



名古屋銀行

Bank of
NAGOYA

【ダイジェスト版】

お客さま本位の業務運営に関する取組状況 (2023年度)

2024年6月

株式会社 名古屋銀行

目次

<取組方針ごとの取組状況>

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実 . . . 3

2. お客様本位のコンサルティングの実践 . . . 5

3. アフターフォローの実施を通じたお客様との信頼関係の強化 . . . 8

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備 . . . 9

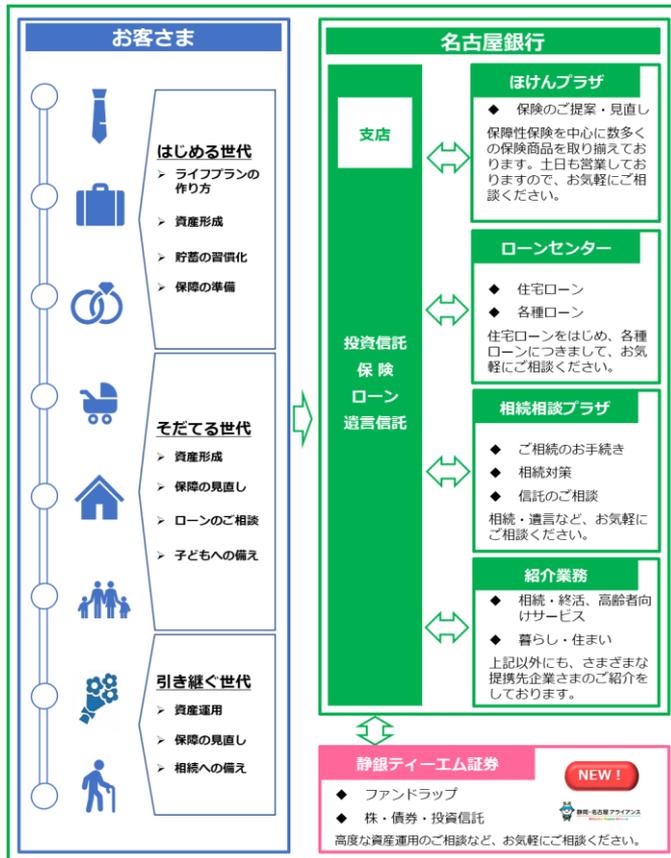
<共通KPI>

販売会社における比較可能な「共通KPI」について . . . 11

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- 当行では、お客様のライフプランにあわせて、コンサルティング提案を実施しております。
- お客様のライフプランに寄り添ったご提案ができるよう、外部評価機関の評価も参考にしながら、商品ラインアップの見直し・充実に努めております。

【図表1】横断的ライフプラン提案のイメージ



【図表2】商品ラインアップの整備状況（生命保険・投資信託）

	2023/3		2024/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
円建	3	4	18.2	
定額・年金	0	1	4.5	
定額・終身	2	2	9.1	
変額・年金	0	0	0.0	
変額・終身	1	1	4.5	
終身・がん	0	0	0.0	
定額・学資	0	0	0.0	
外貨建	16	18	81.8	
定額・年金	2	4	18.2	
定額・終身	13	13	59.1	
変額・年金	1	1	4.5	
変額・終身	0	0	0.0	
養老	0	0	0.0	
合計	19	22	100.0	

	2023/3		2024/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
円建・定額・年金	8	8	8.5	
円建・定額・終身	11	11	11.7	
円建・変額・終身	1	1	1.1	
外貨・定額・年金	2	4	4.3	
外貨・定額・終身	4	5	5.3	
医療	29	29	30.9	
がん	11	14	14.9	
就業不能	1	0	0.0	
収入保障	11	11	11.7	
学資	2	2	2.1	
ペット	1	1	1.1	
介護	5	6	6.4	
養老	2	2	2.1	
合計	88	94	100.0	

	2023/3		2024/3	
	商品数	商品数	商品数	構成比率
国内	9	11	11.5	
株式	2	2	2.1	
債券	3	4	4.2	
REIT	21	27	28.1	
海外	14	16	16.7	
株式	2	4	4.2	
債券	21	20	20.8	
REIT	12	12	12.5	
インターネット専用	12	12	12.5	
合計	84	96	100.0	
うちノーロード	19	22	22.9	

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- お客様が安心して資産形成や資産運用を行えるよう、資料やホームページの記載を充実させております。
- 当行では、お取引先企業さまなどを通じ、投資初心者のお客様や高齢のお客様に分かりやすい説明を実施し、安心して金融商品をご検討いただけるよう、お客様に寄り添いながらサポートしてまいります。

