

「フィデューシャリー・デューティー」への取組状況

—2023年度—

ほくほくフィナンシャルグループ（ほくほくFG）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。

2023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、2024年4月1日に『「フィデューシャリー・デューティー」への取組方針』を改定しておりますが、2023年度の取組状況では改定前の基本方針・取組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. 資産運用・資産形成へのご支援 ～[P.2](#)
2. 最適な金融サービスの提供 ～[P.12](#)
3. 情報提供の充実 ～[P.15](#)
4. 手数料のわかりやすい説明 ～[P.15](#)
5. ガバナンス体制の徹底 ～[P.18](#)

基本方針 1. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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

倫理観をもってお客さまの最善の利益を図るために、「お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践」し、「コンサルティング機能強化によりお客さまの資産形成、ポートフォリオ構築に貢献」することで、お客さまの資産運用・資産形成を支援してまいります。

(1) 主な取組事項

① 経営陣によるフィデューシャリー・デューティ（以下「FD」といいます）への深い関与

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、経営陣を中心とした「FD推進委員会」にて、定期的に議論を重ねています。

◀「FD推進委員会」における決定事項▶

- ・ 外貨建生命保険の販売・フォロー体制の見直し
- ・ 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
- ・ 投資信託の非対面サービスの拡充 など

② 「中期経営計画」と「お客さまの最善の利益」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ため、「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。

③ 全職員へのFD意識の醸成について

金融商品・サービスを提供する職員のみならず、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。

④ お客さまのご意見について

北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券の3社（以下「グループ3社」といいます）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。

⑤ FD専門委員会による議論と「ほくほくFGFDニュース」の発信

- ・ FD推進委員会の下部組織として「FD専門委員会」を発足し、グループ3社の営業部門、企画管理部門、リスク管理部門の各担当部長を中心に、お客さまの最善の利益を追求するための具体的な実施事項について議論しています。
- ・ FD専門委員会では、グループ3社の職員に対し同一の内容で「ほくほくFGFDニュース」を発信し、グループ全体にお客さまの最善の利益に関する取組みを周知、啓蒙しています。

* 「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. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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

- ほくほくフィナンシャルグループ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。
- 2023年度よりほくほく T T 証券もNPS®によるお客さまアンケートを実施いたしました。今後もグループ全体で業務改善に取組み、高い評価を頂けるよう努めてまいります。

〈お客さまアンケート“NPS®”の結果〉

- 2023年度の調査は、2023年10月から2024年2月中にグループ3社で金融商品のご購入取引をいただいたお客さまを対象として実施いたしました。
- 北陸銀行・北海道銀行では「渉外担当者の交代」に関連したご意見を多くいただきました。お客さまに安心してご利用いただける営業体制を整えてまいります。
- ほくほく T T 証券では、「専門的アドバイスやフォロー」へのご要望を多くいただきました。情報提供の強化と、銀行と連携したサービスの向上に努めてまいります。

【2023年度アンケートのNPS®結果】

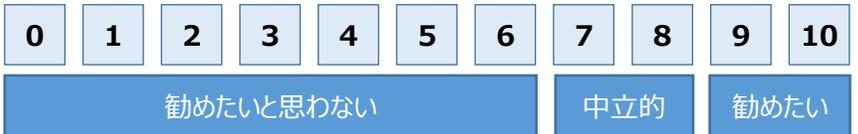
北陸銀行	北海道銀行	ほくほく T T 証券
郵送先数：5,733名	郵送先数：4,173名	郵送先数：980名
回答者数：1,193名	回答者数：1,069名	回答者数：321名
NPS®：23.1	NPS®：29.5	NPS®：▲18.8

【過年度実施したNPS®結果推移】

北陸銀行	北海道銀行	ほくほく T T 証券
NPS®結果	NPS®結果	NPS®結果
2021年度 30.6	2021年度 27.7	2021年度 -
2022年度 28.1	2022年度 28.1	2022年度 -
2023年度 23.1	2023年度 29.5	2023年度 ▲18.8

〈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

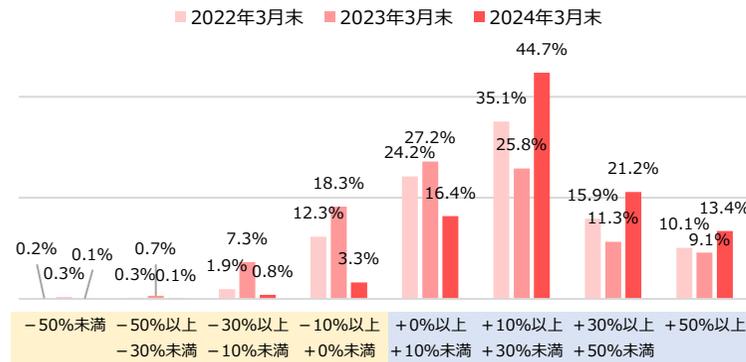
$$\begin{array}{|c|} \hline \text{勧めたいと思う} \\ \text{お客さまの割合} \\ \text{(50\%)} \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \text{勧めたいと思わない} \\ \text{お客さまの割合} \\ \text{(40\%)} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{NPS®} \\ \text{(10)} \\ \hline \end{array}$$

基本方針 1. 資産運用・資産形成へのご支援

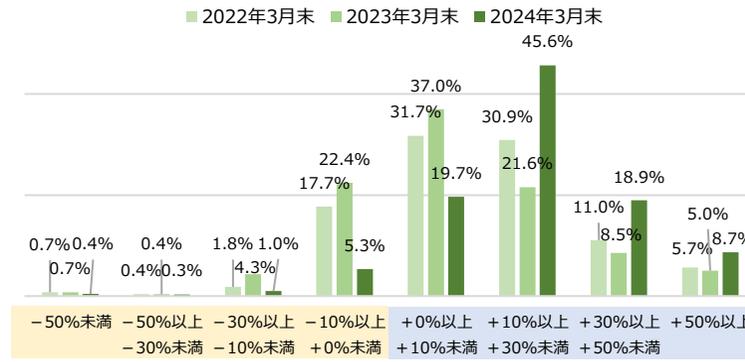
「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(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 (2024年3月末時点) 共通KPI*

- 2023年度は国内株式市場・対外貨での円安等を背景に、運用損益がプラスのお客さまの割合が前年度比増加しました。
- NISAやファンドラップを活用した長期保有を促進し、お客さまの損益状況の改善に努めてまいります。



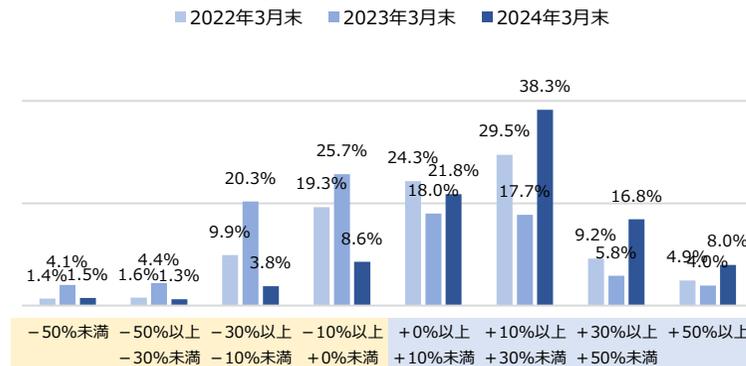
運用損益がプラスの個人のお客さま割合
2022年3月末
85.3%
2023年3月末
73.5%
2024年3月末
95.7%



