

2023年6月1日  
株式会社岩手銀行

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況の公表について

株式会社岩手銀行（頭取 岩山 徹）は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく「投資信託および外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」および「2022年度の具体的な取組状況」を取りまとめましたので公表いたします。詳細につきましては「別添資料」をご覧ください。

当行は、これからもお客さまの最善の利益を追求し、より良い業務運営を実現するために取組状況を定期的に検証したうえで改善に向けて取り組んでまいります。

### ○ 別添資料

#### 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく「取組状況」について

1. 取組方針について
2. 金融庁の「原則（2～7）」の内容と岩手銀行の「取組方針」の対応関係について
3. 岩手銀行の「取組方針」と「取組状況」の対応関係について
4. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて
5. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて
6. お客さま本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について

以上

〈 本件に関するお問い合わせ先 〉

営業戦略部 小野 電話 019-623-1111（代表）



信頼の、さらにその先へ。

**「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」  
に基づく「取組状況」について**

**2023年6月**

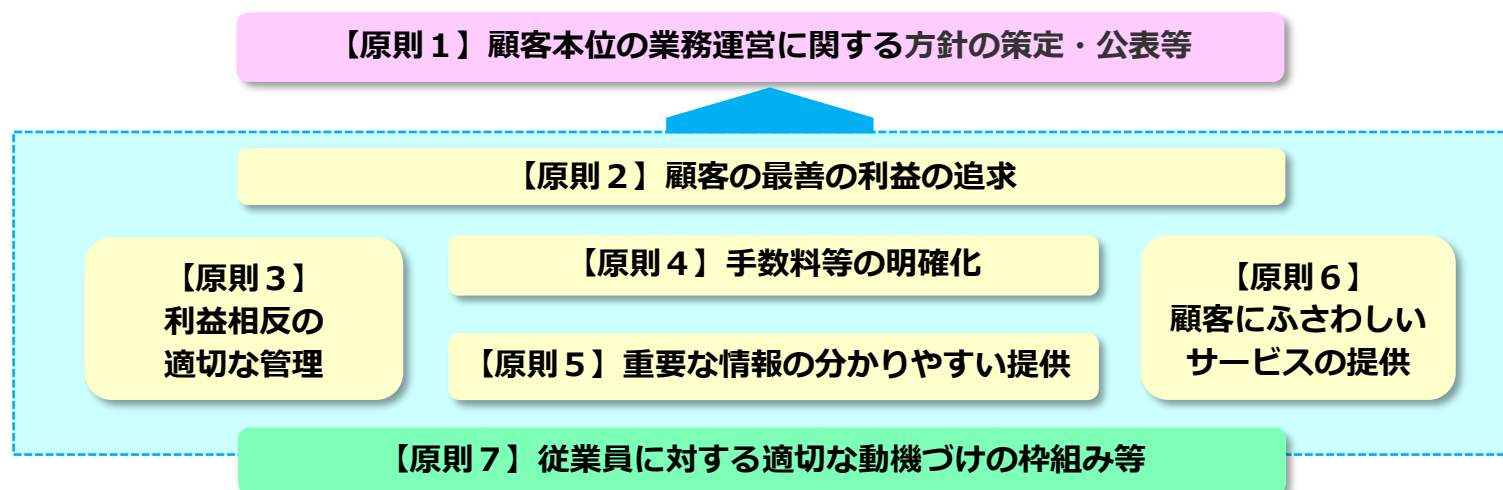
 **岩手銀行**

<b>1. 取組方針について</b> .....	1
<b>2. 金融庁の「原則（2～7）」（注記を含みます。）の内容と岩手銀行の「取組方針」の対応関係について</b> .....	2
<b>3. 岩手銀行の「取組方針」と「取組状況」の対応関係について</b> .....	6
<b>4. 投資信託の販売会社における比較可能な共通K P Iについて</b> .....	13
(1) 投資信託の運用損益率別顧客比率（過去3年分） .....	13
(2) 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（過去3年分） .....	15
(3) 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン（過去3年分） .....	16
(4) 投資信託の預り残高上位20銘柄（過去2年分） .....	17
<b>5. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通K P Iについて</b> .....	18
(1) 外貨建保険運用評価別顧客比率（過去2年分） .....	18
(2) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン（過去2年分） .....	20
(3) 外貨建保険の契約残高上位20銘柄（過去2年分） .....	21
<b>6. お客さま本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について</b> .....	22
(1) 投資信託残高に対する分配金の割合 .....	22
(2) 定時定額による積立投資信託の契約状況 .....	22
(3) N I S A利用残高および利用者数の推移 .....	23
(4) i D e C oの資産額および加入者等数の推移（〈いわぎん〉個人型確定拠出年金プラン） .....	23
(5) 商品ラインナップの整備に関する具体的な取組み（2023年3月末時点） .....	24
(6) 2022年度に新規採用した投資信託 .....	25
(7) 職業倫理を身につけるための研修の実施 .....	26
(8) 行内教育に関する具体的な取組み .....	27
(9) アフターフォローに関する具体的な取組み .....	28
(10) ご高齢のお客さまとの金融商品取引にかかる対応状況 .....	29

## 1. 取組方針について

金融庁は、2017年3月30日に金融事業者に対して顧客本位のより良い金融商品・サービスの提供を競い合うよう促すことを目的として、以下の7つの原則からなる「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」といいます。）を公表しました。

この「原則」を採択した金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な「取組方針」を策定・公表するほか、金融庁は「見える化」を促進する観点から、金融事業者自らが策定・公表した「取組方針」にかかる「取組状況」や「成果指標（投資信託および外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI）」を金融事業者が自主的に公表するよう促しました。



岩手銀行は、この「原則」を採択し、金融商品にかかる業務運営について「取組方針」を定め、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。この「取組方針」は、より良い業務運営を実現するために定期的に「取組状況」を検証したうえで改善に向けた見直しを行い、「お客さま本位の業務運営」の徹底を目指します。

岩手銀行が定める「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

[https://www.iwatebank.co.jp/business\\_management\\_policy.html](https://www.iwatebank.co.jp/business_management_policy.html)

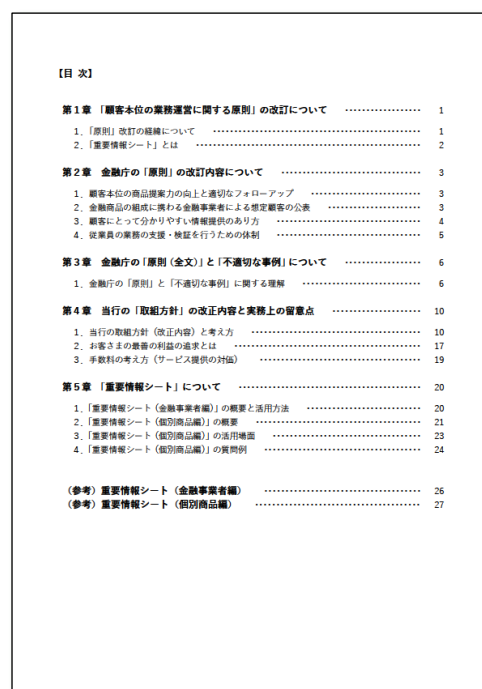
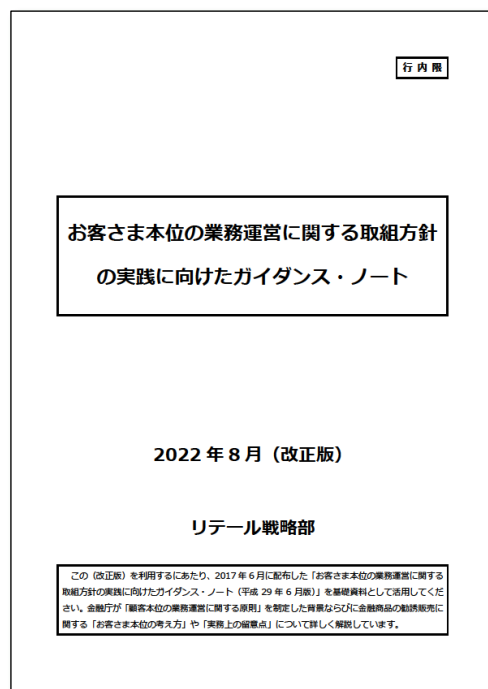
## 2. 金融庁の「原則（2～7）」（注記を含みます。）の内容と岩手銀行の「取組方針」の対応関係について

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」		岩手銀行の「取組方針」
<b>【顧客の最善の利益の追求】</b>		<b>【方針1】 お客さまの最善の利益の追求</b>
<b>原則2</b>	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	(1) 高度の専門性と職業倫理や誠実・公正を確保するための仕組み (2) お客さまの最善の利益の実現を確認するための指標
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	(3) お客さまの最善の利益の考え方（安定した顧客基盤と収益確保に向けた考え方） (4) お客さまの最善の利益にそぐわない行動を特定
<b>【利益相反の適切な管理】</b>		<b>【方針2】 利益相反の適切な管理</b>
<b>原則3</b>	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	(本文) 利益相反について把握する仕組み (本文) 利益相反を管理するための対応方針の策定 (1) 対応方針に基づく状況検証と評価の仕組み
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	(2) 同一グループ等による利益相反の可能性
<b>【手数料等の明確化】</b>		<b>【方針3】 手数料等の明確化</b>
<b>原則4</b>	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	(1) 手数料その他費用の設定に関する考え方 (2) 手数料等の説明に用いる資料 (3) 商品毎の手数料その他費用の体系 (4) お客さまの商品選択に資する手数料等の情報提供

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」		岩手銀行の「取組方針」
【重要な情報の分かりやすい提供】		【方針4】重要な情報の分かりやすい提供
原則5	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	(本文) 重要な情報の分かりやすい提供 (1) 「重要情報シート」を用いた説明方法
(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	(1) 「重要情報シート」を用いた説明方法 ①～④
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（(注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	(1) 「重要情報シート」を用いた説明方法 ⑥ パッケージ商品販売の際の比較提案の方法
(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	(2) 分かりやすく誠実な内容の情報提供
(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	(1) 「重要情報シート」を用いた説明方法 ⑤ 同種商品との比較提案を確保する方法 (3) 複雑またはリスクの高い商品の情報提供
(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	(4) 資料の表示方法の工夫や、分かりやすく丁寧な説明

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」		岩手銀行の「取組方針」
【顧客にふさわしいサービスの提供】		【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供
<b>原則6</b>	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	(本文) お客さまにふさわしいサービスの提供
(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	(1) 把握すべきお客さま情報（適合性や属性） (2) 金融商品販売後のフォローアップ体制 【方針4】(1)「重要情報シート」を用いた説明方法
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	(1) 把握すべきお客さま情報（適合性や属性） (5) 商品選定にかかる審査基準と審査プロセス
(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	(3) 販売対象として想定するお客さまの属性に沿った勧誘販売体制 (4) 幅広い選択肢からの商品提供体制
(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	(5) 商品選定にかかる審査基準と審査プロセス (6) 勧誘販売の適切性に関する事前検証 (7) 金融被害を受けやすい属性に対する審査手続き
(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	(8) 従業員向け研修・教育体制 (9) 金融リテラシー向上のための取組み

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」		岩手銀行の「取組方針」
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】		【方針6】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
原則7	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	(1) 従業員向け研修・教育体制 (2) 営業員に求められるスキル（資格の保有） (3) お客さま本位を実現するための評価体系 (4) コンプライアンスを重視した評価 (5) お客さま満足度の向上
(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	(1) 従業員向け研修・教育体制 【方針1】（本文）お客さま本位の業務運営の定着



