

2024年6月3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「2023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**

2024年6月

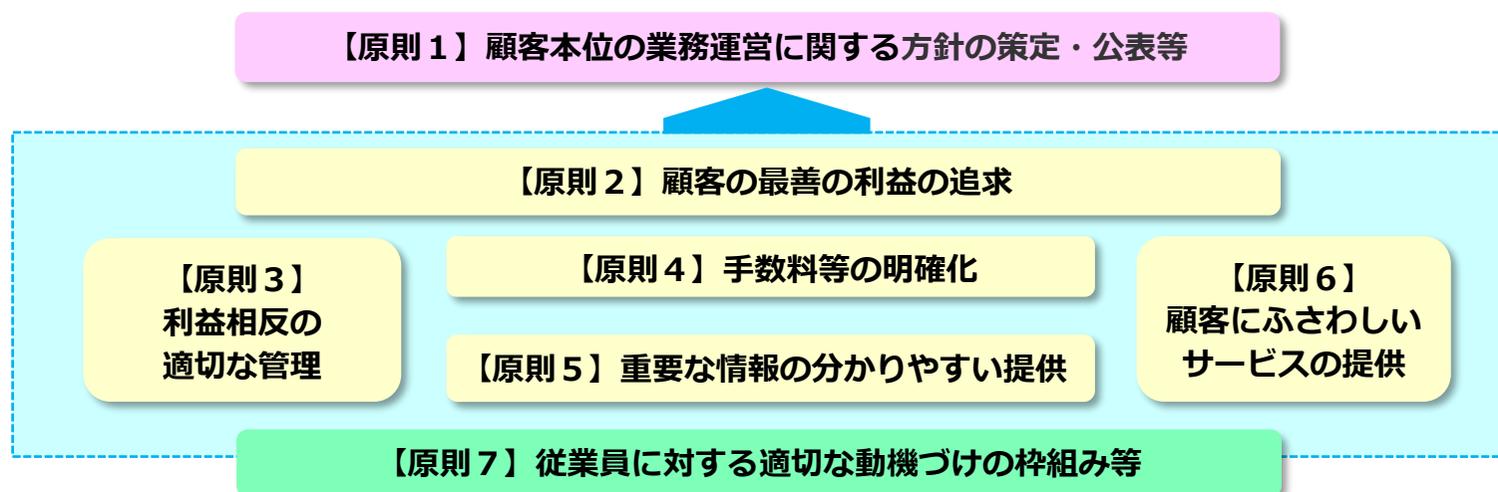
 **岩手銀行**

1. 取組方針について	1
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	2
3. 岩手銀行の「取組方針」と「取組状況」の対応関係について	6
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	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
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	18
(1) 外貨建保険運用評価別顧客比率（過去3年分）	18
(2) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン（過去3年分）	20
(3) 外貨建保険の契約残高上位20銘柄（過去3年分）	21
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	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（2024年3月末時点）	24
(6) 2023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) 金融リテラシー向上に関する具体的な取組み	28
(10) アフターフォローに関する具体的な取組み	28
(11) 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

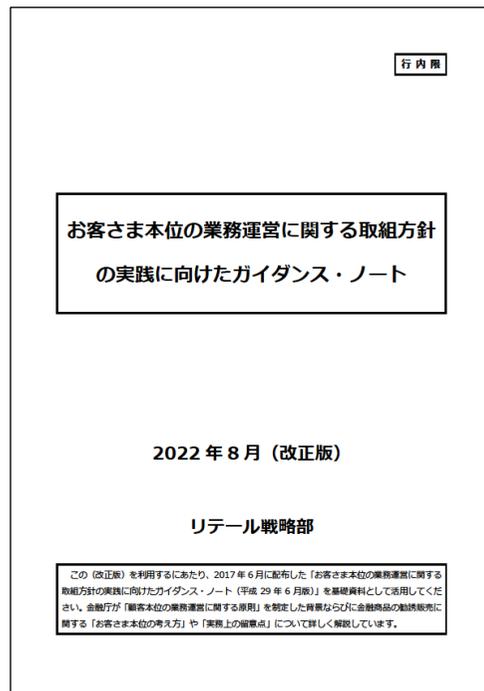
2. 金融庁の「原則（2～7）」（注記を含みます。）の内容と岩手銀行の「取組方針」の対応関係について

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」
【顧客の最善の利益の追求】		【方針1】 お客さまの最善の利益の追求
原則2	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
【利益相反の適切な管理】		【方針2】 利益相反の適切な管理
原則3	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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
【手数料等の明確化】		【方針3】 手数料等の明確化
原則4	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"> 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 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 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） 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 	(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
原則6	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"> 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 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 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 	(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



【目次】

第1章 「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂について	1
1. 「原則」改訂の経緯について	1
2. 「重要情報シート」とは	2
第2章 金融庁の「原則」の改訂内容について	3
1. 顧客本位の商品提案力の向上と適切なフォローアップ	3
2. 金融商品の組成に携わる金融事業者による想定顧客の公表	3
3. 顧客にとって分かりやすい情報提供のあり方	4
4. 従業員の業務の支援・検証を行うための体制	5
第3章 金融庁の「原則（全文）」と「不適切な事例」について	6
1. 金融庁の「原則」と「不適切な事例」に関する理解	6
第4章 当行の「取組方針」の改正内容と実務上の留意点	10
1. 当行の取組方針（改正内容）と考え方	10
2. お客さまの最善の利益の追求とは	17
3. 手数料の考え方（サービス提供の対価）	19
第5章 「重要情報シート」について	20
1. 「重要情報シート（金融事業者編）」の概要と活用方法	20
2. 「重要情報シート（個別商品編）」の概要	21
3. 「重要情報シート（個別商品編）」の活用場面	23
4. 「重要情報シート（個別商品編）」の質問別	24
(参考) 重要情報シート（金融事業者編）	26
(参考) 重要情報シート（個別商品編）	27

◇◇◇ 「取組方針」の周知徹底について ◇◇◇

岩手銀行は、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。

岩手銀行は、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取りまとめた、「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」																							
【お客さまの最善の利益の追求】																									
方針 1	<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"> ○ 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。 ○ 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。 																							
(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"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 																							
(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>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、29</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	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、29
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	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、29																								

