

お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針に係る 成果指標（KPI）について（2023年度）

2024年9月

みちのく銀行では、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく活動を評価・検証するための取組状況および成果指標（K P I）を定期的に作成し、公表しております。

今般、2023年度の取組状況および成果指標（K P I）の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

当行では今後も取組状況を定期的に検証し、商品・サービスの向上に向けた取り組みを実施してまいります。

目次

1. お客様の最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料の明確化
4. 重要な情報のわかりやすいご提供
5. お客様にふさわしいサービスのご提供
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

[共通KPI]

- (投資信託) 投資信託損益別顧客比率 (P 4)
- (投資信託) 投資信託預かり販売上位20銘柄コスト・リターン (P 22)
- (投資信託) 投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン (P 23)
- (外貨建保険) 外貨建保険運用評価別顧客比率 (P 5)
- (外貨建保険) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン (P 25)

～共通KPIとは～

お客様が良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶ上で比較することができる統一的な指標。

1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

業務運営方針

1. 「お客様の最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識の取得・スキルの向上に継続的に取り組み、お客様のニーズに応じた良質な商品・サービスの提供等、お客様の保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。
2. 「お客様本位の業務運営」が当行の企業文化として定着するよう努めてまいります。

具体的な取組

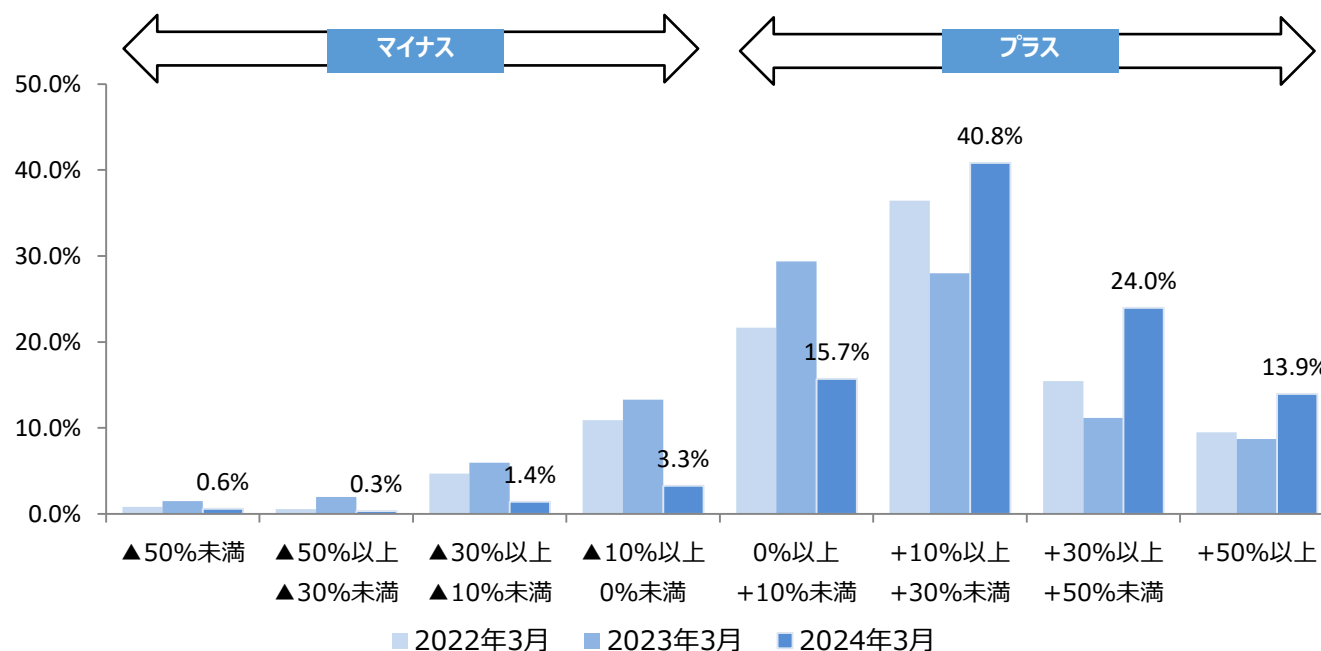
- ① お客様に最適な金融商品やサービスを提案し、お客様の期待にお応えするために必要となる知識・スキルを高めるため、従業員への研修や勉強会、公的資格（FP技能士等）の取得支援や資格制度の充実等に努めてまいります。
- ② お客様の資産状況、投資経験、知識および取引目的・ニーズ等をお伺いしたうえで、お客様の最善の利益の実現につながる金融商品・サービスを提供するため、ライフプランに寄り添った資産管理のアプローチ等によるコンサルティング提案に努めてまいります。
- ③ お客様の資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法、および保有する資産を“守りと攻め”の部分に分けて運用する「コア・サテライト戦略」等による資産分散を提案いたします。
- ④ お客様の属性にそぐわない特定の金融商品等を、合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないよう運用してまいります。また、お客様に最適な提案や販売が行われているかについて、本部によるモニタリング等の適切な管理を実施いたします。

1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標① (比較可能な共通KPI)

■ 投資信託運用損益別お客様比率 [共通KPI]

2024年3月末時点で投資信託の運用損益がプラスになっているお客様の割合は94.4%となり、前年比で17.2ポイント上昇しました。



| 運用損益率 | マイナス | プラス |
|----------|-------|-------|
| 2022年3月末 | 17.0% | 83.0% |
| 2023年3月末 | 22.8% | 77.2% |
| 2024年3月末 | 5.6% | 94.4% |

※2024年3月末(基準日)までの「トータルリターン」を基準日時点の評価金額で除して損益率を算出。

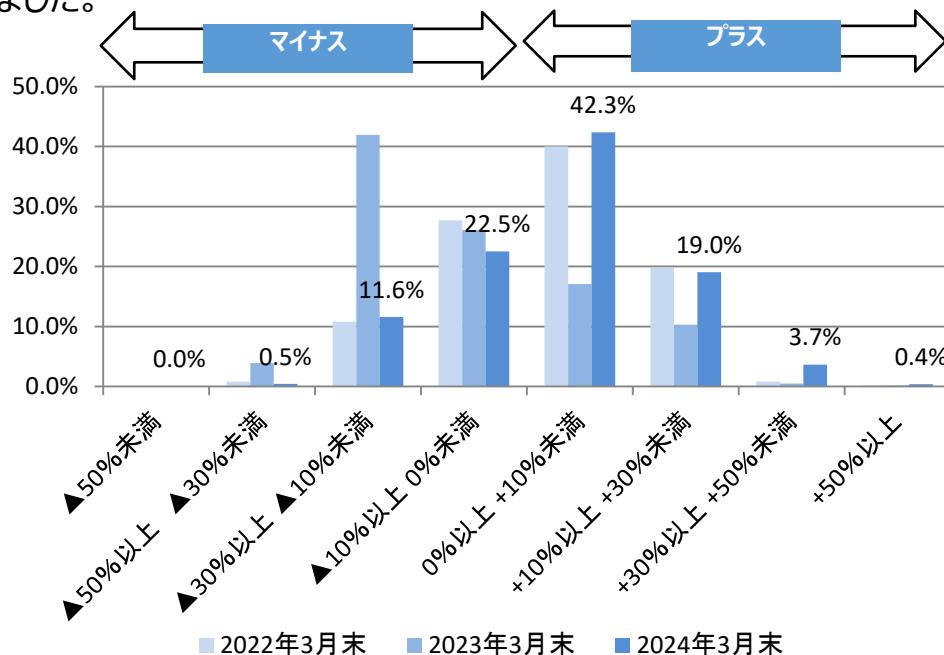
| 損益区分 | ▲50%未満 | ▲50%以上 ▲30%未満 | ▲30%以上 ▲10%未満 | ▲10%以上 0%未満 | 0%以上 +10%未満 | +10%以上 +30%未満 | +30%以上 +50%未満 | +50%以上 |
|----------|--------|---------------|---------------|-------------|-------------|---------------|---------------|--------|
| 2022年3月末 | 0.8% | 0.6% | 4.7% | 10.9% | 21.7% | 36.4% | 15.5% | 9.5% |
| 2023年3月末 | 1.5% | 2.0% | 6.0% | 13.3% | 29.4% | 28.0% | 11.2% | 8.7% |
| 2024年3月末 | 0.6% | 0.3% | 1.4% | 3.3% | 15.7% | 40.8% | 24.0% | 13.9% |

1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標② (比較可能な共通KPI)

■外貨建保険運用評価別お客様比率 [共通KPI]

2024年3月末時点で外貨建保険の運用損益がプラスになっているお客様の割合は65.4%となり、前年比で37.3ポイント上昇しました。



| 運用損益率 | マイナス | プラス |
|----------|-------|-------|
| 2022年3月末 | 39.2% | 60.8% |
| 2023年3月末 | 71.9% | 28.1% |
| 2024年3月末 | 34.6% | 65.4% |

※2024年3月末(基準日)に外貨建保険を保有しているお客様の購入時以降のリターン分布を示したグラフ・表です。

| 損益区分 | ▲50%未満 | ▲50%以上 ▲30%未満 | ▲30%以上 ▲10%未満 | ▲10%以上 0%未満 | 0%以上 +10%未満 | +10%以上 +30%未満 | +30%以上 +50%未満 | +50%以上 |
|----------|--------|---------------|---------------|-------------|-------------|---------------|---------------|--------|
| 2022年3月末 | 0.0% | 0.8% | 10.8% | 27.7% | 40.0% | 19.8% | 0.8% | 0.2% |
| 2023年3月末 | 0.0% | 3.9% | 41.9% | 26.1% | 17.1% | 10.3% | 0.5% | 0.2% |
| 2024年3月末 | 0.0% | 0.5% | 11.6% | 22.5% | 42.3% | 19.0% | 3.7% | 0.4% |

※ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の歳には保険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、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、一定額の解約控除額等により、一時払い保険料を下回る場合があります。

