

お客さま本位の業務運営に関する取組状況の公表について

島根銀行(頭取 鈴木 良夫)は、お客さまの資産運用・資産形成に関して2017年6月に制定した「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づき、お客さま本位の業務運営の取組状況を定期的に公表しております。

このたび、2022年3月末基準の、主な取組状況および成果指標(KPI)を以下のとおり公表いたします。なお、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「原則」といいます。)との対応関係を以下の各標題の右下に記載しております。

当行は、今後もお客さま本位の業務運営の向上のためにその取組状況や成果を定期的に公表するとともに、適宜、方針を見直してまいります。

【基本方針1 お客さまの最善の利益の追求】

➤当行は、顧客中心主義(Face to Faceの実践により、お客さまの「夢」を知り応援する、役職員一体の取組)を基本として組織全体の意識改革を図った上で、お客さまとの関係・つながりに重点をおき、お客さま一人ひとりのニーズに応じて考動する営業活動を展開することで、お客さまと役職員の双方が満足度を高め、ひいては、お客さまに末永くお付き合いをしていただける銀行を目指してまいります。

【金融庁原則2「顧客の最善の利益の追求」に対応】

【金融庁原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」に対応】

〈取組状況〉

(1) 顧客中心主義の浸透・徹底に向け、役員や本部スタッフによる定期的な営業店への臨店指導を実施しました。また、顧客中心主義に資する新たなアイデア・改善策を本部へ提言できる仕組み「元気箱」を継続実施しました。

コロナ禍の影響を受けている地元企業の皆さまへや個人の皆さまへの支援策として、「コロナに負けない!しまぎん地域応援プロジェクト」と銘打ち、本店での無償出張販売や本店大会議室の学生への自習室解放など様々な取組みを継続的に実施しました。

(2) ヒアリングシートを用いて、お客さまそれぞれの状況の詳細をお伺いし、ご提案を行っております。

モーニングスター株式会社「Wealth Advisors」を用いてライフプランシミュレーション、銘柄比較、各種情報の提供などを行いながら、お客さまにあったご提案に努めております。

- (3) 質の高いサービスを提供するため、また、誠実・公正に業務を行うため、以下のような各種の研修や勉強会等を行っております。
- ・コンプライアンス（法令等）関連の各種研修
 - ・金融商品仲介業務、提供商品に係る研修や勉強会
 - ・保険業務、保険商品に係る研修や勉強会
 - ・下記（4）などの新商品・新サービスに係る研修や勉強会
 - ・あいサポーター研修（「あいサポーター」とは：障がいの特性や必要な配慮を理解して、障がいのある方を手助けする（島根県ホームページより））
- (4) 以下のとおりお客さまに提供できる商品・サービスを拡充しております。
- ①企業型確定拠出年金「しまぎんDCプラン」の取扱いを2021年4月に開始いたしました。（SBI ベネフィット・システムズ株式会社との協業によります。）
- 本プランは、加入者1名から導入が可能で、運用商品は低コストで幅広い内容のラインアップから選択していただけます。小規模企業も導入可能であることから、地域企業の退職金・年金等の課題の解決策の一つとして、広くご提案を行っていくことで、地域経済への貢献、従業員様の資産形成に資するものと考えます。2021年度は42社様に導入いただきました。
- ②遺言代用信託商品「想いを結ぶ」の取扱いを2021年11月に開始いたしました。（オリックス銀行との信託契約の締結を媒介します。）
- 年1回の配当金を受け取りながら、相続が発生した際には、簡単な手続きでご家族などのあらかじめ指定いただいたお受取人に金銭を承継できる元本保証の商品です。ご家族に資産を遺すのに、「遺言書を作成せずに、金銭を承継したい」「保険以外の方法で、承継したい」などのご希望にお応えする商品です。2021年度は12件ご契約いただきました。
- (5) 既存商品やサービスの状況については、以下のとおりです。
- ①金融商品仲介業務
- 当行の投資信託等の窓口販売業務は、2020年5月28日以降は株式会社SBI証券の金融商品仲介業務に移行しました。
- <取引ツールの拡充>
- 投資信託等のお申込み時は、対面取引で書面による受付に限定しておりましたが、仲介業務に移行後は、お客さまのご都合に応じインターネット取引、コールセンター取引も可能となったため、来店や書面のご記入の手間が省け、お客さまの利便性が向上しております。
- <取扱商品種類の増加>
- 以下のとおり取扱商品が増加し、より多い選択肢の中からお選びいただけるようになりました。
- また、SBI マネープラザ株式会社と島根銀行の共同店舗を、2019年12月より開始しており、この共同店舗では対面でも豊富な商品を取り扱っております。

	移行前	現在の金融商品仲介業務		
		移行したお客さま		共同店舗のお客さま
取引形態	対面	対面	インターネット、 コールセンター	対面、 インターネット、 コールセンター
取扱商品	投資信託 32 ファンドと個人向け国債	移行前と同様（満期償還により1ファンド減少）	投資信託 2,600 ファンド程度のほか、個人向け国債を含む国内債券、外国債券、国内株式、外国株式、その他（左記の商品を含む）	

【商品ラインアップ】

投資信託、株式、債券等の取扱商品は株式会社SBI証券が提供する商品となります。

詳細につきましては株式会社SBI証券ホームページ (<https://www.sbisec.co.jp>) からご確認ください。

②保険業務

新商品の追加はございませんが、お客さまの「経済的メリット」ならびに「利便性」の向上を図るため、保険会社において既存商品に新機能を追加しております。

【商品ラインアップ】

2022年3月末現在、生命保険は一時払保険8商品、平準払保険9商品を取扱っております。保険会社の販売停止により、前年度より1商品減少しております。

(ア)一時払保険

	取扱商品数	取扱商品比率
円建	4	50.0%
変額終身	1	12.5%
定額終身	3	37.5%
外貨建	4	50.0%
変額年金	1	12.5%
定額年金	1	12.5%
変額終身	0	0.0%
定額終身	2	25.0%
合計	8	100.0%