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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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的確にお応えできるよう対応しています。 ⑤ 当行は、来店不要で Web を通じた「投資信託口座（NISA 口座を含みます。）」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ます。 ⑥ 金融商品（公共債、投資信託、保険）の取引（法人のお客さまなど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。
<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> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 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） 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） ⑥ 法令諸規則に反する行為 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。

岩手銀行の「取組方針」		岩手銀行の「取組状況」
【利益相反の適切な管理】		
方針 2	<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; background-color: #006699; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 岩手銀行が定める「利益相反管理方針」 </div> <p>https://www.iwatebank.co.jp/conflict_of_interest.html</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>
【手数料等の明確化】		
方針 3	<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"> ① 商品ラインナップの構築や各種提案資料の作成 ② お客さまへのコンサルティングサービス ③ 商品内容、リスク、手数料および重要事項等の説明 ④ 金融商品販売後の取引管理やアフターケア ⑤ お客さまへお渡しする交付書面の作成や送付 ⑥ 知識習得のための行職員に対する教育 ⑦ 円滑な取引執行のためのシステム構築・維持管理 ⑧ 口座開設や取引に伴う各種事務手続き 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 2024年1月から開始した「新NISA」において「つみたて投資枠対象商品」は、金融庁が定める基準を満たした投資信託に限定されています。なお、「つみたて投資枠対象投資信託」を「積立購入」する場合の購入手数料は無手数料であるほか、信託報酬等の費用も低く抑えられています。 ○ 当行は「インターネット投資信託取引サービス」をご利用した単発の一括購入（スポット購入）については、購入手数料を対面取引の半額にしています。

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に努めています。
【重要な情報の分かりやすい提供】		
方針 4	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>○ 当行は、「重要情報シート」の「金融事業者編」のほか、当行が取扱う全ての投資信託および外貨建保険ならびにファンドラップにかかる「個別商品編」を提供しています。</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、「重要情報シート」を用いて、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。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>

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>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>b 仕組債（店頭デリバティブ取引と債券）</p> <p>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>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>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>○ 外貨建保険は、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」を用いて比較提案を実施しています。</p> <p>○ 当行は、経営陣を含めた協議の結果、次の理由から 2023 年 7 月より「仕組債」の取扱いを停止しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕組債の商品特性（当行が勧誘販売を想定するお客さまにとってふさわしい商品であるか） ・ 費用と収益（仕組債販売にかかる態勢整備費用と仕組債販売による収益は見合うものか） ・ 仕組債販売に伴うリスク（コンダクトリスク、苦情あっせんリスク、行政処分リスク） ・ 委託金融商品取引業者の対応（仕組債供給の有無）
(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。		○ 当行では、お客さまの金融知識や投資経験に応じて、次の情報提供資料を用いて分かりやすく丁寧に説明しています。
(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。		<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品全般：これからの暮らし応援読本、いわぎんライフプランガイド、資産運用のさいしょ本 ・ 投資信託：FUND BOOK、N I S Aガイドブック ・ 保険商品：社会保障制度ご説明 BOOK、いわぎん相続ガイドブック、主な一時払保険のしくみ
(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。		
【お客さまにふさわしいサービスの提供】			
方針 5	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>		○ 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。

岩手銀行の「取組方針」	岩手銀行の「取組状況」
<p>(2) 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> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) ○ 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.29 参照) ○ 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.29 参照)
<p>(3) 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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「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) 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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) 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> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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) 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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 2023年7月より仕組みが複雑でリスクの高い、「仕組債」の勧誘販売を停止しました。

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>営業基盤である地域の金融リテラシー向上のため「セミナー」や「学生向け金融教育」を積極的に展開しました。実施状況については、本資料P.28に記載しています。</p>											
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】														
方針 6	<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"> <tr> <td>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>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>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>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>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>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）

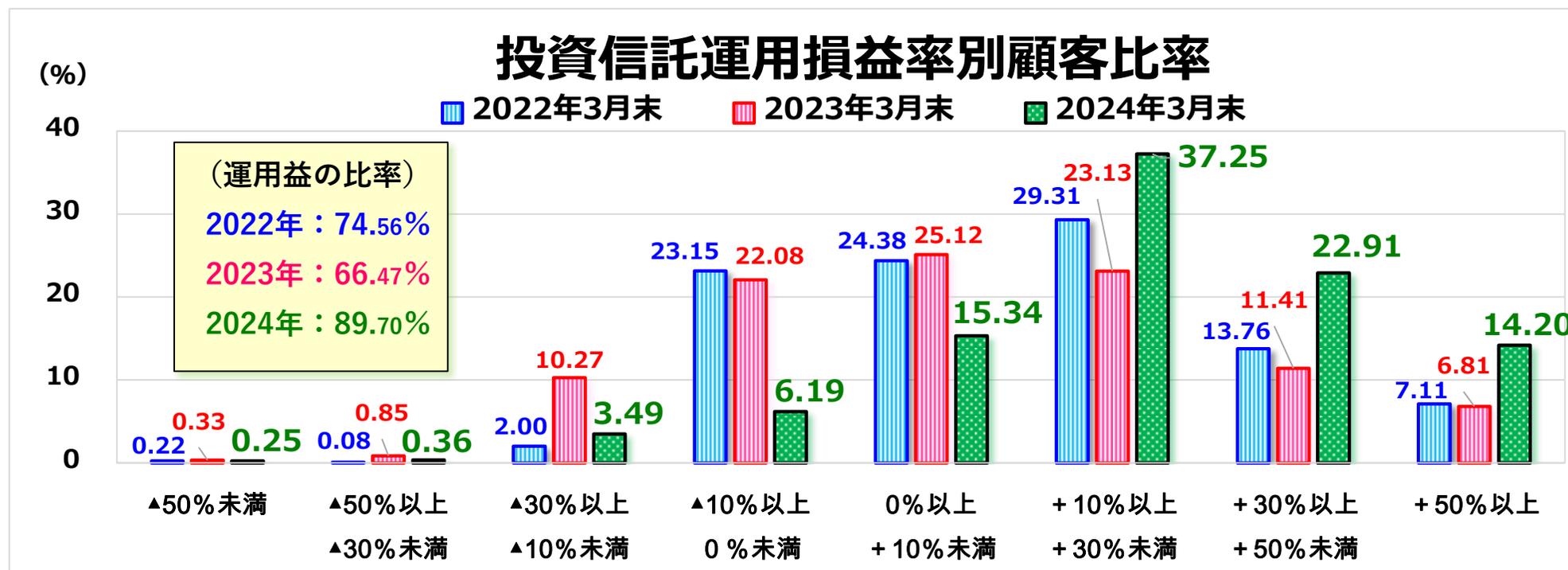
投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点（3月末時点）の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益率*（手数料控除後）を算出し、運用損益率別にお客さまの比率を示した指標です。

