

お客さま本位の業務運営に関する 取組状況 (2024年度)

「顧客本位の業務運営に関する原則」と当行基本方針・取組状況との対応関係・・・P2-3

基本方針・・・P4

お客さま本位の業務運営に関する取組方針・・・P5-6

1. お客さま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

(1) 当行の横断的ライフプラン提案のイメージ	・・・	P7
(2) 各種専門店の設置	・・・	P8
(3) 投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備	・・・	P9
(4) プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）	・・・	P10
(5) お客さまにわかりやすい資料の充実	・・・	P10
(6) 重要情報シートのご案内	・・・	P11
(7) 継続的な情報提供「お客さま向けセミナー」の開催	・・・	P12
(8) 投資初心者のお客さまへの丁寧なサポート	・・・	P13
(9) 投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供	・・・	P14
(10) 高齢のお客さまへの丁寧なサポート	・・・	P14

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) 総資産営業に資するコンサルティングの取組み	・・・	P15
(2) 重要情報シートの活用	・・・	P15
(3) ファンド比較ツールの搭載	・・・	P16
(4) ゴールベース・アプローチ手法の提案	・・・	P16
(5) 「貯蓄から資産形成へ」の普及に向けた取組み	・・・	P17
(6) 投資信託における長期・積立・分散投資のご提案状況	・・・	P18
(7) 名古屋銀行「ほけんプラザ」	・・・	P19
(8) 静銀ティーエム証券名古屋本店	・・・	P19
(9) 相続関連サービス	・・・	P20
(10) 手数料の明確化	・・・	P20
(11) 利益相反について	・・・	P20

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

(1) アフターフォローの実施状況	・・・	P21
(2) 外貨建保険目標設定契約のフォロー取組み	・・・	P22
(2) PC、MAを通じた個人のお客さまのライフプラン実現のサポート	・・・	P22

4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

(1) 行員向け研修の実施	・・・	P23
(2) 行員向け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	・・・	P23
(3) 「みちぎねプログラム」の実施による行員の自己啓発奨励	・・・	P23
(4) FDに関する行内アンケートの実施	・・・	P24
(5) FDに関するお客さま向けアンケートの実施	・・・	P24
(6) FD推進リーダーの制定	・・・	P25
(7) 外部講師によるFDセミナーの開催	・・・	P25
(8) お客さま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 する体系の整備	・・・	P25
(9) 外部評価機関の活用	・・・	P25

共通KPI・・・P25-36

「顧客本位の業務運営に関する原則※」の原則2～7、補充原則1～5（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容と当行基本方針・取組状況との対応関係

原則2顧客の最善の利益の追求

原則2		各種専門店の設置（P8） 総資産営業に資するコンサルティングの取組み（P15） ファンド比較ツールの搭載（P16） ゴールベース・アプローチ手法の提案（P16）
（注）	2. お客さま本位の コンサルティングの実践	「貯蓄から資産形成へ」の普及に向けた取組み（P17） 投資信託における長期・積立・分散投資のご提案状況（P18） 名古屋銀行「ほけんプラザ」（P19） 静銀ティーエム証券名古屋本店（P19） 相続関連サービス（P20） 外部評価機関の活用（P25）

原則3利益相反の適切な管理

原則3	2. お客さま本位の コンサルティングの実践	利益相反について（P20）
（注）		

原則4手数料等の明確化

原則4	2. お客さま本位の コンサルティングの実践	手数料の明確化（P20）
-----	---------------------------	--------------