(イ)平準払保険

	取扱商品数	取扱商品比率
年金保険	0	0.0%
終身保険	1	11.1%
がん保険	2	22.2%
医療保険	4	44.4%
収入保障保険	1	11.1%
就業不能保険	1	11.1%
合計	9	100.0%

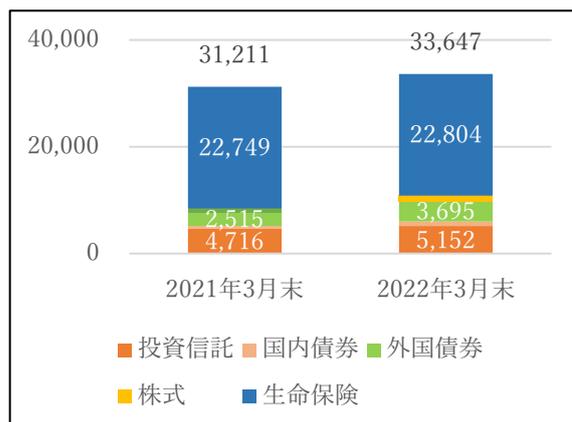
③ i D e C o（個人型確定拠出年金）

お客さまに税制上のメリットがある i D e C o も引き続きご提案を行っております。

(6) お客さま本位の業務運営の実践

【預り資産残高の推移】

以下の商品の残高は2021年3月末より合計で24億円増加しております。



(単位：百万円)

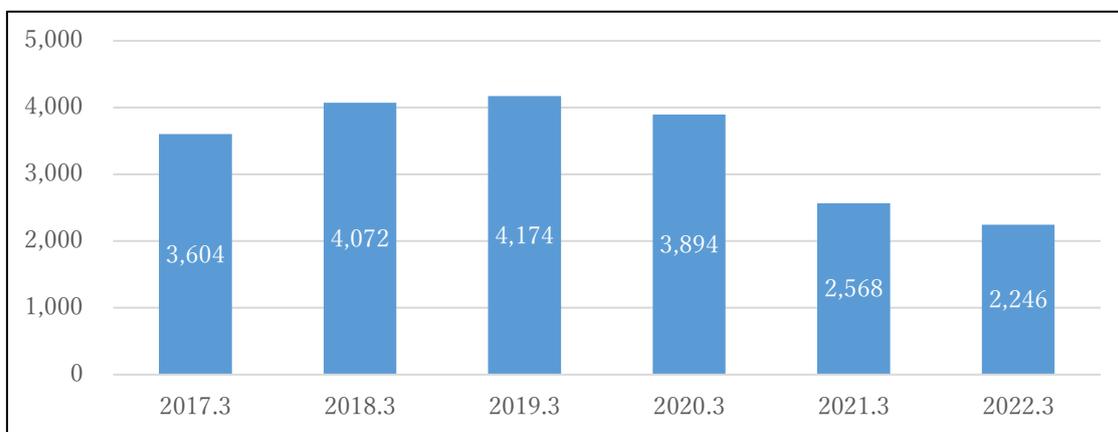
	2021年3月末	2022年3月末
生命保険	22,749	22,804
株式	764	1,160
外国債券	2,515	3,695
国内債券	467	836
投資信託	4,716	5,152
合計	31,211	33,647

※金融商品仲介取引に係る残高を含んでおります。

※生命保険は、一時払保険のご契約で、継続中のものを残高として表示しています。前年度までは、ご解約分や保険金お支払い済分なども含めた契約の累計額で表示しておりましたが、表示方法を変更しております。

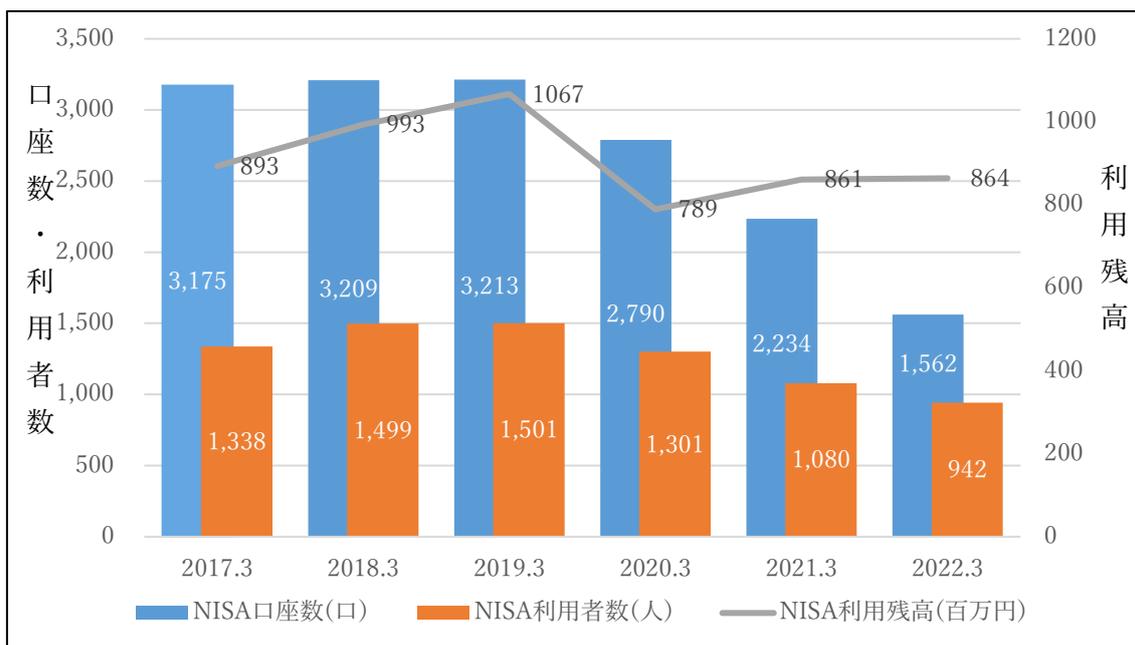
【定時定額購入契約件数（投資信託）の推移】

（単位：件）



【NISA口座の状況】

（単位：口・人・百万円）



【基本方針2 利益相反の適切な管理】

➤「利益相反管理規程」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に対応いたします。

【金融庁原則3「利益相反の適切な管理」に対応】

＜取組状況＞

- ・コンプライアンス研修等において利益相反について周知しております。
- ・お客さま又は販売する商品の提供会社から受領する手数料等の有無や多寡にとらわれることなく、お客さまに適したご提案に努めております。