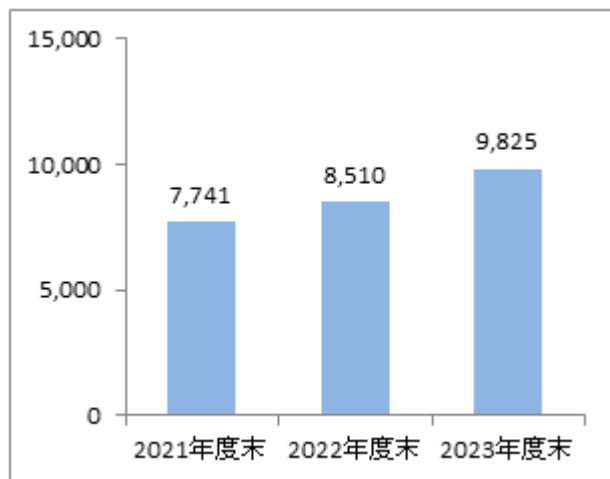
※ 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨を受け取る場合の評価とは異なります。

1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

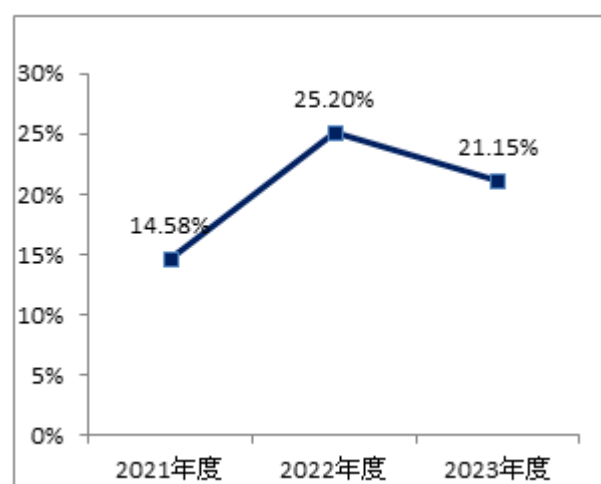
長期・積立・分散投資の推進①

新NISA制度の開始に伴い、解約が増加し、積立投信の割合、平均保有年数が減少したものの、積立投信の利用先は増加しています。

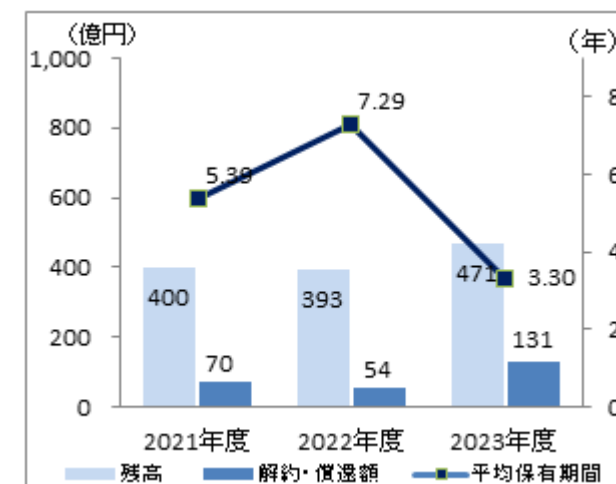
■ 積立投信ご利用先数 (人)



■ 投資信託販売額に占める積立投信の割合



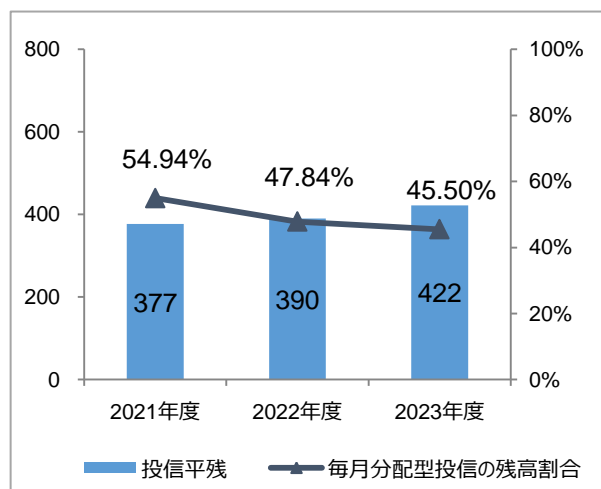
■ 投資信託の平均保有年数



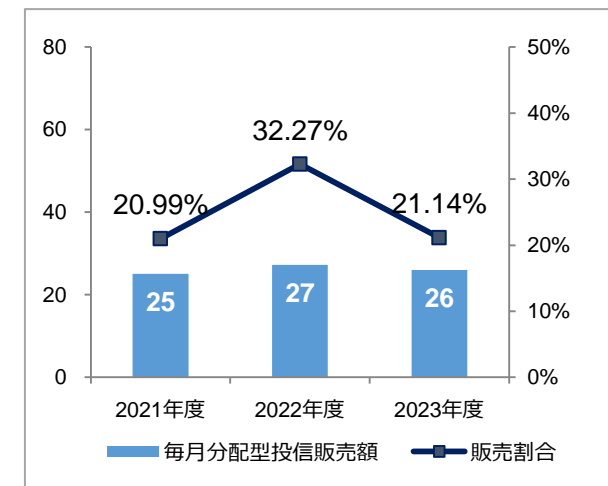
■ 「NISA」利用口座数および残高

| | 口座数 | 残高 (百万円) |
|---------|--------|----------|
| 2021年度末 | 15,222 | 14,177 |
| 2022年度末 | 15,624 | 14,496 |
| 2023年度末 | 15,221 | 17,727 |

■ 「毎月分配型」投資信託の残高 (億円) 割合



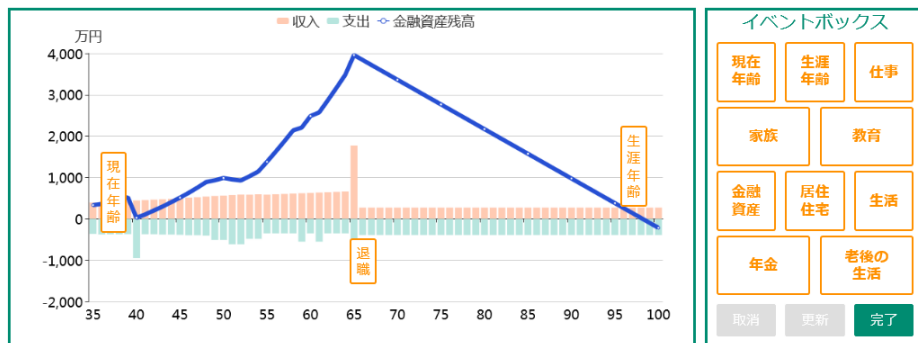
■ 「毎月分配型」投資信託の販売額 (億円) 割合



1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

長期・積立・分散投資の推進②

お客様のライフプランや許容できるリスクなどのご意向をお聞きしたうえで、お客様に適した運用手法の提案を行います。また、商品の提案にあたっては、資産を安定的に運用する「守りの投資」と、積極的に運用する「攻めの投資」部分に分けて考え、お客様のリスク許容度にあったバランスのとれたポートフォリオを構築できるような提案活動を行っております。

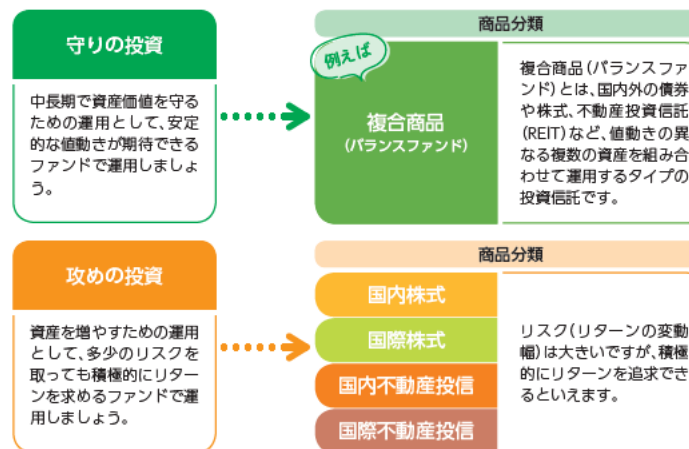


| 診断と提案 | | 数値表 | | | | | | | | 現時点での必要保険金額 | |
|-------|---------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| 世帯主名 | | 現在年齢 2020 | 7年後 2027 | 14年後 2034 | 21年後 2041 | 28年後 2048 | 35年後 2055 | 42年後 2062 | 49年後 2069 | 56年後 2076 | 生涯年齢 2085 |
| ご本人 | 年齢 | 35歳 | 42歳 | 49歳 | 56歳 | 63歳 | 70歳 | 77歳 | 84歳 | 91歳 | 100歳 |
| | ライフイベント | | 住宅購入 (40歳) | | | | 退職 (65歳) | | | | |
| 配偶者 | 年齢 | 33歳 | 40歳 | 47歳 | 54歳 | 61歳 | 68歳 | 75歳 | 82歳 | 89歳 | 98歳 |
| | ライフイベント | | | | | | | | | | |
| 子供1 | 年齢 | 5歳 | 12歳 | 19歳 | 26歳 | 33歳 | 40歳 | 47歳 | 54歳 | 61歳 | 70歳 |
| | ライフイベント | 幼稚園 | 小学校 | 大学 | | | | | | | |
| 子供2 | 年齢 | 3歳 | 10歳 | 17歳 | 24歳 | 31歳 | 38歳 | 45歳 | 52歳 | 59歳 | 68歳 |
| | ライフイベント | | | | | | | | | | |



※上記はあくまでイメージです。出所:ピクテ・ジャパン株式会社

「守りの投資」と「攻めの投資」



※上記は一例であり、将来における運用成果を保証、示唆するものではありません。

1. お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「(注)1」)、「原則6」「(注5)1」)