原則5重要な情報の分かりやすい提供

原則5	2. お客さま本位の コンサルティングの実践	重要情報シートのご案内（P11） 重要情報シートの活用（P15）
（注1～注5）		

原則6顧客にふさわしいサービスの提供

原則6	1. お客さまのニーズに適した 商品ラインアップの整備と サービスの充実	当行の横断的ライフプラン提案のイメージ（P7） 各種専門店の設置（P8） 投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備（P9） プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10） お客さまにわかりやすい資料の充実（P10） 投資初心者のお客さまへの丁寧なサポート（P13） 投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供（P14） 高齢のお客さまへの丁寧なサポート（P14） 名古屋銀行「ほけんプラザ」（P19） 静銀ティーエム証券名古屋本店（P19） 相続関連サービス（P20）
（注1）	1. お客さまのニーズに適した 商品ラインアップの整備と サービスの充実 3. 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	当行の横断的ライフプラン提案のイメージ（P7） 各種専門店の設置（P8） 投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備（P9） プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10） お客さまにわかりやすい資料の充実（P10） 投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供（P14） 名古屋銀行「ほけんプラザ」（P19） 静銀ティーエム証券名古屋本店（P19） 相続関連サービス（P20） アフターフォローの実施状況（P21） 外貨建保険目標値設定契約のフォロー取組み（P22） PC、MAを通じた個人のお客さまのライフプラン実現のサポート（P22）
（注2）		重要情報シートのご案内（P11） 重要情報シートの活用（P15）
（注3）		投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備（P9） プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）
（注4）	1. お客さまのニーズに適した 商品ラインアップの整備と サービスの充実	お客さまにわかりやすい資料の充実（P10） 投資初心者のお客さまへの丁寧なサポート（P13） 高齢のお客さまへの丁寧なサポート（P14）
（注5）		お客さまにわかりやすい資料の充実（P10） 継続的な情報提供「お客さま向けセミナー」の開催（P12） 投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供（P14）
（注6・7）		プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）

原則7従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則7		行員向け研修の実施（P23） 行員向け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（P23） 「みちざねプログラム」の実施による行員の自己啓発奨励（P23） FDに関する行内アンケートの実施（P24） FDに関するお客さま向けアンケートの実施（P24） FD推進リーダーの制定（P25） 外部講師によるFDセミナーの開催（P25） お客さま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の整備（P25） 外部評価機関の活用（P25）
（注）	4. お客さまの満足度を 高めるための態勢整備	

「顧客本位の業務運営に関する原則※」の原則2～7、補充原則1～5（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容と当行基本方針・取組状況との対応関係

補充原則1基本理念

補充原則1	1. お客さま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	投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備（P9）
-------	------------------------------------	-----------------------------

補充原則2体制整備

補充原則2	1. お客さま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	プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）
（注1）		
（注2）		

補充原則3金融商品の組成時の対応

補充原則3	1. お客さま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	プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）
（注1）		
（注2）		
（注3）		

補充原則4金融商品の組成後の対応

補充原則4	1. お客さま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	プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）
（注1）		
（注2）		
（注3）		

補充原則5顧客に対する分かりやすい情報提供

補充原則5	1. お客さま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	プロダクトガバナンス検証体制の整備（商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価）（P10）
（注1）		
（注2）		

基本方針

名古屋銀行（以下、「当行」という）は、「地域社会の繁栄に奉仕する」ことを社是とし、お客さま本位の姿勢を大切にまいりました。当行は、金融商品に関するお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針を制定・公表しております。

同方針に基づく2025年3月末までの取組状況の検証を行い、その結果および今後の更なるお客さま本位の業務運営に向けての取組をご報告・ご紹介いたします。

- ◆ 当行は、2018年に未来創造業宣言を行い、2023年4月より2030年度に向けた第22次経営計画「未来創造業の真価の発揮」を掲げ、以下の計画戦略を定めました。