【基本方針3 手数料等の明確化】

➤手数料やその他の費用について、透明性向上に努め、お客さまへ分かりやすく丁寧にご説明いたします。

【金融庁原則4「手数料等の明確化」に対応】

〈取組状況〉

- ・金融商品仲介業務、保険業務ともに、手数料等にはお客さまに直接ご負担いただく手数料と間接的にご負担いただく諸費用等がございます。それぞれについて、どのようなサービス等の対価であるかも含め、目論見書や商品概要書などの資料を用いて説明しております。
- ・株式会社SBI証券では口座開設の際にお選びいただくコースにより、その後のお取引の際の手数料が異なりますので、口座開設のお申込み時に説明しております。また、投資信託等の仲介取引の際には目論見書や株式会社SBI証券のホームページ画面等を用いて、それぞれの商品における手数料やその他費用について説明させていただいております。
- ・保険商品を販売する際には、実質的にお客さまのご負担となる諸費用等の説明のほか、透明性を高めお客さまに適切な商品選択をしていただけるよう、当行が保険会社から受け取る特定保険契約の代理店手数料も資料を用いて説明しております。

【基本方針4 重要な情報の分かりやすい提供】

➤お客さまの知識・経験等に照らし、適正な情報の提供、商品内容やリスク内容等のご説明に関し、書面の交付その他の適切な方法により、十分なご理解をいただくように努めます。

【金融庁原則5「重要な情報の分かりやすい提供」に対応】

〈取組状況〉

- ・商品のご提案にあたっては、より平易かつ簡潔な表現を用いて説明するとともに、書面のほか営業用タブレット端末等を用いてお客さまの投資判断に必要な情報を提供するよう努めております。当行ホームページより投資信託取扱商品の比較を行っていただけるほか、営業用タブレット端末においてモーニングスター株式会社「Wealth Advisors」を活用したマーケット情報の提供、銘柄比較、各種シミュレーションなど、お客さまの知識、経験、ご年齢等に応じた分かりやすい説明に努めております。
- ・お客さまに金融機関や各種の商品の比較を容易に行っていただくことを目的に、以下の内容を記載した「重要情報シート」を作成し、①については当行ホームページに掲載しております。書面によるお客さまへの説明、交付は2022年度から開始いたします。
 - ①重要情報シート[金融事業者編]： 当行の基本情報、取扱商品、商品ラインアップの考え方、苦情相談窓口
 - ②重要情報シート[個別商品編]： 商品等の内容（想定するお客さまの属性を含む）、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性、租税の概要等※「個別商品編」は、2022年度より仕組債および一部の投資信託商品から運用を開始し、順次対象商品を拡充してまいります。

- ・ご提案する商品が仕組債など複雑又はリスクの高い商品の場合は、お客さまのご理解を確認しながら特に丁寧な説明を行っております。

※当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨はいたしません。

【基本方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供】

- お客さまの金融商品に関する知識、経験、財産の状況及び購入目的を踏まえて適当と考えられる商品をお勧めいたします。
- お客さまの投資目的やリスク許容度に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの充実を図ります。
- お客さまの金融知識の向上に努めます。
- 商品販売後においても、保有資産の状況や市場動向等について、適時適切かつ丁寧に情報提供いたします。

【金融庁原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」に対応】

〈取組状況〉

- ・お客さまの状況（金融商品に関する知識、経験、財産の状況等）やご投資目的などのヒアリングを十分に行い、お客さまのリスク許容度やご希望に応じた商品の提案に努めております。加えて、ご高齢のお客さまには、複数回の面談や役席者による対応、ご家族様の同席をお願いするなどの対応を行っております。
- ・当行は、金融商品の組成は行っておりませんが、他社が組成し提供する商品の店頭での取扱い開始時には、当行のお客さまの投資対象として合理性がありふさわしい商品であるか顧客保護等管理委員会等での審議のうえ取扱っております。
- ・お客さまにご投資に関する知識を深めていただけるよう、当行ホームページにモーニングスター株式会社【公式】YouTubeチャンネルのバナーを設置し、各種講演などご覧いただけるようにしております。
- ・SBIマネープラザ株式会社との共同店舗「島根銀行SBIマネープラザ」では、マネープラザ職員による資産運用のコンサルティング、アドバイスとともに多様な金融商品・サービスを提供しております。
- ・投資信託については相場急変時において急落した銘柄を保有されるお客さまを対象に、また、生命保険については特定保険契約の契約者の方を中心に、アフターフォローを実施しております。ご高齢のお客さまには、日本証券業協会のガイドラインに基づき、「継続的な状況把握」（保有商品の現状のご認識の確認やご自身の体調や投資方針の変更などの確認）を実施しております。「島根銀行SBIマネープラザ」では、特に仕組債など複雑で高リスクの商品を保有のお客さまには、頻度、内容ともに、より丁寧なアフターフォローを行っております。