行内研修等の実施状況

金融商品の取扱者に対しては、行内研修や勉強会、臨時指導・モニタリング等の実施による知識・スキル向上に取り組んでおります。

■ 行内研修等の実施状況

個人向けコンサルティング初級研修

金融商品販売に初めて従事した者を対象とした「基本的事務フロー」と「お客様へのアプローチ手法」の習得を目指すために実施しております。

相続実践研修

相続分野に係る専門知識の向上を目的として、実施しております。

対人折衝スキル研修

コンサルティングセールスの実践を目的として、ヒアリング能力および提案力の向上に関する研修を実施しております。

新商品勉強会

投資信託や保険等の新商品導入の際に、商品基礎知識・想定顧客層等を学び、お客様のご意向に沿った提案ができる顧客説明体制を整備しております。

■ 本部モニタリング実施概要

対象者

- 高齢者：満70歳以上の高齢顧客
- 事業性融資先
- その他顧客

対象取引

- 株式投資信託
- 保険窓販

本部によるモニタリング（具体的なチェック項目）

- ・ 適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか。
- ・ 過去の実績と比較し、頻度、金額、商品等に問題とみられるような取引をしていないか。
- ・ 合理性のある取引か。
- ・ 短期間に頻繁に売買をしていないか。
- ・ 顧客自身の意向、判断にもとづいた取引となっているか。
- ・ リスクの高い商品となっていないか。

2. 利益相反の適切な管理 (「原則3」「注」)

業務運営方針

お客さまのお取引における利益相反の可能性を適切に把握し、管理する体制を整備いたします。

具体的な取組

- ① 金融商品等のご契約に際して当行が受け取る販売手数料や代理店手数料等について、説明を適切に行ってまいります。
- ② 当行が定める「利益相反管理方針（規程）」等に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう適切に対応してまいります。

※なお、当行では公表日時点におきまして、利益相反の可能性を判断するにあたって注意を要する、「商品提供会社」を有しておりません。

※利益相反に関する対応方針は、当行ホームページをご参照ください。
<https://www.michinokubank.co.jp/rieki.html>

2. 利益相反の適切な管理 (「原則3」「注」)

当行は、利益相反の弊害を防止する観点から、販売状況を検証することにより適切に管理しております。

- 当行と資本関係のある投信会社、保険会社はございません。また、当行のグループ会社に販売商品
を供給する会社や販売商品を運用する部門はございません。
- 当行では、手数料の多寡に係わらず、お客さまのニーズにあった商品を幅広くご提案しています。

投資信託販売上位5ファンド

| | ファンド名 | 投信会社名 | 販売手数料率 (税込み) |
|---|-------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 次世代米国代表株ファンド (愛称：メジャー・リーダー) | 三菱UFJアセットマネジメント | 3.30% |
| 2 | 野村未来トレンド発見ファンド Dコース (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型 | 野村アセットマネジメント | 3.30% |
| 3 | グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型) | 日興アセットマネジメント | 3.30% |
| 4 | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07 (愛称：ぜんぞう2307) | あおぞら投信 | 2.20% |
| 5 | ダイワ・U S - R E I T オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし) | 大和アセットマネジメント | 3.30% |

生命保険販売上位5商品

| | 商品名 | 保険会社 | 代理店手数料 (※) | |
|---|-----------------|--------------------|---------------|----------------|
| | | | 初年度 | 契約継続 (累計) |
| 1 | プレミアジャーニー (円貨) | 第一フロンティア生命 | 0.4~ 1.6% | — |
| 2 | おおきな、まごころ2 (外貨) | 三井住友海上プライマリー 生命 | 2.0~ 4.7% | 0.7~ 0.8% |
| 3 | 生涯プレミアムワールド5 | T & Dフィナンシャル生命 | 2.5~ 5.0% | 0.3% |
| 4 | プレミアカレンシー3 (外貨) | 第一フロンティア生命 | 1.0~ 4.0% | 0.15~ 0.35% |
| 5 | しあわせ、ずっと3 | 三井住友海上プライマリー 生命 | 3.0~ 4.8% | 0.5% |

※ 代理店手数料は募集および契約の維持・管理に対する対価として、基本保険金額に上記手数料率を乗じた額を引受保険会社から受け取ります。なお、適用となる手数料率は、募集時の契約条件 (利率・契約時年齢等) で異なります。

3. 手数料の明確化 (「原則4」)

業務運営方針

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要な情報について、適切にわかりやすく説明してまいります。

具体的な取組

- ① 手数料その他の費用の詳細につきましては、タブレット端末を用いた説明の他、商品パンフレットや、各商品の設計書、契約締結前交付書面（目論見書等）等により適切にわかりやすく説明してまいります。
- ② 同一あるいは類似した商品について、手数料その他の費用の詳細および手数料率等が異なる場合は、お客さまが各金融商品を比較検討できるよう、重要情報シートや商品パンフレット・契約締結前交付書面等を用い、適切にわかりやすく説明してまいります。
- ③ 手数料その他の費用は、事務関連費用や人件費等の費用を総合的に勘案し設定しております。

3. 手数料の明確化 (「原則4」)

手数料の明確化①

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要情報について、各種ツールを活用し、適切にわかりやすく説明します。

■ 投資信託ラインナップ (冊子)



PART 3 みちのく ファンドラインナップ

| ファンド名 投信委託会社 | ファンドの特色 | 主なリスク | 分配金 コース | 積立 取付 | 申込手数料(税込) | | | 信託報酬 (税込) | 信託財産 留保額 |
|----------------------------------------|--------------------------|----------|------------|----------|-----------|-------|-------|--------------|-------------|
| | | | | | 店頭 | IB投信 | 積立※1 | | |
| の指数(円換算ベース)の動きに連動 を目的とします。 | 価格 金利 為替 流動性 信用 カントリー | 新興 市場 | 0 | 0 | 2.20% | 1.54% | 1.76% | 年0.484% | なし |
| 外国国の企業株を取引所に上場されて クズ企業連の株式に投資を行います。 | 価格 金利 為替 流動性 信用 カントリー | 先進 市場 | 0 | 0 | 3.30% | 2.31% | — | 年1.936% | なし |
| 増設の中から、ゼロ・コンククト・ビ ジネス)買進企業連の株式などに投 | 価格 金利 為替 流動性 信用 カントリー | 新興 市場 | 0 | 0 | 3.30% | 2.31% | — | 年1.7985% | なし |

投資信託にかかる費用

お客さまにご負担いただく手数料や費用には、購入時手数料など直接ご負担いただくものと、信託報酬など間接的にご負担いただくものがございます。料率などは各商品ごとに異なりますので、詳しくは各商品の「投資信託説明書(交付目録見書)」、および「目録見書補完書面」にてお確かめください。

| 購入時 | 申込手数料 | 商品および関連する投資環境の説明・情報提供、事務手続き等の対価として、購入時に販売会社に対して支払います。 ※お申込手数料に関する詳細は、裏表紙をご覧ください。 |
|-------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運用期間中 | 信託報酬 | 投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用のことです。販売会社、投信委託会社、信託銀行等の運営にかかわる会社に支払われます。ファンドごとに料率が定められ、日割り換算で計算されファンドの信託財産から毎日差し引かれます。 計算式 純資産総額 × 信託報酬率(%) 例) 信託報酬率 2.20%(税込)の投資信託を1,000,000円購入後、1年間保有し、その保有資産総額の変動がなかった場合、1,000,000円×2.20%(税込)=22,000円(1年当たり概算額) |
| 換金時 | 信託財産留保額 | 中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらいますので、ファンドを解約する際、基準面額より信託財産留保額が差し引かれます。 ※信託財産留保額は、一定の料率などで計算されます。ファンドによって、差し引かれるものと差し引かれない場合があります。 |
| | その他の費用 | 保有期間中、信託報酬のほか、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を売買する際に発生する売買委託手数料や信託事務の諸費用などが信託財産から差し引かれます。 |

※上記費用の合計金額、計算方法については、ファンド、運用状況、保有期間などによって異なるため、表示することはできません。

| 申込手数料(税込) | | | 信託報酬 (税込) | 信託財産 留保額 |
|-----------|-------|-------|--------------|-------------|
| 店頭 | IB投信 | 積立※1 | | |
| 2.20% | 1.54% | 1.76% | 年0.484% | なし |
| 3.30% | 2.31% | — | 年1.936% | なし |

3. 手数料の明確化 (「原則4」)

手数料の明確化②

■ 保険

保険のご提案にあたっては、保険商品ごとに定められたパンフレット（商品概要説明書）を用いて、契約の維持・継続にかかる費用やその他発生する費用等について詳しく説明しています。

この保険に係わる費用はつぎの合計となります

| 項目 | 費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------|------|------|------|------|------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------|------|------|------|------|------|
| 保険期間中 ご契約の維持等に 必要な費用 | 積立利率は、「ご契約の維持等に必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めております。したがって、保険期間中に新たに您負担いただく費用はありません。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約または 減額をした場合 解約または 減額をした場合に 必要な費用 | <p>契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じてつぎの解約控除率(下表)がかかります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年未満</th> <th>1年以上 2年未満</th> <th>2年以上 3年未満</th> <th>3年以上 4年未満</th> <th>4年以上 5年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>6.0%</td> <td>5.4%</td> <td>4.8%</td> <td>4.2%</td> <td>3.6%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>5年以上 6年未満</th> <th>6年以上 7年未満</th> <th>7年以上 8年未満</th> <th>8年以上 9年未満</th> <th>9年以上 10年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>3.0%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。</p> | 経過年数 | 1年未満 | 1年以上 2年未満 | 2年以上 3年未満 | 3年以上 4年未満 | 4年以上 5年未満 | 解約控除率 | 6.0% | 5.4% | 4.8% | 4.2% | 3.6% | 経過年数 | 5年以上 6年未満 | 6年以上 7年未満 | 7年以上 8年未満 | 8年以上 9年未満 | 9年以上 10年未満 | 解約控除率 | 3.0% | 2.4% | 1.8% | 1.2% | 0.6% |
| 経過年数 | 1年未満 | 1年以上 2年未満 | 2年以上 3年未満 | 3年以上 4年未満 | 4年以上 5年未満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約控除率 | 6.0% | 5.4% | 4.8% | 4.2% | 3.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 経過年数 | 5年以上 6年未満 | 6年以上 7年未満 | 7年以上 8年未満 | 8年以上 9年未満 | 9年以上 10年未満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約控除率 | 3.0% | 2.4% | 1.8% | 1.2% | 0.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 保険料のお払込や 保険金等のお受取を 外貨で行なう場合 | 外貨の取扱いに 必要な費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年金支払移行特約 (I型)、新選抜年金 支払特約、介護認知症 年金支払移行特約に より年金をお受取に なる場合 | 年金の支払管理 等に必要な費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT&Dフィナンシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、ご契約時には定まっておられません。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。