～ Purpose ～

未来創造業宣言

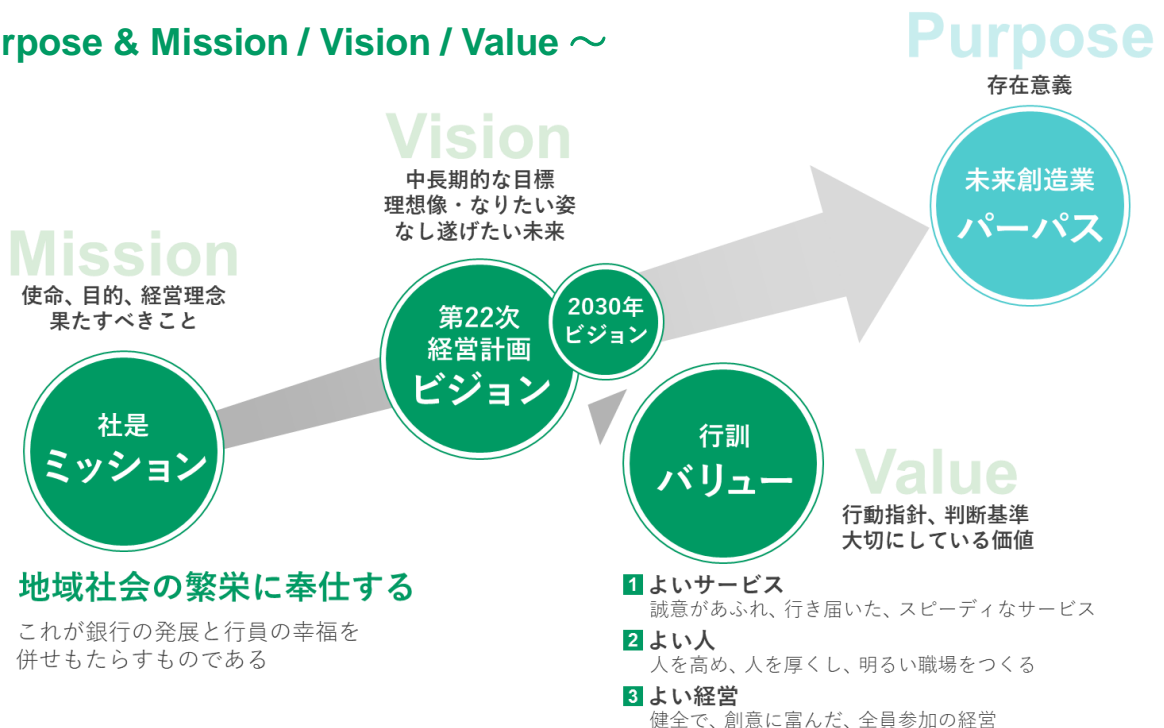
私たちは『未来創造業』です。

私たちは、
法人のお客さまと **会社の発展につながる未来** を創ります。
個人のお客さまと **家族の幸せにつながる未来** を創ります。
そして、私たちはお客さまと自分の未来のために一生懸命に仕事をします。

銀行業から未来創造業へ 私たちは歩み続けます



～ Purpose & Mission / Vision / Value ～



お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- ◆ 当行では、「金融商品に関するお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）基本方針」に基づき、以下の取組方針を定め、定期的に見直すとともに、その実施状況を公表してまいります。