※当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨はいたしません。

【基本方針6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、職員の評価体系を随時見直しいたします。
- お客さまに対する適切な勧誘を行うよう、内部管理体制の強化、研修体制の充実に努めております。また、お客さまの信頼と期待を裏切らないよう、常に商品知識の習得に努めます。
- 研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し、実践するよう努めます。

【金融庁原則7「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」に対応】

〈取組状況〉

- ・職員がお客さまのニーズや状況等を踏まえた、お客さま本位のご提案が行えるよう、個別商品の手数料率の高低によらない業績評価体系とし、随時見直しております。
- ・各種研修、会議等を通じてお客さま本位の姿勢を徹底するとともに、その実践に向けた取組みを強化しております。
- ・お客さまに対する適切な勧誘が行えるよう、各種研修等の充実を図るとともに、専門資格の取得に努めております。

【FP資格取得者数の推移】

(単位：人)



次ページより「比較可能な共通KPI」を掲載しております。

「比較可能な共通KPI」とは、金融庁が定める共通の指標です。

各金融機関がそれぞれに公表している成果指標（KPI）は、内容が様々であることから、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するために、比較が可能な指標を定めたものです。

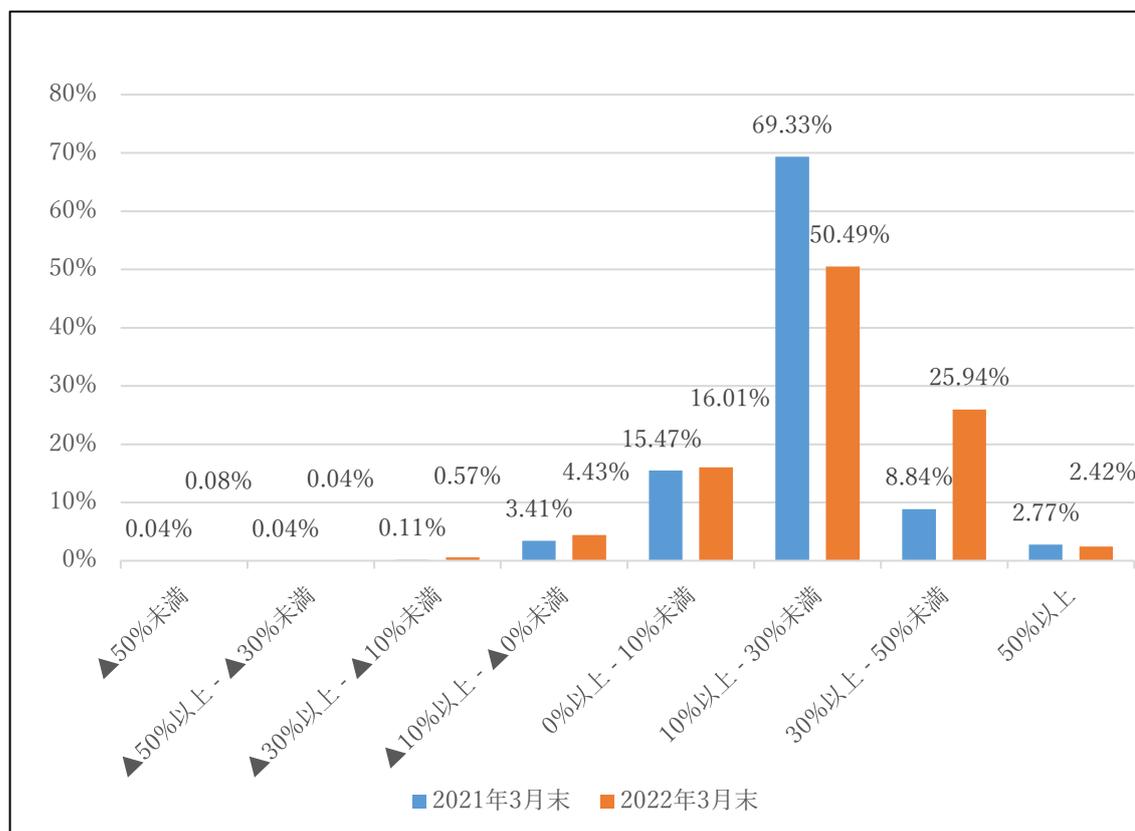
当行も金融庁の定義を基に「比較可能な共通KPI」を作成しております。

投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」につきまして、2022年3月末を基準とした以下の3指標を公表いたします。