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	2022年3月末		2023年3月末		2024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	49	0.22	74	0.33	52	0.25
▲50%以上 ▲30%未満	18	0.08	189	0.85	75	0.36
▲30%以上 ▲10%未満	450	2.00	2,274	10.27	725	3.49
▲10%以上 0%未満	5,219	23.15	4,890	22.08	1,286	6.19
0%以上 +10%未満	5,495	24.38	5,562	25.12	3,184	15.34
+10%以上 +30%未満	6,606	29.31	5,122	23.13	7,734	37.25
+30%以上 +50%未満	3,101	13.76	2,527	11.41	4,756	22.91
+50%以上	1,602	7.11	1,508	6.81	2,948	14.20
総計	22,540		22,146		20,760	

* 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。

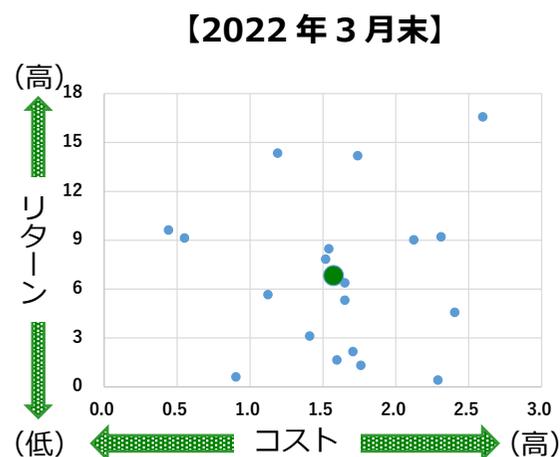


上記グラフは、過去3年間の3月末時点の「投資信託の運用損益率別」のお客さまの比率を示したものです。なお、運用益（損益率0%以上）となっているお客さまの比率は、2022年3月末（16,804人：74.5%）、2023年3月末（14,719人：66.4%）、**2024年3月末（18,622人：89.7%）**となっています。

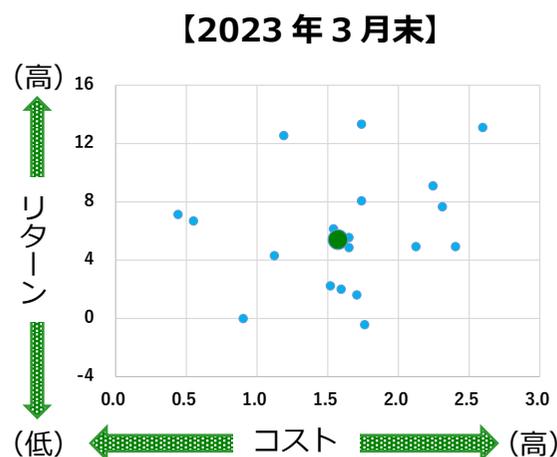
2023年は、年初に欧米の金融機関（シリコンバレーバンク、クレディ・スイス等）の経営危機などで金融システム不安が台頭したものの金融当局の適切な対応から不安心理は和らぎ株価は持ち直しました。欧米では、前年よりインフレを抑制するために利上げを継続していましたが、秋口より政策金利が据え置かれたほか、AI（人工知能）や半導体関連株が上昇を牽引し、欧米の主要株価指数（NYダウ、ナスダック100、独DAX30、仏CAC40）は年末に最高値を更新しました。また、**日経平均株価は2024年2月に1989年12月の史上最高値（38,915円）を34年ぶりに更新しました。**

こうした日本を含む先進各国の株式市場の上昇や円安の進行（外貨建資産は為替差益）を受けて、**投資信託を保有するお客さまの約9割弱が運用益となりました。**

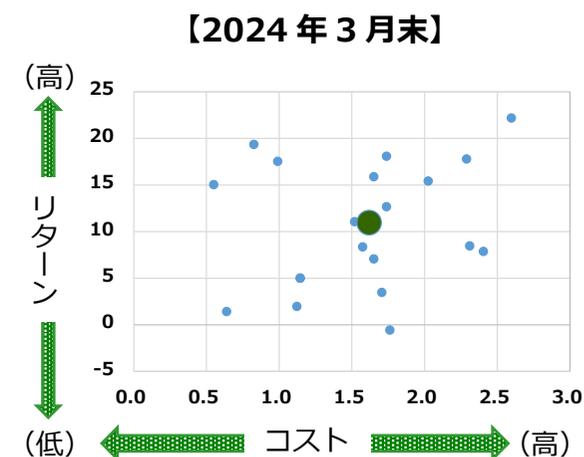
(2) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン (過去3年分)



残高	コスト	リターン
加重平均値	1.60%	6.67%



残高	コスト	リターン
加重平均値	1.61%	5.23%



残高	コスト	リターン
加重平均値	1.62%	10.94%

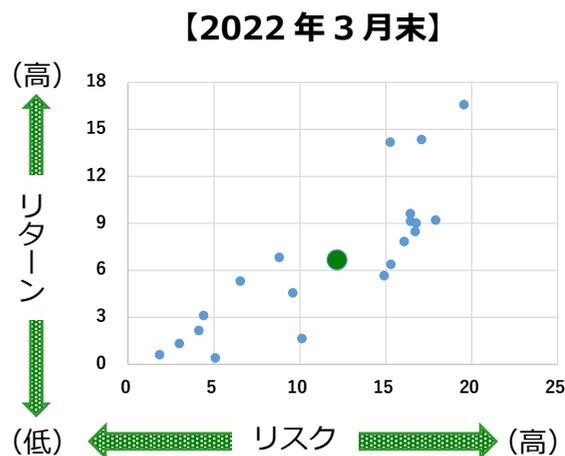
設定後5年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。この指標により、お客さまが保有している投資信託について、コストに見合ったリターンであるかを見ることができます。