◇◇◇ 「取組方針」の周知徹底について ◇◇◇

当行は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂版）」を採択するとともに、各原則（注記を含みます。）に関して実施する内容や具体的な施策を盛り込む形で「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を2022年8月16日に改正しました。

当行は、この「取組方針」の早期浸透を図るため、「重要情報シート」の活用方法や実務上の留意点等をとりまとめた、「ガイドランス・ノート」を作成するとともに、従業員を対象に勉強会を実施するなど「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう周知徹底を図っています。



### 3. 岩手銀行の「取組方針」と「取組状況」の対応関係について

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」																						
<b>【お客さまの最善の利益の追求】</b>																								
<b>方針 1</b>	<p>当行は、金融商品にかかる高度の専門性や職業倫理を身につけるよう努めるとともに、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。また、以下の施策を通じてお客さまの最善の利益の追求に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当行は、「方針 1」に掲げる施策を以下のとおり実行し、お客さまの最善の利益の追求に努めています。</li> <li>○ 当行は毎月 P.26 に記載する「コンプライアンス研修会」および「CS（お客さま満足度）研修会」を実施しています。</li> </ul>																						
(1)	<p>「高度の専門性と職業倫理」や「誠実・公正」の確保に関しては、次の取組みを実施します。</p> <p>① 当行は、「経営理念」、「岩手銀行行動憲章」、「行職員の行動規範」および「コンプライアンス規程」を定め、行職員の指針としているほか、コンプライアンスを最高の道徳律として、法令諸規則や社会的規範を遵守することはもとより高い倫理観をもって誠実・公正に業務を遂行します。</p> <p>② 当行は、各部店単位で毎月特定のテーマを取上げ「コンプライアンス研修会」を実施するほか、毎月初には日常の業務や生活等について自省を促す「反省の日」を設けコンプライアンスの徹底および倫理観の醸成に取組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当行では、法令諸規則や役職員が遵守すべき事項等の具体的な手引書として「コンプライアンスマニュアル」を策定・整備し、行職員の指針としています。</li> <li>○ 年度毎に具体的な実践計画として「コンプライアンスプログラム」を策定し、その進捗状況および達成状況について定期的に分析・評価し、改善に向けた取組みをしています。</li> <li>○ なお、その一環として「コンプライアンス研修会」や「反省の日」を設けて行職員の教育・啓蒙に努めているほか、コンプライアンスの浸透・定着化を図っています。</li> </ul>																						
(2)	<p>当行は、企業・IR情報のほか、「お客さまの最善の利益」の実現状況を次の指標を用いて検証し、当行のホームページ（以下「HP」といいます。）に本取組方針に基づく「取組状況」として公表します。</p> <p>① 投資信託運用損益別顧客比率</p> <p>② 投資信託預り残高上位銘柄のコスト・リターン</p> <p>③ 投資信託預り残高上位銘柄のリスク・リターン</p> <p>④ 外貨建保険運用評価別顧客比率</p> <p>⑤ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン</p> <p>⑥ 積立投資信託の買付金額および契約件数</p> <p>⑦ NISA 利用残高および利用者数</p> <p>⑧ 投資信託および保険商品のラインナップ</p> <p>⑨ FP2 級有資格者数</p> <p>⑩ アフターフォローの実施状況</p> <p>⑪ その他「お客さまの最善の利益」に資する取組み</p> <p>* ①～⑤は、金融庁が公表する定義に従い算出する「投資信託および外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI」です。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>指 標</th> <th>ページ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 投資信託運用損益別顧客比率</td> <td>13、14</td> </tr> <tr> <td>② 投資信託預り残高上位銘柄のコスト・リターン</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>③ 投資信託預り残高上位銘柄のリスク・リターン</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>④ 外貨建保険運用評価別顧客比率</td> <td>18、19</td> </tr> <tr> <td>⑤ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>⑥ 積立投資信託の買付金額および契約件数</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>⑦ NISA 利用残高および利用者数</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>⑧ 投資信託および保険商品のラインナップ</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>⑨ FP2 級有資格者数</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>⑩ アフターフォローの実施状況</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table>	指 標	ページ	① 投資信託運用損益別顧客比率	13、14	② 投資信託預り残高上位銘柄のコスト・リターン	15	③ 投資信託預り残高上位銘柄のリスク・リターン	16	④ 外貨建保険運用評価別顧客比率	18、19	⑤ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン	20	⑥ 積立投資信託の買付金額および契約件数	22	⑦ NISA 利用残高および利用者数	23	⑧ 投資信託および保険商品のラインナップ	24	⑨ FP2 級有資格者数	27	⑩ アフターフォローの実施状況	28
指 標	ページ																							
① 投資信託運用損益別顧客比率	13、14																							
② 投資信託預り残高上位銘柄のコスト・リターン	15																							
③ 投資信託預り残高上位銘柄のリスク・リターン	16																							
④ 外貨建保険運用評価別顧客比率	18、19																							
⑤ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン	20																							
⑥ 積立投資信託の買付金額および契約件数	22																							
⑦ NISA 利用残高および利用者数	23																							
⑧ 投資信託および保険商品のラインナップ	24																							
⑨ FP2 級有資格者数	27																							
⑩ アフターフォローの実施状況	28																							

岩手銀行の「取組方針」	岩手銀行の「取組状況」
<p>(3) 当行は、人生 100 年時代における資産運用ニーズに的確かつ誠実にお応えし、お客さまの中長期の安定的な資産形成とライフプランの実現を目指します。そうすることが、「お客さまの最善の利益」に適うものであると同時に「当行の信頼獲得や地域社会の発展」に繋がる共通価値であると考えます。当行は、お客さまとの共通価値を創造するとともに、預り資産残高の積上げや資産形成層の裾野拡大を通じて安定的な収益基盤を構築するために、次に掲げる取組みを実践します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① お客さまの運用ニーズにお応えするために厳選された商品ラインナップの構築および新たな金融商品・サービスの導入、見直しに努めます。</li> <li>② 投資の成功体験やお客さまの中長期の資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資のご提案に努めます。</li> <li>③ 税制面から優遇される少額投資非課税制度（NISA）や個人型確定拠出年金（iDeCo）のご提案に努めます。</li> <li>④ 保険商品については保障性保険のほかに、保険の機能を活用して、将来に備える（年金）、遺す（相続）、贈る（贈与）といったニーズに適切にお応えできるようお客さまのご意向に沿ったご提案に努めます。</li> <li>⑤ お客さまの利便性向上のほか、ご来店が難しい現役世代や若年層の「貯蓄から資産形成へ」の流れを支援するためにWebを通じた申込チャネルの拡充に努めます。</li> <li>⑥ 対面でのお取引にかかる帳票類の電子化等（ペーパーレス・印鑑レス）を推進し、お客さまのお手続きのご負担を軽減するとともに、環境に配慮した取組みに努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 当行の商品ラインナップ（投資信託・保険商品）の概要は、本資料 P.24 に記載しています。なお、投資信託は、当行 H P の「ファンド情報」に個別商品の一覧を掲載しています。保険商品については、保険募集に先立ち、お客さまに交付説明する「生命保険の事前説明書 兼 商品ラインナップ」に個別商品の一覧を掲載しています。</li> <li>② 定時定額による積立投資信託の契約状況は本資料 P.22 に記載しています。なお、積立投資信託については各種キャンペーンを通じて長期・積立・分散投資の啓蒙・普及に努めています。</li> <li>③ 「NISA」および「iDeCo」の利用者数等の推移については、本資料 P.23 に記載しています。</li> <li>④ 当行は、保険募集にあたり「意向把握アンケート」を用いてお客さまのご意向に沿った比較可能なすべての保険商品の概要を明示してお客さまのニーズに適確にお応えできるよう対応しています。</li> <li>⑤ 2022 年 6 月より、Web を通じて「投資信託口座」の開設および「インターネット投資信託取引サービス」の利用申込みができるようになりました。</li> <li>⑥ 金融商品（公共債、投資信託、保険）の取引（一部の取引を除きます。）について、帳票類の電子化等（ペーパーレス・印鑑レス）を導入しています。</li> </ul>
<p>(4) 一方、「お客さまの最善の利益」にそぐわないと考える次のような行為についてモニタリングを行うとともに、牽制・監督を行う内部管理態勢を整備します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① お客さまのご意向や適合性（金融知識、投資経験、財産の状況、投資目的をいいます。以下同じ。）に沿わない勧誘販売行為</li> <li>② 販売する金融商品の商品性、リスク、手数料、重要事項等に関してお客さまに理解されるために必要な方法および程度による説明が不十分な状況</li> <li>③ 当行担当者が主導する短期売買や頻繁な乗換え勧誘行為</li> <li>④ 経済合理性が認められない取引（同一アセットクラスの乗換え等）</li> <li>⑤ お客さまに対する誠実公正義務に反する行為（手数料の高い商品への誘導等）</li> <li>⑥ 法令諸規則に反する行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当行は、金融商品の投資勧誘など営業活動を行う営業単位ごとに「営業責任者」および「内部管理責任者」を配置して法令諸規則を遵守する営業態勢や、左記①～⑥の行為を牽制・指導する営業店（第 1 線）の内部管理態勢を整備しています。</li> <li>○ 本部（第 2 線）においては、金融商品取引にかかる「適合性原則の遵守」、「説明義務の履行」、「顧客本位の業務運営」の適切性を確保するための指導・支援を行う「金融商品管理室」を設置して「お客さまの最善の利益」にそぐわないと考える左記①～⑥の行為についてモニタリングを行うとともに、牽制・監督を行う内部管理態勢を整備しています。</li> <li>○ なお、これら第 1 線および第 2 線の内部管理態勢の状況について、独立した体制を確保している第 3 線の監査部が内部監査を実施しています。</li> </ul>

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」
<b>【利益相反の適切な管理】</b>		
<b>方針 2</b>	<p>当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理方法、管理体制、管理の対象となる会社の範囲を明確にしたうえで、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、その概要を当行HPに掲載します。また、以下の施策を通じて利益相反の適切な管理に努めます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>岩手銀行が定める「利益相反管理方針」</b> </div> <p><a href="https://www.iwatebank.co.jp/conflict_of_interest.html">https://www.iwatebank.co.jp/conflict_of_interest.html</a></p>
(1)	<p>当行は、利益相反の管理状況について定期的に報告・検証する会議体を設けて適切に管理します。</p>	<p>○ 当行は、お客さまの利益が不当に害されることのないように「顧客保護等管理委員会」を設置して、利益相反の管理状況について四半期ごとに報告・検証しています。</p>
(2)	<p>当行は、同一グループ内に投資信託その他金融商品の運用会社や提供会社がないため、お客さまへの金融商品の勧誘販売に際して、同一グループ内の利益を優先するなど、お客さまの利益を不当に害するような利益相反は発生しません。</p>	<p>○ 当行は、同一グループ内に系列の運用会社や商品提供会社はありません。したがって、お客さまの利益を犠牲にしてグループ会社の利益を優先するような行為は行いません。</p>
<b>【手数料等の明確化】</b>		
<b>方針 3</b>	<p>当行は、お客さまのご意向に沿った金融商品を適切なコストで提供する観点から、各種手数料の透明性向上を図るとともに、お客さま目線で分かりやすい手数料体系の情報開示に努めます。なお、お客さまがご負担する手数料その他費用とその設定に関する考え方は、以下のとおりです。</p>	<p>「方針 3」では、お客さまがご負担する手数料その他費用について、どのようなサービスの対価なのか、費用の体系や設定の考え方について明記しています。</p>
(1)	<p>お客さまがご負担する手数料その他費用は、次に掲げる人件費、事務コスト、システムコスト、インフラ整備等にかかる費用を総合的に勘案して設定します。なお、お客さまのご負担を少しでも軽減できるように各種合理化・効率化を進めるとともに、サービスの向上に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 商品ラインナップの構築や各種提案資料の作成</li> <li>② お客さまへのコンサルティングサービス</li> <li>③ 商品内容、リスク、手数料および重要事項等の説明</li> <li>④ 金融商品販売後の取引管理やアフターケア</li> <li>⑤ お客さまへお渡しする交付書面の作成や送付</li> <li>⑥ 知識習得のための行職員に対する教育</li> <li>⑦ 円滑な取引執行のためのシステム構築・維持管理</li> <li>⑧ 口座開設や取引に伴う各種事務手続き</li> </ul>	<p>○ 当行は、「お客さま本位の業務運営」を確実に遂行しながら、ご提供するサービスに見合う適正な対価（手数料等）をお客さまから頂戴しています。</p> <p>○ なお、お客さまから頂戴する手数料その他費用等は、左記①～⑧のサービスに対する対価です。</p>