運用損益がプラスの個人のお客さま割合
2022年3月末
79.4%
2023年3月末
72.1%
2024年3月末
92.9%

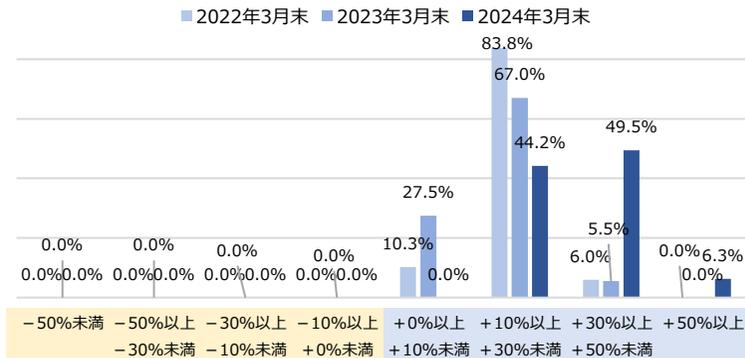


【投資信託】



運用損益がプラスの個人のお客さま割合
2022年3月末
67.9%
2023年3月末
45.5%
2024年3月末
84.9%

【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
2022年3月末
100.0%
2023年3月末
100.0%
2024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. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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。

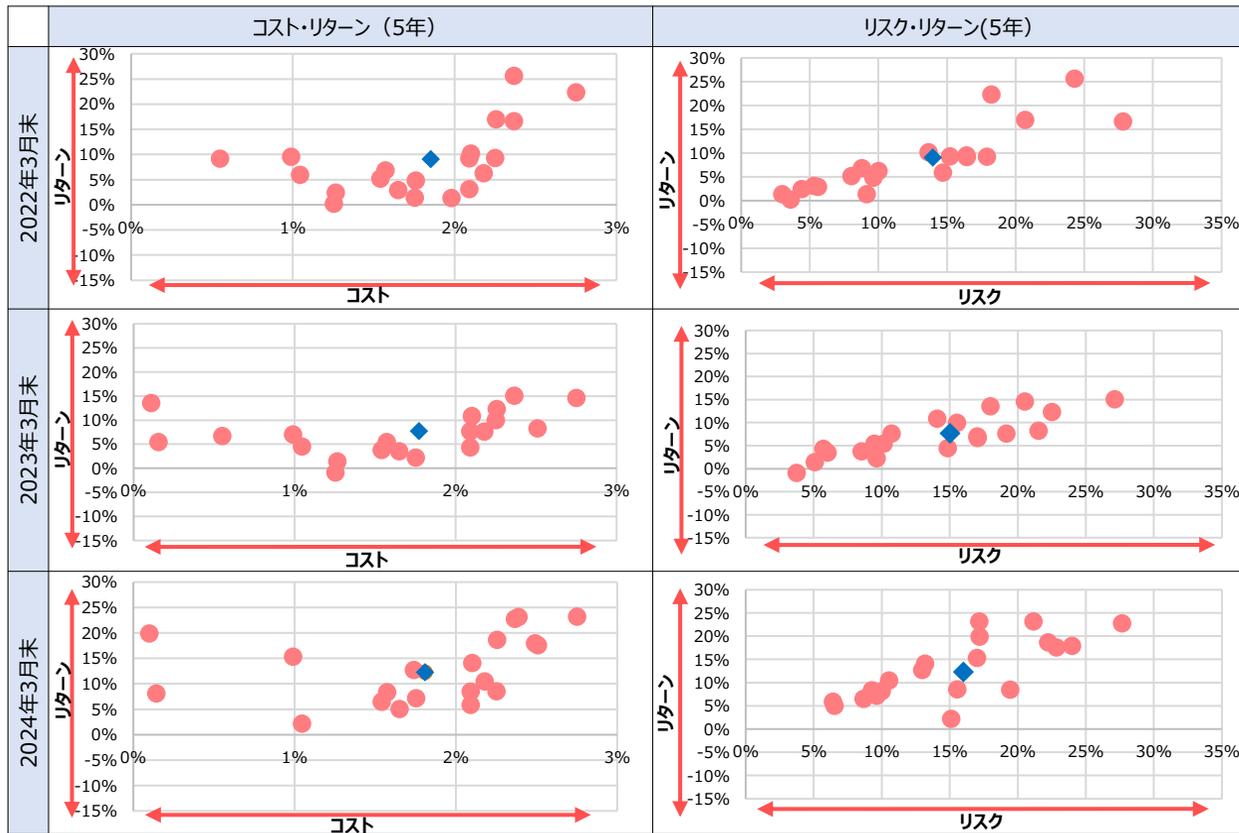
(4) 北陸銀行 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 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】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	1.85%	1.77%	1.81%	+0.04
リターン	9.04%	7.68%	12.25%	+4.57
リスク	13.97%	15.04%	16.03%	+0.99

- 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。



2024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	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・ジャパン	海外株式	毎月	16,084
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	12,791
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	9,110
4	のむらップ・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	7,569
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	6,373
6	グローバルファンド 三井住友DSアセットマネジメント	内外株式	年1回	6,036
7	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	5,523
8	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	5,348
9	ニッセイ高金利国債債券ファンド (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	4,649
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	4,594
11	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	4,582
12	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	3,422
13	のむらップ・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	3,288
14	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Dコース アライアンス・バースタイン	海外株式	毎月	2,985
15	DIAMパッシブ資産分散ファンド (愛称：三本の矢) アセットマネジメントOne	内外複合	年6回	2,955
16	高成長インド・中型株式ファンド 三井住友DSアセットマネジメント	海外株式	年4回	2,952
17	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	2,905
18	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック- 大和アセットマネジメント	内外株式	年2回	2,583
19	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	2,479
20	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド (毎月決算型) B (為替ヘッジなし) フィデリティ投資	海外債券	毎月	2,311

基本方針 1. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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。