※目標値到達時継続プランへ変更する場合は、変更日から10年未満で解約・減額される際、経過年数に応じてつぎの解約控除率がかかります。解約控除率は変更日に定める率を用いるため、ご契約時には定まっておられません。

諸費用について

●「生涯プレミアムワールド5」にかかわる費用はつぎの合計となります。

| 項目 | 費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------|------|------|------|------|------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------|------|------|------|------|------|
| 保険期間中 ご契約の維持等に 必要な費用 | 積立利率は、「ご契約の維持等に必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めております。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約または 減額をした場合 解約または 減額をした場合に 必要な費用 | <p>契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じてつぎの解約控除率(下表)がかかります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年未満</th> <th>1年以上 2年未満</th> <th>2年以上 3年未満</th> <th>3年以上 4年未満</th> <th>4年以上 5年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>6.0%</td> <td>5.4%</td> <td>4.8%</td> <td>4.2%</td> <td>3.6%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>5年以上 6年未満</th> <th>6年以上 7年未満</th> <th>7年以上 8年未満</th> <th>8年以上 9年未満</th> <th>9年以上 10年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>3.0%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。</p> | 経過年数 | 1年未満 | 1年以上 2年未満 | 2年以上 3年未満 | 3年以上 4年未満 | 4年以上 5年未満 | 解約控除率 | 6.0% | 5.4% | 4.8% | 4.2% | 3.6% | 経過年数 | 5年以上 6年未満 | 6年以上 7年未満 | 7年以上 8年未満 | 8年以上 9年未満 | 9年以上 10年未満 | 解約控除率 | 3.0% | 2.4% | 1.8% | 1.2% | 0.6% |
| 経過年数 | 1年未満 | 1年以上 2年未満 | 2年以上 3年未満 | 3年以上 4年未満 | 4年以上 5年未満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約控除率 | 6.0% | 5.4% | 4.8% | 4.2% | 3.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 経過年数 | 5年以上 6年未満 | 6年以上 7年未満 | 7年以上 8年未満 | 8年以上 9年未満 | 9年以上 10年未満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 解約控除率 | 3.0% | 2.4% | 1.8% | 1.2% | 0.6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 保険料のお払込や保険金等のお受取を外貨で行なう場合 | 外貨の取扱いに 必要な費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年金支払移行特約 (I型)、新選抜年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により年金をお受取になる場合 | 年金の支払管理 等に必要な費用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT & Dフィナンシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、ご契約時には定まっておられません。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。

※目標値到達時継続プランへ変更する場合は、変更日から10年未満で解約・減額される際、経過年数に応じてつぎの解約控除率がかかります。解約控除率は変更日に定める率を用いるため、ご契約時には定まっておられません。現時点の解約控除率は3.5%から経過年数に応じて毎年0.35%ずつ低減します。なお、解約控除率は将来変更となる可能性があります。

代理店手数料について

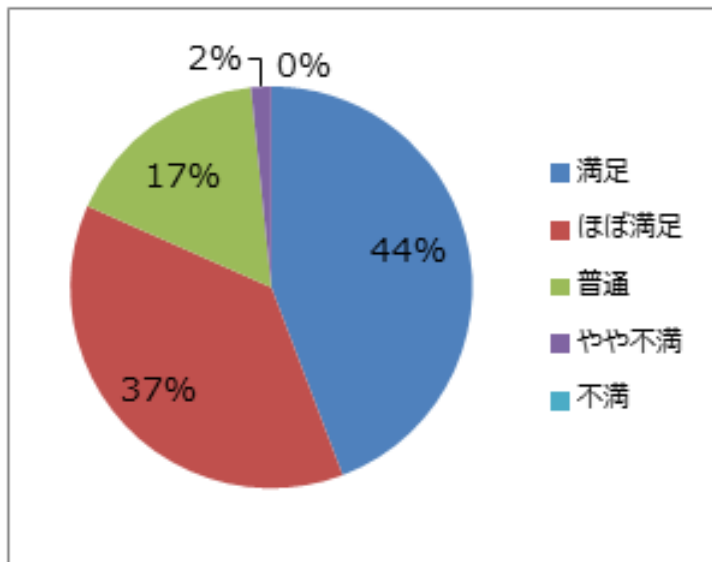
●代理店手数料は、契約時のお客さまへの商品やリスクの説明等、ならびに契約期間中のアフターフォロー等の対価として、基本保険金額に次の率を乗じた金額が、引当保険会社から専集代理店に対して支払われます。代理店手数料は、諸費用に追加して、お客さまに別途ご負担いただくものではありません。

| 被保険者の契約年齢 | 初年度手数料 | 契約継続手数料 (第2～7年保険年度) |
|-----------|--------|---------------------|
| 40～69歳 | 5.00% | 0.05% |
| 70～79歳 | 4.00% | |
| 80～84歳 | 2.50% | |
| 85～90歳 | | |

※目標値到達時継続プランへ変更する場合は、変更日の被保険者の年齢が70歳未満の場合は3.0%を、70歳以上の場合は1.0%を、変更日の基本保険金額にそれぞれ乗じた金額となります。目標値到達時継続プランへ変更する場合は代理店手数料は将来変更となる可能性があります。

3. 手数料の明確化 (「原則4」)

手数料・費用等の説明に関するお客さまアンケート結果



※地銀協主催のN P S (Net Promoter Score) アンケート結果の抜粋

当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者の**商品に関する手数料・費用等の説明**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**81%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|--------|-----|------|-----|------|----|
| 2021年度 | 42% | 39% | 17% | 2% | 0% |
| 2022年度 | 42% | 38% | 18% | 2% | 0% |
| 2023年度 | 44% | 37% | 17% | 2% | 0% |

4. 重要な情報のわかりやすいご提供 (「原則5」「注1」～「注5」)

業務運営方針

お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の基本的な利益、損失・その他のリスクや取引条件、お客さまにご負担いただく手数料、およびお客さまのニーズ・ご意向を踏まえたものであると当行が判断した理由等の重要な情報を、適切にわかりやすく説明いたします。

具体的な取組

- ① 重要な情報が記載され、かつ各金融商品の特性を容易に比較・検討することができる資料（重要情報シートを含む）や、当行ホームページ、タブレット端末を用いたシミュレーションを使用する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ② 複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、「商品概要説明書」等を活用することによりそれぞれの特性をわかりやすく説明するとともに、個別に購入できる場合にはその旨も併せて説明いたします。
- ③ お客さまの投資経験や金融知識等を踏まえるとともに、提供する情報を重要性に応じて区別したうえで、お客さまの投資判断に重要な影響をおよぼす情報（損失・その他のリスク、手数料等）については、特に強調するなど、明確かつ平易で誤解を招くことのないよう情報提供を行ってまいります。
- ④ お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の複雑さに見合った情報提供を行います。単純でリスクの低い金融商品は簡潔な情報提供に努める一方で、複雑またはリスクの高い金融商品は、リスクとリターンの関係といった基本的な構造の他、お客さまが同種の商品内容を比較することが容易となるよう、より丁寧な説明に努めてまいります。

4. 重要な情報のわかりやすいご提供

(「原則5」「注1」~「注5」)、「原則6」「注1」)

重要な情報のわかりやすいご提供②

■ 投資信託関連ツール

野村未来トレンド発見ファンドDコース (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型 (愛称: 先見の明)

直近情報 (更新日: 2024/07/26)

| | |
|-------|------------------------|
| 基準価額 | 11,637円 (-44円) |
| 純資産総額 | 491.80億円 (+0.74億円) |
| 最近分配金 | 400円 (決算日: 2024/07/16) |

累積リターン (更新日: 2024/06/30)

| | |
|-----|---------|
| 6カ月 | +33.50% |
| 1年 | +47.16% |
| 3年 | +72.63% |

※累積リターンは一定期間の実績をパーセンテージで示したものです。分配金を再投資したと仮定して計算され、販売手数料、収益分配金にかかる税金、換金時の費用と税控等は考慮されていません。※累積リターンは過去の運用実績であり、将来の運用実績を示現または保証するものではありません。

銘柄名をクリックすると当該銘柄のチャートが閲覧できます。
記事タイトルをクリックすると記事の本文が閲覧できます。

株式情報 | 為替情報 | 金利情報 | ニュース

株式情報ミニチャート

日経平均

| | |
|-----|-------------|
| 現在値 | 38,468.63 |
| 前日比 | +801.22 |
| 更新 | 07/29 15:00 |

上海総合 (中国)

| | |
|-----|----------|
| 現在値 | 2,890.90 |
| 前日比 | +4.16 |
| 更新 | 07/26 |

■ 資産運用啓蒙冊子「ライフプランガイドブック」

ライフステージにかかるお金はどれくらい?