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」
(2)	お客さまがご負担する手数料その他費用の詳細につきましては、金融商品を販売する前にあらかじめお渡しする契約締結前交付書面、目論見書（目論見書補完書面）、商品概要明示資料、設計書、商品パンフレット等でご確認いただくことができます。	○ 手数料等に関しては、金融商品を販売する前に、あらかじめお客さまに左記の書面を交付（電子交付を含みます。）します。対面でのお取引では、これらの書面を通して分かりやすく丁寧に説明するよう努めています。
(3)	保険商品のように、お客さまに直接ご負担いただく費用ではありませんが、当行が商品提供会社より代理店としての手数料を受取る場合や、投資信託の信託報酬のように運用期間中に信託財産から差引かれた費用を受取る場合もあります。また、債券取引のように手数料を頂戴しませんが売値と買値に価格差（スプレッド）がある場合もあります。	○ 金融商品の種類に応じて、お客さまから頂戴する手数料その他費用等の徴求方法は異なります。 ○ 投資信託は、「交付目論見書」および「目論見書補完書面」に詳細が記載してあります。 ○ 保険商品は、当行が保険代理店として頂戴する手数料について「商品概要明示資料」に詳細が記載してあります。
(4)	インターネット投資信託取引サービスをご利用した場合の購入手数料は、対面で行う場合の半額（投資信託定時定額購入サービスを除きます。）とします。また、同一の株価指数に連動する投資信託で信託報酬率が異なるものがあります。なお、投資信託取引にかかるお客さまがご負担する手数料その他費用につきましては当行HPで確認することができるほか、対面でのお取引に際しては、当行取扱商品にかかる手数料その他費用の比較提案に努めます。	○ 手数料その他費用等について、対面・非対面などの販売チャネルに応じて手数料その他費用等が異なる場合や、ベンチマークを同一とするインデックスファンド（日経平均株価連動型）について、手数料率や信託報酬率が異なる複数の商品を取扱っている場合は、お客さまの商品選択に資する情報提供のあり方を示しています。
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>		
<b>方針 4</b>	当行は、お客さまに最適な金融商品をご選択いただけるよう、ご提案する金融商品の特性に応じて、適切かつ十分な情報提供に努めます。また、以下の施策を通じて「重要な情報」の分かりやすい提供に努めます。	当行は、「方針 4」に掲げる施策を以下のとおり実行し、お客さまに最適な金融商品をご選択いただけるよう、「重要な情報」の分かりやすい提供に努めています。
(1)	<p>当行は、お客さまが投資性金融商品（元本欠損リスクのある金融商品をいいます。以下同じ。）の商品選択をされる際に、次に掲げる「重要な情報」を記載した資料（以下「重要情報シート」といいます。）を使用してお客さまの商品選択に資する情報提供に努めます。</p> <p>① 基本的な商品の仕組み、リスクとリターン、取引条件</p> <p>② 商品組成に携わる金融事業者（投資信託委託会社、保険会社、委託金融商品取引業者等）が販売対象として想定するお客さまの属性</p> <p>③ お客さまのライフプランやご意向ならびに適合性に照らして提案商品がふさわしいと判断する理由</p> <p>④ お客さまとの利益相反の可能性</p>	<p>○ 2022年7月4日からお客さまへ「重要情報シート」の「金融事業者編」、「個別商品編（投資信託・外貨建保険）」の提供を開始しました。また、2022年12月1日より「ファンドラップ（個別商品編）」の提供を開始しました。</p> <p>○ 「重要情報シート（個別商品編）」は、左記①～⑥に掲げる「重要な情報（質問例に対する回答を含みます。）」をすべて網羅しています。</p> <p>○ 投資信託の「重要情報シート」は、対面でお取引をする際に、お客さまが投資信託を選別する過程で、その特色や手数料水準等について比較提案を実施します。</p>

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」	
<p>⑤ 当行取扱商品の中で同種のアセットクラス（同じようなリスク・リターン特性を持つ資産の種類）を運用対象とする商品との比較</p> <p>⑥ 複数の金融商品・サービスをパッケージにした次に掲げる商品については当行取扱商品の中で個別に購入することが可能であるか否か、パッケージ化する場合としない場合の比較</p> <p style="margin-left: 20px;">a 外貨建一時払保険（外国債券と掛け捨ての死亡保険）</p> <p style="margin-left: 20px;">b 仕組債（店頭デリバティブ取引と債券）</p> <p style="margin-left: 20px;">c ファンド・オブ・ファンズ（複数の投資信託を組入れた投資信託）</p> <p style="margin-left: 20px;">d ファンドラップ（複数の投資信託によるポートフォリオ運用を行う投資一任契約）</p> <p style="margin-left: 20px;">e その他パッケージ商品</p> <p>* 「重要情報シート」は当行の態勢整備ができたものから順次提供していきます。</p>	<p>○ なお、投資信託の「重要情報シート」は、当行HPの「ファンド情報」の「情報BOX」にも掲載しています。</p> <p>○ 外貨建保険の「重要情報シート」は、対面でお取引をする際に、お客さまのご意向に沿った比較可能なすべての保険商品の概要を明示する際に使用する「商品概要明示資料」と併せて「重要情報シート」を使用して、保険商品の特色や手数料水準等について比較提案を実施しています。</p> <p>○ 「重要情報シート」には、お客さまと当行担当者の対話を促進し、お客さまの理解をサポートする観点から、提供すべき情報に応じた「質問例」を記載していますので、必要に応じて当行担当者にご質問を投げかけてください。</p> <p>○ その他の投資性金融商品については、当行の態勢整備ができたものから順次提供してまいります。</p>		
(2)	お客さまの金融知識や投資経験を踏まえて明確で分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。	○	当行は、左記の情報提供の一環として「重要情報シート」のお客さまへの提供を開始しました。
(3)	仕組みが複雑またはリスクの高い金融商品の勧誘販売を行うに際しては、リスクとリターンの関係など基本的な仕組みを含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。	○	当行は、左記の情報提供の一環として「重要情報シート」のお客さまへの提供を開始しました。
(4)	お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特にご留意していただけるよう資料の表示方法を工夫するほか、分かりやすく丁寧な説明に努めます。	○	当行は、左記の情報提供の一環として「重要情報シート」のお客さまへの提供を開始しました。
<b>【お客さまにふさわしいサービスの提供】</b>			
<b>方針 5</b>	当行は、お客さまのライフプランやご意向ならびに適合性などの情報を適時適切に把握するとともに、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。	○	当行は、「方針 5」に掲げる施策を以下のとおり実行し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めています。
(1)	<p>当行は、お客さまに投資性金融商品のご提案をするまえに、「お客さまご相談シート（顧客カード）」を用いてお客さまの適合性（金融知識、投資経験、財産の状況、投資目的）やご職業、収入形態、家族構成、取引動機ならびに投資方針（投資スタンス、資金性格、運用期間）等についてヒアリングをさせていただきます。そのうえで次のような点に配慮して投資性金融商品のご提案に努めます。</p> <p>① お客さまのライフプラン等を踏まえたうえで目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合</p> <p>② 当行取扱商品の中からお客さまにとって何が最適の商品・サービスであるか手数料水準を含め類似商品や代替商品ならびにパッケージ商品との比較</p>	○	<p>当行は、投資性金融商品の勧誘販売に先立って、事前に「お客さまご相談シート」（以下「顧客カード」といいます。）を用いて、お客さまの適合性等を適切に把握するよう努めています。さらに作成した「顧客カード」の登録内容に相違ないことをお客さまにご確認いただくほか、個別の金融商品のご提案を受けることに同意（ご署名）をいただいてから個別商品の勧誘販売を行うなど極めて慎重にお客さまの適合性やニーズの把握に努めるとともに、最適な金融商品・サービスのご提案に努めています。</p>

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」	
(2)	<p>当行は、金融商品・サービスの販売後においても、お客さまに安心してお取引を継続していただくために、次のような事由が発生した場合などは、お客さまに寄り添った適時適切なアフターケアの充実に努めます。</p> <p>① ご高齢のお客さまや評価損を抱えているお客さまなど一定の条件に該当した場合</p> <p>② お客さまの運用状況や相場環境の急変など投資判断に重要な影響を及ぼす事由が発生した場合</p> <p>③ 投資性金融商品を保有するお客さまで、一定期間ご連絡をしていない場合</p>	○	<p>営業単位ごとに目標件数を定め、一定の条件に該当するお客さまを優先的にアフターフォローする態勢を整備しています。(本資料 P.28 参照)</p> <p>○ 市場動向の急変など、投資信託の基準価額に重大な影響を及ぼす事象が発生したときにアフターフォローを実施する態勢を整備しています。(本資料 P.28 参照)</p> <p>○ 特定保険契約先(外貨建保険等)へのアフターフォローを実施する態勢を整備しています。(本資料 P.28 参照)</p>
(3)	<p>当行は金融商品の組成に携わる金融事業者(以下「組成業者」といいます。)ではありませんが、組成業者が販売対象として想定するお客さまの属性(金融資産の状況、投資目的、リスク許容度、年齢等)に沿った勧誘販売態勢を整備します。</p>	○	<p>「重要情報シート(個別商品編)」の「1.商品等の内容」の「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」に販売対象として想定するお客さまの属性を記載しています。なお、当行は当該属性・適合性に応じた勧誘販売態勢を整備しています。</p>
(4)	<p>当行は、国内外の経済・金融・市場環境を踏まえグローバル基準で幅広い運用会社・保険会社等からお客さまのニーズに合った金融商品・サービスを厳選して取り揃えます。</p>	○	<p>当行は、投資信託に関して14の運用会社から商品の提供を受けています。また、15の保険会社の委託を受けた乗合代理店です。このように幅広い選択肢の中からお客さまのご意向に沿った商品を選ぶことができます。</p>
(5)	<p>当行では、厳選された商品ラインナップを整備するために新たな金融商品・サービスを導入するに際しては、当行が販売対象として想定するお客さまにとってふさわしい合理的な根拠のある商品であるか、次に掲げる事前検証を実施するなど厳正なプロセスに基づき取扱商品を選定します。</p> <p>① 商品性、リスクの程度、仕組みの複雑さがお客さまにとって許容できる適正なものであるか</p> <p>② 商品特性やリスクに対する期待リターンとの兼ね合いからお客さまがご負担する手数料その他費用が適正なものであるか</p> <p>③ 類似商品や代替商品ならびにパッケージ商品との比較(リスク、リターン、手数料等)</p>	○	<p>当行は、新たな金融商品・サービスをお客さまに提供するにあたり、「合理的根拠適合性の事前検証に関するガイドライン」を定め、適切な運用に努めています。</p> <p>○ 新たな金融商品・サービスを導入するに際しては、本部の営業推進部門とコンプライアンス部門が、「合理的根拠適合性の事前検証に関するガイドライン」に基づき左記①～③の事前検証ならびに協議を行うほか、担当役員の承認(一部の商品は代表取締役頭取の承認)を得るなど厳正な検証プロセスに基づき取扱商品を選定しています。</p>
(6)	<p>仕組みが複雑またはリスクが高い投資性金融商品については、その商品特性やお客さまの属性を踏まえ、お客さまにとってふさわしい金融商品・サービスをご提案できるよう事前に勧誘販売の適切性を判断します。なお、当行の判断により、特定の金融商品・サービスのご提案を控えさせていただく場合があります。</p>	○	<p>80歳以上のご高齢のお客さまに投資性金融商品を販売するに際しては、本部の事前承認制とするなど極めて慎重に勧誘販売の適切性を判断しています。</p> <p>○ 2022年10月より個人のお客さまへの「仕組債」の勧誘販売を停止したほか、法人のお客さまへの「仕組債」の勧誘販売に際しては、投資経験や金融資産の額など「勧誘開始基準」を定め厳格に勧誘販売の適切性を判断しています。</p>