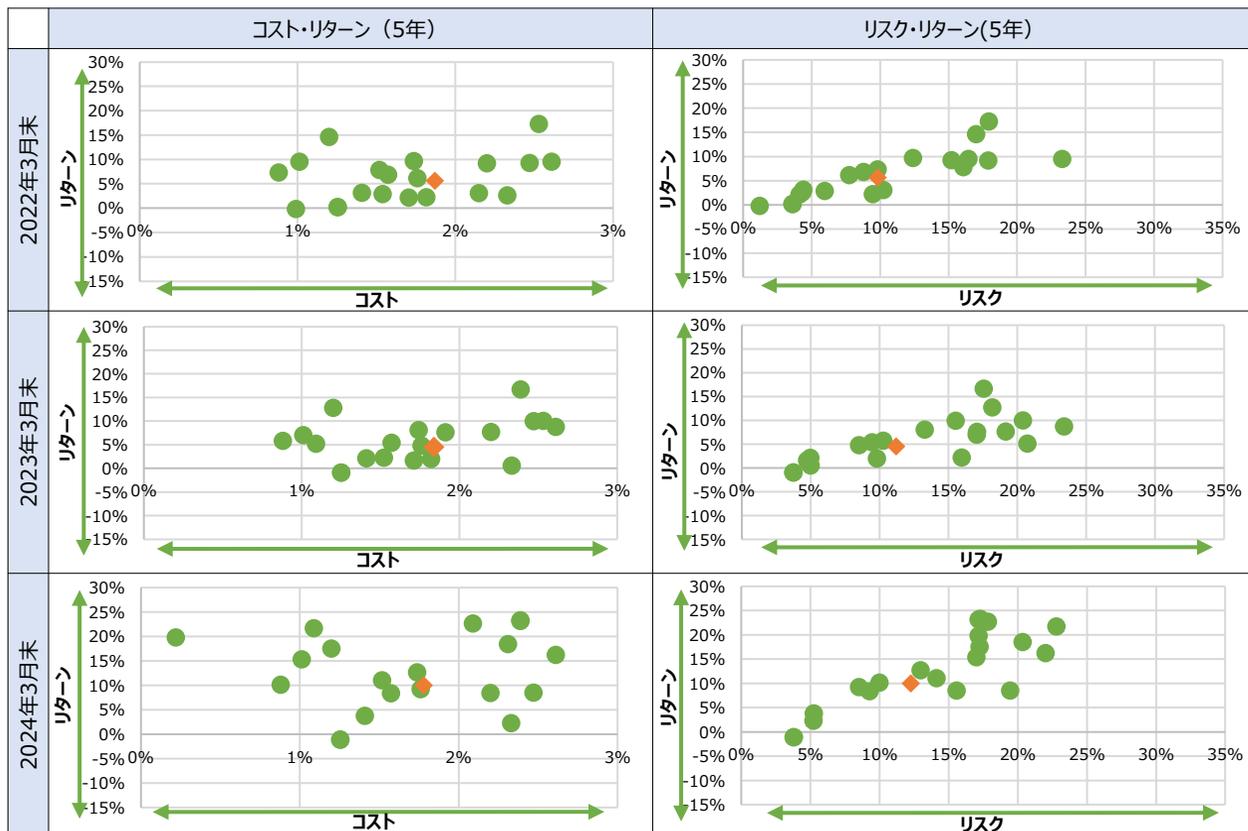
(5) 北海道銀行 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 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】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	1.87%	1.84%	1.78%	-0.06
リターン	5.62%	4.52%	9.97%	+5.45
リスク	9.84%	11.22%	12.28%	+1.06

- 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。



2024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	ビクターマルチアセット・アロケーション・ファンド ビクター・ジャパン	内外複合	年1回	18,554
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	9,613
3	のむらッパ・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	9,462
4	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型） 日圓アセットマネジメント	海外REIT	毎月	6,467
5	ビクター・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型） ビクター・ジャパン	海外株式	毎月	5,918
6	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	5,431
7	のむらッパ・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	5,309
8	インデックスファンド 2 2 5 日圓アセットマネジメント	国内株式	年1回	4,582
9	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	4,141
10	フランクフルト・テンブルトン グローバル・プラス（毎月分配型） フランクフルト・テンブルトン	海外複合	毎月	3,939
11	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	2,855
12	のむらッパ・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	2,801
13	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・インベストメント	海外株式	年1回	2,781
14	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	2,549
15	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	2,425
16	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	2,311
17	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	2,059
18	つみたて先進国株式 三菱UFJアセットマネジメント	海外株式	年1回	1,908
19	フィデリティ・米国株式ファンドBコース（資産成長型・為替ヘッジなし） フィデリティ投信	海外株式	年1回	1,818
20	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース アライアンス・バーンスタイン	海外株式	年2回	1,807

基本方針 1. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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。

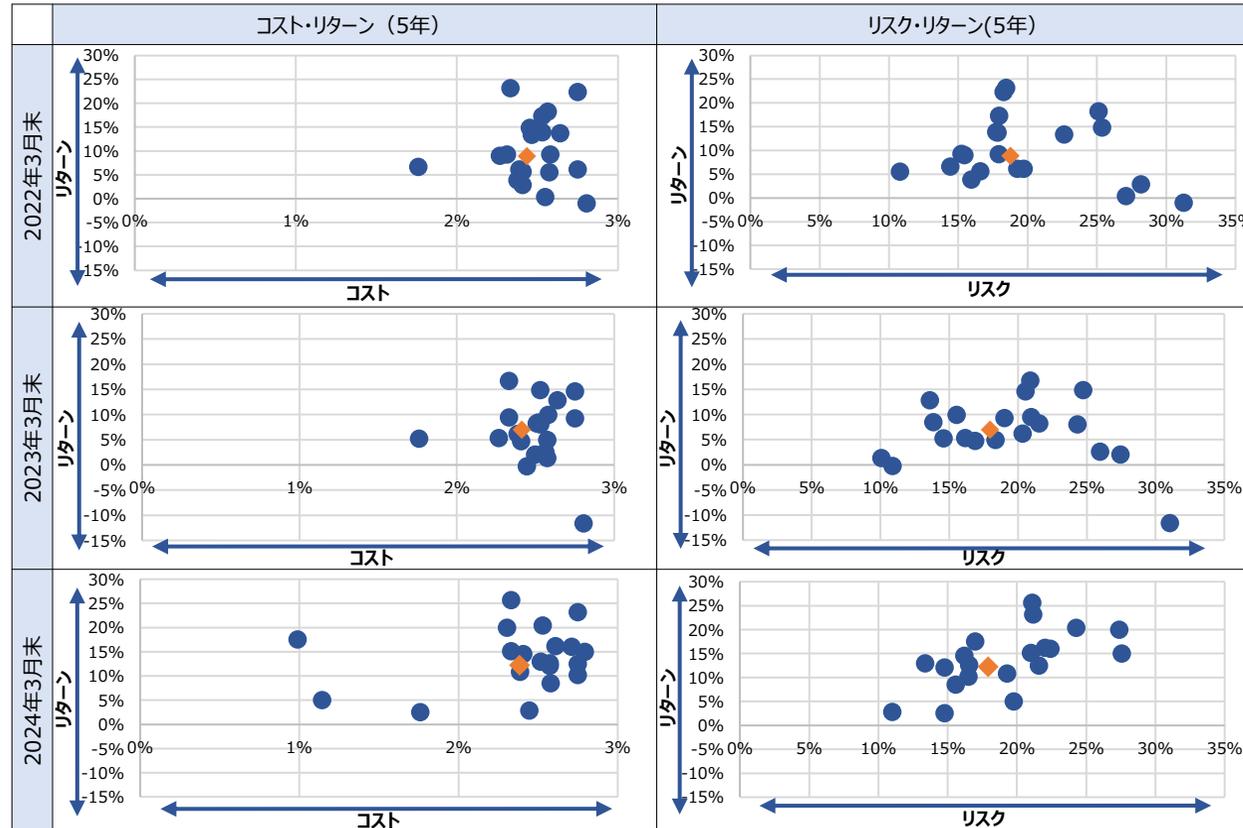
(6) ほくほくT T証券 – 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- 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をしております。
- 2023年度は、円安/株高による恩恵を大きく享受したファンドも多数見られ、リターンは前期比で大幅に改善しました。