ご自身の今後のライフイベントに置き換えて、「いつ」「何に」「いくら」必要に なかを把握し、しっかりとマネープランを立てましょう。

| | |
|------|----------|
| 結婚資金 | 約331万円 |
| 住宅資金 | 約3,463万円 |
| 教育資金 | 約1,081万円 |
| 老後資金 | 約27万円 |

また、約2,533万円

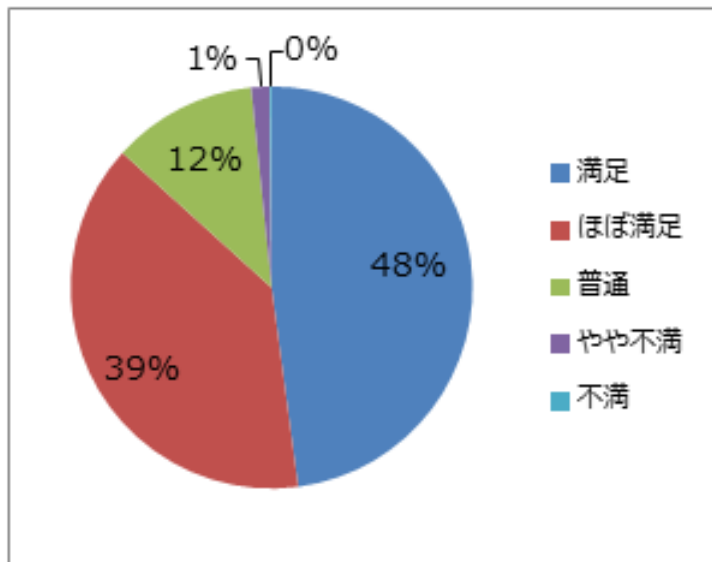
ライフプランに合わせたお金の色分け

1. 身あるお金を色分けしてみよう

- 「今すぐ必要なお金」を色分け (下記①-②の順)
- 「将来に必要なお金」を色分け (下記③-④の順)

4. 重要な情報のわかりやすいご提供 (「原則5」(注1)～(注5))

金融商品販売の説明に関するお客さまアンケート結果



※地銀協主催のN P S (Net Promoter Score) アンケート結果の抜粋

当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者がお客さまに**分かり易い説明をおこなっているか**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**87%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|--------|-----|------|-----|------|----|
| 2021年度 | 44% | 42% | 14% | 1% | 0% |
| 2022年度 | 45% | 40% | 14% | 1% | 0% |
| 2023年度 | 48% | 39% | 12% | 1% | 0% |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3)～(注5))

業務運営方針

- (1) お客様の資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を適切に把握し、お客様のご意向を踏まえたうえで、一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めてまいります。
- (2) お客様への提案にあたっては、当社が取り扱う各金融商品・サービスについて、横断的にその内容や特性、リスク等を十分比較する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- (3) ご契約後もお客様が安心してご契約を継続できるよう、取引環境の整備・充実を図ってまいります。

具体的な取組

- ① お客様がご自身の投資目的やリスク許容度等に応じて適切な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインナップの整備と見直しを随時実施いたします。なお、商品選定時には、商品選定・販売部門とは別の各管理部門による審査プロセスを経て選定いたします。
- ② 特に、複雑またはリスクの高い金融商品、複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、商品特性およびお客様の資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を踏まえたうえで、お客様にとってふさわしい商品であるか等について慎重に判断し、提案を控えさせていただく場合がございます。
- ③ ご高齢のお客様に対しては、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨、および即日での申込み引受は原則行わず、また申込み手続の際にはご家族にご同席いただきご理解を求める等、特に慎重かつ適切に対応してまいります。
- ④ 販売開始前の事前研修を適切かつ確実に実施し、新商品・サービスの内容を取扱担当者が確実に理解したうえで、お客様への販売・推奨を行うための社内態勢を整備してまいります。
- ⑤ 金融商品およびマーケット等に関する情報等、お客様が資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、「ご契約後のフォロー活動」や「資産運用に関するセミナー」等を開催いたします。また、投資を初めて行うお客様などに対しては、金融商品・サービスに関する基本的な仕組みや特性等の情報提供を積極的に行ってまいります。

※なお、当社では公表日時点におきまして、「金融商品の組成に携わる会社・部門等」を有しておりません。

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3)～(注5))

お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。

■新商品の導入状況 (2023年4月～2024年3月)

| 区分 | カテゴリ | 商品名 | 備考 |
|------|-------|--------------------------------------|------------|
| 投資信託 | 限定追加型 | One円建て債券ファンドⅢ 2023-07 | 2023年5月取扱い |
| | 限定追加型 | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07 | 2023年7月取扱い |
| | 限定追加型 | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2024-01 | 2024年1月取扱い |

※上記の他、銀行合併に向けて青森銀行取扱いファンド78本を導入

| 区分 | カテゴリ | 商品名 | 備考 |
|----|-----------|---------------|------|
| 保険 | 外貨建変額個人年金 | 夢のプレゼント2 | 一時払型 |
| | 外貨建定額終身 | ロングドリームGOLD 3 | 一時払型 |
| | 円建定額終身 | 夢のかたちプラス | 一時払型 |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3)～(注5))

お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。

■ 投資信託商品ラインナップ

| カテゴリ | 取扱商品数 | 比率 | |
|-------|---------|------|-----|
| 国内債券 | 4 | 3% | |
| 国内株式 | 15 | 12% | |
| 海外債券 | 32 | 25% | |
| 海外債券 | 先進国 | 18 | 14% |
| | 新興国 | 9 | 7% |
| | 先進国・新興国 | 5 | 4% |
| 海外株式 | 38 | 29% | |
| 海外株式 | 先進国 | 10 | 8% |
| | 新興国 | 9 | 7% |
| | 先進国・新興国 | 19 | 15% |
| 国内リート | 3 | 2% | |
| 海外リート | 6 | 5% | |
| バランス型 | 29 | 22% | |
| その他 | 2 | 2% | |
| 合計 | 129 | 100% | |

※インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1商品として記載。

■ 保険商品ラインナップ

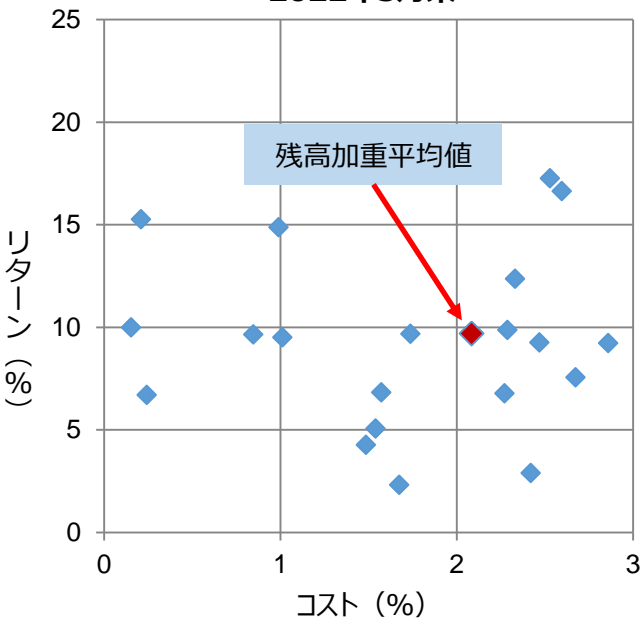
| カテゴリ | 取扱商品数 | 比率 | | |
|------|-------|------|-----|-----|
| 一時払 | 円建 | 8 | 38% | |
| | 円建 | 定額年金 | 2 | 9% |
| | | 定額終身 | 6 | 29% |
| | 外貨建 | 合計 | 13 | 62% |
| | | 定額年金 | 2 | 9% |
| | | 変額年金 | 1 | 5% |
| | | 定額終身 | 10 | 48% |
| 合計 | 21 | 100% | | |
| 平準払 | 定額年金 | 1 | 9% | |
| | 定額終身 | 2 | 18% | |
| | 医療 | 4 | 37% | |
| | がん | 3 | 27% | |
| | 介護 | 1 | 9% | |
| 合計 | 11 | 100% | | |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3) ~ (注5))

お客様にふさわしいサービスのご提供① (比較可能な共通KPI)

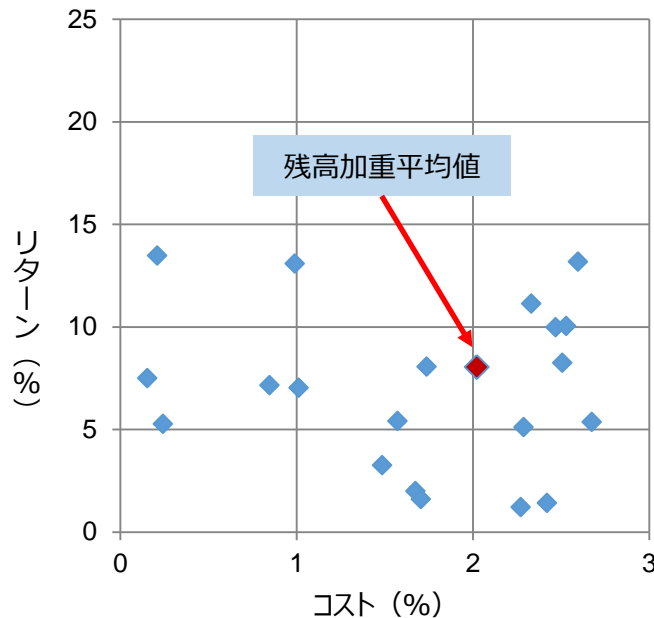
■ 投資信託預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターン[共通KPI]

2022年3月末



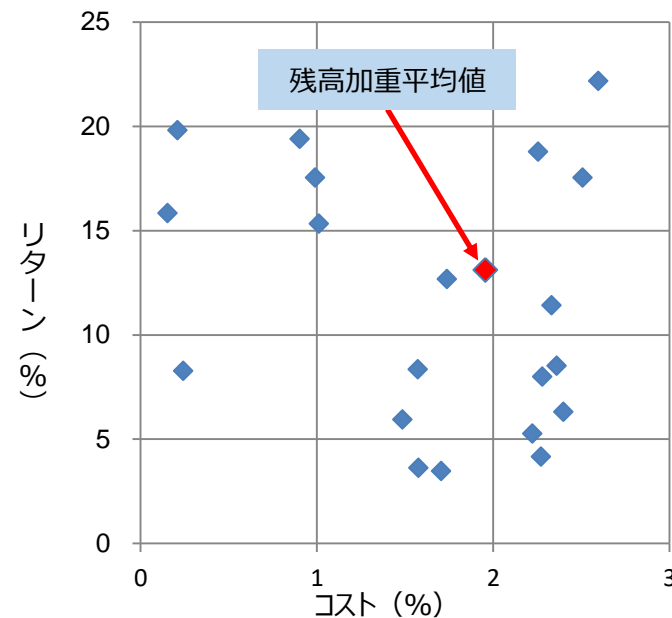
| 残高加重 | コスト | リターン |
|------|-------|-------|
| 平均値 | 2.08% | 9.70% |