【図表3】お客様にわかりやすい資料の充実

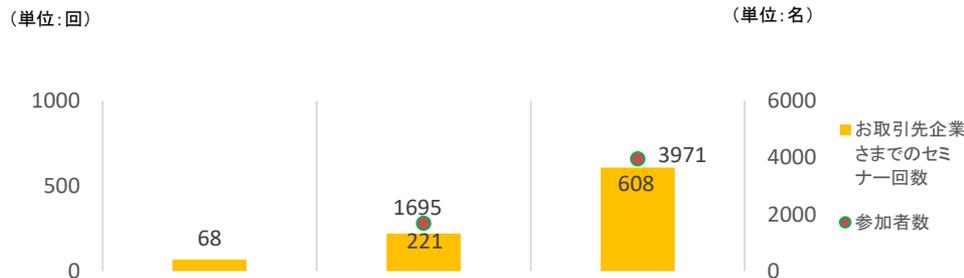
＜金融商品ガイド＞

名古屋銀行の金融商品一覧
各商品の特長をよくご確認いただき、目的に合った商品を選びましょう。

国内株	個人年金保険
債	終身保険
外貨基金	DeCo
投資信託	お金のつぎはぎ

【図表5】投資初心者のお客様への丁寧なサポート

＜お取引先企業さまでのセミナー実施状況＞



※2022.10～2023.3の参加者数は、集計しておりません

【図表4】投資信託・NISA口座Web開設サービスの開始

投資信託・NISA口座 Web開設サービス

いつでもどこでもかんたんに
口座開設
スマホでお手続き!

来店不要
印鑑不要

Web開設サービスメリット

- 来店不要
いつでも証券口座・NISA口座をお申込みできます。
- 印鑑不要
印鑑レスで簡単に手続きできます。

ご利用方法は名古屋銀行公式ホームページをご覧ください

2023年12月開始

※名古屋銀行にて登録済口座（既設口座を含む）をお持ちで、証券口座を開設されていない個人のお客様にのみ人がご利用いただけます。

【図表6】高齢のお客様への丁寧なサポート

75歳以上のお客様へのお願い

名古屋銀行では、75歳以上のお客様へ投資信託や生命保険などの投資商品のお申込みいただく際に、働き手により安心・納得していただけるようお申込みいただけるよう、下記のルールを設けております。

お手続きの流れ

75歳以上のお客様

- 投資信託が主目的に口座を引きます
- 複数日に渡るご面談と、ご家族の同意を推奨しております

80歳以上のお客様

- 投資信託が主目的に口座を引きます
- お申込みの要約は投資信託を行います
- 複数日に渡るご面談と、ご家族の同意をお願いしております
- (投資信託が主目的の場合、ご家族の方に電話で確認をさせていただきます。詳しくは投資信託担当者までお問合せください)
- お申込み後、お申込み内容の確認等を担当者以外のお客様よりご連絡する場合がございます

その他、下記に該当するお客様の申込みの際、お断りする場合がございます。
(75歳以上のお客様の同意も必要となります)

- 特別措置老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、グループホーム等に入居し・通所している場合
- 入居し、入居予定がある場合
- ご親族等からの情報により、認知症等の確率が疑われる場合

ご理解ご協力のほど よろしくお願いたします

※本サービスの提供に必要と認められる限り、お客様の個人情報を第三者に提供させていただきます。個人情報はお客様の同意なく提供されず、本サービスの提供に必要と認められる限り、個人情報を提供させていただきます。

お問い合わせ先：名古屋銀行 投資信託・NISA窓口

2. お客様本位のコンサルティングの実践

- ヒアリングシートを活用し、お客さまご自身のお取引のご経験や金融知識等に加えて、金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、誤解を招くことのない誠実な情報の提供に努めてまいります。
- 金融商品に関する当行がいただく手数料については、商品ごとに合理的な水準を協議して設定しており、その手数料がどのようなサービスの対価であるかについてもご案内させていただいております。
- 当行では、お客さまの総資産を把握するツールとして、「資産相談カルテ」を活用しております。お客さまの総資産やご家族関係を踏まえたうえで、お客さまにとって最適なお提案を提供してまいります。

【図表 6】 資産形成・資産運用のための
アドバイス提供フロー



【図表 7】 資産相談カルテ

The 'Asset Consultation Card' form is divided into several sections. At the top, it includes fields for '顧客情報' (Customer Information) and '家族関係図' (Family Relationship Diagram). The main body is split into two columns: '資産情報' (Asset Information) and '家族関係図' (Family Relationship Diagram). The '資産情報' section contains tables for '資産目録' (Asset Inventory) and '負債目録' (Liability Inventory). The '家族関係図' section features a family tree diagram with a central box labeled '本人' (Self) and a box labeled '長女' (Eldest Daughter). Below the diagram are sections for 'ご家族への思い' (Thoughts for family) and '気がかりなこと' (Concerns).