◆【残高加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	2.44%	2.41%	2.38%	-0.03
リターン	8.86%	6.97%	12.20%	+5.23
リスク	18.77%	17.98%	17.93%	-0.05

- 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。



2024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	ビクテ・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 ビクテ・ジャパン	内外株式	毎月	8,243
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	2,783
3	米国株式配当貴族（年4回決算型） 野村アセット・マネジメント	海外株式	年4回	2,185
4	三菱UFJ NASDAQオープンAコース 三菱UFJアセット・マネジメント	海外株式	年1回	2,106
5	グローバルCococo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	1,780
6	BNY Mellon-米国株式ダイナミック戦略ファンド BNY Mellon-インベストメント・マネジメント・ジャパン	海外派生	年1回	1,654
7	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・インベストメント	海外株式	年1回	1,428
8	T&Dインド中小型株ファンド T&Dアセット・マネジメント	海外株式	年2回	1,306
9	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	1,206
10	ベリリー・ギフォード世界長期成長株ファンド 三菱UFJアセット・マネジメント	内外株式	年1回	1,201
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	1,165
12	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	991
13	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	962
14	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Aコース（為替ヘッジあり） 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	895
15	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・ジャパン	海外株式	毎月	871
16	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アセット・マネジメント	内外株式	年1回	843
17	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	574
18	USマイクロキャップ株式ファンド ペイビューアセット・マネジメント	海外株式	年1回	567
19	三菱UFJ NASDAQオープンBコース 三菱UFJアセット・マネジメント	海外株式	年1回	535
20	グローバル3倍3分法ファンド（隔月分配型） 日興アセット・マネジメント	内外複合	年6回	524

基本方針 1. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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。

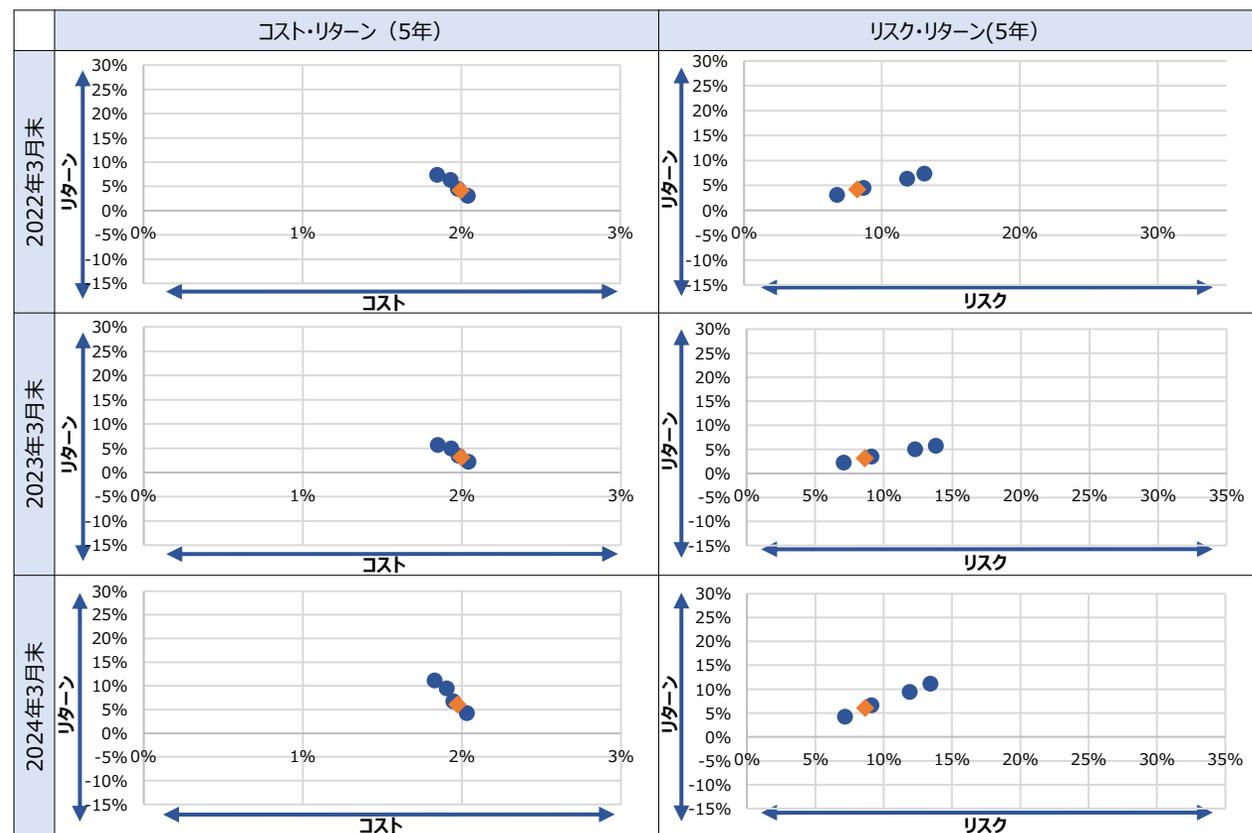
(7) ほくほくT T証券－ファンドラップのリスク・リターン、コスト・リターン 共通KPI

- ファンドラップのコストはお客さまが選択した運用コースなどに応じて設定されております。
- 内外株式の上昇や日米金利差を背景とした円安がリターン上昇要因となりました。

◆【残高加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	2.00%	2.00%	1.97%	-0.03
リターン	4.13%	3.14%	6.06%	+2.92
リスク	8.22%	8.63%	8.66%	+0.03

- 対象銘柄 ほくほくT T証券取扱いのファンドラップ全コース（設定後5年以上）
- 算出方法 <コスト>各時点におけるファンドラップ手数料及び投資顧問報酬、組入れ投信の信託報酬の合計
<リターン>ファンドラップ手数料及び投資顧問報酬、組入れ投信の信託報酬控除後の過去5年間の騰落率（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。



2024年3月末時点の各コースの残高

(単位：百万円)

	銘柄名/運用会社	資産区分	預り残高
1	ファンドラップ安定型 (フィー控除後) 東海東京アセットマネジメント	内外 複合	252
2	ファンドラップ中立型 (フィー控除後) 東海東京アセットマネジメント	内外 複合	398
3	ファンドラップ積極型 (フィー控除後) 東海東京アセットマネジメント	内外 複合	60
4	ファンドラップエクステンシブ型 (フィー控除後) 東海東京アセットマネジメント	内外 複合	0