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」													
(7)	<p>当行は、金融取引被害を受けやすいと考えられる、ご高齢のお客さまに投資性金融商品をご提案するに際しては、次のように慎重かつ丁寧に対応します。</p> <p>① あらかじめ当行の役席者が、お客さまとの対話を通じて適合性や投資目的の把握に努めます。</p> <p>② 安心してお取引いただけるよう、ご家族の同席のお願いや、お取引に関するご家族の同意状況について確認させていただきます。</p> <p>③ 即日での金融商品の販売を自粛する場合があります。</p> <p>④ 金融商品のお申込み時（約定時）に当行の役席者が同席するなどして個別の金融商品の内容についてご理解いただけたか、確認させていただきます。</p>	○	<p>当行は、日本証券業協会が定める「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」に基づき、ご高齢のお客さまに対する投資性金融商品の勧誘販売のルールを厳格に定め、左記のように慎重かつ丁寧に対応しています。</p> <p>○ また、ご高齢のお客さまとの取引については、ルールに基づいて適切な手続きを実施しているか、本部の「金融商品管理室」にてモニタリングを行い、牽制・監督する内部管理態勢を整備しています。</p>												
(8)	<p>お客さま本位のコンサルティングに必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した行内教育・研修を実施します。</p>	○	<p>研修体制については、本資料P.27に記載しています。</p> <p>○ F P 2 級の資格取得は、本資料P.27に記載しています。</p>												
(9)	<p>お客さまの金融リテラシー（金融に関する知識や情報を正しくご理解し主体的にご判断いただける能力）の向上に資するため、各種セミナーの開催および運用情報やマーケット情報の提供に努めます。</p>	○	<p>2022年度は、コロナ禍で対面でのセミナーが制限されました。オンラインを利用した「退職者セミナー」のほか、「職域セミナー」など、計15回のセミナーを開催しました。</p>												
<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>															
<b>方針 6</b>	<p>本方針を促進するように設計された報酬・業績評価体系を整備するとともに、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制の整備に努めます。また、以下の施策を通じて本方針が当行の規範として浸透するよう努めます。</p>	<p>「適切な動機づけの枠組み」として、当行における人と組織に関する考え方や人事施策全般における根幹となる考え方として、2023年4月に下記の「人事ポリシー」を制定しました。</p>													
(1)	<p>常にお客さまの最善の利益を追求し、誠実・公正に業務を遂行するよう、行内教育・研修プログラムを整備します。</p>	<p>◆ 当行にとって「人」こそが最も重要な財産であり、あらゆる価値の源泉です</p> <p>◆ お客さまの信頼と期待に応え、地域の未来を切り拓くために、職員一人ひとりと銀行がともに成長し続けます</p>													
(2)	<p>お客さまのニーズを的確に把握して最適な金融商品・サービスをご提案できるよう必要な知識を習得しコンサルティングスキルの向上を目指してF P 2 級以上の資格取得を推進します。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">個人としての成長</td> <td>○ 自ら考え、自ら行動することを求め、挑戦の機会を提供します</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">自律と挑戦</td> <td>○ 能力や専門性の向上と発揮を求め、その環境を提供します</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">組織としての成長</td> <td>○ 対話の重視によりエンゲージメントを高め、一人ひとりの実力を最大限引き出します</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">人材総活躍</td> <td>○ 仕事の成果と行動、挑戦と創意の発揮に対し適正に報います</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">成長を支える環境・風土</td> <td>○ 多様な個性や価値観を尊重しあい、新たな発想を生み出します</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">多様な個性・価値観の尊重</td> <td>○ 個人の希望や事情に合わせた、柔軟な働き方を可能とします</td> </tr> </table>		個人としての成長	○ 自ら考え、自ら行動することを求め、挑戦の機会を提供します	自律と挑戦	○ 能力や専門性の向上と発揮を求め、その環境を提供します	組織としての成長	○ 対話の重視によりエンゲージメントを高め、一人ひとりの実力を最大限引き出します	人材総活躍	○ 仕事の成果と行動、挑戦と創意の発揮に対し適正に報います	成長を支える環境・風土	○ 多様な個性や価値観を尊重しあい、新たな発想を生み出します	多様な個性・価値観の尊重	○ 個人の希望や事情に合わせた、柔軟な働き方を可能とします
個人としての成長	○ 自ら考え、自ら行動することを求め、挑戦の機会を提供します														
自律と挑戦	○ 能力や専門性の向上と発揮を求め、その環境を提供します														
組織としての成長	○ 対話の重視によりエンゲージメントを高め、一人ひとりの実力を最大限引き出します														
人材総活躍	○ 仕事の成果と行動、挑戦と創意の発揮に対し適正に報います														
成長を支える環境・風土	○ 多様な個性や価値観を尊重しあい、新たな発想を生み出します														
多様な個性・価値観の尊重	○ 個人の希望や事情に合わせた、柔軟な働き方を可能とします														
(3)	<p>お客さまの中長期の資産形成とライフプランの実現を目指すとともに、当行の安定的な収益基盤を構築するという観点から預り資産残高の積上げや資産形成層の裾野拡大を重要な指標として位置付け業績評価体系を整備します。</p>														
(4)	<p>また、業績評価にあたっては、コンプライアンスを前提にお客さまへの適切なコンサルティングやアフターケアに取り組む誠実な営業姿勢等に基づき評価します。</p>														
(5)	<p>お客さまからのご意見やご要望を幅広く真摯に受け止め経営に生かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上を目指します。</p>														

## 4. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて

お客さまが投資信託を購入する目的は、基本的にはリターンを得るためであると考えられます。そこで、長期的に「リスク」や「手数料等（コスト）」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」することが、お客さまが良質な金融機関（銀行）を選ぶうえで有益であると考えられます。

岩手銀行は、こうした観点から投資信託に関して金融庁が提示する以下の指標（投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI）を公表しています。

### （1）投資信託の運用損益率別顧客比率（過去3年分）

投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点（3月末時点）の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益率\*（手数料控除後）を算出し、運用損益率別にお客さまの比率を示した指標です。

この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているかを見ることができます。

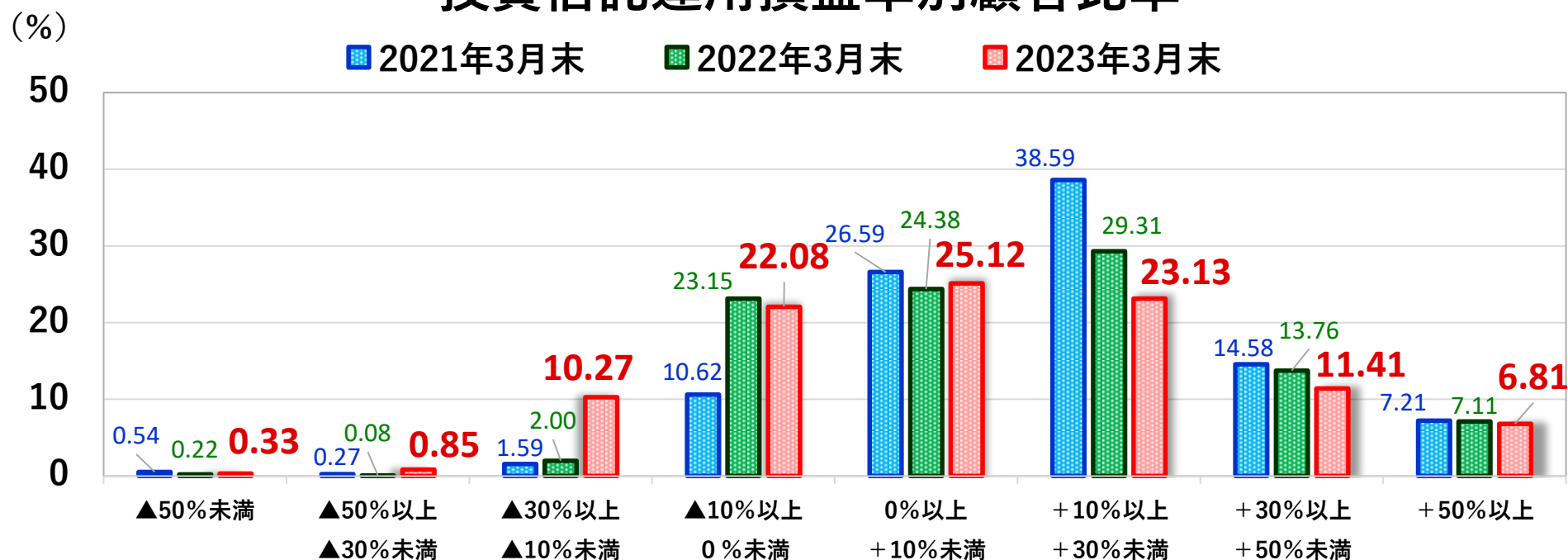
運用損益率	2021年3月末		2022年3月末		2023年3月末	
	顧客数（人）	顧客比率（%）	顧客数（人）	顧客比率（%）	顧客数（人）	顧客比率（%）
▲50%未満	118	0.54	49	0.22	74	0.33
▲50%以上 ▲30%未満	59	0.27	18	0.08	189	0.85
▲30%以上 ▲10%未満	345	1.59	450	2.00	2,274	10.27
▲10%以上 0%未満	2,299	10.62	5,219	23.15	4,890	22.08
0%以上 +10%未満	5,759	26.59	5,495	24.38	5,562	25.12
+10%以上 +30%未満	8,356	38.59	6,606	29.31	5,122	23.13
+30%以上 +50%未満	3,158	14.58	3,101	13.76	2,527	11.41
+50%以上	1,561	7.21	1,602	7.11	1,508	6.81
総計	21,655		22,540		22,146	