2024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 (1.62%) を上回るリターン (10.94%) を実現しています。

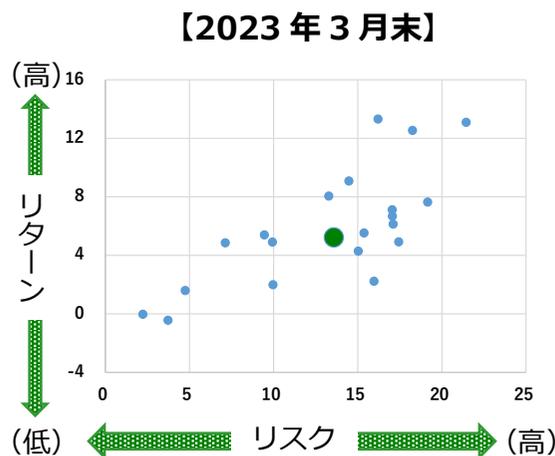
* リターン、コスト、リスクについては下表のとおりです。

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)

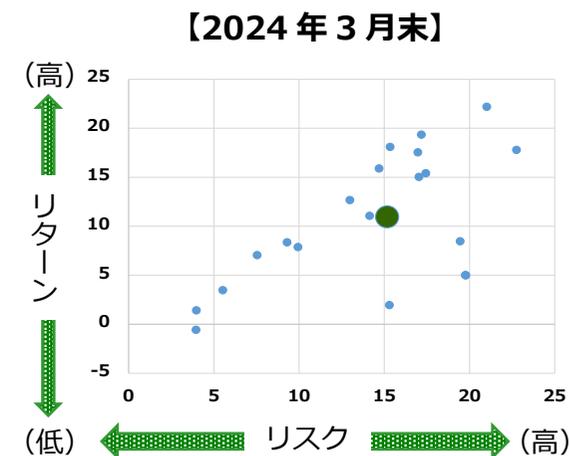
(3) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン (過去3年分)



残高	リスク	リターン
加重平均値	12.16%	6.67%



残高	リスク	リターン
加重平均値	13.58%	5.23%



残高	リスク	リターン
加重平均値	15.17	10.94

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2022年 (0.54)、2023年 (0.38)、**2024年 (0.72)** 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)

【2024 年 3 月末】

【2023 年 3 月末】

No	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 (1年決算型)	2.60	21.01	22.19
2	日経225ノーロードオープン	0.55	17.03	15.03
3	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.12	15.30	1.96
4	ひふみプラス	1.52	14.13	11.06
5	投資のソムリエ	1.76	3.95	-0.58
6	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド (資産成長型・為替ヘッジなし)	2.02	17.43	15.41
7	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31	19.46	8.47
8	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	1.14	19.79	4.99
9	のむらップ・ファンド (普通型)	1.57	9.29	8.36
10	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29	22.76	17.78
11	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40	9.94	7.87
12	米国株式配当貴族 (年4回決算型)	0.99	16.97	17.54
13	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	7.54	7.06
14	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	5.52	3.47
15	のむらップ・ファンド (積極型)	1.74	12.98	12.68
16	グローバル3倍3分法ファンド (隔月分配型)	1.14	19.76	5.01
17	好配当日本株式オープン (好配当ニッポン)	1.65	14.69	15.89
18	野村インデックスファンド・外国株式	0.83	17.17	19.35
19	イタリア国債ユーロ円建リパッケージ債券ファンド2019-03	0.64	3.97	1.42
20	グローバル好配当株オープン	1.74	15.34	18.09

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	のむらップ・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	のむらップ・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・ビューティー・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	0.44	17.05	7.12
20	エス・ビー・日本債券ファンド (ヘガ)	0.90	2.23	-0.02

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3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。