【投資信託の運用損益別お客さま比率】

2022年3月末基準

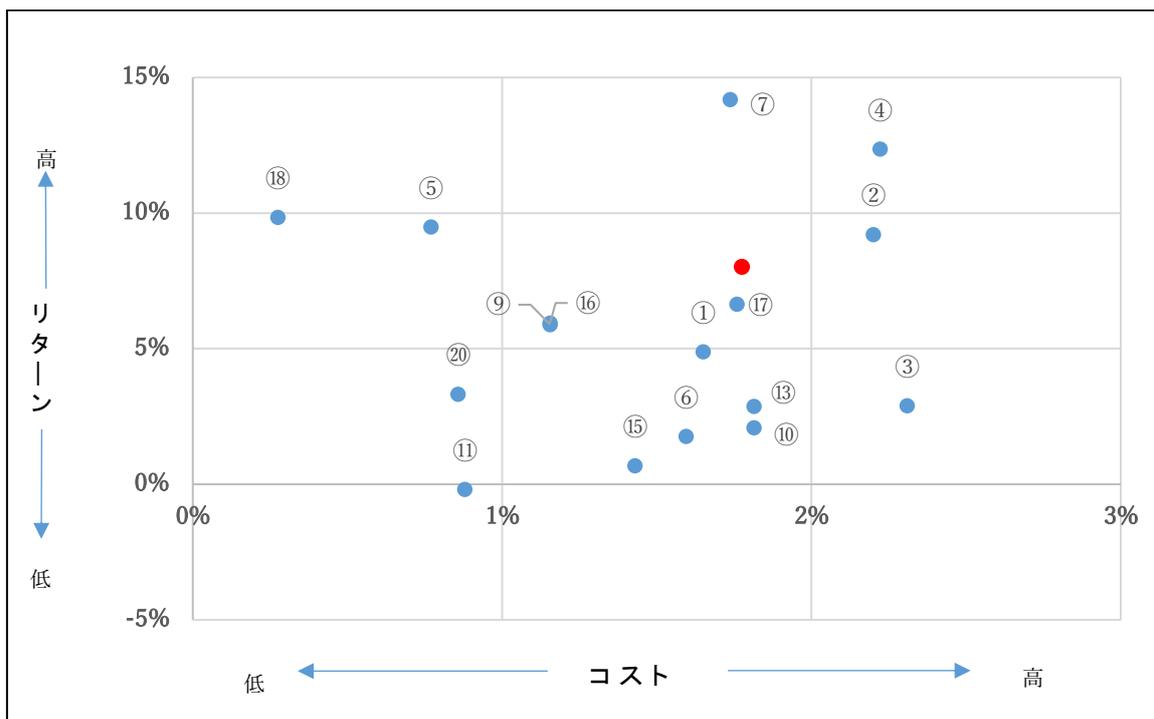


当行の金融商品仲介業務により株式会社SBI証券において投資信託を保有しているお客さまにつきまして、基準日時点の保有投資信託にかかる運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別に比率を示したものです。

事業譲渡により当行から株式会社SBI証券へ残高を移管されたお客さまは、ご購入当初からの運用損益ではなく、2020年5月28日(移管日)以降の運用損益となっております。

【投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン】

2022 年 3 月末基準



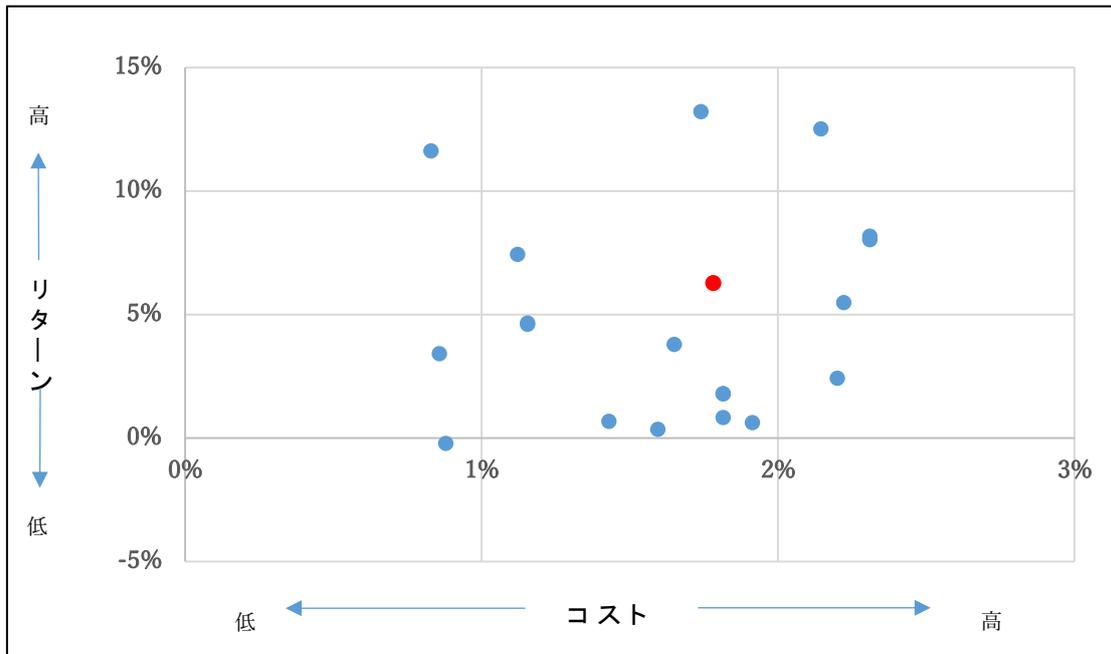
設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとのコストとリターンの関係を示した指標です。(●印は残高加重平均値)