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

- 金融商品のご提案の際には、より簡潔に各商品の比較検討をしていただけるよう、重要情報シートを活用しております。

【図表8】重要情報シートを用いたお客さまへの説明の流れ



目論見書の電子化

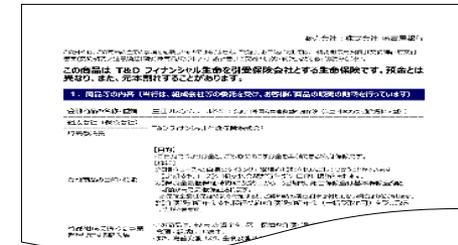
2024年3月より投資信託の目論見書を電子化しており、重要情報シート内に記載の二次元コードを利用した簡易交付形式に変更しております。



▲重要情報シート
(金融事業者編)



▲重要情報シート
(個別商品編・投資信託)



▲重要情報シート
(個別商品編・生命保険)

2. お客様本位のコンサルティングの実践

- 資産形成における一つの有効な方法として、投資時期や投資対象の分散によるリスク分散がごございます。これらを長期で保有することにより元本割れのリスク低減が期待できることから、当行では「長期・積立・分散」投資を積極的に推進しております。

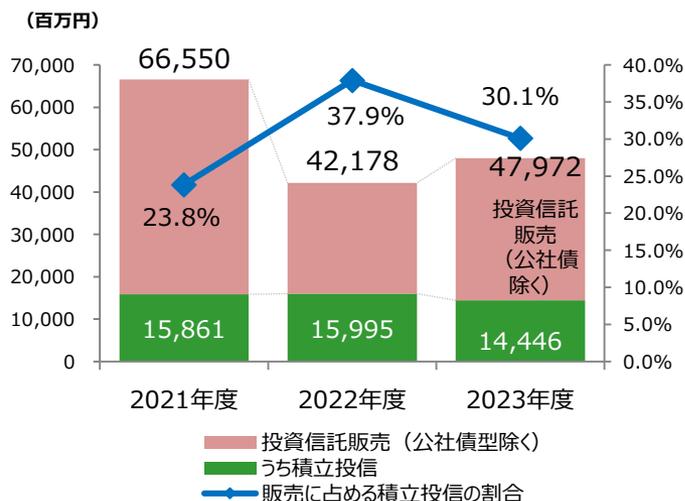
長期

【図表9】投資信託
平均保有年数推移



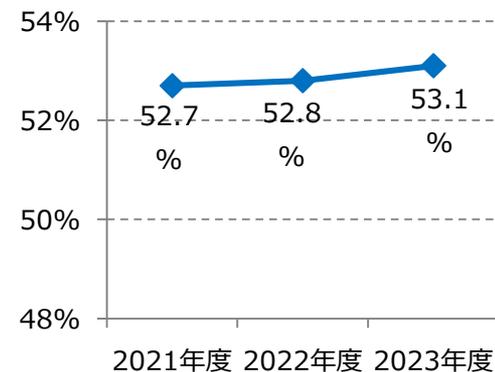
積立

【図表10】販売に占める
積立投信の割合



分散

【図表11】複数商品
保有の割合

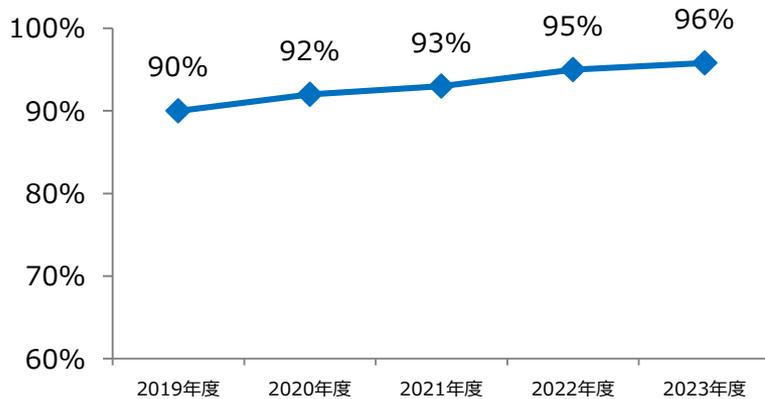


2023年度は、1月より新NISAがスタートし、NISA対象外銘柄をお持ちのお客さまも新NISA対象商品に切り替えて運用をご希望されるケースが増加し、一時的に保有年数は2.01年となりました。一方、残高は安定的に増加しており、今後もお客さまの投資によるリスクを可能な限り分散できるよう、長期・積立・分散投資を推進してまいります。