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

右表および下グラフは過去3年間の「外貨建保険の運用評価別」のお客さまの比率を示したものです。

2024年3月末時点において、運用益となっているお客さまの比率（契約数）は、66.2%（10,350人）となっています。

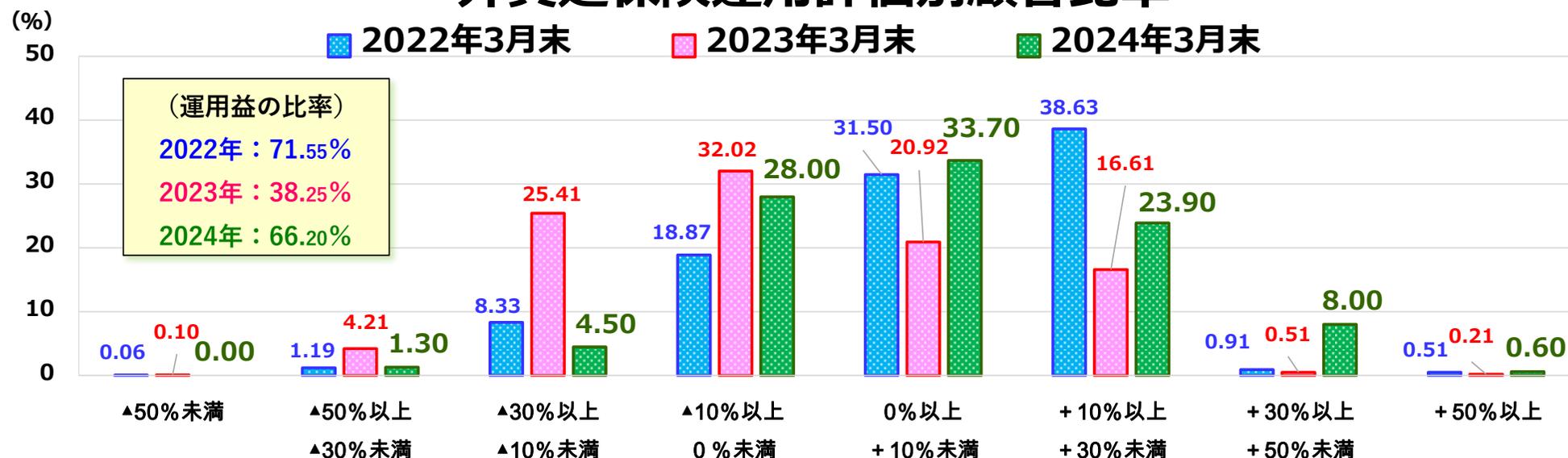
前年度よりも運用益のお客さまが増えて
いる理由は円安による影響と考えられます。

○ 2023年3月末：1米ドル＝132.79円

○ 2024年3月末：1米ドル＝151.31円

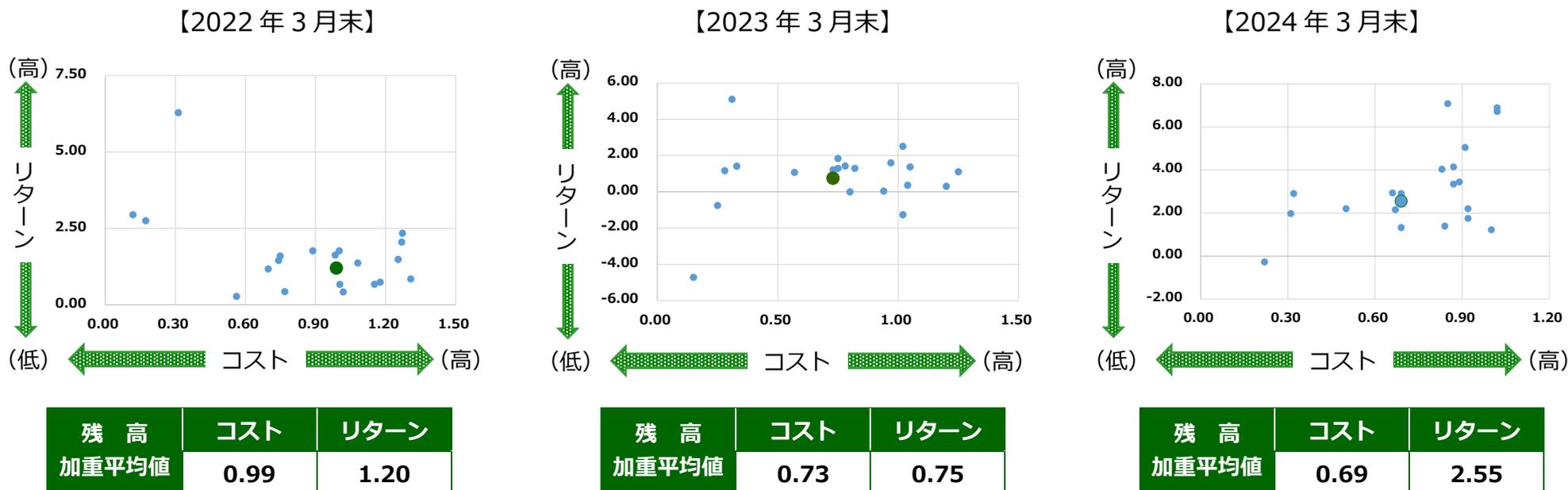
運用損益率	2022年3月末		2023年3月末		2024年3月末	
	顧客数（人）	顧客比率（%）	顧客数（人）	顧客比率（%）	顧客数（人）	顧客比率（%）
▲50%未満	6	0.06	15	0.10	0	0.00
▲50%以上 ▲30%未満	128	1.19	609	4.21	203	1.30
▲30%以上 ▲10%未満	893	8.33	3675	25.41	704	4.50
▲10%以上 0%未満	2023	18.87	4630	32.02	4378	28.00
0%以上 +10%未満	3377	31.50	3025	20.92	5269	33.70
+10%以上 +30%未満	4142	38.63	2402	16.61	3737	23.90
+30%以上 +50%未満	98	0.91	74	0.51	1251	8.00
+50%以上	55	0.51	30	0.21	94	0.60
総計	10,722		14,460		15,634	

外貨建保険運用評価別顧客比率



(2) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン（過去3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。



コストは低下傾向（0.99%→0.73%→0.69%）にあり、リターンは過去3年間で最大（2.55%）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 3 年分)

【2024 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)	0.66	2.93
2	やさしさ、つなぐ	0.22	-0.27
3	サニーガーデンEX	0.83	4.03
4	ビー ウィズ ユー プラス	1.00	1.22
5	しあわせ、ずっと	0.67	2.15
6	ふるはーとJロードグローバル	0.91	5.04
7	プレミアカレンシー・プラス2	0.87	4.14
8	おおきな、まごころ	0.87	3.34
9	サニーガーデン	0.50	2.20
10	ロングドリームGOLD2	1.02	6.71
11	ビーウィズユー (豪ドル建)	0.69	1.32
12	プレミアジャンプ	0.84	1.39
13	ビーウィズユー (USドル建)	0.69	2.90
14	ロングドリームGOLD	0.92	2.20
15	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.92	1.75
16	プレミアストーリー2	0.89	3.44
17	三大陸	0.32	2.90
18	プレミアステップ2	0.31	1.97
19	たのしみグローバル (指数)	1.02	6.89
20	外貨エププラス米	0.85	7.08

【2023 年 3 月末】

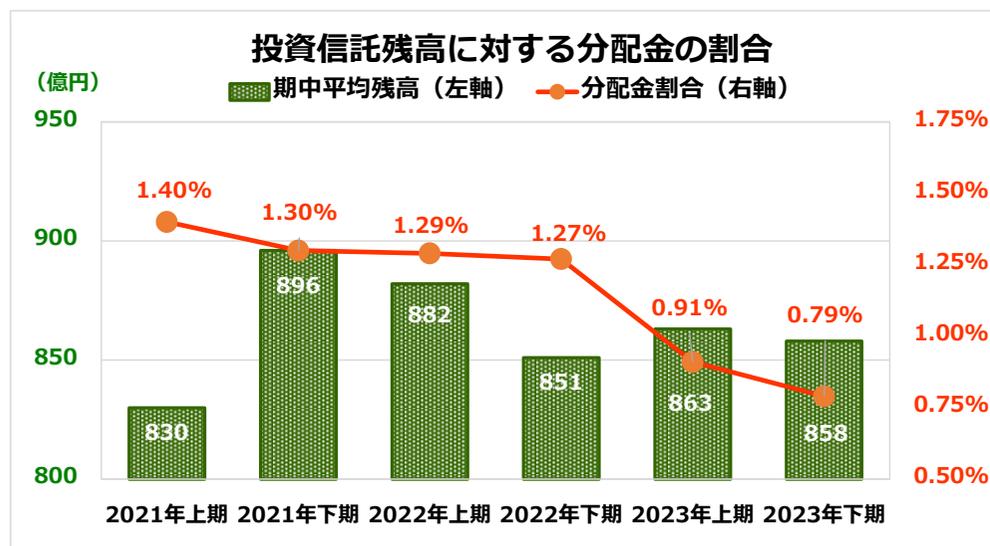
No	銘柄名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ (外貨建)	0.73	1.22
2	やさしさ、つなぐ	0.25	-0.75
3	サニーガーデンEX	0.82	1.30
4	しあわせ、ずっと	0.75	1.29
5	ビー ウィズ ユー プラス	1.02	-1.26
6	サニーガーデン	0.57	1.08
7	プレミアジャンプ	0.94	0.04
8	ふるはーとJロードグローバル	1.02	2.51
9	ビーウィズユー (豪ドル建)	0.80	0.00
10	ロングドリームGOLD	1.05	1.38
11	プレミアカレンシー・プラス2	0.97	1.60
12	ビーウィズユー (USドル建)	0.78	1.43
13	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.04	0.37
14	三大陸	0.28	1.17
15	プレミアステップ2	0.33	1.42
16	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.25	1.11
17	プレミアステップ・グローバル	0.15	-4.71
18	生涯プレミアム	0.31	5.11
19	ロングドリームプラス	0.75	1.84
20	プレミアジャンプ・終身 (外貨建)	1.20	0.31