\* 運用損益率は、（評価金額+累計受取分配金+累計売付金額-累計買付金額）÷ 評価金額

\* 上記の投資信託の指標には、DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建投信は除きます。



## 投資信託運用損益率別顧客比率

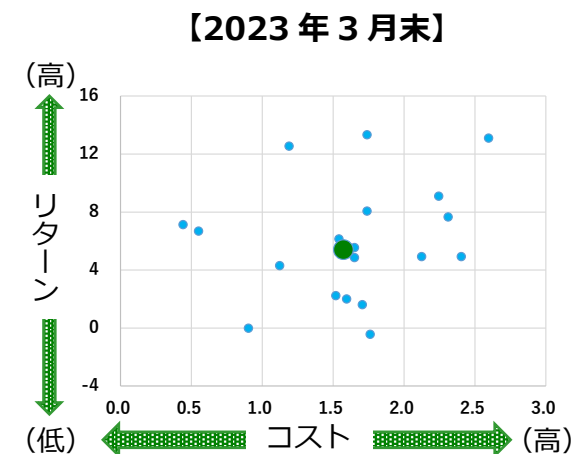
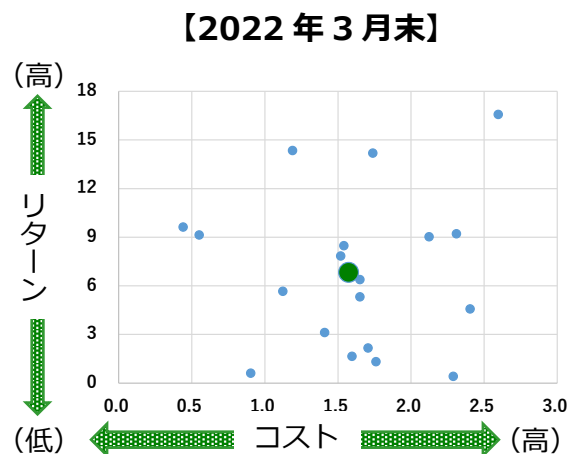
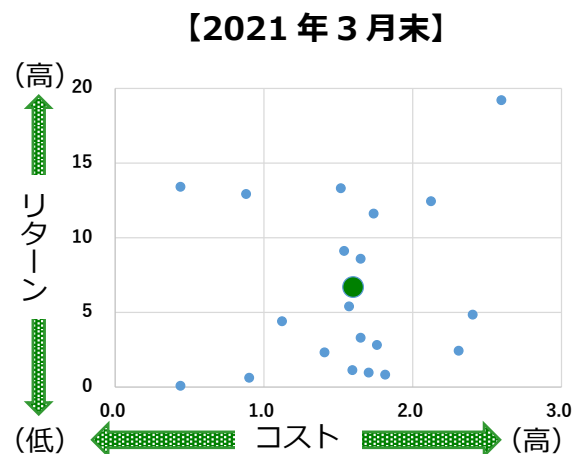


過去3年間の3月末時点において、保有する投資信託が運用益(損益率0%以上)となっているお客さまの比率は、2021年3月末(18,834人:87.0%)、2022年3月末(16,804人:74.6%)、**2023年3月末(14,719人:66.4%)**となっています。

2022年度は、ロシアによるウクライナ侵攻(2022年2月)によりエネルギーや穀物価格の急騰を端緒に、世界的なインフレが進行しました。こうしたインフレを抑制するために、米国は実質ゼロ金利を解除(2022年3月)して、急激な利上げ(0%~0.25%⇒2023年5月:5%~5.25%)に動き、2022年度の金融商品市場は混乱(世界的な金利上昇、長短金利の逆転現象等)し、世界的な景気減速懸念が台頭する中、日米金利差の拡大からドル円相場は、一時32年ぶりに151円(2022年10月21日)までの円安が進行しました。

このような外部環境の急激な変化を受けて、積極的な投資が手控えられる中、投資信託の利益確定売りが出て、前期末に比べ運用益となっているお客さまの比率は減少(▲8.13%)しましたが、**依然として約3分の2のお客さまが運用益となっています。**

## (2) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン (過去3年分)



残高 加重平均値	コスト 1.60%	リターン 6.69%
-------------	--------------	---------------

残高 加重平均値	コスト 1.60%	リターン 6.67%
-------------	--------------	---------------

残高 加重平均値	コスト 1.61%	リターン 5.23%
-------------	--------------	---------------

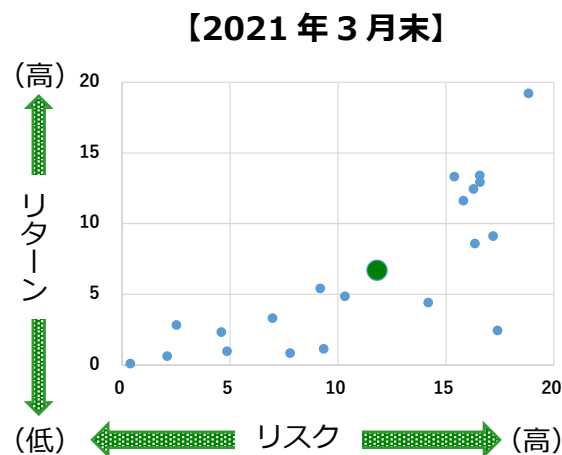
設定後5年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。この指標により、**お客さまが保有している投資信託について、コストに見合ったリターンであるかを見ることができます。**

2023年3月末において、投資信託預り残高上位 20 銘柄のうち 19 銘柄がプラスリターンとなっています (P.17 参照)。なお、コストとリターンの関係は、**コスト (1.61%) を上回るリターン (5.23%) を実現しています。**

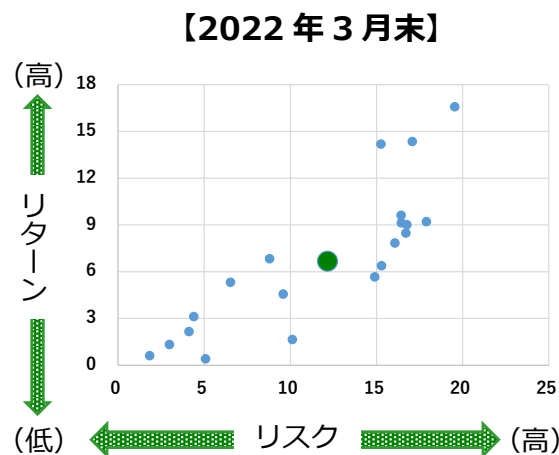
\* リターン、コスト、リスクについては下表のとおりです。

	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	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率 (*料率を年率換算1/5)
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
	リスク	過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)

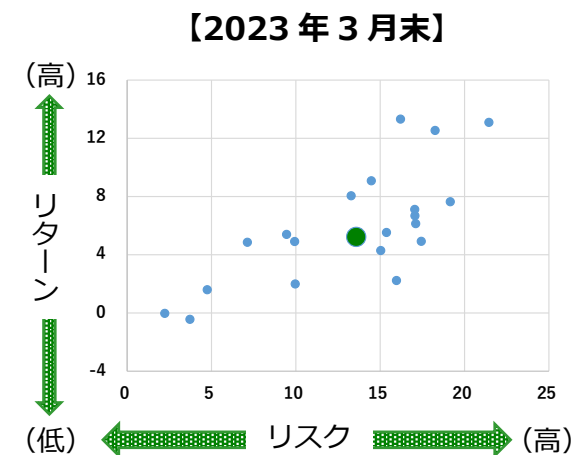
### (3) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン (過去3年分)



残高	リスク	リターン
加重平均値	11.81%	6.69%



残高	リスク	リターン
加重平均値	12.16%	6.67%



残高	リスク	リターン
加重平均値	13.58%	5.23%

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、銘柄毎および預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。この指標により、**お客さまが保有している投資信託について、リスクに見合ったリターンであるかを見ることができます。**

また、リスクとリターンの関係 (シャープレシオ = リターン ÷ リスク) について、過去3年間の推移をみると2021年 (**0.56**)、2022年 (**0.54**)、2023年 (**0.38**) となっています。一般にシャープレシオの数値が大きいほど運用効率が高いことを示しています。

(4) 投資信託の預り残高上位 20 銘柄 (過去 2 年分)

【2023 年 3 月末】

【2022 年 3 月末】

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.12	15.03	4.30
2	投資のソムリエ	1.76	3.72	-0.44
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	2.60	21.45	13.09
4	ひふみプラス	1.52	15.97	2.23
5	日経225ノーロードオープン	0.55	17.06	6.68
6	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31	19.16	7.65
7	のむラップ・ファンド (普通型)	1.57	9.46	5.40
8	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40	9.93	4.92
9	世界三資産バランスファンド (毎月分配型) (セッション)	1.65	7.14	4.86
10	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	4.75	1.60
11	のむラップ・ファンド (積極型)	1.74	13.28	8.06
12	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン (夢実月)	1.60	9.97	1.99
13	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド (為替ノーヘッジ型)	1.19	18.26	12.55
14	グローバル好配当株オープン	1.74	16.21	13.33
15	ワールド・ビューティ・オープン (為替ヘッジなし)	2.24	14.48	9.09
16	好配当日本株式オープン (好配当ニッポン)	1.65	15.38	5.54
17	ニッセイ日本勝ち組ファンド	1.54	17.11	6.14
18	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.12	17.44	4.93
19	野村インデックスファンド・日経225 (Funds-i日経225)	0.44	17.05	7.12
20	エス・ビー・日本債券ファンド (ベガ)	0.90	2.23	-0.02

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	投資のソムリエ	1.76	2.99	1.32
2	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.12	14.90	5.67
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	2.60	19.54	16.57
4	日経225ノーロードオープン	0.55	16.44	9.13
5	ひふみプラス	1.52	16.07	7.83
6	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31	17.90	9.21
7	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40	9.58	4.57
8	世界三資産バランスファンド (毎月分配型) (セッション)	1.65	6.53	5.31
9	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	4.12	2.16
10	のむラップ・ファンド (普通型)	1.57	8.80	6.83
11	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン (夢実月)	1.60	10.11	1.64
12	野村インデックスファンド・日経225 (Funds-i日経225)	0.44	16.43	9.62
13	グローバル好配当株オープン	1.74	15.26	14.19
14	好配当日本株式オープン (好配当ニッポン)	1.65	15.29	6.38
15	エス・ビー・日本債券ファンド (ベガ)	0.90	1.84	0.61
16	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.12	16.76	9.02
17	ニッセイ日本勝ち組ファンド	1.54	16.70	8.48
18	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド (為替ノーヘッジ型)	1.19	17.08	14.35
19	のむラップ・ファンド (保守型)	1.41	4.39	3.12
20	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース	2.29	5.08	0.41

## 5. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて

お客さまが外貨建保険を契約する目的は、基本的には為替変動リスクや金利変動リスクを負う一方で、リスクに応じたリターンを得るためであると考えられます。そこで、投資信託と同様に長期的に「リスク」や「手数料等（コスト）」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」することが、お客さまが良質な金融機関（銀行）を選ぶうえで有益であると考えられます。

岩手銀行は、こうした観点から外貨建保険に関して金融庁が提示する以下の指標（外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI）を公表しています。

ただし、保険商品は投資信託とは異なり保障機能を有していますので、リターンのみをもって投資信託と単純に比較することは必ずしも適切ではありません。こうした点も含めて外貨建保険の2つの指標について、次の点にご留意ください。

- 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、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多くあります。
- 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。