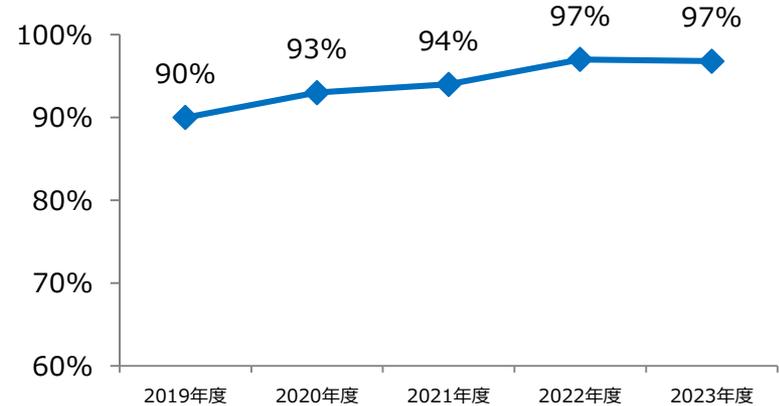
3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

- 金融商品をご購入・ご契約いただいたお客さまへ、その後も安心して継続保有いただくことや、ご投資に対する目標達成度合を共有させていただくために、市場動向や保有状況にあわせたアフターフォローを実施しております。
- 2023年度は、投資信託保有者の96%、生命保険保有者の97%にアフターフォローを実施しております。

【図表12】 投資信託保有者への
アフターフォロー実施状況



【図表13】 生命保険保有者への
アフターフォロー実施状況



4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

- お客様へのきめ細やかな情報の提供、最適なプランをご提示できるように、各種研修の実施、ならびに評価体系の整備、行員自身の自己啓発を奨励しております。

行員向け研修

市況動向勉強会	76回	FD勉強会	848回
生命保険勉強会	79回		

eラーニング金融教育システム「マスカレ」の活用によるコンサルティングスキルの向上



自己啓発の奨励「みちざねプログラム」

高度な専門知識が要される昨今の金融業界において、当行でもより専門知識を有する行員を輩出するために、高度な公的資格取得を目指すプログラムを立ち上げております。

評価体系の整備

お客様の安定的な資産形成と最善の利益の実現につながる取組み等を評価する体系を整備しております。
生命保険（一時払）に関しては、2023年10月より、いずれの商品を販売しても一律のみなし手数料を営業店に還元する評価体制に変更しております。

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

- 当行は、格付投資情報センター（以下、「R&I」という）が実施する顧客本位の金融販売会社評価を、愛知・岐阜・三重の東海3県の地方銀行で唯一取得しております。

【図表14】 R&I「顧客本位の金融販売会社評価」



（R&I 顧客本位の金融販売会社評価 評価レポートより抜粋）

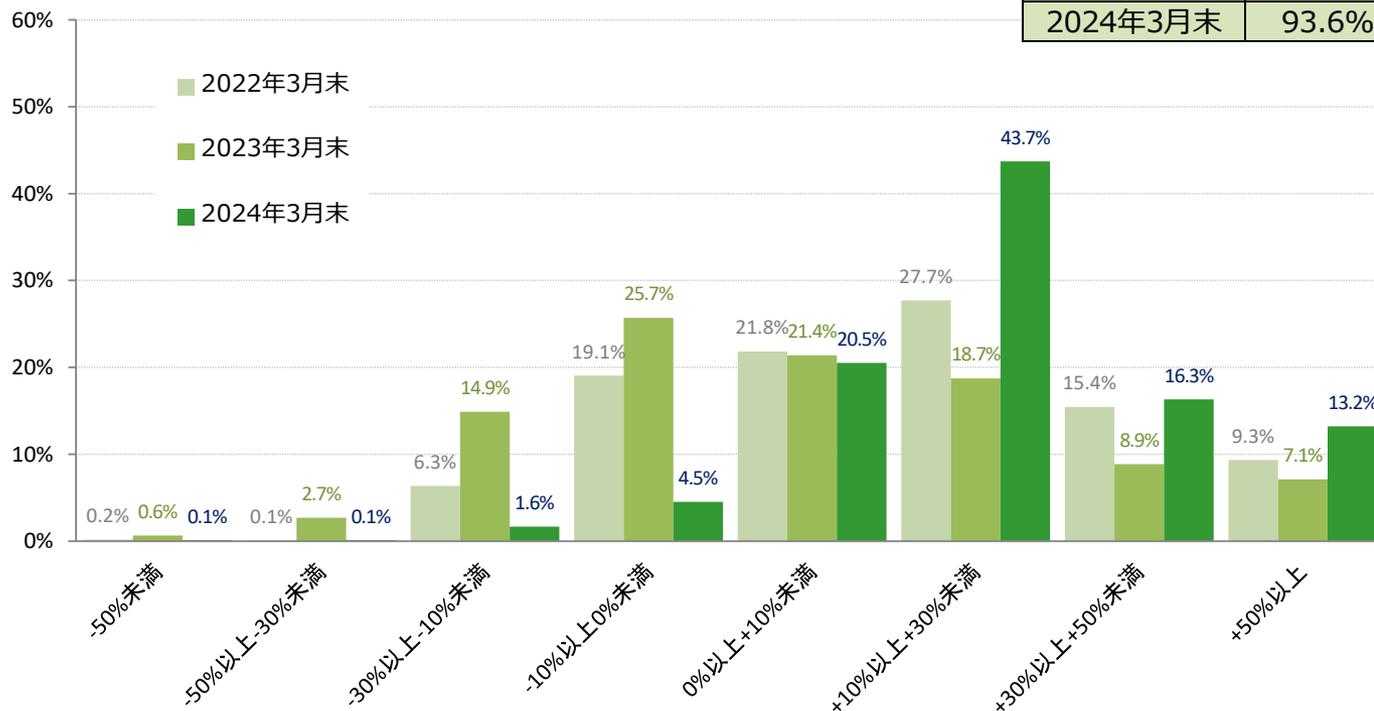
「未来創造業」宣言のもと、顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）に関する方針・アクションプランを策定し、マネジメント層が関与しFDを推進している。eラーニング配信による専門性強化や、顧客の最善の利益実現を目指す銀証連携の開始、重要情報シート（個別商品編）の全商品導入、商品選定・見直しルール策定等を評価し「S」とした。