【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. お客様本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について

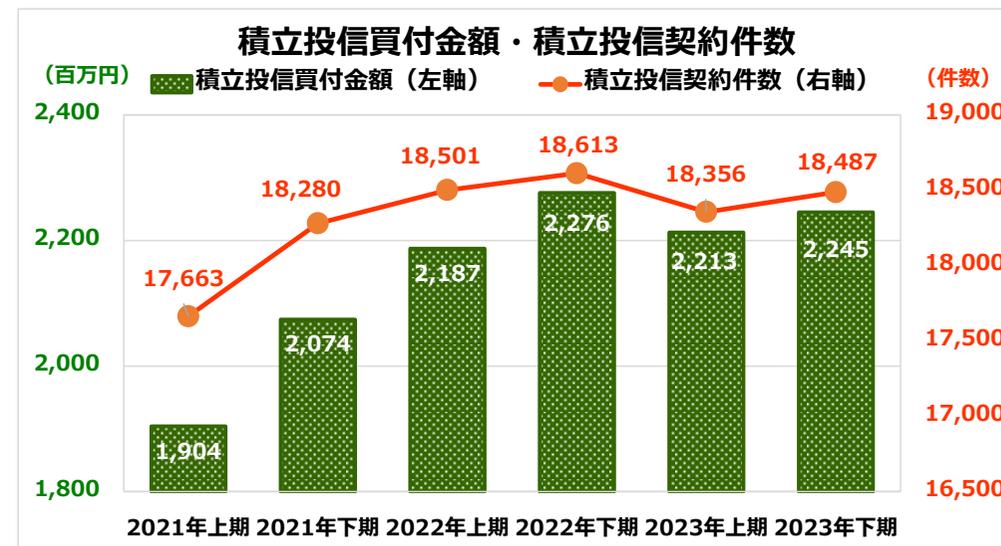
(1) 投資信託残高に対する分配金の割合



2023年下期にかけて投資信託残高が僅かながら減少しました。これは、日本を含む先進各国の株式市場が高値を更新する過程で**利益確定売り**が増えたほか、**2024年1月からの「新NISA」の開始を控えて、当行から「インターネット専門証券会社」(以下「ネット証券」といいます。)に金融機関変更の手続きが増えたため**と考えられます。

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0.79%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、お客様の投資スタイルが複利を生かした効率的な運用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

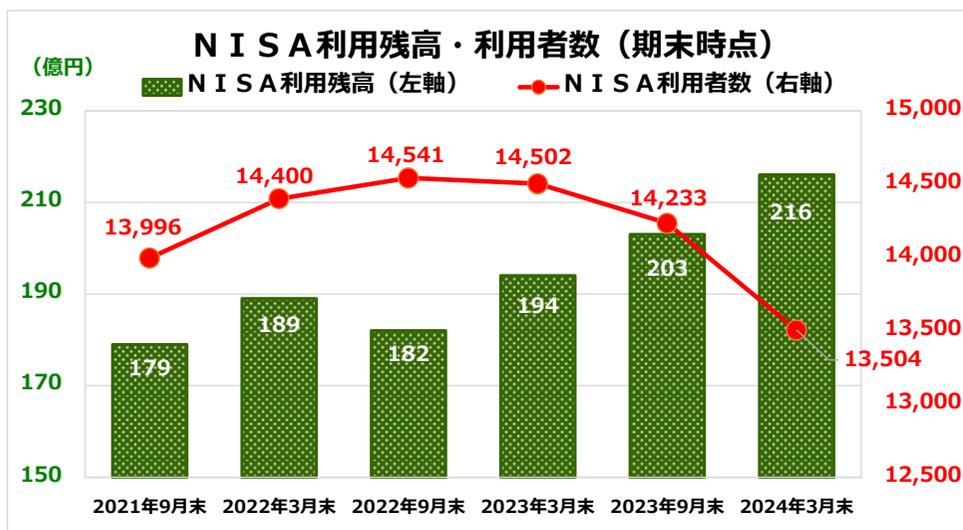


2023年下期の積立投資信託の「契約件数(18,487件)」および「買付金額(2,245百万円)」は、前年度に比べ減少しました。

これは前述したとおり、当行から「ネット証券」に金融機関変更の手続きが増えたためと考えられます。「ネット証券」の手数料の安さや品揃えの多さなどに鑑みるとお客様の一部が「ネット証券」に流出することは致し方ないものです。

当行は、資産運用に関する「地域のご相談窓口」として対面取引の利点を生かし、お客様が安心してお取引ができるように分かり易く丁寧な説明を心掛けるほか、運用期間中も適切にアフターケアを実施することでお客様の最善の利益に資するよう努めてまいります。

(3) N I S A 利用残高および利用者数の推移



2024年3月末時点のN I S A利用者数は13,504人、N I S A利用残高は216億円となっています。

N I S A利用者数は、前述のとおり当行から「ネット証券」に金融機関変更の手続きが増えたことから前年度に比べ1,000人程度減少しましたが、**N I S A利用残高は、順調に増加しています。**