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：販売手数料率の 1/5 と信託報酬率の合計値

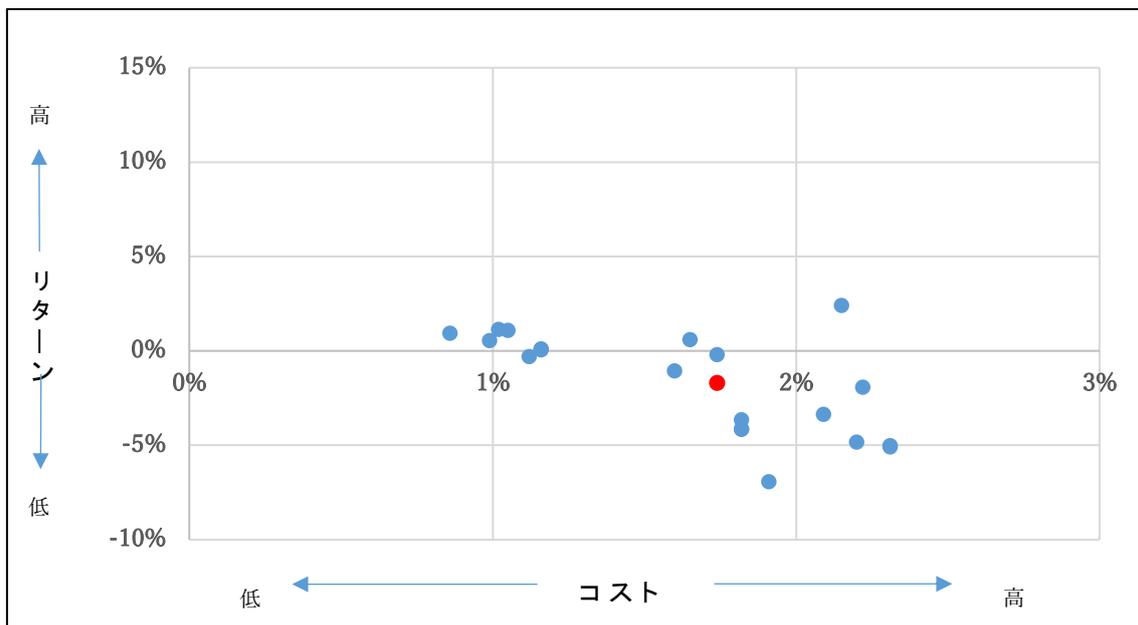
NO	銘柄名	コスト	リターン
①	MHAM トリニティオープン (毎月決算型)	1.65%	4.89%
②	ラサール・グローバル REIT ファンド (毎月分配型)	2.20%	9.21%
③	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.31%	2.89%
④	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) B コース	2.22%	12.36%
⑤	MHAM 株式インデックスファンド 225	0.77%	9.49%
⑥	ワールド・ソブリンインカム	1.60%	1.77%
⑦	グローバル好配当株オープン	1.74%	14.19%
⑧	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	2.60%	16.57%
⑨	MHAM J-REIT インデックスファンド (毎月決算型)	1.16%	5.89%
⑩	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	1.82%	2.08%
⑪	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	0.88%	-0.19%
⑫	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 D コース	2.39%	21.09%
⑬	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	1.82%	2.87%
⑭	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 B コース	2.39%	21.21%
⑮	コア資産形成ファンド	1.43%	0.68%
⑯	MHAM J-REIT インデックスファンド (年 1 回決算型)	1.16%	5.95%
⑰	J-REIT・リサーチ・オープン (年 2 回決算型)	1.76%	6.65%
⑱	ニッセイ日経 225 インデックスファンド	0.28%	9.84%
⑳	米国連続増配成長株オープン	2.15%	15.09%
⑳	バランスセレクト 30	0.86%	3.33%
残高加重平均値 (●印)		1.78%	8.01%