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

- お客さまにご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合を示しております。
- 2024年3月末時点で、投資信託を保有されているお客さまの運用損益について算出したところ、93.6%のお客さまの運用損益がプラスという結果となりました。

【図表15】 投資信託 運用損益別顧客比率

運用損益がプラスのお客さまの割合		投資信託保有顧客数
2022年3月末	74.3%	26,450
2023年3月末	56.1%	29,005
2024年3月末	93.6%	31,353

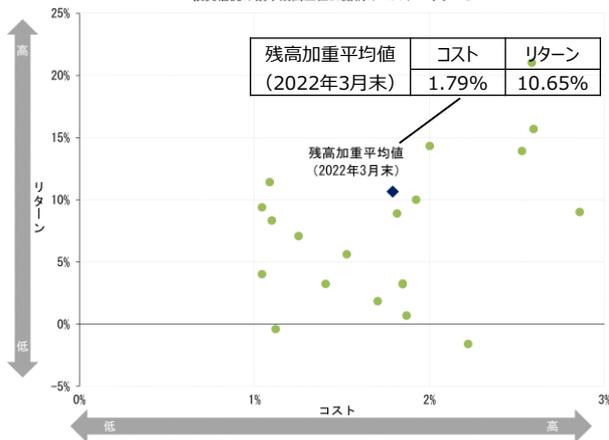


販売会社における比較可能な「共通KPI」について

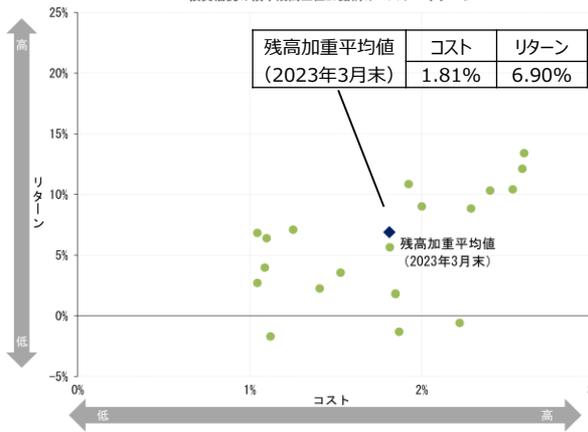
- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示しております。

【図表16】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

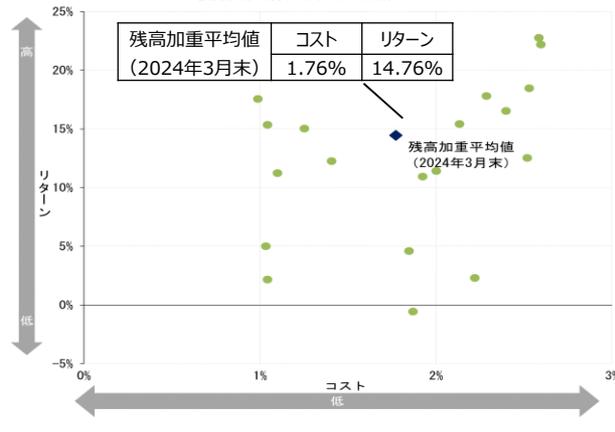
投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

