資～	レオスキャピタルワークス
7月	相続の基本と対策～相続・生前贈与と税制改正～	日本生命保険
8月	金融引き締め本格化局面を迎えるグローバル株式相場	野村アセットマネジメント
9月	令和時代の2つの「そうぞく」	明治安田生命保険
10月	円満な相続に向けた生前贈与の有効な活用法	三井住友海上プライマリー生命保険
11月	iDeCoセミナー	北陸銀行コンサルティング営業部
12月	介護・認知症について考えてみませんか？	第一フロンティア生命保険
12月	「相続登記の義務化と相続土地の国庫帰属制度とは」	谷道事務所
1月	世界の投資環境	野村アセットマネジメント
2月	終活応援セミナーエンディングノートの使い方	明治安田生命保険
2月	「相続税法改正のポイント」	あとり相続税理士法人
3月	今からでも遅くない！資産運用の始め方	日興アセットマネジメント



【対面型】

開催月	主なテーマ	講師
5月 (2日間)	「歴史に学ぶ、今取るべき投資行動」 ～世界の富裕層から選ばれるビクテのアセットアロケーション戦略～	ビクテ投資投資顧問 (現ビクテ・ジャパン)
8月 (2日間)	「変革期に起こる相場の乱高下に、投資家はどのように向き合うべきか」	モーニングスター (現ウェルスアドバイザー)
3月 (2日間)	第5回 道新資産運用フェア 出展 【協賛セミナー】 ミドル世代のためのセミナー～セカンドライフの設計から親世代の相続と終活、不動産、くらしのサポートまで～ 【ブース】 お金に関する制度は毎年変わる?!知っておくべき税制改正を“どうぎん”のブースで楽しくチェック!	北海道銀行

【オンライン】

開催月	主なテーマ	講師
8月	「今日と未来を、つなぐ。」人生100年時代のライフプランセミナー～相続対策のスタートライン～	日本生命保険
12～1月	「今日と未来を、つなぐ。」人生100年時代のライフプランセミナー～仕事のこと、健康のこと、家族のこと。人生をもっと豊かに、もっと楽しく～	日本生命保険
2月	はじめよう！つみたて投資 オンラインセミナー	三菱UFJ国際投信

【投資家向け（オンライン含む）】

開催月	主なテーマ	講師
11月	コモンズ投信 運用報告会 in札幌	コモンズ投信
12月	ひふみアニュアルミーティング2022（オンライン）	レオス・キャピタルワークス

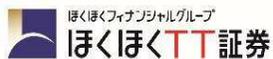
基本方針 3.お客さまへの情報提供の充実

お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

基本方針 4.手数料のわかりやすい説明

お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

(3) ほくほくTT証券 – 主な取組事項



① セミナーについて

2022年度に開催したオンラインセミナーでは、延べ110名のお客さまにご参加いただきました。

② 重要情報シートについて

- 5月より投資信託販売において重要情報シートの使用を開始しました（当初4銘柄から開始し、現在56銘柄）。
- 多様な商品の比較検討を容易にするため、重要情報シートによる丁寧な手数料説明態勢を整備しました。

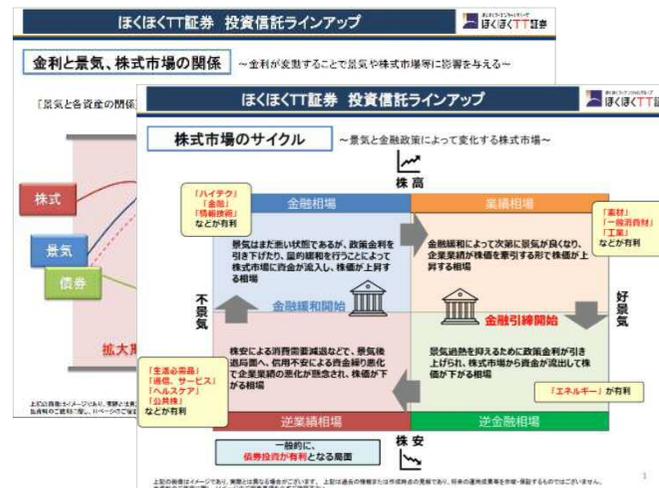
③ 情報提供ツールについて

- 商品説明では、株式の個別銘柄、投資信託の組入銘柄の商品特性やリスクをお客さまが理解できるように販売用補助資料やQUICKおよび東海東京調査センターのレポートを活用しました。
- また、お客さまへのタイムリーな情報提供と利便性向上のためインターネット動画配信サービス「ほくほくTT証券TV」を開始しました。動画による「マーケットニュース」「商品情報」「投資入門」などの最新情報を提供しています。

【マーケット情報サービス「ほくほくTT証券TV」】



【ほくほくTT証券 投資信託ラインアップ】



【東海東京調査センターレポート】



基本方針 5.ガバナンス体制の徹底

1. 商品・サービスについて、お客さまに寄りそった金融サービス提供の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人財を育成してまいります。
2. お客さまのリスク許容度やニーズを踏まえた提案につながるように、業績評価のあり方の見直しと改善を行ってまいります。
3. 商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定してまいります。
4. 本基本方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築し、徹底してまいります。