2023年3月末



| 残高加重 | コスト | リターン |
|------|-------|-------|
| 平均値 | 2.02% | 8.05% |

2024年3月末



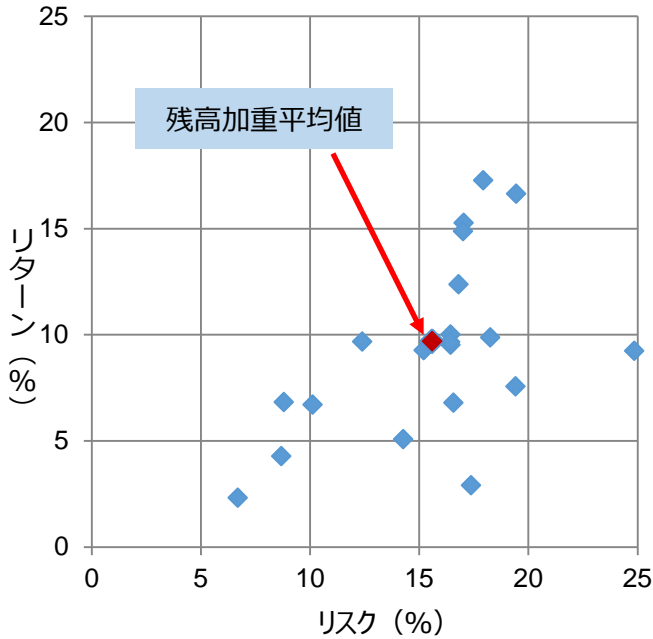
| 残高加重 | コスト | リターン |
|------|-------|--------|
| 平均値 | 1.96% | 13.12% |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3) ~ (注5)」)

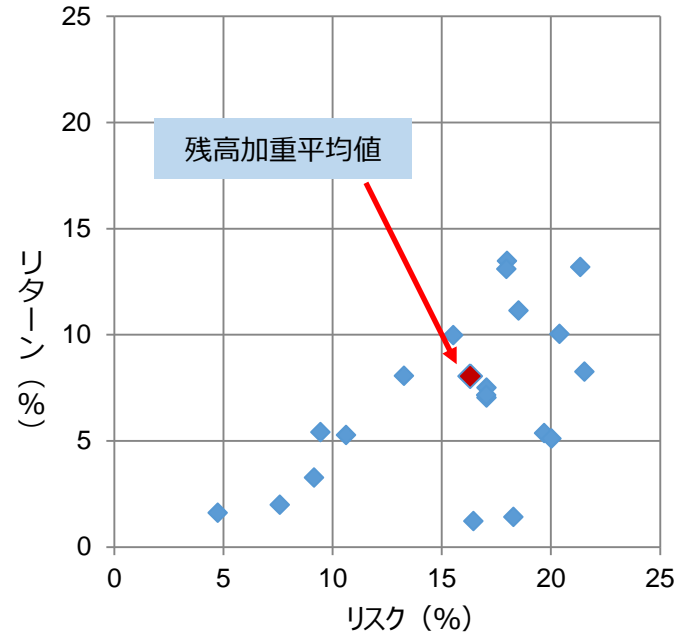
お客様にふさわしいサービスのご提供② (比較可能な共通KPI)

■ 投資信託預かり資産残高上位20銘柄のリスク・リターン[共通KPI]

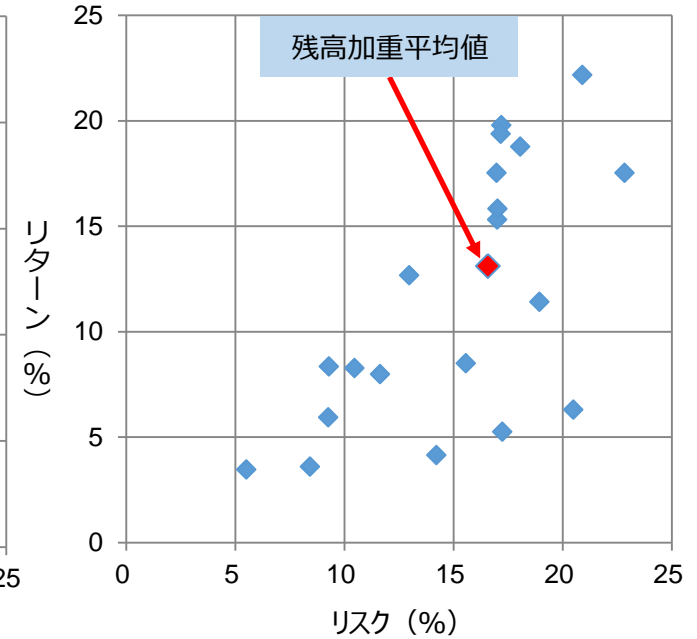
2022年3月末



2023年3月末



2024年3月末



| 残高加重 | リスク | リターン |
|------|--------|-------|
| 平均値 | 15.59% | 9.70% |

| 残高加重 | リスク | リターン |
|------|--------|-------|
| 平均値 | 16.30% | 8.05% |

| 残高加重 | リスク | リターン |
|------|--------|--------|
| 平均値 | 16.57% | 13.12% |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3)～(注5))

お客様にふさわしいサービスのご提供③

■ 投資信託預かり資産残高上位20銘柄

(単位：%)

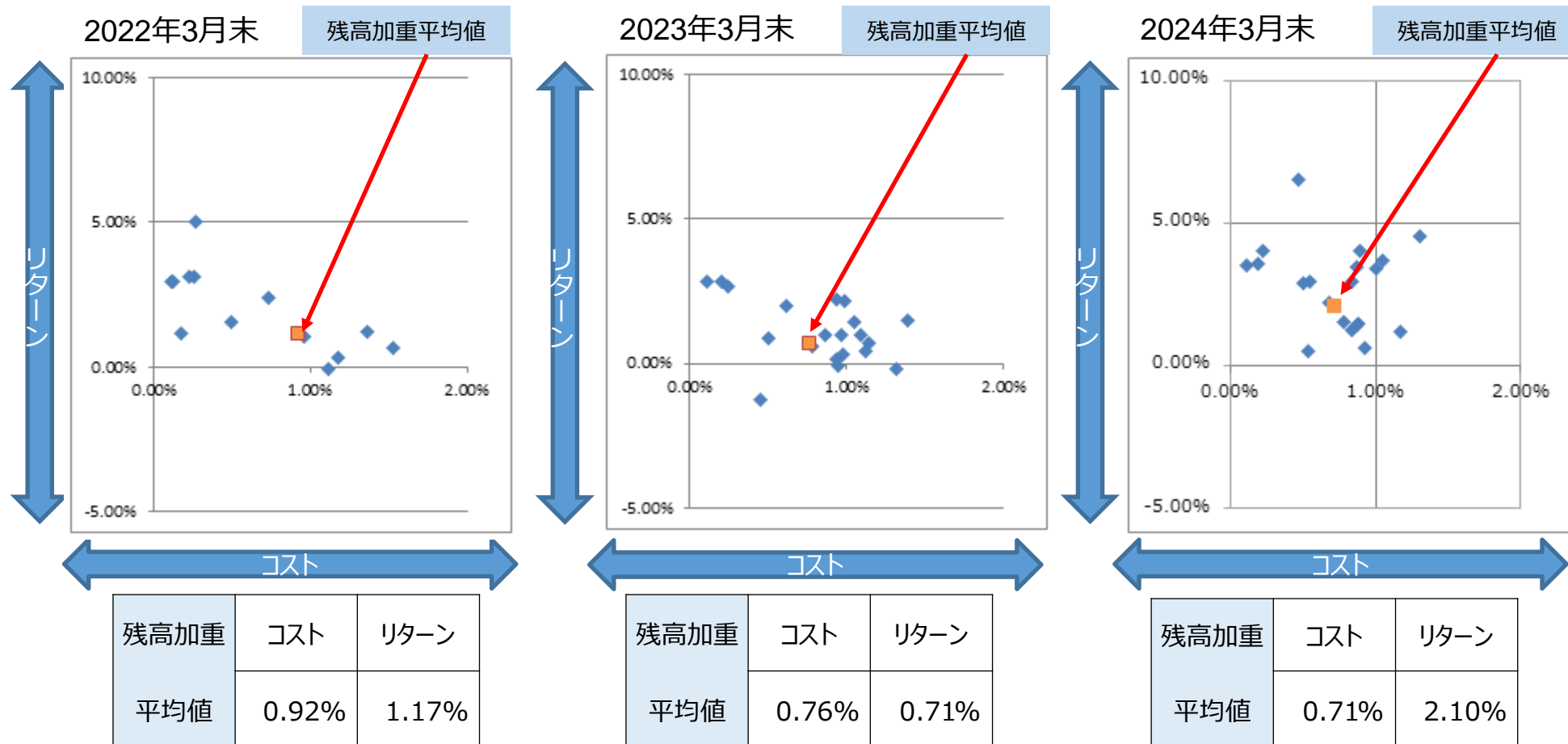
| | 銘柄名 | コスト | リスク | リターン |
|----|-------------------------------------------------|------|-------|-------|
| 1 | グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型) | 2.60 | 20.90 | 22.17 |
| 2 | ダイワ・U S - R E I T ・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし) | 2.33 | 18.94 | 11.41 |
| 3 | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) | 2.36 | 15.57 | 8.51 |
| 4 | 次世代米国代表株ファンド (愛称：メジャー・リーダー) | 2.26 | 18.06 | 18.78 |
| 5 | 日興インデックスファンド225 | 1.01 | 17.01 | 15.32 |
| 6 | 高金利先進国債券オープン (毎月分配型) (愛称：月桂樹) | 1.58 | 8.43 | 3.61 |
| 7 | のむらップ・ファンド (積極型) | 1.74 | 12.98 | 12.67 |
| 8 | ニッセイ健康応援ファンド | 2.27 | 14.22 | 4.15 |
| 9 | 財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49 | 9.27 | 5.94 |
| 10 | のむらップ・ファンド (普通型) | 1.57 | 9.29 | 8.35 |
| 11 | i F r e e 外国株式インデックス (為替ヘッジなし) | 0.21 | 17.19 | 19.80 |
| 12 | アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型) | 2.22 | 17.24 | 5.26 |
| 13 | i F r e e 日経225インデックス | 0.15 | 17.02 | 15.84 |
| 14 | グローバル・ソブリンオープン (毎月決算型) | 1.71 | 5.51 | 3.47 |
| 15 | 次世代通信関連 世界株式戦略ファンド (愛称：THE 5G) | 2.51 | 22.84 | 17.54 |
| 16 | 米国株式配当貴族 (年4回決算型) | 0.99 | 16.97 | 17.53 |
| 17 | i F r e e 8資産バランス | 0.24 | 10.46 | 8.27 |
| 18 | D I A Mワールド・リート・インカムオープン (毎月決算コース) (愛称：世界家主倶楽部) | 2.40 | 20.49 | 6.30 |
| 19 | S M Tグローバル株式インデックス・オープン | 0.90 | 17.16 | 19.39 |
| 20 | ライフ・ジャーニー (かしこく使うコース) (愛称：最高の人生の描き方) | 2.28 | 11.64 | 7.99 |