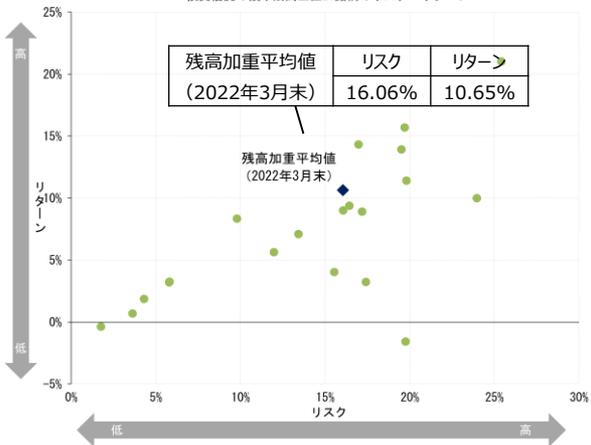


投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

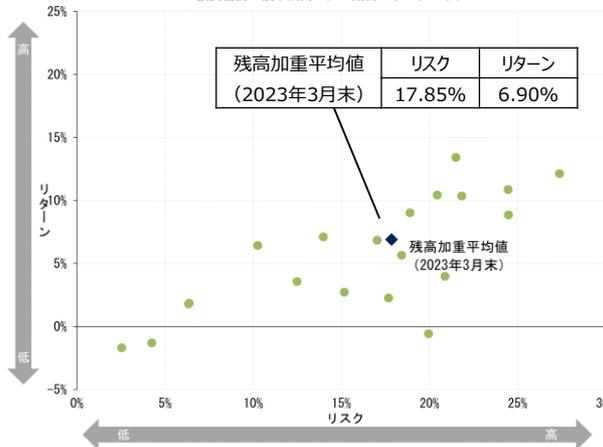


【図表17】 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

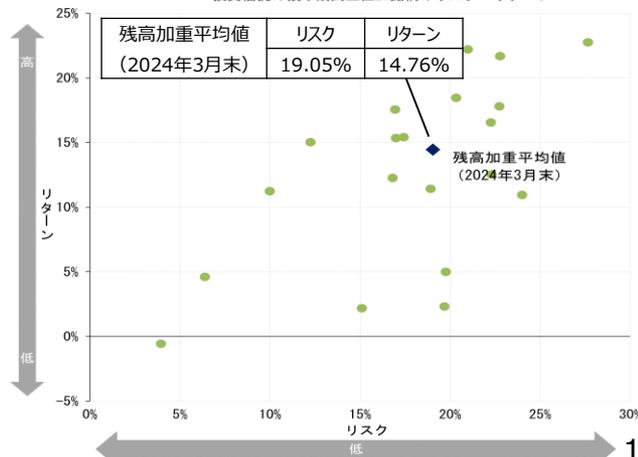
投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