<ファンドラップのコストについて>

- ファンドラップのコストは、投資顧問報酬については「固定報酬型と成功報酬型」、信託報酬については「運用コース（組入投資信託）」によって異なります。
- リスクコントロールを行うため、オルタナティブ投信の組入比率が高い「安定型」のコストが相対的に高くなっています。

基本方針 1. 資産運用・資産形成へのご支援

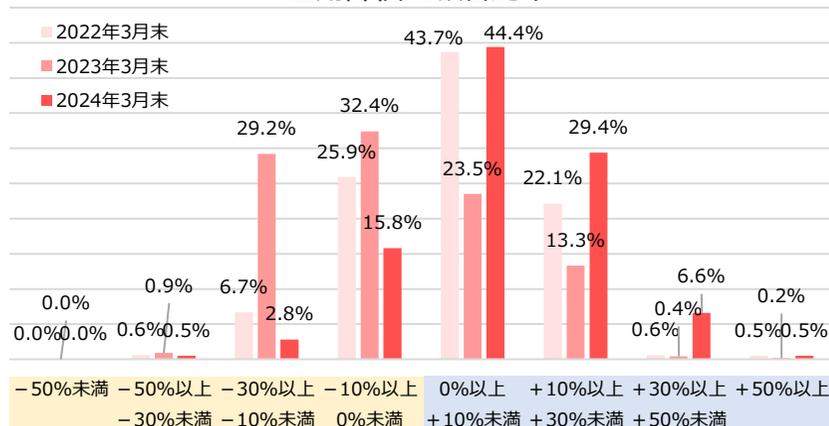
「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

(8) 外貨建保険の運用評価別のお客さま割合 (2024年3月末時点) 共通KPI

- 2023年度は、海外金利情勢に大きな変動が無い環境下で円安が進み、運用損益がプラスのお客さまの割合が前年度比で増加しました。
- 長期に渡って必要な保障を継続していただけるよう、お客さまに契約内容、ご意向の確認などのフォローを適切に行ってまいります。



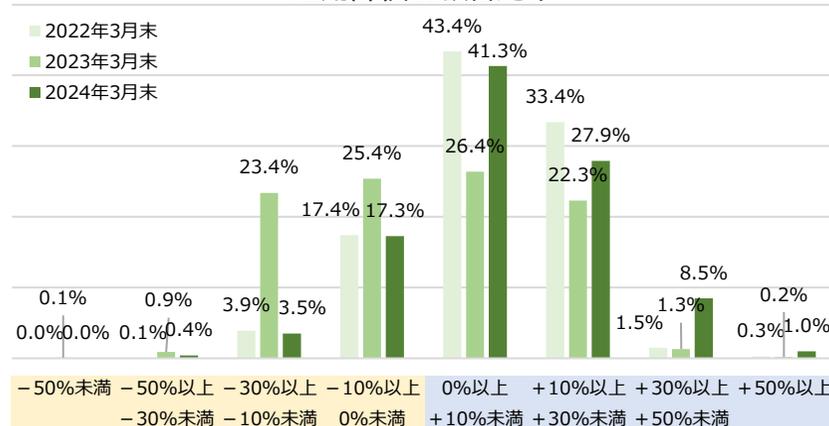
北陸銀行
運用評価別顧客比率



	2022年3月末	2023年3月末	2024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%	80.9%



北海道銀行
運用評価別顧客比率



	2022年3月末	2023年3月末	2024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%	78.7%

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

- 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。

基本方針 1. 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、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、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。

(9) 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。
- 海外金利情勢に大きな変動が無い環境下で円安が進んだことで、平均のリターンは前年度比で増加しました。



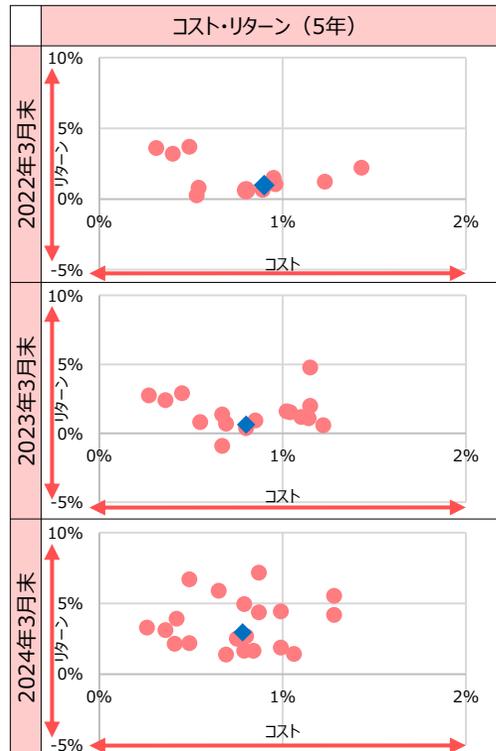
◆【残高加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	0.90%	0.80%	0.78%	-0.02
リターン	0.97%	0.62%	2.95%	+2.33



◆【残高加重平均値】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	前年比
コスト	0.89%	0.81%	0.79%	-0.02
リターン	1.28%	1.09%	2.93%	+1.84



2024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
1	プレミアシップ (外貨建)	0.75%	2.50%
2	しあわせ、ずっと	0.79%	1.65%
3	やさしさ、つなが	0.69%	1.38%
4	夢のプレゼント	0.65%	5.89%
5	プレミアプレゼント	0.99%	4.43%
6	サニーガーデンEX	1.28%	5.53%
7	外貨エブラス米	0.87%	7.16%
8	プレミアカレンシー・プラス2	0.79%	4.96%
9	アテナ	0.26%	3.29%
10	M y 年金外貨	0.49%	6.71%
11	円貨エブラス米	0.80%	2.69%
12	プレミアジャンプ3・年金 (外貨建)	1.06%	1.42%
13	ロングドリームGOLD	0.99%	1.88%
14	あしたの、よろこび	1.28%	4.19%
15	みらい、そだてる	0.49%	2.19%
16	アテナ2	0.36%	3.12%
17	円貨エブラス豪	0.84%	1.65%
18	外貨エブラス豪	0.87%	4.36%
19	ロングドリームプラス	0.42%	3.91%
20	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.41%	2.14%
加重平均		0.78%	2.95%



2024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
1	たのしみ、ずっと	0.73%	2.29%
2	やさしさ、つなが	0.62%	0.95%
3	しあわせ、ずっと	0.73%	1.47%
4	サニーガーデンEX	1.09%	5.47%
5	ふるはーとロードグローバル	0.88%	4.35%
6	プレミアプレゼント	0.90%	4.28%
7	ロングドリームGOLD	0.81%	1.83%
8	ファイブ・ステップUS	0.42%	4.71%
9	プレミアジャンプ	0.83%	1.18%
10	プレミアカレンシー・プラス2	0.65%	3.04%
11	外貨エブラス豪	0.87%	3.37%
12	ロングドリームプラス	0.58%	3.59%
13	プレミアストーリー2	0.91%	3.25%
14	夢のプレゼント	0.64%	5.80%
15	外貨エブラス米	0.86%	6.16%
16	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.91%	1.27%
17	円貨エブラス豪	0.85%	1.08%
18	M y 年金外貨	0.45%	6.44%
19	デュアルドリーム	1.37%	1.44%
20	えがお、ひろがる	0.74%	0.90%
加重平均		0.79%	2.93%