これは、日本を含む先進各国の株式市場の上昇や円安の進行（外貨建資産は為替差益）により残高が膨らんだほか、「新N I S A」の年間投資枠の拡大により、N I S Aによる買付額が大きくなったことによるものと考えられます。

なお、当行は「新N I S A」の開始に併せて「つみたて投資枠」または「成長投資枠」で投資信託をご購入いただいたお客さまを対象に**キャンペーン**（最大1,500円進呈）を実施しました。

(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
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
2024年3月末	193	774	2,004	2,725	708	6,404

i D e C o（《いわぎん》個人型確定拠出年金プラン）の**「加入者等数」は微増ながら、「資産額」は組入資産（株式等）の上昇による影響などから一貫して増加しています。**

なお、年代別加入者等数の推移では、20代から40代がやや減少、50代から60代以上が増加傾向にあります。

(5) 商品ラインナップの整備に関する具体的な取組み (2024年3月末時点)

【投資信託のラインナップ】

商品分類	取扱数	比率
国内債券	2	3.5%
国内株式	7	12.3%
海外債券	12	21.0%
グローバル	10	17.5%
新興国	2	3.5%
海外株式	15	26.3%
グローバル	13	22.8%
新興国	2	3.5%
バランス型	14	24.6%
国内リート	2	3.5%
海外リート	2	3.5%
その他	3	5.3%
合計	57	100%
うち、ノーロード商品	3	5.3%
うち、ネット専用	24	42.1%

【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	13	41.9%
変額年金	0	0%
定額年金	4	12.9%
終身	9	29.0%
外貨建	18	58.1%
変額年金	0	0%
定額年金	4	12.9%
養老	0	0%
終身	14	45.2%
合計	31	100%

2024年1月からの「新NISA」の開始に合わせて投資信託のラインナップを見直しました。

当行における、投資信託の預り残高、保有先数、定時定額の積立件数等を基準にして、「買付停止(19銘柄)」、「インターネット取引専用へ移行(15銘柄)」したほか、新たに6銘柄(限定追加型2銘柄を除きます。)を採用して**店頭対面による取扱対象銘柄を33銘柄に厳選して絞り込みました。**

【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		
定額年金	3	23.1%
終身保険	1	7.7%
医療保険	5	38.5%
がん保険	3	23.1%
収入保障保険	1	7.7%
払		
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	23.1%
賠償責任保険	6	23.1%
工事保険	2	7.7%
労災保険	2	7.7%
保証・信用保険	2	7.7%
動産保険	2	7.7%
貨物・海上保険	6	23.1%
合計	26	100%

(6) 2023 年度に新規採用した投資信託

2023 年度に新規採用した投資信託は次のとおりです。 **限定追加型の2銘柄を除き、すべて「NISA（成長投資枠）」の対象銘柄です。**
 なお、「野村インデックスファンド・海外5資産バランス」は「NISA（つみたて投資枠）」の対象銘柄でもあります。

ファンド名	商品内容
あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07	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います。株式の実質的な組入比率を計画的に段階的に引上げることで買付時期の分散を図ります。基準価額が11,500円以上となった場合には、株式の実質的な組入比率を引下げ、債券ならびに短期金融商品等に投資する運用に切替えます。
限定追加型・繰上償還条項付ニッセイ世界 リカバリー株式厳選ファンド2023- 07(為替ヘッジあり/なし)	日本を含む世界各国の株式から、本来の企業価値に比べて株価が低く、今後の株価上昇余地が大きいと判断される銘柄(約30銘柄)に厳選して投資します。「TCWアセット・マネジメント・カンパニー」が運用を行い、分配金込み基準価額が15,000円以上となった場合にファンドを繰上償還します。
米国株式配当貴族(年4回決算型)	米国のS&P500構成銘柄のうち、25年以上連続で増配している銘柄(最低40銘柄以上)を対象として均等加重により算出される、「S&P500配当貴族指数」に連動するインデックスファンドです。
野村インデックスファンド・ 海外5資産バランス	外国および新興国の各株式、外国および新興国の各債券、外国の不動産投資信託証券(REIT)を実質的な主要投資対象とします。原則として為替ヘッジを行いません。「NISA(つみたて投資枠)」の対象銘柄です。
SMT 日本株配当貴族 インデックス・オープン	日本の金融商品取引所等に上場しているTOPIXの構成銘柄のうち、10年以上にわたり毎年増配しているか、または、安定した配当を維持している銘柄を対象として配当利回りにより加重され算出される、「S&P/JPX配当貴族指数(配当込み)」に連動するインデックスファンドです。
ダイワ・ダイナミック ・インド株ファンド	主にインド経済の発展に必要な設備やエネルギー供給体制等の構築、整備、運営事業および人口増加や所得水準の向上に伴う消費の拡大に関連するインドの株式(預託証券を含みます。)に投資します。
ダイワJ-REIT オープン (奇数月決算型)	日本の不動産投資信託の受益証券および不動産投資法人の投資証券に投資し、「東証REIT指数」の動きに連動するインデックスファンドです。奇数月に継続的な分配を行うことを目標に分配金額を決定します。
ラサール・グローバルREITファンド (奇数月分配型)	世界各国の上場不動産投信を中心に投資を行い、比較的高い分配金利回りを安定的に獲得しつつ、奇数月に決算を行います。ラサールインベストメントマネージメントセキュリティーズエルエルシーが運用を担当します。

投資信託の「分配金」に関する当行の基本的な考え方は、「資産成長型」や「分配金再投資」で複利を生かした効率的な運用をしていただくことをお客さまにご提案していますが、例えば、ご高齢のお客さまなどは、「NISA（成長投資枠）」を利用して購入することで非課税のメリットを享受しつつ、「分配金受取型」で資産を取り崩しながら運用のメリットを享受したいというニーズも一定程度あります。こうしたニーズがあるお客さまに限り、上記2つのREIT（奇数月分配型）をご提案するようにしています。