### (1) 外貨建保険運用評価別顧客比率（過去2年分）

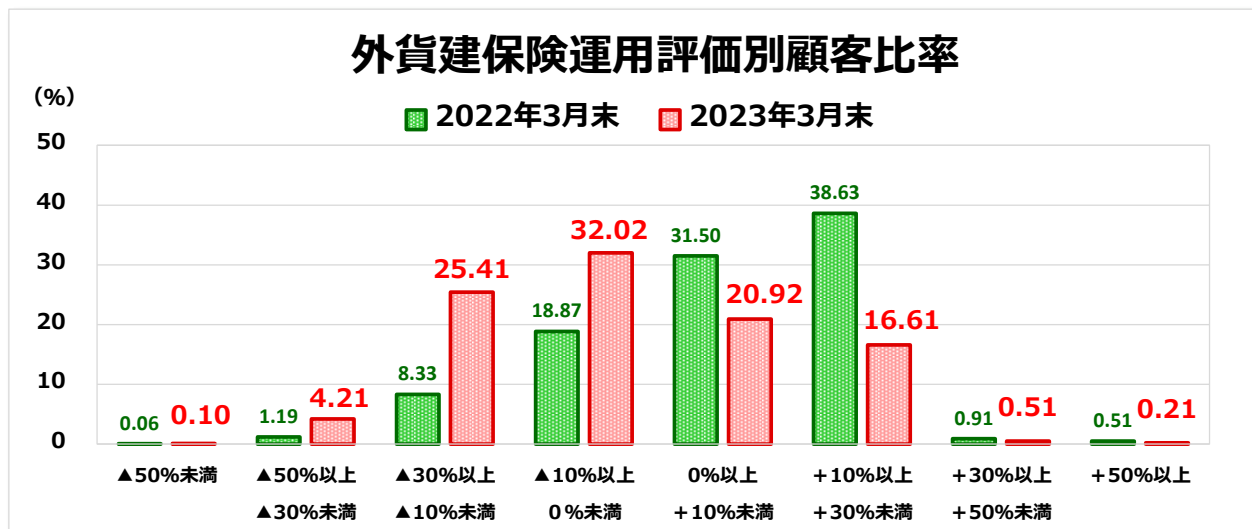
基準日に外貨建保険を契約しているお客さまについて、契約時以降のリターンを算出し、運用評価別にお客さまの比率（複数契約の場合は複数件を計上）を示した指標です。この指標により、個々のお客さまが契約している外貨建保険について、契約時以降どれくらいのリターン（いずれの金額も円換算しています。）が生じているかを見ることができます。

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

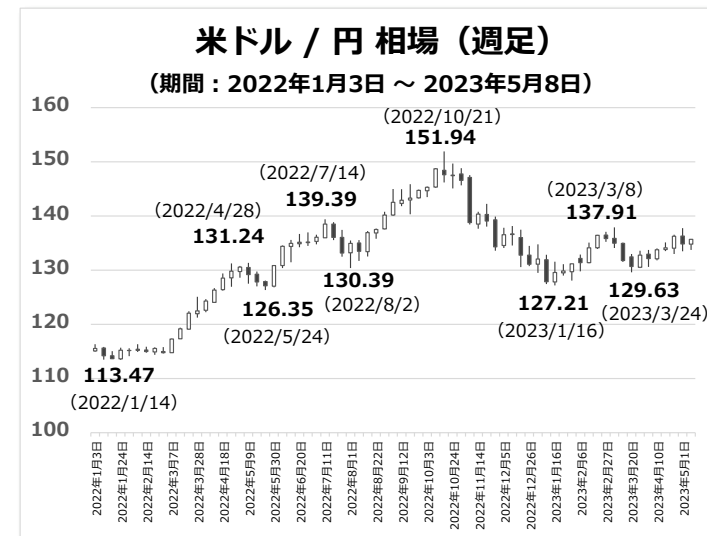
2023年3月末時点において、契約している外貨建保険が運用益（運用評価0%以上）となっているお客さま（契約数）の比率は、**5,531件で全体の38.3%が運用益**となっている一方で、**61.7%が運用損**となっています。

前年度に比べ運用益の契約数が減少し、運用損となる契約数が増えています。これは、下記の米ドル円チャートのとおり2022年10月21日にかけて、急激な円安（1\$ = 151円）の進行により、目標設定型の外貨建保険が目標到達となり評価益であった契約が解約となった

ことが一因（評価益の契約が減少）であるほか、米利上げにより外貨建保険の積立利率が大幅に上昇したことから、外貨建保険の新規契約が増加したことが影響しているものと考えられます。



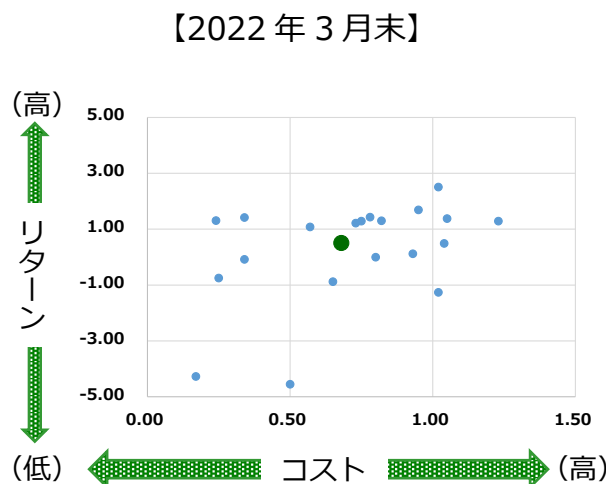
運用損益率	2022年3月末		2023年3月末	
	顧客数 (人)	顧客比率 (%)	顧客数 (人)	顧客比率 (%)
▲50%未満	6	0.06	15	0.10
▲50%以上 ▲30%未満	128	1.19	609	4.21
▲30%以上 ▲10%未満	893	8.33	3,675	25.41
▲10%以上 0%未満	2,023	18.87	4,630	32.02
0%以上 +10%未満	3,377	31.50	3,025	20.92
+10%以上 +30%未満	4,142	38.63	2,402	16.61
+30%以上 +50%未満	98	0.91	74	0.51
+50%以上	55	0.51	30	0.21
総計	10,722		14,460	



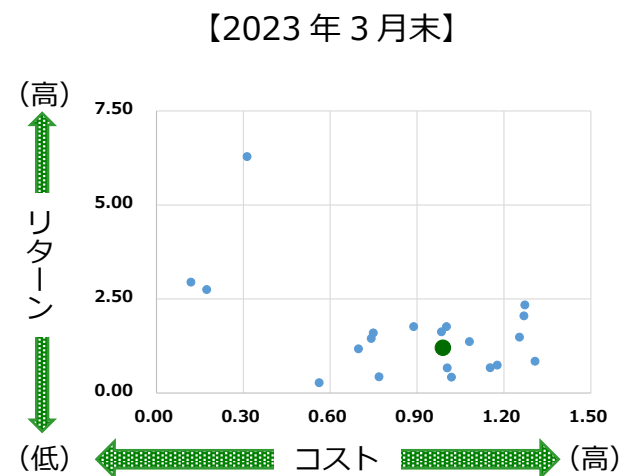
すなわち、外貨建保険の新規契約分が、円安傾向が一服している局面で評価損となっているものと考えられます。なお、当行では、P.28に記載のとおり外貨建保険契約先のお客さまへのアフターフォローを徹底する態勢を整備しています。

## (2) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン（過去2年分）

外貨建保険の各銘柄について、平均コスト\*と平均リターン\*の関係を示した指標です。この指標により、お客さまが契約している外貨建保険について、コストに見合ったリターンであるかを見ることができます。



残高	コスト	リターン
加重平均値	0.99	1.20



残高	コスト	リターン
加重平均値	0.68	0.50

2023年3月末において、コストとリターンの関係は、**コスト (0.68%)** に対して、**リターン (0.50%)** となっています。

\* 「平均コスト」は、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したものです。

\* 「平均リターン」は、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したものです。

(3) 外貨建保険の契約残高上位 20 銘柄 (過去 2 年分)

【2023 年 3 月末】

No	銘柄名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ (外貨建)	0.73	1.22
2	やさしさ、つなぐ	0.25	-0.75
3	サニーガーデンEX	0.82	1.30
4	プレミアレシーブ (円建)	0.34	-0.08
5	しあわせ、ずっと	0.75	1.29
6	ビー ウィズ ユー プラス	1.02	-1.26
7	プレミアジャンプ	0.93	0.12
8	サニーガーデン	0.57	1.08
9	ふるはーとJロードグローバル	1.02	2.51
10	ビーウィズユー (豪ドル建)	0.80	0.00
11	ロングドリームGOLD	1.05	1.38
12	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.04	0.49
13	プレミアカレンシー・プラス2	0.95	1.69
14	ビーウィズユー (USドル建)	0.78	1.43
15	かがやき、つづく	0.50	-4.55
16	プレミアジャンプ・終身 (円建)	0.65	-0.88
17	プレミアステップ・グローバル	0.17	-4.27
18	三大陸	0.24	1.31
19	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.23	1.29
20	プレミアステップ2	0.34	1.42

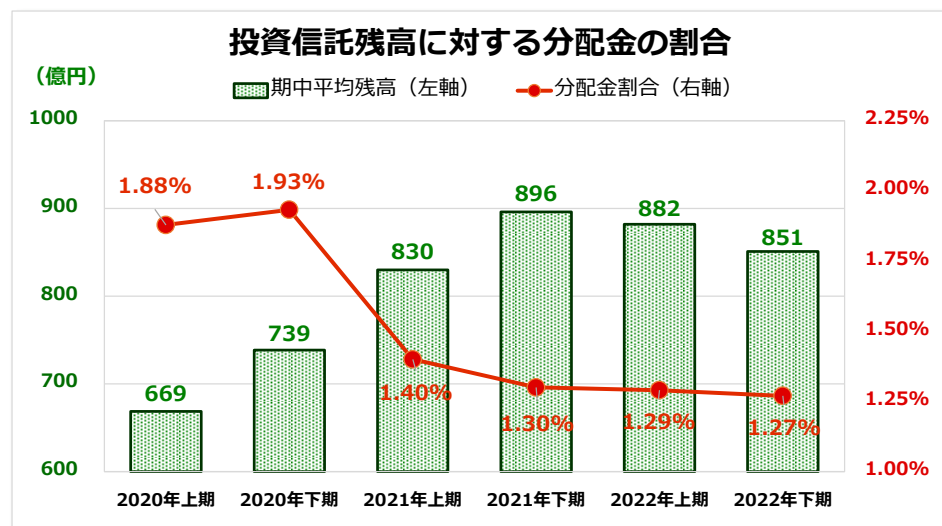
【2022 年 3 月末】

No	銘柄名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ (外貨建)	0.75	1.60
2	しあわせ、ずっと	0.98	1.63
3	サニーガーデンEX	1.00	1.77
4	プレミアジャンプ	1.02	0.42
5	サニーガーデン	0.74	1.45
6	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.15	0.67
7	ロングドリームGOLD	0.89	1.77
8	ビー ウィズ ユー プラス	1.27	2.05
9	ビーウィズユー (豪ドル建)	1.00	0.67
10	ビーウィズユー (USドル建)	1.08	1.37
11	三大陸	0.56	0.27
12	やさしさ、つなぐ	0.77	0.43
13	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.27	2.34
14	しあわせ、ずっとNZ	1.18	0.74
15	プレミアジャンプ・終身 (外貨建)	1.25	1.49
16	シリウスハーモニー	0.17	2.75
17	ロングドリームプラス	0.70	1.17
18	生涯プレミアム	0.31	6.29
19	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)	1.31	0.84
20	シリウスデュアル	0.12	2.95