*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 .最適な金融サービスの提供

1. お客様のライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・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様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. 「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、お客様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んでまいります。

取組方針

- (1) お客様のライフプランの実現のため、対話を通じてお客様をよく知る（ニーズ、ライフステージ、資産形成に関する知識や経験など）を起点とした提案プロセスの品質向上を図ってまいります。
- (2) お客様の資産背景、投資経験、リスクへの考え方といったお客様のご意向に基づき、最適なお提案が行えるよう商品ラインナップの見直しを行ってまいります。
- (3) 銀行が取扱う保険商品については保障機能別のラインナップを取揃えることにより、さまざまな将来の不測の事態へ備えるニーズへの提案が行えるようラインナップの見直しを行ってまいります。
- (4) 契約後の定期的なアフターフォローを、対面だけでなく非対面サービスも活用しながら、お客様のご要望に応じて行ってまいります。
- (5) お客様の生活様式に応じた金融サービスを提供できるよう、インターネットバンキング、銀行アプリ、ほくほくTTダイレクト等の機能改善を行い、利便性を高めてまいります。
- (6) ほくほくフィナンシャルグループ各社との連携を通して、お客様の幅広い資産形成の目的にお応えできる情報提供・サービス態勢を整えてまいります。

(1) 主な取組事項

① 投資信託ラインナップについて

新NISA制度に対応したお客様の資産形成を促進する投資信託のラインナップ整備を行いました。NISA対象ファンドに加えて、大口のお客様を中心に保有いただく分配型や高度な商品設計がなされているNISA対象外ファンドも充実しています。

【2024年3月末時点の投資信託ラインナップ数*】

	 北陸銀行	 北海道銀行	 ほくほくTT証券
つみたて投資枠対象ファンド数	16 ファンド	14 ファンド	8 ファンド
成長投資枠対象ファンド数	101 ファンド	58 ファンド	74 ファンド
NISA対象外ファンド数	45 ファンド	23 ファンド	46 ファンド

*インターネット専用ファンドを含みます。また、つみたて投資枠・成長投資枠両方の対象ファンドは重複してカウントしています。

基本方針 2 .最適な金融サービスの提供

1. お客様のライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・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様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. 「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、お客様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んでまいります。

(1) 主な取組事項

② 外貨建生命保険の対応について

外貨建の生命保険を提案する際は、お客様の意向を十分にお聞きしたうえで、お客様の真のニーズに適したものか確認し、他の外貨建資産との運用と比較しながら丁寧な説明を行うルールを新たに設けました。

③ 商品導入プロセスの向上について

グループ3社共通の「新規採用時チェックシート」を制定し、投資信託や生命保険商品の新規採用時に、採用商品のリスク、リターン、コストや、購入が見込まれるお客様の想定・分析を行うなど、適切な商品導入プロセスを構築しています。

④ お客様へのフォローについて

- ・ 北陸銀行、北海道銀行では、ご高齢のお客様、一定の運用損を抱えたお客様を中心とした計画的なフォローを年度を通して行っております。また、新NISAへの移行により大きな影響を受ける一般NISA口座で運用を行っているお客様を優先に、新NISA制度の説明とフォローを実施しました。
- ・ ほくほくTT証券では、一定期間に急激な価格変動のあった商品をお持ちのお客様を対象に随時フォローを行っております。

⑤ 非対面サービスの機能向上について

- ・ 北陸銀行、北海道銀行ではお客様に非対面サービスを通じた投資信託での資産形成を始めていただくため、「口座開設アプリ」などを通じて投資信託口座の開設をいただいたお客様に景品を進呈する「投資信託口座開設キャンペーン」を実施しました。今後もアプリ、インターネットバンキングなどの非対面ツールの機能向上に努めてまいります。
- ・ ほくほくTT証券では、「Web口座振替受付サービス」を導入し、銀行口座からの資金移動をリアルタイムで行う「リアルタイム口座振替サービス」のオンラインでの受付が可能になりました。

⑥ グループ会社・親密会社との連携について

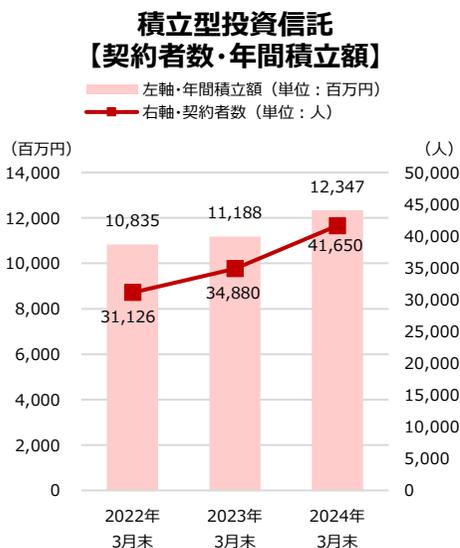
- ・ グループとしてお客様に最適なご提案を行うため、銀行がほくほくTT証券を紹介する際は、お客様の「投資方針」「金融資産額」「投資経験」を確認させていただき、銀行と証券会社との連携を図ってまいります。
- ・ 銀行と証券会社との連携強化を目的に、銀行では長期の資産形成に資するラインナップを中心に、証券会社ではより高いリターンに期待できる資産運用に資するラインナップを中心とするため、投資信託のラインナップを整理いたしました。

基本方針 2 . 最適な金融サービスの提供

1. お客様のライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・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様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. 「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、お客様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んでまいります。

(2) 積立型投資信託契約者数・年間積立額/NISA利用者数 (2024年3月末現在)

- お客様に対し、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。
- 北海道銀行では、時間分散によるリスク抑制を目的とした「分割購入」を終えたお客様が増加したことから年間積立額は減少しておりますが、グループ3社ともに、NISAの利用を中心に積立型投資信託の契約者数は増加しております。



【NISA利用者数 (単位: 人)】

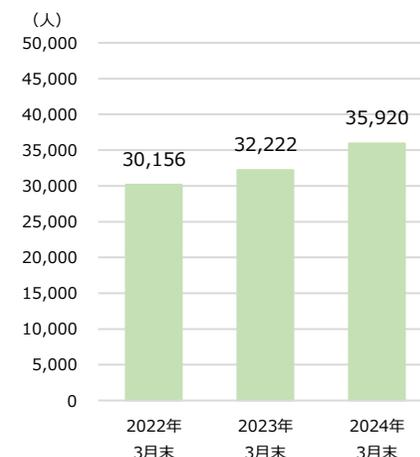


積立型投資信託
【契約者数・年間積立額】

左軸・年間積立額 (単位: 百万円)
右軸・契約者数 (単位: 人)