※2024年3月末時点で設定後5年以上の投資信託が対象

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」(注1)、(注3)～(注5))

お客様にふさわしいサービスのご提供④ (比較可能な共通KPI)

■外貨建保険銘柄別コスト・リターン [共通KPI]



※ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の歳には保険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、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、一定額の解約控除額等により、一時払い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換算しており、満期まで保有した場合や、外貨を受け取る場合の評価とは異なります。

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3) ~ (注5)」)

お客様にふさわしいサービスのご提供⑤ (比較可能な共通KPI)

■外貨建保険銘柄別コスト・リターン [共通KPI]

2022年3月末 (外貨建保険残高順)

| | 銘柄名 | コスト | リターン |
|------|--------------------------|-------|--------|
| 1 | しあわせ、ずっと | 0.96% | 1.03% |
| 2 | ライフロング・セレクト P G 2 | 0.73% | 2.39% |
| 3 | ライフロング・セレクト P G 3 | 0.91% | 1.18% |
| 4 | 一時払新個人年金保険 (U Sドル建) | 0.27% | 5.03% |
| 5 | 一時払新個人年金保険 (豪ドル建) | 0.25% | 3.11% |
| 6 | 予定利率市場連動型個人年金保険 (U Sドル建) | 0.17% | 1.16% |
| 7 | シリウスプラス | 0.11% | 2.94% |
| 8 | シリウスデュアル | 0.12% | 2.96% |
| 9 | シリウスハーモニー | 0.22% | 3.09% |
| 10 | 三大陸 | 0.49% | 1.57% |
| 11 | プレミアジャンプ | 1.11% | -0.06% |
| 12 | プレミアジャンプ2・年金 (外貨建) | 1.36% | 1.24% |
| 13 | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 1.17% | 0.32% |
| 14 | プレミアジャンプ2・終身 (外貨建) | 1.52% | 0.66% |
| 加重平均 | | 0.92% | 1.17% |

2023年3月末 (外貨建保険残高順)

| | 銘柄名 | コスト | リターン |
|------|--------------------|-------|--------|
| 1 | ライフロング・セレクト P G 3 | 0.78% | 0.60% |
| 2 | しあわせ、ずっと | 0.86% | 1.00% |
| 3 | ライフロング・セレクト P G 2 | 0.62% | 1.97% |
| 4 | やさしさ、つなぐ | 0.45% | -1.23% |
| 5 | 三大陸 | 0.50% | 0.89% |
| 6 | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 0.98% | 0.32% |
| 7 | 生プレワールド4 | 0.95% | -0.09% |
| 8 | ふるはーと J ロードグローバル | 0.99% | 2.17% |
| 9 | 外貨エププラス豪 | 1.39% | 1.48% |
| 10 | プレミアプレゼント | 0.94% | 2.23% |
| 11 | プレミアジャンプ | 0.94% | 0.15% |
| 12 | プレミアベスト | 1.14% | 0.69% |
| 13 | プレミアジャンプ2・終身 (外貨建) | 1.12% | 0.45% |
| 14 | シリウスハーモニー | 0.20% | 2.82% |
| 15 | プレミアジャンプ3・年金 (外貨建) | 1.32% | -0.19% |
| 16 | 円貨エププラス米 | 0.97% | 0.98% |
| 17 | プレミアジャンプ2・年金 (外貨建) | 1.05% | 1.46% |
| 18 | 円貨エププラス豪 | 1.09% | 1.01% |
| 19 | えんドル + A U D | 0.24% | 2.65% |
| 20 | シリウスデュアル | 0.11% | 2.83% |
| 加重平均 | | 0.76% | 0.71% |

2024年3月末 (外貨建保険残高順)

| No | 銘柄名 | コスト | リターン |
|------|--------------------|-------|-------|
| 1 | ライフロング・セレクト P G 3 | 0.68% | 2.22% |
| 2 | しあわせ、ずっと | 0.77% | 1.54% |
| 3 | やさしさ、つなぐ | 0.53% | 0.51% |
| 4 | ライフロング・セレクト P G 2 | 0.55% | 2.94% |
| 5 | 生プレワールド4 | 0.88% | 1.49% |
| 6 | プレミアプレゼント | 0.89% | 4.06% |
| 7 | 三大陸 | 0.50% | 2.89% |
| 8 | 外貨建・エプリバディプラス | 1.05% | 3.68% |
| 9 | プレミアストーリー2 | 0.84% | 2.94% |
| 10 | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 0.86% | 1.44% |
| 11 | ふるはーと J ロードグローバル | 0.86% | 3.44% |
| 12 | プレミアベスト | 1.00% | 3.41% |
| 13 | あしたの、よろこび | 1.30% | 4.57% |
| 14 | M y 年金外貨 | 0.46% | 6.51% |
| 15 | シリウスハーモニー | 0.19% | 3.57% |
| 16 | プレミアジャンプ | 0.84% | 1.26% |
| 17 | プレミアジャンプ2・終身 (外貨建) | 0.92% | 0.63% |
| 18 | えんドル君プラス | 0.23% | 4.04% |
| 19 | プレミアジャンプ3・年金 (外貨建) | 1.17% | 1.21% |
| 20 | シリウスデュアル | 0.11% | 3.52% |
| 加重平均 | | 0.71% | 2.10% |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3) ~ (注5)」)

お客様にふさわしいサービスのご提供⑥

■「HP」によるお客様にふさわしいサービスの提供

The screenshot displays the bank's homepage layout. On the left, there are service categories: '個人のお客さま向けインターネットバンキング (みちのくダイレクト)', 'みちぎんアプリ', 'Web申込 (口座開設・各種手続き)', 'ビジネスインターネットバンキング', and 'でんさいご利用のお客様向けみちのくでんさいサービス'. In the center, there are icons for '店舗・ATM', '金利', '手数料', 'ローン返済額シミュレーション', '各種お問合せ先・Q&A', and 'お客様ご注意ください'. On the right, there is a 'よくあるご質問' (Frequently Asked Questions) section with links to 'みちのくダイレクト', 'Web申込', 'みちぎんアプリ', 'ローン', '預金', '投資信託・NISA・つみたてNISA', 'ビジネスインターネットバンキング', 'インターネット照会サービス', 'ATM', 'みちのくでんさいサービス', and 'その他'. Below this is a '注目コンテンツ' (Featured Content) section with various promotional banners for NISA, みちぎんアプリ, Webローン, and other services.

■「アプリ」によるお客様にふさわしいサービスの提供

The screenshot shows the 'みちぎんアプリ' (Mitsukin App) interface. The left side features a colorful illustration of a woman surrounded by various lifestyle items like a camera, a guitar, a soccer ball, and a laptop, with the text 'みちぎんアプリ 今すぐダウンロード'. The right side shows a smartphone screen displaying the '家計簿機能' (Budgeting Function) with the text '各種口座連携で毎月の収支を簡単にチェック! 収支の見える化で節約対策に!' and a list of account balances: 'あちのく銀行 ¥144,493', 'あちのく銀行に連携する', 'あちのく銀行 ¥1,224,637', 'あちのく銀行 ¥0', 'あちのく銀行 ¥0', and 'あちのく銀行 ¥0'.

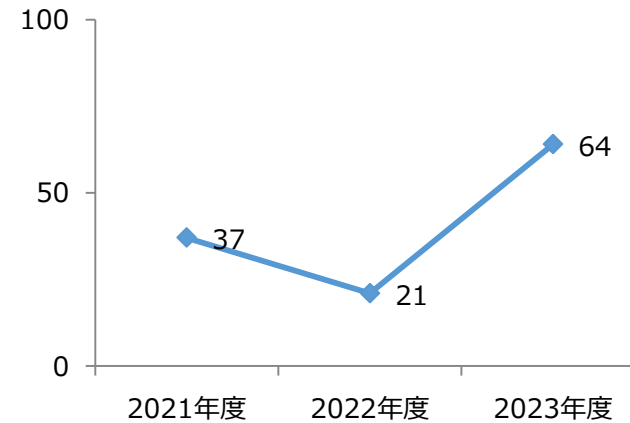
5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3) ~ (注5)」)