取組方針



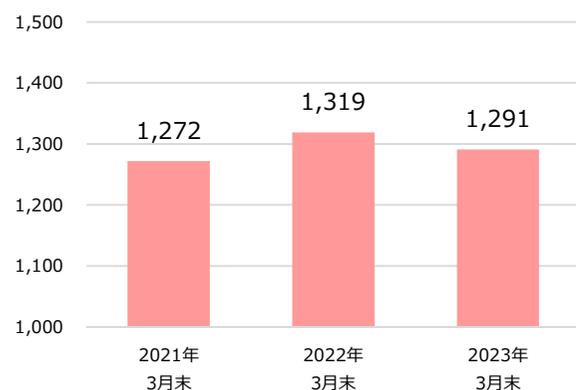
- (1) お客さまに寄りそい、ライフステージ・ライフイベントを共有および将来に向けたマネープランを提案する意義を行内外・社内外の研修を継続的に徹底します。また、FP（ファイナンシャル・プランナー）等の外部資格の取得推奨により行員・社員の知識・スキル向上を動機づける人財育成に努めます。
- (2) お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるように、業績評価体系の見直しを行ってまいります。
- (3) 商品選択時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定してまいります。
- (4) お客さまへ寄りそったサービス提供が組織的に実践できているか定期的に確認し、改善に努めてまいります。

(1) 人財育成：FP資格取得者数（単位：人）

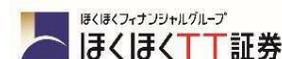
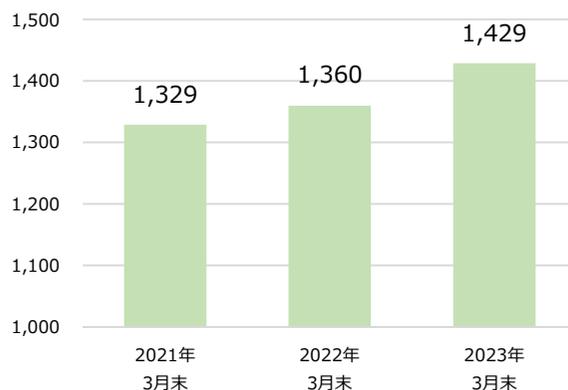
- 中期経営計画の重点戦略である「総合的なコンサルティング対応力の向上」に向け、外部資格取得を通じた人財育成に努めています。職員の退職等により保有者の変動はありますが、資格保有者数は増加しています。



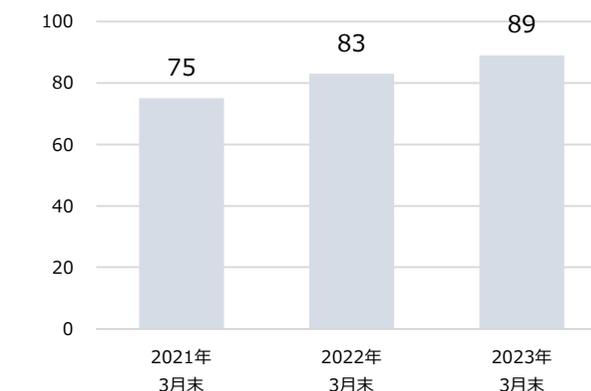
FP1級・2級・AFP・CFP資格所有者数



FP1級・2級・AFP・CFP資格保有者数



FP1級・2級・AFP・CFP資格保有者数



※ほくほく T T証券では上記資格保有者のうち証券アナリスト4名在籍

基本方針5.ガバナンス体制の徹底

1. 商品・サービスについて、お客さまに寄りそった金融サービス提供の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人財を育成してまいります。
2. お客さまのリスク許容度やニーズを踏まえた提案につながるように、業績評価のあり方の見直しと改善を行ってまいります。
3. 商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定してまいります。
4. 本基本方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築し、徹底してまいります。

(2) 主な取組事項



- ① 新たな商品導入時にはグループ会社の商品に捉われることなく、また利益相反につながることをないよう経営陣の関与のもと検討しております。なお、2022年度はグループ会社の商品採用実績はありませんでした。
- ② お客さまへの金融サービス提供プロセスについてモニタリングを実施しております。また、お客さまの声の分析を行い、改善に生かしております。よりお客さま本位の金融サービスが提供できるよう、モニタリング手法の見直しを行っております。
- ③ また、各社の実態に応じて個別に以下の取組を行いました。



a. 人財育成について

2016年度に開始した「行内マネーアドバイザー認定制度」の継続的な取組により、上位級の認定者が増加しております。

また、公的資格のFP（ファイナンシャル・プランナー）の資格取得促進を継続しており、お客さまへの金融サービスの提供品質が着実に高まってきております。

b. 業績評価について

職員のプロセス評価を継続したうえで、よりお客さまの安定的な資産形成に資するよう、販売額評価を取り止め、お客さまの預かり資産残高評価に見直しを行いました。



a. 人財育成について

コンサルティング能力の向上を目的とした、以下の職員向け研修会を新規に実施しました。

- ・相続対策提案スキルアップ研修会
- ・税務の基礎研修会
- ・税務の達人研修会
- ・平準払保険マスター研修会

外部資格保有者状況については、行内全体での積極的な啓蒙により、前年度と比較して増加しました。

b. 業績評価について

業績評価では、各部店が自主的なアクションプランを策定し、中長期的な活動を評価する「業務推進プロセス」制度を導入し、営業実績と1：1の割合での評価を開始しました。



a. 人財育成について

営業員の提案力強化のため、国内株式・外国株式・投資信託のオンライン勉強会を実施しております。階層別に社員のスキル向上を目的に事務フロー研修を実施しました。外部資格取得者は、FP1・2級取得者が6名増加、CFP・AFP取得者が3名増加しました。

b. 業績評価について

「銀証連携」「純増項目」「支店独自の取組」等について、プロセス重視の観点から定性面で評価しております。

c. 独自のモニタリング強化について

投信乗換えがお客さま本位でないと判断した場合、保有期間に関わらず部店・個人評価から除外することとし、お客さまの意向、提案理由を詳細に記録するよう本部モニタリングを強化しております。