2021年3月末基準



残高加重平均値 (●印)	コスト	リターン
	1.78%	6.27%

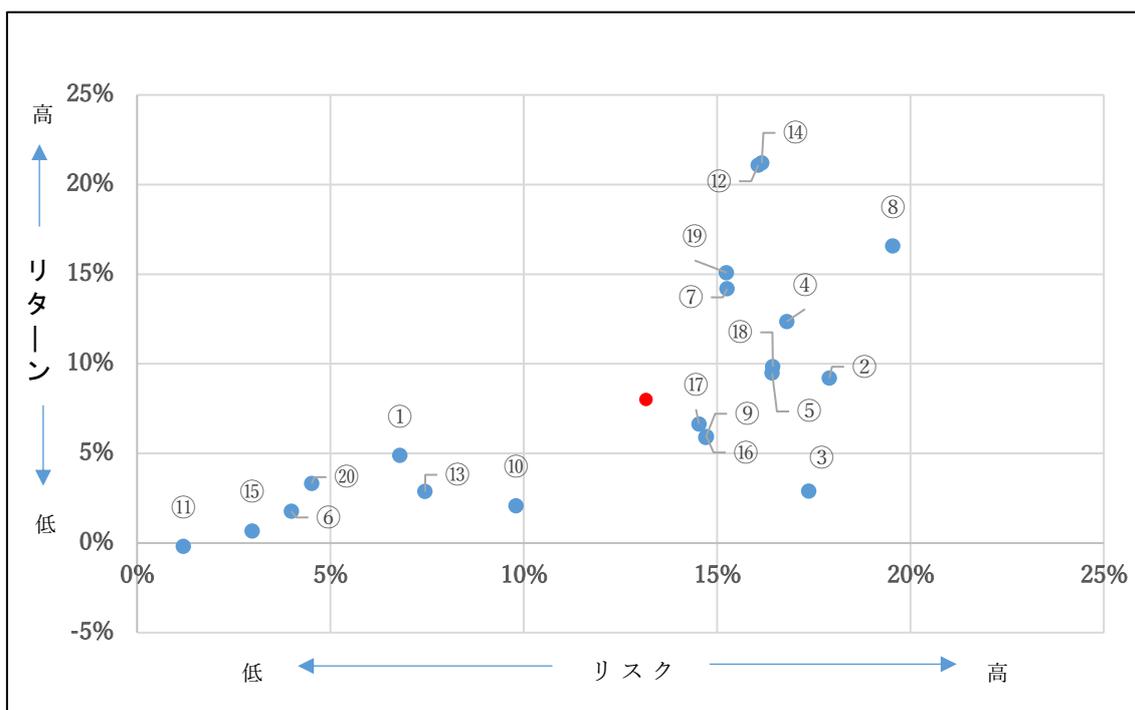
2020年3月末基準



残高加重平均値 (●印)	コスト	リターン
	1.74%	-1.70%

【投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン】

2022 年 3 月末基準



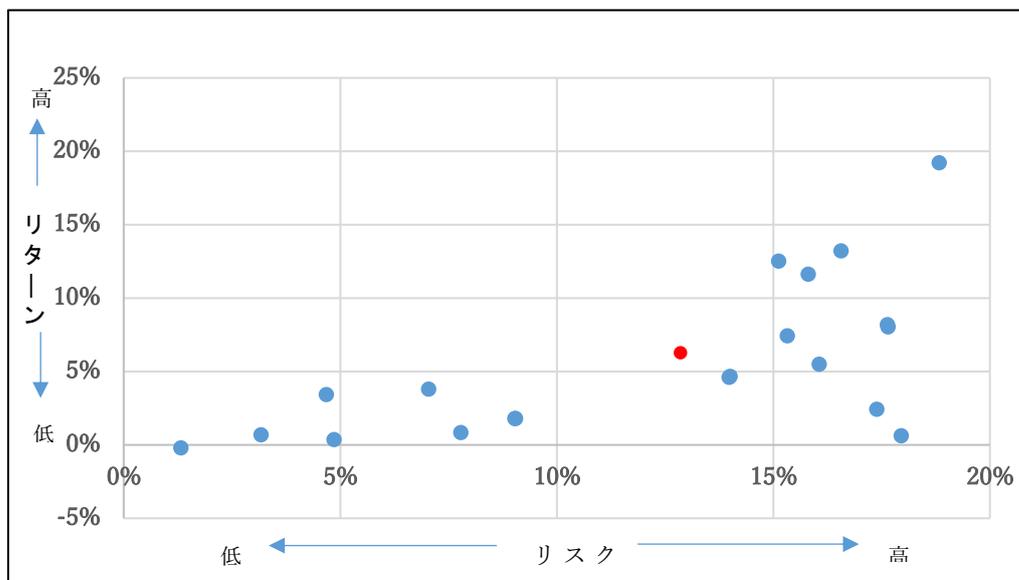
設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとのリスクとリターンの関係を示した指標です。(●印は残高加重平均値)

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

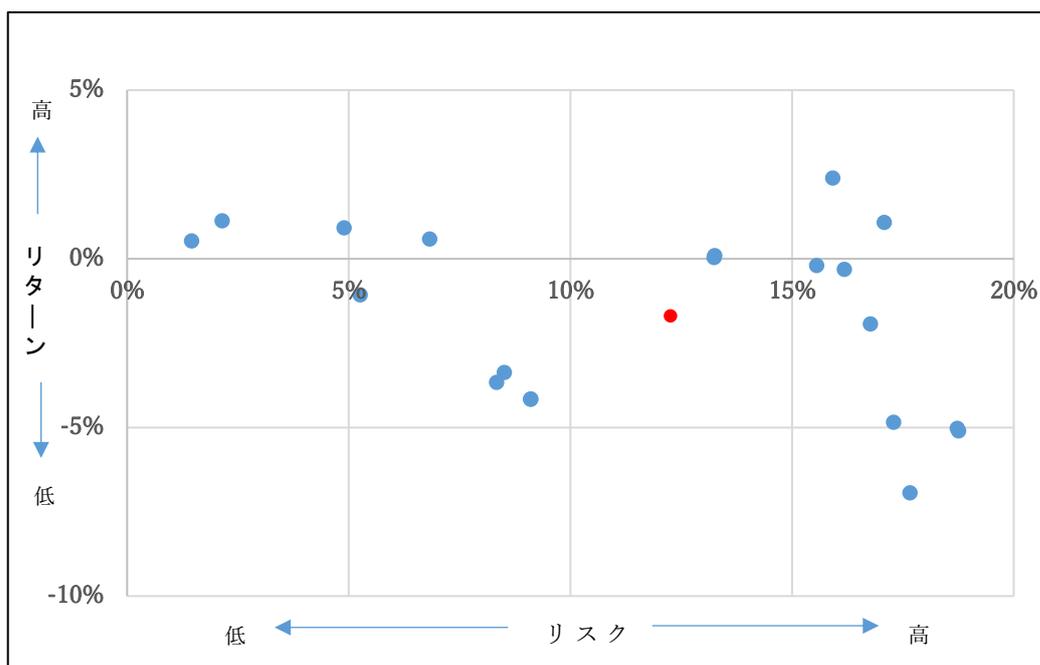
NO	銘柄名	リスク	リターン
①	MHAM トリニティオープン (毎月決算型)	6.79%	4.89%
②	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	17.90%	9.21%
③	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)	17.37%	2.89%
④	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース	16.80%	12.36%
⑤	MHAM 株式インデックスファンド 225	16.42%	9.49%
⑥	ワールド・ソブリンインカム	3.99%	1.77%
⑦	グローバル好配当株オープン	15.26%	14.19%
⑧	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	19.54%	16.57%
⑨	MHAM J-REITインデックスファンド (毎月決算型)	14.70%	5.89%
⑩	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	9.80%	2.08%
⑪	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	1.20%	-0.19%
⑫	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	16.06%	21.09%
⑬	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	7.45%	2.87%
⑭	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	16.15%	21.21%
⑮	コア資産形成ファンド	2.97%	0.68%
⑯	MHAM J-REITインデックスファンド (年1回決算型)	14.72%	5.95%
⑰	J-REIT・リサーチ・オープン (年2回決算型)	14.53%	6.65%
⑱	ニッセイ日経225インデックスファンド	16.44%	9.84%
⑳	米国連続増配成長株オープン	15.24%	15.09%
	バランスセレクト30	4.52%	3.33%
	残高加重平均値 (●印)	13.16%	8.01%