お客様向けセミナー

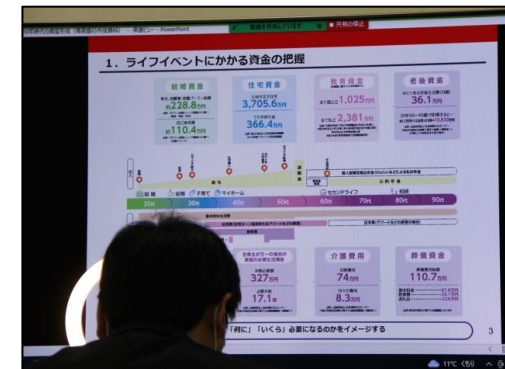
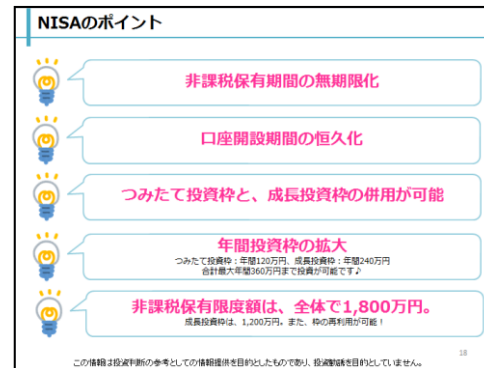
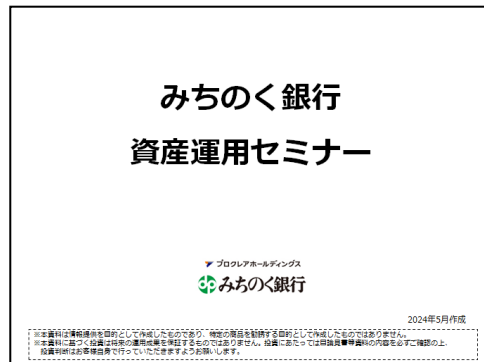
お客様の資産形成・資産運用のお役にたてるよう、お客様向けセミナーを継続的に開催しております。職場単位のセミナーを中心に、NISAやiDeCoのセミナーを実施いたしました。

■ 2023年度 お客様向けセミナー開催状況

| セミナーテーマ | 開催回数 |
|-------------------|------|
| 資産形成セミナー | 48回 |
| NISA・iDeCoの活用セミナー | 11回 |
| 新入社員向け資産形成セミナー | 5回 |



◆ セミナー開催回数



5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3)～(注5)」)

ご契約後のアフターフォロー

運用商品をご購入のお客様に対し、随時フォローアップを行っています。また、相場が急変したときはもちろんのこと、一定の基準を設け、お持ちいただいている商品の状況やその内容をご確認いただき、お客様の不安や不満の解消に努めています。

■投資信託

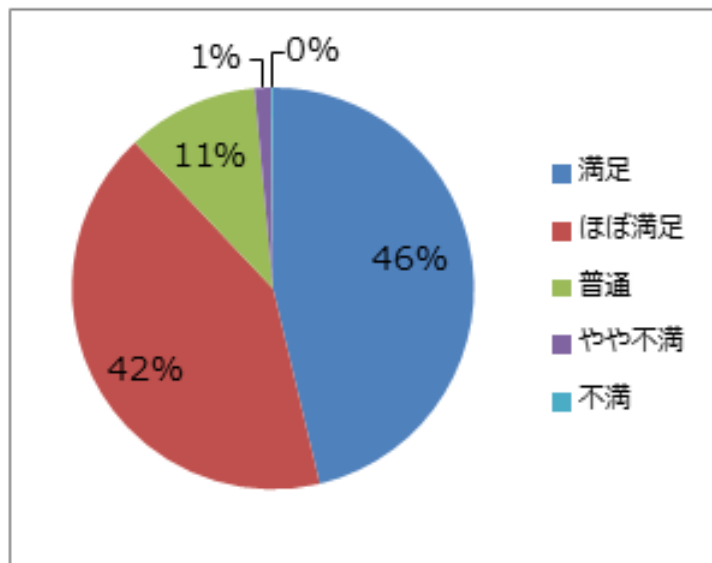
| 基準項目 | 2023年度 実施率 |
|----------------------|------------|
| ① 75歳以上かつ評価金額100万円以上 | 91.8% |
| ② 80歳以上かつ評価金額300万円以上 | 95.0% |

■生命保険

| 基準項目 | 2023年度 実施率 |
|-----------------------------------------|------------|
| 目標設定をしている外貨建一時払保険 (対象銘柄等については本部にて選定) | 96.6% |

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「注1)、(注3) ~ (注5)」)

金融商品販売の説明に関するお客様アンケート結果



※地銀協主催のN P S (Net Promoter Score) アンケート結果の抜粋

当行の金融商品をご購入いただいたお客様に、販売担当者がお客様のニーズに合った商品提案を行っているかに対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**88%**のお客様に満足いただき、概ね良好な結果となりました。

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|--------|-----|------|-----|------|----|
| 2021年度 | 42% | 45% | 13% | 1% | 0% |
| 2022年度 | 46% | 39% | 13% | 2% | 0% |
| 2023年度 | 46% | 42% | 11% | 1% | 0% |

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 （「原則7」「注」）

業務運営方針

「お客さま本位の業務運営」を浸透させ確実に実践するため、従業員への適切な動機づけに繋がるよう考慮された業績評価体系の整備、および取扱担当者に対する教育・研修の充実を図るとともに、実効性を高めるための適切なガバナンス体制の構築に努めてまいります。

具体的な取組

- ① 金融商品・サービスの取扱担当者に対しては、公的資格（FP技能士等）の取得支援や、行内資格者の育成、行内研修等を通じてお客さまの資産形成支援に必要な知識・スキルの向上を図るとともに、臨店指導や本部モニタリング等を通じて理解状況の把握に努めてまいります。
- ② お客さまからいただいたご意見・ご要望等につきましては、その発生原因等とともに、外部評価等によりお客さまのニーズを的確に把握し、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう適宜検証いたします。
- ③ 本方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度ごとに実績をとりまとめ、当行全体で情報を共有するとともに各会議体にて改善策の検討を行う等、ガバナンス体制の整備を適切に行ってまいります。

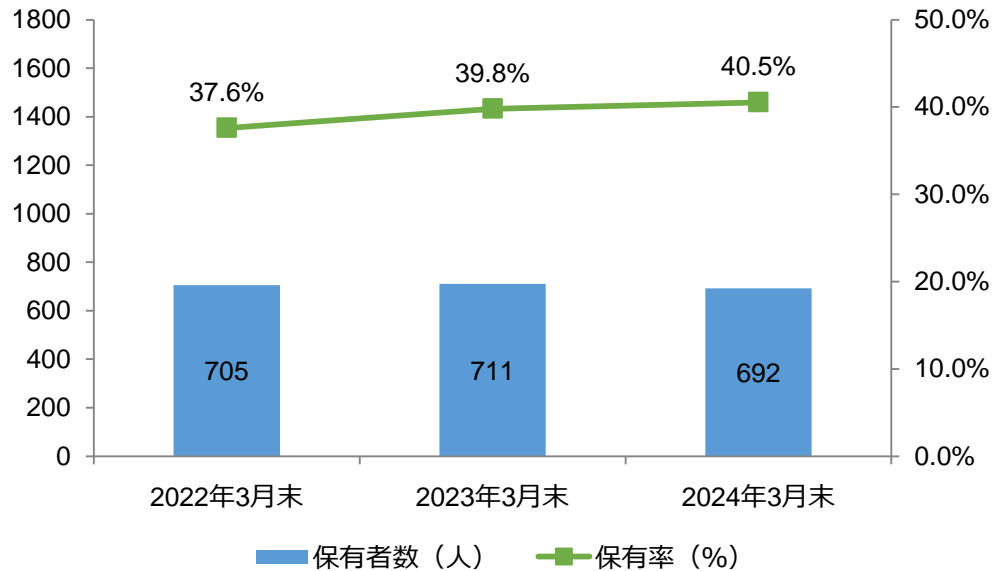
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (「原則7」「注」)

各種資格の取得状況

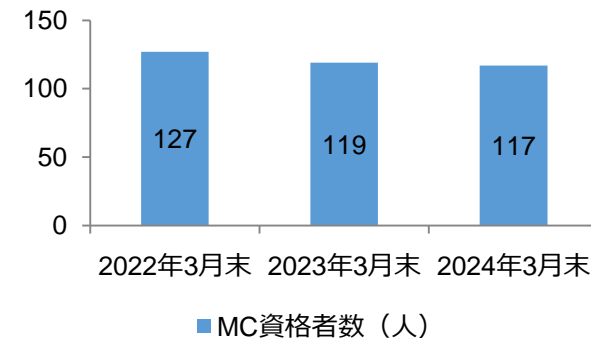
資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーコンサルタント」(MC)、コンサルティング営業を实践するため、専門知識を保有した「ライフプランニングコンサルタント」(LPC)を配置しております。

公的資格の取得率は一定水準を確保しているほか、行内資格者も一定数を確保しております。

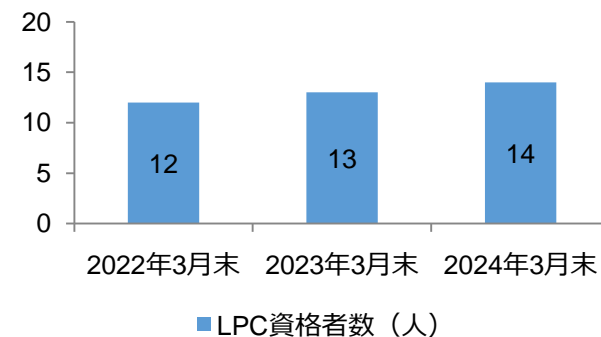
■ FP資格 (2級以上) 保有者の推移



■ MCの配置状況



■ LPCの配置状況



6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (「原則7」「注」)

説明・募集態勢の適切な管理

お客さまから頂いたご意見・ご要望・苦情等につきましては、その発生原因等を踏まえ、お客さまのニーズを的確に把握するとともに、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう、適宜検証を行っております。

■お客さまからのご意見・ご要望・苦情等発生件数

| 区分 | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 |
|----------|--------|--------|--------|
| 全体 | 1,430 | 1,059 | 782 |
| うち金融商品関連 | 80 | 28 | 36 |

※ 件数には、ご意見・ご要望・苦情等の発生件数を含まず。

方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度毎に実績を取りまとめ、行内に設置した「経営会議」「取締役会」等におきまして情報を共有するとともに、改善策等の検討を行っております。

■「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」実践に向けたガバナンス体制