販売会社における比較可能な「共通KPI」について

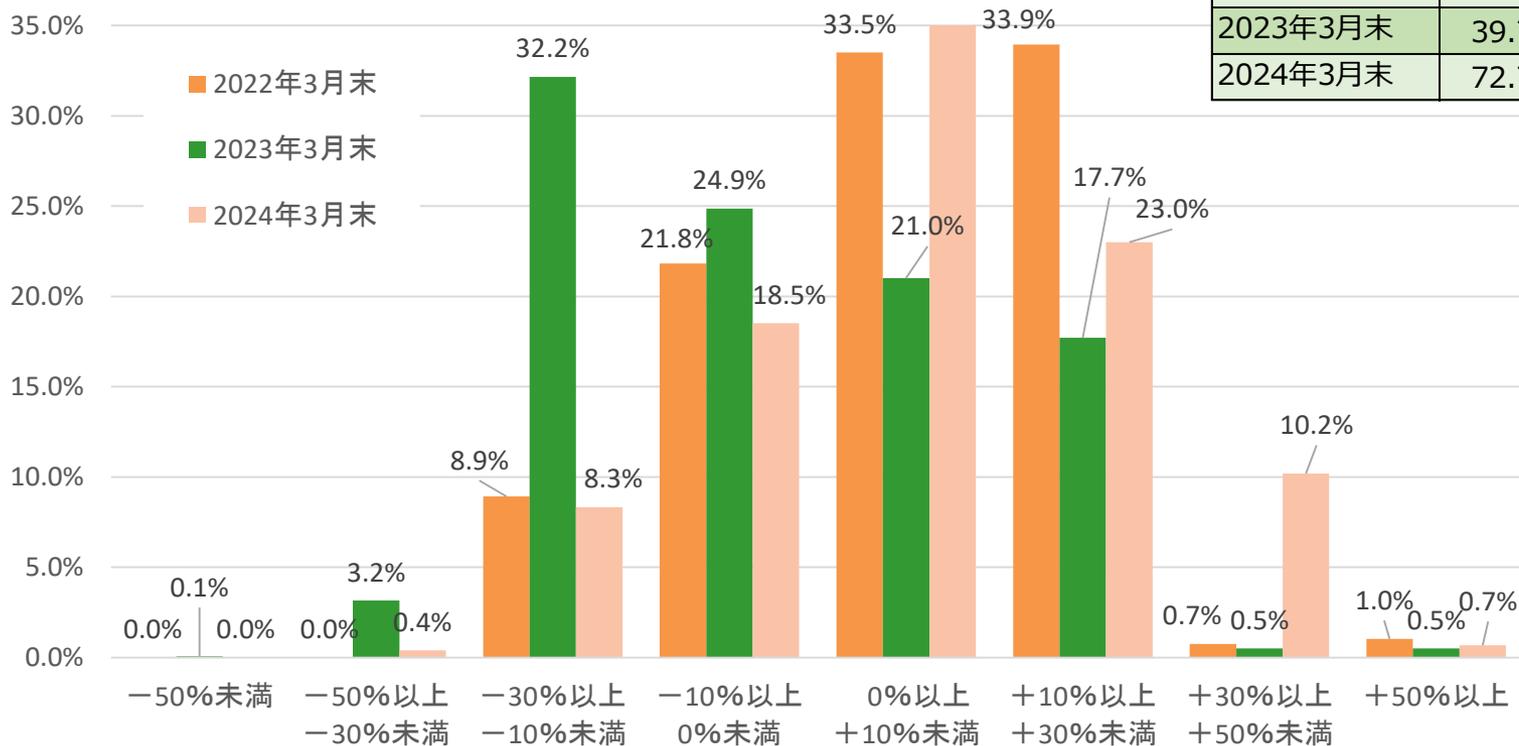
【図表18】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.00%	18.94%	11.41%
2	トヨタグループ株式ファンド	1.09%	22.80%	21.66%
3	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29%	22.76%	17.78%
4	世界経済インデックスファンド	1.10%	10.00%	10.12%
5	グローバルAIファンド	2.59%	27.67%	22.74%
6	MHAM 株式インデックスファンド225	0.99%	17.01%	15.33%
7	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.40%	22.85%	17.55%
8	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.31%	20.36%	18.45%
9	東海3県ファンド	1.41%	16.84%	12.24%
10	投資のソムリエ	1.87%	3.95%	▲0.58%
11	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%
12	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	16.97%	17.54%
13	世界スタートアップ&イノベーション株式ファンド	2.52%	22.30%	12.30%
14	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	1.03%	19.79%	4.99%
15	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	1.85%	6.40%	4.59%
16	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）	2.13%	17.43%	15.41%
17	グローバル・セキュリティ株式ファンド（3ヵ月決算型）	2.22%	18.60%	17.85%
18	三井住友・配当フォーカスオープン	1.25%	12.26%	15.01%
19	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.05%	15.12%	2.16%
20	オーストラリア・高配当株ファンド（毎月決算型）	1.93%	24.00%	10.94%
残高加重平均値		1.76%	19.05%	14.76%

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

- お客さまにご購入いただいた外貨建保険の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合を示しております。
- 2024年3月末時点で、外貨建保険を保有されているお客さまの運用損益について算出したところ、72.7%のお客さまの運用損益がプラスという結果となりました。
- 外貨建保険は昨今の円安の影響を大きく受けており、運用損益が大きくプラスとなる結果となりました。

【図表19】 外貨建保険 運用評価別顧客比率

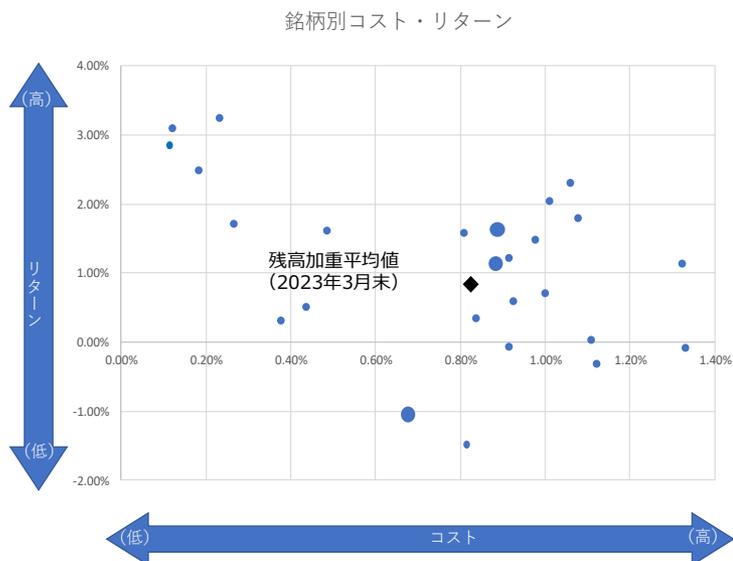


運用損益がプラスのお客さまの割合	外貨建保険保有顧客数	
2022年3月末	69.2%	6,010
2023年3月末	39.7%	11,917
2024年3月末	72.7%	12,843