(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。

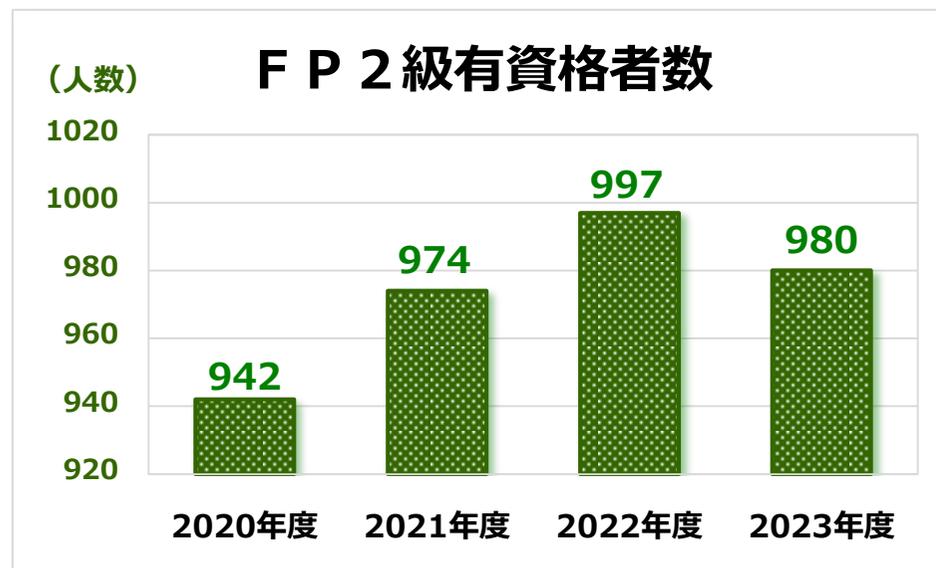
こうした研修を通じて、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行するとともに「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。なお、2023年度の各月の研修会のテーマは次のとおりです。

2023年度	コンプライアンス研修会	CS（顧客満足度）研修会
2023年 4月	行内コンダクトリスクについて	言葉使いの基本
2023年 5月	「役職員の行動規範」について	基本的な電話応対
2023年 6月	「インテグリティ」について	電話応対研修 基本編1（考え方・受け方）
2023年 7月	サイバー攻撃におけるフィッシング詐欺について	電話応対研修 基本編2（かけ方・印象のあげ方）
2023年 8月	マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に係るリスク評価書について	「CS」とは
2023年 9月	「インテグリティ」について ②	顧客満足5段階と接遇マナー5原則でCS向上を！
2023年 10月	セクシュアルハラスメント行為の防止について	3つの配り（目配り、気配り、心配り）で接遇向上を！
2023年 11月	パワーハラスメント行為の防止について	『苦情』の原因を理解して接遇向上に活かそう！
2023年 12月	アンコンシャス・バイアスについて	「認知症の方への対応ガイドライン」について
2024年 1月	企業の情報セキュリティリスクについて	『聴く』スキルを身につけよう！
2024年 2月	事例で学ぶマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策	カスハラ（カスタマーハメメント）について
2023年 3月	「インテグリティ研修 ～常に正しい行動をする～」	『CS』を高める応対について

(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。

2023年度は、行員数全体の減少により有資格者数も減少しましたが、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。

2023年度における金融商品に関する研修は、右表のとおり法令諸規則等の遵守を目的としたコンプライアンス研修のほか、より高度な専門性を確保するために投資信託の運用会社や保険会社等の外部有識者を講師とする研修を実施しました。

【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
お客さま本位の業務運営に関する取組方針研修会	当行が定める「取組方針」が実質を伴う形で浸透するよう方針の趣旨や実務上の留意点について学ぶ。
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トレーナー	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。
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(ファンドラップ)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について学ぶ。

(9) 金融リテラシー向上に関する具体的な取組み

当行の営業基盤である地域のお客さまの金融リテラシー向上を目的として、「セミナー」や「学生向け金融教育」を開催しました。

項目	内容	回数	参加者
職域セミナー	NISA・iDeCo を中心とした資産運用について	37	524 名
学生向け金融教育	家計管理・ライフプラン・資産運用・ローン等について	7	231 名
金融セミナー	運用経験者向けの資産運用について	3	110 名
相続セミナー	年配者向けの相続対策について	1	20 名
退職者セミナー	セカンドライフに向けた資産運用の準備と今後の市場見通しについて	1	46 名

2023 年度は、NISA 制度の恒久化、非課税投資枠の拡充などより使い勝手の良くなる「新 NISA」の開始を見据えて、「**職域セミナー**」を積極的に展開しました。

特に投資初心者の方へ**“人生 100 年時代における長期・積立・分散投資による資産運用の重要性”**や**“新 NISA 制度の概要”**をテーマに、地域のお客さまが資産運用に関心を持っていただけるよう金融リテラシー向上を目的として、主に投資初心者向けに分かり易いセミナーを心掛けました。

(10) アフターフォローに関する具体的な取組み

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
ご高齢で、過去半年間ご連絡を取っていないお客さま
一定額以上の金融商品を保有し、過去 1 年間ご連絡を取っていないお客さま
投資信託の評価損が 15%以上で、過去半年間ご連絡を取っていないお客さま
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	2021 年度		2022 年度		2023 年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
目標件数	8,365	6,610	4,230	4,230	4,230	3,915
実施件数	8,628	6,904	4,431	4,386	4,467	4,371
実施率	103.1%	104.4%	104.7%	103.6%	105.6%	111.6%

なお、目標件数が 2021 年度より減少していますが、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ている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
2023年8月	ニッセイ・デンマーク・カバード債券ファンドの下落
2024年1月	しあわせインカム償還前のアフターフォロー

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	2021年度	2022年度	2023年度
実施件数	7,176	11,115	11,440

2023年度は、外貨建保険の積立利率の上昇に伴い、お客さまの外貨建保険を通じた運用ニーズが強く、新規契約が増加しました。それに伴い2023年度のアフターフォローは1万件を超えました。

(11) 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、75歳以上のご高齢のお客さまに対するリスク性金融商品の勧誘販売に際しては、安心してお取引していただけるよう、次のように慎重な勧誘販売に努めています。

項目	内容
役席者による確認	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。
ご家族の同席や同意	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。
熟慮時間の確保	即日での金融商品の販売を自粛する場合があります。
役席者の同席	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。
状況把握	80歳以上のお客さまについては、取引後に役席者が次の状況を把握するために連絡をしています。 ① 保有する金融商品の状況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