【NISA利用者数 (単位: 人)】



【NISA利用者数推移】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
北陸銀行	39,235人	43,726人	48,324人
北海道銀行	30,156人	32,222人	35,920人
ほくほくTT証券	1,516人	1,577人	1,796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. 最適な金融サービスの提供

1. お客様のライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・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様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. 「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、お客様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んでまいります。

(3) 2023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る傾向が継続しています。

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	10,116	25.7%
2	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	ビクテ投信投資顧問	内外株式	毎月	2,326	5.9%
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	2,237	5.7%
4	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	1,888	4.8%
5	netWINGS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	1,657	4.2%
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	1,623	4.1%
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	1,607	4.1%
8	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	1,547	3.9%
9	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	アライアンス・バースタイン	海外株式	毎月	1,081	2.7%
10	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	1,052	2.7%



お客様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	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	3,013	6.9%
2	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	2,310	5.3%
3	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	1,955	4.5%
4	GSグローバル社債ターゲット2023-06 (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	1,899	4.4%
5	東京海上・世界モノポリ戦略株式ファンド (毎月決算型)	東京海上アセットマネジメント	海外・株式	毎月	1,861	4.3%
6	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	1,754	4.0%
7	フィデリティ・世界割安成長株投信 Bコース	フィデリティ投信	内外・株式	年1回	1,535	3.5%
8	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	1,472	3.4%
9	ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	ビクテ・ジャパン	内外・複合	年1回	1,305	3.0%
10	つみたて米国株式 (S & P 500)	三菱UFJアセットマネジメント	海外・株式	年1回	1,127	2.6%



お客様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や高い経済成長が期待されるインド株式ファンドおよび企業価値の向上を期待する低PBR銘柄を組み入れた日本株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	ビクテ・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	ビクテ・ジャパン	内外・株式	毎月	3,502	21.3%
2	米国株式配当貴族 (年4回決算型)	野村アセットマネジメント	海外・株式	年4回	1,800	10.9%
3	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	1,207	7.3%
4	エイビー・アメリカン・インカム	アライアンス・バースタイン・ルクセンブルグ・エス・エイ・アール・エル	海外・債券	毎月	1,150	7.0%
5	日本企業PBR向上ファンド	大和アセットマネジメント	国内・株式	年2回	1,006	6.1%
6	T & Dインド中小型株ファンド	T&Dアセットマネジメント	海外・株式	年2回	950	5.8%
7	三菱UFJ NASDAQオープンAコース	三菱UFJアセットマネジメント	海外・株式	年1回	683	4.2%
8	netWINGSテクノロジー株式ファンドA (ヘッジあり)	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	664	4.0%
9	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	615	3.7%
10	米国分散投資戦略ファンド (5倍コース)	三井住友DSアセットマネジメント	海外・複合	年2回	478	2.9%

基本方針 3. 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・ライフプランをよく知るように努めることで、お客さまのご意向に沿った提案を行います。パンフレットや各種ツール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、パンフレットや各種ツール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わかりやすい説明を行います。

(1) 主な取組事項

① 新NISAの対応について

地域金融機関として、より多くのお客さまに資産形成の手段としてNISAを知っていただくため、セミナーやパンフレットによる制度の周知とともに、新NISAの利用を促進するキャンペーンをグループ3社で実施いたしました。

北陸銀行・北海道銀行・ほくほくTT証券で同時期に実施したNISA口座開設キャンペーンチラシ



基本方針 3. 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) 主な取組事項

② 対面型セミナーについて

新型コロナウイルスに関する政府方針の変更を受け、対面型セミナーを開催いたしました。投資家向けセミナーに加えて、関心の高い相続対策、新NISAをテーマとしたセミナーによりお客さまへの情報提供を行っています（2023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）。

③ 職域セミナーについて

各営業店で、お取引のある法人の従業員さまを対象とした「職域セミナー」を実施しています。現役世代のお客さまの金融リテラシーの向上と、資産形成のご支援を行っています。

④ 重要情報シートについて

重要情報シートを活用して、お客さまに投資信託、外貨建生命保険などの複数種類の商品の、「想定顧客」「リスク」「手数料」などを比較検討いただけるよう整備しております。

北陸銀行、北海道銀行では、スマートフォンをお持ちのお客さまを対象に、重要情報シートを活用した「投資信託目論見書簡易交付」制度（重要情報シートを交付することで、書面での投資信託目論見書の交付を代替する制度）を開始しています。

⑤ ほくほくTT証券の情報提供ツールについて

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等を投資意向や目的、知識や経験に応じて理解いただけるよう重要情報シートや東海東京インテリジェンス・ラボのレポート、販売用補助資料等を活用いたしました。

【北陸銀行】野村アセットマネジメント×QuizKnock「お金を育てるキャラバン」



【北海道銀行・ほくほくTT証券】お金とくらしの相談会 in チ・カ・ホ



【ほくほくTT証券情報提供ツール】



基本方針 3. 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) 2023年度のお客さまセミナーの開催状況



【投資信託セミナー（対面・オンデマンド）】

開催月	主なテーマ	講師
5月～7月	①今から考える資産運用 -人生100年時代お得な制度活用法- ②新NISA活用術 -話題の「NISA」についてわかりやすく説明-	アセットマネジメントOne
11月～1月	①マーケット環境と世界経済の見通し -はじまる新たなNISA制度- ②コア・サテライト戦略に基づく運用手法 -のむらップ・ファンド運用報告会-	野村アセットマネジメント

【ほくほくブラザー一番町セミナー（対面）】

開催月	主なテーマ	講師
4月	グローバル時代の投資戦略	三菱UFJ国際投信
5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
6月	相続対策の成功例と失敗例	辻本郷税理士法人
6月	自分に合った運用商品の選び方	日興アセットマネジメント
7月	人生100年時代への備えを考えてみませんか	第一フロンティア生命
8月	各手法から考える事業承継対策	北陸銀行コンサルティング営業部
8月	はじめての資産運用	アセットマネジメントOne
9月	相続の基本と遺言の活用	北陸銀行リテール推進部
10月	まだ間に合う！新NISA制度	日興アセットマネジメント
11月	相続土地国庫帰属制度、相続登記義務化	富山地方方法務局
12月	いま知っておきたい税制改正のポイント	日本生命
1月	外貨建資産を活用してみませんか	明治安田生命
2月	セカンドライフ資産運用	第一フロンティア生命
3月	家族で考える相続対策	三井住友海上プライマリー生命

【相続セミナー（対面）】

開催月	主なテーマ	講師
7月 (石川)	令和5年度税制改正のポイント・相続の成功事例と失敗事例	北陸銀行リテール推進部
10月 (高岡)		