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

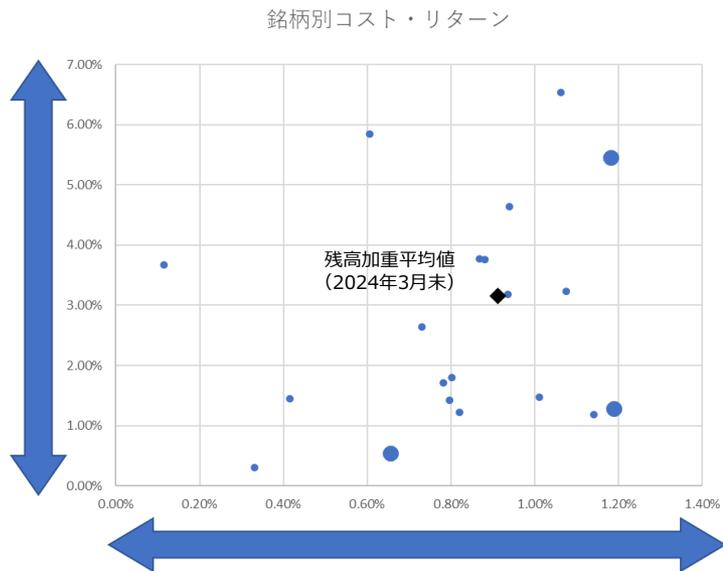
【図表20】 外貨建保険 預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

[2023年3月末]



残高加重平均値 (2023年3月末)	コスト	リターン
	0.83%	0.83%

[2024年3月末]



残高加重平均値 (2024年3月末)	コスト	リターン
	0.91%	3.15%

「コスト」：保険会社が販売代理店に支払う代理店手数料率
 「リターン」：過去5年間の平均リターン（月次データを年率換算）

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

【図表21】 外貨建保険 預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

[2023年3月末]

順位	商品コード	コスト	リターン
1	ロングドリームGOLD	0.89%	1.63%
2	しあわせ、ずっと	0.88%	1.13%
3	やさしさ、つなぐ	0.68%	▲1.05%
4	たのしみ、ずっと	0.92%	0.59%
5	ロングドリーム	0.38%	0.32%
6	ビーウィズユー	0.81%	1.58%
7	生涯プレミアムワールド3	0.84%	0.34%
8	プレミアカレンシー・プラス2	0.98%	1.49%
9	ダブルアカウントグローバル	0.82%	▲1.48%
10	プレミアジャンプ	0.91%	▲0.06%
11	生涯プレミアムワールド4	1.11%	0.03%
12	プレミアプレゼント	0.91%	1.22%
13	三大陸	0.44%	0.52%
14	アップサイドプラス	1.12%	▲0.31%
15	ふるはーとJロードグローバル	1.06%	2.32%
16	エブリバディプラス	1.32%	1.14%
17	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.00%	0.71%
18	シリウスデュアル	0.12%	3.10%
19	アテナ	0.23%	3.24%
20	シリウスハーモニー	0.18%	2.49%
残高加重平均値		0.83%	0.83%

[2024年3月末]

順位	商品コード	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	1.18%	5.45%
2	やさしさ、つなぐ	0.66%	0.53%
3	ビーウィズユープラス	1.19%	1.28%
4	しあわせ、ずっと	0.80%	1.80%
5	ロングドリームGOLD2	1.06%	6.54%
6	プレミアプレゼント	0.87%	3.78%
7	たのしみ、ずっと	0.94%	3.18%
8	夢のプレゼント	0.61%	5.84%
9	プレミアカレンシー・プラス2	0.88%	3.75%
10	生涯プレミアムワールド4	1.01%	1.47%
11	ロングドリームGOLD	0.78%	1.71%
12	ビーウィズユー	0.73%	2.64%
13	生涯プレミアムワールド3	0.80%	1.43%
14	ふるはーとJロードグローバル	0.94%	4.64%
15	三大陸	0.42%	1.44%
16	外貨建・エブリバディプラス	1.08%	3.24%
17	プレミアジャンプ	0.82%	1.22%
18	アップサイドプラス	1.14%	1.18%
19	ロングドリーム	0.33%	0.30%
20	シリウスデュアル	0.11%	3.68%
残高加重平均値		0.91%	3.15%