## 6. お客さま本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について

### (1) 投資信託残高に対する分配金の割合

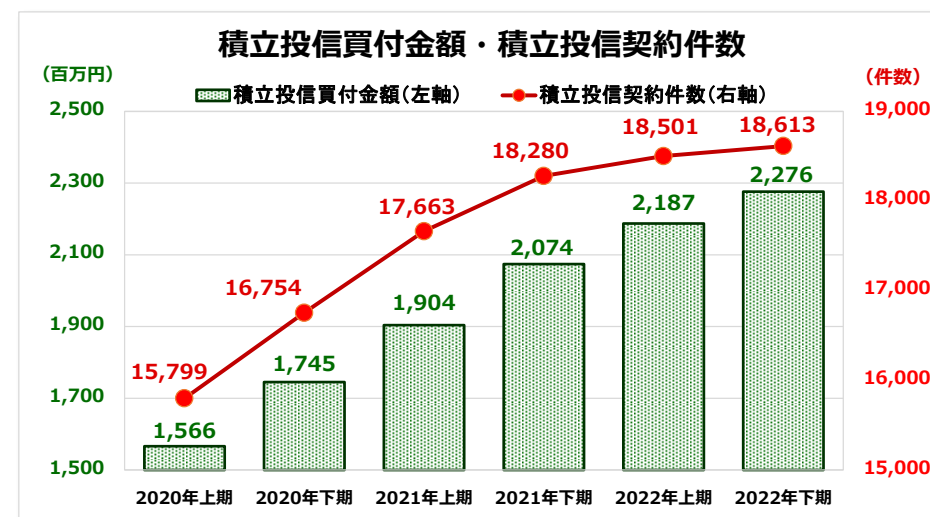


2021年下期にかけて、投資信託の残高は増加しましたが、2022年度は、インフレ抑制のため米国の急激な利上げによる世界的な景気減速懸念から、投資信託は買い手控えムードが広がる中、利益確定売りが先行し投資信託の残高は減少しました。

なお、投資信託残高に対する分配金の割合は、2016年上期(3.8%)の集計開始以来、比率を下げ、**足元 1.27%まで下げています。**

これは、当行で「毎月分配型」の投資信託の取扱いが減少してきたほか、お客さまの投資スタイルが複利を生かした効率的な運用（再投資型）を選好する傾向が強くなってきたことによるものです。

### (2) 定時定額による積立投資信託の契約状況

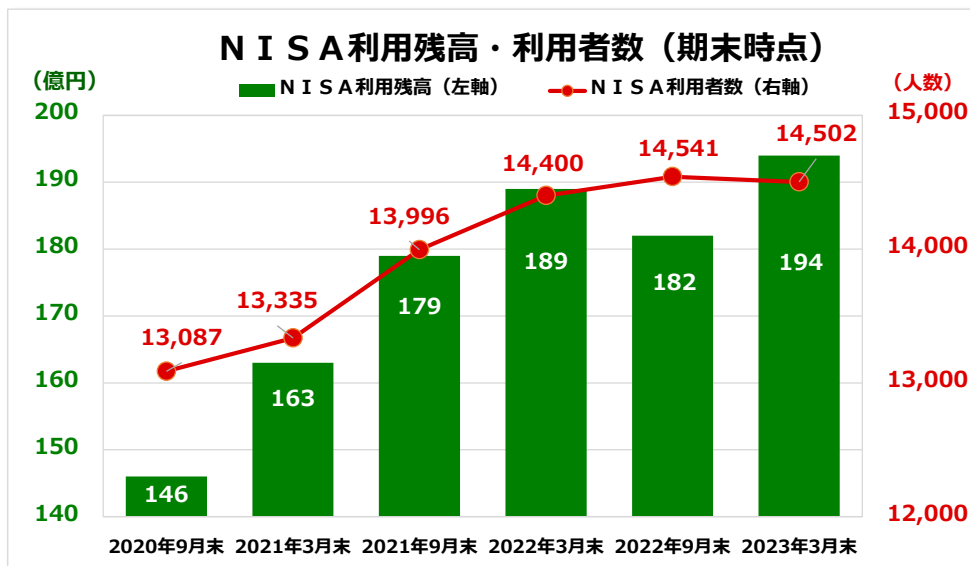


2022年下期の**積立投資信託の「契約件数（18,613件）」および「買付金額（2,276百万円）」は、ともに拡大傾向を示しています。**

当行では、「貯蓄から資産形成」への流れを支援するために「積立投資信託」を資産形成への最初のステップと位置付けて、例年、夏と冬に「積立投資信託」を新規にお申込みいただいたお客さまを対象にキャンペーン（景品の進呈）を実施しています。

岩手銀行では、これからもお客さまの安定的な資産形成をお手伝いするために、長期・積立・分散投資ができる定時定額の積立投資信託のご提案に努めてまいります。

### (3) N I S A 利用残高および利用者数の推移



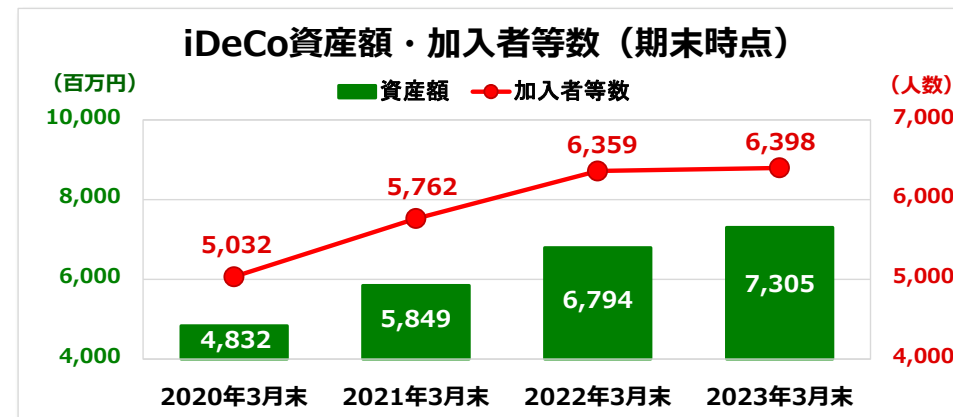
**2023年3月末時点のN I S A 利用者数は 14,502 人、N I S A 利用残高は 194 億円となっています。**

足元、利用者数の伸びは足踏み状態ですが、**2024年**からのN I S A 制度の恒久化、非課税保有期間の無期限化、年間投資枠や非課税保有限度額の拡大など **N I S A の抜本的かつ恒久的な制度改革**が行われることから再び拡大傾向を辿るものと期待しています。

岩手銀行では、これからもお客さまの最善の利益の実現を目指して、税制面から優遇される少額投資非課税制度 (N I S A) のご提案に努めてまいります。

### (4) i D e C o の資産額および加入者等数の推移

(〈いわぎん〉個人型確定拠出年金プラン)



#### i D e C o 年代別加入者等数の推移

年代	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計人数
2020年3月末	147	777	1,823	1,928	357	5,032
2021年3月末	201	867	2,100	2,206	388	5,762
2022年3月末	216	918	2,208	2,519	498	6,359
2023年3月末	203	839	2,112	2,642	602	6,398

i D e C o (〈いわぎん〉個人型確定拠出年金プラン) の資産額および加入者等数は、**一貫して増加傾向**にあります。

なお、年代別加入者等数の推移では、20代から40代が横ばい、**50代から60代が増加傾向**にあります。

また、働き盛りの30代から50代が加入者の大多数を占めています。

(5) 商品ラインナップの整備に関する具体的な取組み (2023年3月末時点)

【投資信託のラインナップ】

カテゴリー	取扱数	比率
国内債券	2	3%
国内株式	5	7%
海外債券	9	13%
グローバル	7	10%
新興国	2	3%
海外株式	12	17%
グローバル	11	16%
新興国	1	1%
バランス型	9	13%
国内リート	1	1%
海外リート	1	1%
その他	4	6%
ネット専用	27	39%
合計	70	100%
うち、ノーロード商品	6	9%

【一時払保険商品のラインナップ】

商品種類	取扱数	比率
円建	6	27%
変額年金	0	0%
定額年金	2	9%
終身	4	18%
外貨建	16	73%
変額年金	0	0%
定額年金	3	14%
養老	0	0%
終身	13	59%
合計	22	100%

2023年3月末時点の岩手銀行における投資信託のお取扱いは、**合計で70銘柄です。そのうち店頭での取扱いは43銘柄、インターネット専用の取扱いは27銘柄となります。**

岩手銀行では取扱ファンドを必要以上に増やすのではなく、より厳選されたファンドをお客さまに提供してまいります。

【平準払保険商品のラインナップ】

商品種類	取扱数	比率
平準	3	23%
定額年金	3	23%
終身保険	1	8%
準	5	38%
医療保険	5	38%
がん保険	3	23%
払	1	8%
収入保障保険	1	8%
合計	13	100%

【事業性損害保険ラインナップ】

商品種類	取扱数	比率
火災保険	6	23%
賠償責任保険	6	23%
工事保険	2	8%
労災保険	2	8%
保証・信用保険	2	8%
動産保険	2	8%
貨物・海上保険	6	23%
合計	26	100%

## (6) 2022 年度に新規採用した投資信託

2022 年度に新規採用した投資信託は次のとおりです。限定追加型 4 銘柄、海外株式型 2 銘柄の合計 6 銘柄を新規採用しました。

ファンド名	商品内容
<b>GSグローバル社債ターゲット 2022-06 (限定追加型)</b> 愛称：ワンロード 2022-06	<p>主として日本を含む世界の企業等が発行する米ドル建てまたはユーロ建て債券（ハイ・イールド債券を含みます。）に投資します。信託期間約 5 年の限定追加型の投資信託です。原則として本ファンドの信託期間内に満期を迎える債券に投資し、各債券の満期日まで保有する「持ち切り運用」を行います。</p> <p>外貨建資産については、原則として対円での為替ヘッジを行い、為替変動リスクの低減を図ります。</p>
<b>あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-07</b> 愛称：ぜんぞう 2207	<p>日本を含む世界の株式（新興国の株式を含みます。）および債券に広く分散投資を行うことで、インカムゲインの獲得と信託財産の成長を図ることを目的として運用を行います。</p> <p>株式の実質的な組入比率を計画的に段階的に引き上げることで、買付時期の分散を図ります。</p> <p>基準価額が 11,500 円以上となった場合には、一定期間内で株式の実質的な組入比率を引き下げ、債券ならびに短期金融商品等に投資する運用に切り替えることを基本とします。</p>
<b>GSグローバル社債ターゲット 2022-12 (限定追加型)</b> 愛称：ワンロード 2022-12	<p>主として日本を含む世界の企業等が発行する米ドル建てまたはユーロ建て債券（ハイ・イールド債券を含みます。）に投資します。信託期間約 5 年の限定追加型の投資信託です。原則として本ファンドの信託期間内に満期を迎える債券に投資し、各債券の満期日まで保有する「持ち切り運用」を行います。</p> <p>外貨建資産については、原則として対円での為替ヘッジを行い、為替変動リスクの低減を図ります。</p>
<b>あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-01</b> 愛称：ぜんぞう 2301	<p>日本を含む世界の株式（新興国の株式を含みます。）および債券に広く分散投資を行うことで、インカムゲインの獲得と信託財産の成長を図ることを目的として運用を行います。</p> <p>株式の実質的な組入比率を計画的に段階的に引き上げることで、買付時期の分散を図ります。</p> <p>基準価額が 11,500 円以上となった場合には、一定期間内で株式の実質的な組入比率を引き下げ、債券ならびに短期金融商品等に投資する運用に切り替えることを基本とします。</p>
<b>ピクテ・グローバル・インカム 株式ファンド（1年決算型）</b>	<p>公益サービスを提供する世界の公益企業が発行する株式を主な投資対象とします。世界の地域・国・銘柄に分散投資してリスクの低減を図ります。これらの公益株の中から、配当利回りの高い銘柄に注目して投資を行います。</p> <p>公益企業は、日常生活に不可欠な公益サービスを提供しているため、一般的に大規模で収益基盤が安定している企業が多くあります。原則として為替ヘッジを行いません。</p>
<b>米国株式インデックス(S&amp;P500)</b>	<p>米国の株式に投資し、投資成果を S&amp;P500 指数（円ベース）の動きに連動させることをめざして運用を行います。為替変動リスクを回避するための為替ヘッジは原則として行いません。</p>