2021年3月末基準



残高加重平均値 (●印)	リスク	リターン
	12.86%	6.27%

2020年3月末基準



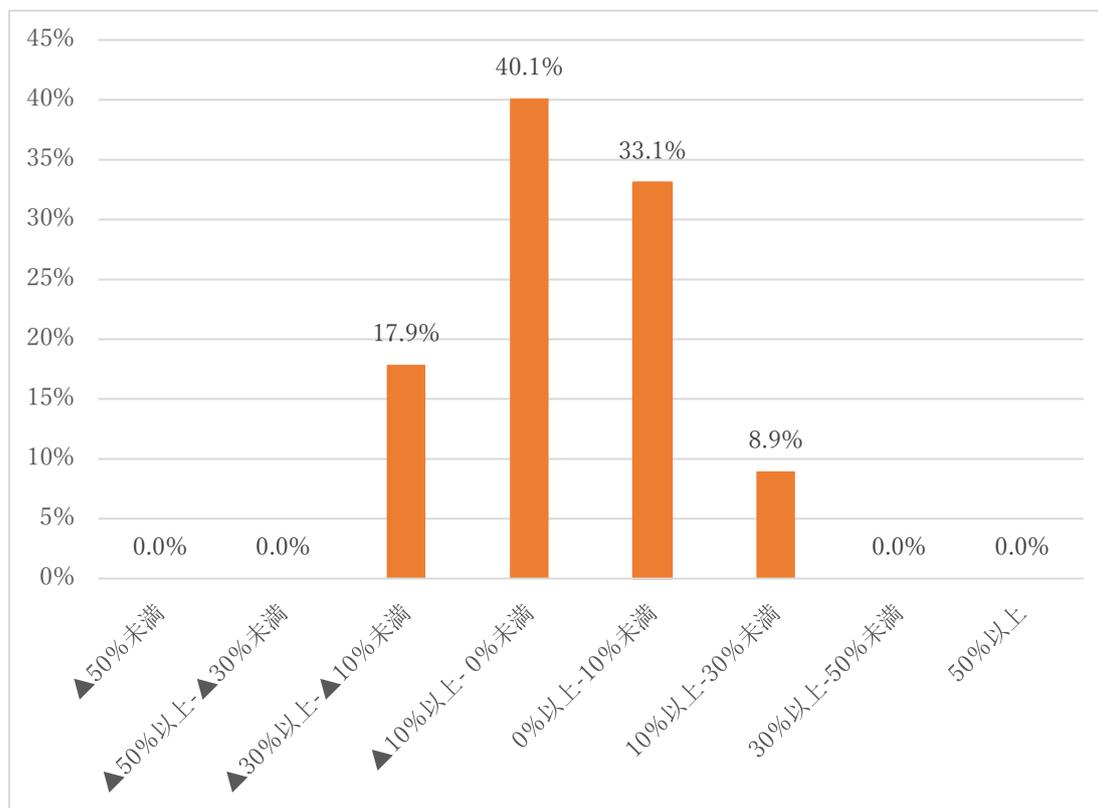
残高加重平均値 (●印)	リスク	リターン
	12.26%	-1.70%

外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」につきまして、2022年3月末を基準とした以下の2指標を公表いたします。

【運用評価別顧客比率】

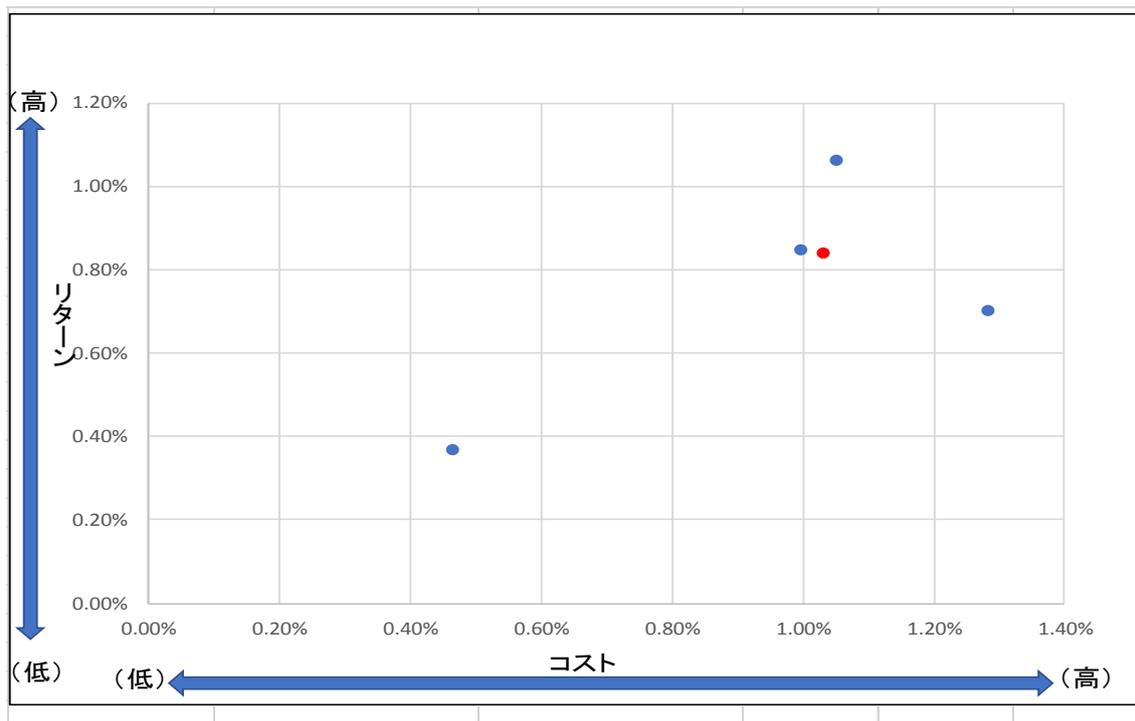
2022年3月末基準



当行が保険募集を行ったご契約のうち、個人のお客さまの外貨建一時払保険の契約につきまして、基準日時点の保有契約の運用評価を算出し、運用評価別に比率を示したものです。

【銘柄別コスト・リターン】

2022年3月末基準



基準日時点で保険契約開始から60か月以上の契約が存在する外貨建一時払保険4銘柄について、銘柄ごとのコストとリターンの関係を示した指標です。(●印は加重平均値)

	銘柄名	コスト	リターン
①	しあわせ、ずっと	0.99%	0.85%
②	たのしみ、ずっと	1.05%	1.07%
③	みらい、そだてる	0.46%	0.37%
④	えがお、ひろがる	1.28%	0.71%
	加重平均値(●印)	1.03%	0.84%

以上

本件に関するお問い合わせ先
 島根銀行 営業推進グループ
 担当：内田 TEL (0852) 24-1241