【職種セミナー】 2023年度中、延べ1,409社のお客さまに職種セミナーを実施しました。

【対面型】 銀行との共催で対面型セミナーを開催しています。

11月	第6回道新資産運用フェア（札幌）・人生100年時代の『お金と暮らしセミナー』（帯広）
2月	北陸銀行・ほくほくTT証券共催セミナー（福井）

【オンライン】 合計5回のオンラインセミナーのほか、「ほくほくTT証券TV」によるマーケット情報を配信しています。

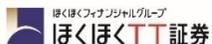


【対面型】

開催月	主なテーマ	講師
4月	HBC資産形成フェアin札幌 出展 【協賛セミナー】 2024年新NISA使い倒し術！	野村アセットマネジメント 北海道銀行
7月	相続に強い税理士による失敗しない相続対策セミナー	PGF生命
11月 (2日間)	知って！使って！新NISA～自分に合った活用術～	三菱UFJアセットマネジメント
11月 (2日間)	★ほくほくTT証券共同出展 第6回道新資産運用フェア 【協賛セミナー】 40代から考えたい、自分のこと親のこと～銀行員が伝える、セカンドライフの設計と親世代の終活、くらしのサポート～ 【ブース】 どうぎんのブースでお金やすらしに関するお得な情報を楽しくチェック！	北海道銀行
12月	★ほくほくTT証券共同出展 北海道新聞社 人生100年時代の『お金と暮らしセミナー』in帯広 出展 【協賛セミナー】 40代から考えたい、自分のこと親のこと～銀行員が伝える、セカンドライフの設計と親世代の終活、くらしのサポート～	北海道銀行
12月	北海道銀行 20分でわかる！NISA・相続介護セミナー 「新NISAってもうはじまるの?!」 「運用会社・銀行員のNISAの使い方」 「相続税って、お手持ちだけの税金?」 「介護にかかるお金と期間ってどのくらい?」	レオス・キャピタルワークス PGF生命 北海道銀行
2月	北海道銀行 お金とくらしの相談会 in ちかほ 「どうぎん」が住まいや暮らし、終活の支えに! 「世代別 新NISA攻略法!」 「NISAにおける株式投資の魅力」	レオス・キャピタルワークス 東海東京調査センター 北海道銀行

【投資家向け】

開催月	主なテーマ	講師
7月 (2日間)	ピクテ・ジャパン 「クアトロ」及び「モンド」の運用状況と今後の見通し	ピクテ・ジャパン
12月 (2日間)	2023年のマーケット総括と2024年のポイント のむらップ・ファンドの運用状況	野村アセットマネジメント



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、お客さまへの最適な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. お客さまのライフステージ、ライフプランをよくお聞きし、最適なお提案・商品提供が実践されるよう、業績評価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、また利益相反にも留意しつつ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

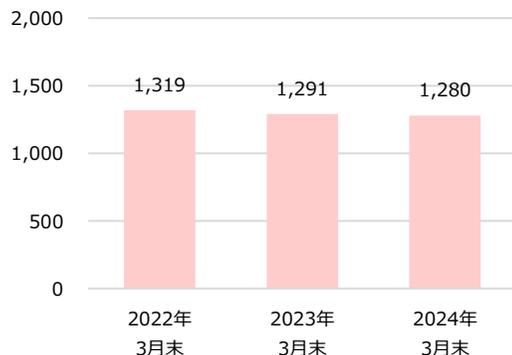
- (1) 継続的な行内外の研修を通じて、倫理観をもってお客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践するための価値観やノウハウの浸透を図ります。また、FP（フィナンシャル・プランナー）等の外部資格の取得推奨により職員の知識・スキル向上を動機づける人財育成に努めます。
- (2) 法令遵守の徹底およびお客さまの利益に資する適切な提案がなされるよう、業績評価体系の見直しを行ってまいります。
- (3) 商品選択時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定してまいります。
- (4) お客さまに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）

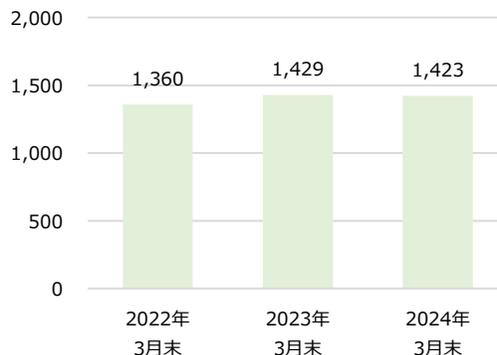
- 中期経営計画の重点戦略である「総合的なコンサルティング対応力の向上」に向け、外部資格取得を通じた人財育成に努めています。
- 職員の退職等により資格保有者数が変動しておりますが、継続して資格保有者増加に向けた取組を行ってまいります。



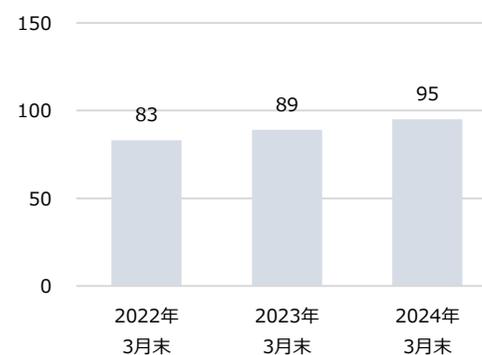
FP1級・2級・AFP・CFP資格保有者数



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TT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、お客さまへの最適な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. お客さまのライフステージ、ライフプランをよくお聞きし、最適なご提案・商品提供が実践されるよう、業績評価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、また利益相反にも留意しつつ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 社内での人財育成について

- ・ 北陸銀行、北海道銀行では独自の「マネーアドバイザー（MA）認定制度」を制定し、高度な金融サービスを提供する人財を育成しています。継続的な取組により、上位級の認定者は増加しております。
- ・ ほくほくＴＴ証券では、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います。また、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。

② 業績評価の見直しについて

- ・ 特定の商品に販売が偏らないよう、みなし手数料制度を導入し、グループ3社で評価体系を揃えています。
- ・ 北陸銀行では、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、2023年度より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。
- ・ 北海道銀行では、2023年度より各店舗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。
- ・ ほくほくＴＴ証券では、お客さまのニーズやライフステージの把握を評価する項目、投資信託の顧客収支を評価する項目を追加しました。

③ グループ会社間のガバナンスについて

- ・ 北陸銀行、北海道銀行がお客さまにほくほくＴＴ証券を紹介する際には、必ずお客さまから書面による同意をいただいたうえで、銀行と証券でお客さまとの情報共有をさせていただいております。
- ・ 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はないよう経営陣の関与のもと検討しております。なお、2023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。

④ モニタリング体制について

- ・ お客さまへの金融サービス提供プロセスを随時モニタリングしております。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。
- ・ 2023年度は、銀行が証券会社の紹介を行ったお客さまについて、弊害防止措置や情報共有のルールが守られているか等のモニタリング項目を銀行・証券会社で共通化し、態勢強化に努めました。
- ・ ほくほくフィナンシャルグループの監査部は、2023年7月から2024年1月にかけてグループ3社に対し「FD監査」を実施いたしました。プロダクト・ガバナンスの強化、モニタリング品質の向上等の改善提言を受けております。外部評価機関の意見も参考にしながら改善に努めてまいります。