## (7) 職業倫理を身につけるための研修の実施

当行は、職業倫理やコンプライアンスを身につけることを目的として毎月テーマを定め、「コンプライアンス研修会」および「CS（お客さま満足度）研修会」を実施しています。

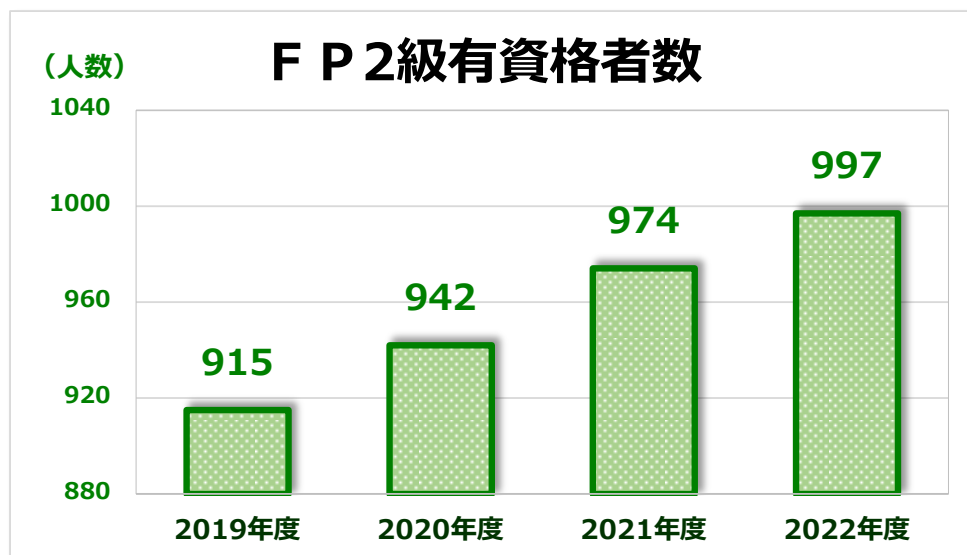
こうした研修を通じて、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行するとともに「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。なお、2022年度の各月の研修会のテーマは次のとおりです。

2022年度	コンプライアンス研修会	CS（顧客満足度）研修会
2022年 4月	「職場内コミュニケーション」に関する研修会の実施結果について	店頭対応の注意点
2022年 5月	「コンダクトリスク」について考える	基本的な電話対応
2022年 6月	企業文化に関する意識調査（アンケート）	カスハラを知ろう！
2022年 7月	情報セキュリティインシデントに伴う情報の漏えいについて	「あいさつの意味」をおさらい
2022年 8月	営業店におけるマネロン等対策について	顧客サポート等の体制について
2022年 9月	内部通報制度について	接遇・ホスピタリティとは
2022年 10月	「情報漏洩事案の抑止」について考える	厳正なチェックでCS向上を！
2022年 11月	企業文化に関する意識調査（アンケート）の結果について	窓口対応の7段階
2022年 12月	マネロン等対策口座開設時の対応（厳正な入口管理）の重要性	ホスピタリティを実践しよう！
2023年 1月	パソコン・インターネット・メールの利用方法について	お客さま満足度向上運動の点検結果について
2023年 2月	アンコンシャス・バイアスについて	「ATM手数料優遇サービス」の前倒し適用について
2023年 3月	コンプライアンスに関する理解度テスト	接遇・ホスピタリティを発展させる

## (8) 行内教育に関する具体的な取組み

当行は、お客さまの最善の利益を追求し、お客さま本位のコンサルティングに必要な知識・スキルを習得するために、各種資格の取得や充実した行内研修を実施しています。

なお、当行はF P 2 級以上の資格取得を推進しています。



\* 金融技能渉外審査2級の合格者を含みます。複数種目合格者は1名として調整しています。

2022年度における金融商品に関する研修は、コロナ禍が継続する中、より実践的なコンサルティングスキルの向上を目的として対面による研修を再開したほか、オンライン配信による非対面の研修も実施し、研修カリキュラムの拡充を図りました。

また、投資信託運用会社や保険会社等の外部有識者を講師とする研修も実施して、より高度な専門性を確保しお客さまに良質な金融商品・サービスを提供できるよう、各種研修体制を整備しています。

### 【金融商品に関する研修プログラム】

研修の名称	研修の概要
金融商品基礎研修会	各金融商品の基礎知識および事務取扱いならびにコンプライアンスについて学ぶ。
金融商品実務研修会	お客さまのニーズ喚起を中心に、実務に特化した預り資産販売スキルの向上を図る。
P Bトレーニー	金融商品の販売手法やノウハウを現場で習得することで、預り資産担当者のスキル向上を図る。
預り資産コンサルティング研修会	ロールプレイングに特化した研修を行うことで商品提案に必要とされる販売スキルの向上を図る。
コンプライアンス担当者研修会	担当者の役割やコンプライアンスに関する情報の提供を行い、営業店の内部管理態勢整備を図る。
外務員の資質向上研修会	日本証券業協会の規則に基づき、金融商品の勧誘販売にかかる法令諸規則の遵守等について学ぶ。
営業責任者 内部管理責任者研修会	日本証券業協会の規則に基づき、各営業店における営業活動が法令諸規則等に準拠し適正に遂行されるための管理・牽制方法について学ぶ。
保険の継続教育研修会	生命保険協会の規則に基づき、保険募集にかかる法令諸規則の遵守やお客さま重視の視点を学ぶ。
金融商品仲介業務研修会	日本証券業協会および日本投資顧問業協会の規則に基づき、金融商品仲介業務に関する商品知識および法令諸規則の遵守について学ぶ。

## (9) アフターフォローに関する具体的な取り組み

### ① 定期的なアフターフォローの実施状況

岩手銀行では、営業単位ごとに月次でアフターフォローの目標件数を定め、支店長または役席者が次の基準に該当するお客さまを優先的にアフターフォローする態勢を整備しています。

アフターフォロー基準	
ご高齢のお客さまで、過去半年間ご連絡を取っていない	
一定額以上の金融商品を保有するお客さまで、過去1年間ご連絡を取っていない	
投資信託の評価損が15%以上のお客さまで、過去半年間ご連絡を取っていない	
前月に乗換取引（90日以内の換金と購入）を行ったお客さま	
前月に投資信託を換金され10%以上の損失を確定されたお客さま	

過去3年間のアフターフォローの実施状況は次のとおりです。実施件数は、各期とも目標を上回っています。

期間 件数	2020年度		2021年度		2022年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
目標件数	8,280	8,220	8,365	6,610	4,230	4,230
実施件数	8,622	8,544	8,628	6,904	4,431	4,386
実施率	104.1%	103.9%	103.1%	104.4%	104.7%	103.6%

なお、2021年度下期から目標件数が減少していますが、預り資産営業において販売担当者を地域の中核店に集約して、渉外活動の効率化とコンサルティング強化を図る営業体制の変革を行ったことからアフターフォローの目標件数を見直しました。

### ② 相場急変時のアフターフォローの実施状況

岩手銀行では、市場動向の急変が、投資信託の基準価額に重大な影響を与えた場合は、お客さまに適時適切なアフターフォローを実施する態勢を整備しています。直近の実施状況は次のとおりです。

実施時期	事象
2020年2月	新型コロナウイルス感染拡大による株式市場の急落
2020年9月	米国エネルギー革命関連ファンドの急落
2022年1月	新世代成長株ファンドの急落
2022年5月	ロシアのウクライナ侵攻や世界的なインフレ懸念等の複合要因による下落
2022年9月	グローバル3倍3分法ファンドの急落
	米国エネルギー革命関連ファンドの急落

### ③ 特定保険契約先へのアフターフォローの実施状況

岩手銀行では、生命保険協会が定める「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」に従い、「特定保険契約（外貨建保険等）」の契約先のお客さまへのアフターフォローを毎年実施する態勢を整備しています。直近の実施状況は次のとおりです。

年度	2020年度	2021年度	2022年度
実施件数	5,548	7,176	11,115

2022年度は、外貨建保険の積立利率の大幅上昇に伴い、お客さまの外貨建保険による運用ニーズが強く、新規契約が増加しました。また、2022年度のアフターフォローは1万件を超えました。

## (10) ご高齢のお客さまとの金融商品取引にかかる対応状況

岩手銀行では、金融取引被害を受けやすいと考えられる、75歳以上のご高齢のお客さまに対する金融商品（リスク性商品：元本欠損のおそれがある商品）の勧誘販売に際しては、商品性やリスクを十分にご理解いただき、安心してお取引していただけるよう、以下のように慎重な勧誘販売に努めています。

また、左下の「リーフレット」を用いるなどして、ご高齢のお客さまへの対応について、ご理解いただけるよう努めています。

### 金融商品をご検討のお客さまへのお願い

～ 大切なご資産の運用にあたって ～

岩手銀行では、75歳以上のお客さまに対して「元本欠損のおそれのある商品」や「仕組みが複雑な商品」のご案内に際し、商品特性やリスクを十分にご理解いただき、安心してお取引していただけるよう、以下のお願いをしております。

当行 役 席 者 と の 面 談 等 の 実 施	商品をご案内する前に、あらかじめ当行の役席者がお客さまと面談または電話により、投資のご意向等についてお伺いします。
ご 家 族 の 同 席 に 関 する お 願 い	ご家族にも商品内容をご理解いただくことで安心してお申込みいただけるよう、ご家族の同席をお願いしております。 ～ ご家族の同席が難しい場合 ～ お客さまご了承のもと、当行担当者より電話でご家族へ商品内容を説明させていただくことや、お取引をご検討されている商品の資料をご家族へ郵送させていただくことも可能です。
勧 誘 当 日 の 販 売 の 自 粛	より慎重にご検討いただくために、商品を説明させていただいた当日（即日）での販売を自粛する場合がございます。
お 申 込 時 の 取 引 内 容 確 認	お申込時に当行の役席者が同席（または電話）して、お申込みする商品についてご理解いただけたかを確認しております。

投資信託や保険商品（その他リスク性商品を含みます。）は、預金とは異なり、元本欠損のおそれのある商品です。事前にご家族にご相談するなど十分にご検討いただきますようお願い申し上げます。

なお、上記のお手続きは、日本証券業協会や生命保険協会が定める規則に準拠したものです。お手数料をお掛けいたしますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。ご不明な点がございましたら当行担当者にお申出ください。

岩手銀行

(2022.10)

- あらかじめ当行の役席者が、お客さまの健康状態、金融に関する知識、投資経験、財産の状況および投資のご意向などについてお伺いして、お客さまの適合性や投資目的の把握に努めています。
- お客さまのご家族を含めてお取引の内容やリスクについてご理解ご納得いただけるよう、お取引に際してご家族の同席や同意状況の確認をお願いしています。
- 即日での金融商品の販売を自粛する場合があります。
- 金融商品のお申込み時（約定時）に当行の役席者が同席するなどして個別の金融商品の内容についてご理解いただけたか、確認しています。
- 80歳以上のお客さまについては、取引の概ね1カ月後から半年以内の間に役席者が次の状況を把握するために、80歳以上のお客さまに対して連絡をしています。
  - ① ご自身のお取引や保有する金融商品の状況（時価、評価損益、市況環境等）について十分にご認識いただいているか、ご不満はないか
  - ② 健康状態や投資判断にかかる記憶力および理解力等の状況に変化はないか
  - ③ お客さまのキャッシュフローや金融資産の状況に変化はないか
  - ④ 今後の投資方針に変わりはないか

以上