1. お客さまのニーズに適した商品ラインアップの整備、サービスの充実、商品の品質維持向上

- お客さまのご資産の状況、ご投資経験・知識やご投資目的・ニーズを把握して、適切な商品を提供できるよう、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整備、サービスの充実を図ります。【原則6、原則6(注1)】
- 具体的なお提案の際には、お客さまのライフプランやご資産の状況などからご意向、ニーズを確認したうえで、お客さまにとって最適な商品・サービスについて、当行が取扱う類似する商品・サービスの内容と比較しながら、ご提案します。【原則6(注1)、原則6(注2)、原則6(注3)】
- 複雑またはリスクの高い商品の販売、または金融知識やご投資経験の浅いお客さまや高齢のお客さまへの商品の販売については、商品の特性やお客さまのご理解度を踏まえ、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討します。【原則6(注4)】
- 金融商品や取引に関する基本的知識を広め、資産形成を促進するため、セミナー等を通じてお客さまへの積極的な情報提供に努めます。【原則6(注5)】
- お客さまの最善の利益を実現する観点から、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じた適切な想定顧客属性を特定して、お客さまの知識、経験、資産状況、取引目的、ニーズに合った商品・サービスが提供できるよう、金融商品の組成に携わる金融事業者と情報連携に努めます。【原則6(注6)、原則6(注7)】【補充原則3、補充原則3(注3)】【補充原則4、補充原則4(注2)、補充原則4(注3)】
- 商品・サービスの組成・提供・管理において、プロダクトガバナンスを徹底し、お客さまの最善の利益の実現に向けて取り組みます。【補充原則1】
- 組成する商品がお客さまのニーズに合致し、持続的に提供可能な商品であることを検証する体制の整備に努めます。【補充原則2(注1、注2)】
- 商品を組成するにあたり、その商品の特徴（リスクや複雑性等）を鑑み、販売対象として適切なお客さまの層を特定し、販売する営業部門への理解の浸透に努めます。【補充原則3(注1、注2、注3)】
- 商品の組成以降、定期的に商品の適切なリスク管理やチェックを行うことを通じて、商品の組成時に想定していた商品性が維持されているかを検証し、維持が困難と判断される場合は商品の廃止も含め対応を検討します。【補充原則4(注1、注2、注3)】
- お客さまが十分な情報をもとにより良い金融商品を選択していただけるように、お客さま本位の業務運営に関する取組状況をホームページにおいて公表します。【補充原則5(注1、注2)】

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の追求

- お客さまのライフステージに応じた中長期的な資産運用をご提案し、安定的な資産形成と最善の利益の実現を図ります。【原則2、原則2(注)】
- 常にお客さまの最善の利益のためのコンサルティングを実践するため、高度の専門性と職業倫理を保持した人材育成を継続してまいります。【原則2、原則2(注)】

(2) お客さまにとって重要な情報の分かりやすい提供

- お客さまに金融商品・サービスを提案する際には、基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等の情報に加え、提案する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向に踏まえたものであることを分かりやすくご説明します。【原則5、原則5(注1)、原則5(注2)】
- ファンド・オブ・ファンズ型の投資信託や外貨建生命保険などの複数の金融商品・サービスを組み合わせたパッケージ商品については、パッケージ商品に含まれる商品の個別購入には対応しておりません。【原則5(注2)】
- お取引の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、お客さまの理解度と商品性に応じて、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に努めます。【原則5(注3)】
- お客さまに投資判断に必要な情報を提供する際には、情報の重要度に応じてより重要な情報について重要情報シートを活用して分かりやすくご説明します。【原則5(注4)、原則5(注5)】

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

(3) 手数料等の明確化

- 手数料やその他費用については、合理的な手数料水準を設定するとともに、その内容についてどのようなサービスの対価であるかも合わせて分かりやすく情報を提供します。【原則4】

(4) 利益相反の適切な管理

- お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまに販売する商品について利益相反の発生するおそれがある場合には、適切に管理します。なお、当行では同一グループに属する他の会社から商品提供は受けておりません。【原則3、原則3(注)】

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

- 商品・サービス提供後も継続してお取引いただくために、適切に市場動向や購入商品の内容・現状等の情報を提供するとともに、お客さまのライフステージやご資産の状況等の変化を踏まえ、必要に応じて見直しの提案を行います。【原則6(注1)】

4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

- お客さまに提供する金融商品・サービスの内容や市場環境等を理解するとともに、お客さまに最適なコンサルティングを実践して良質な商品・サービスを提供できるよう研修等の充実に努めてまいります。【原則7、原則7(注)】
- お客さまの安定的な資産形成と最善の利益の実現につながる組織等を評価する体系を整備します。【原則7、原則7(注)】

※ 本取組方針に表示している【原則2～7、補充原則1～5（これらに付されている（注）を含む）】は、「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しております。

顧客本位の業務運営に関する原則

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

2. 顧客の最善の利益の追求

3. 利益相反の適切な管理

4. 手数料等の明確化

5. 重要な情報の分かりやすい提供

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

補充原則 1. 基本理念

補充原則 2. 体制整備

補充原則 3. 金融商品の組成時の対応

補充原則 4. 金融商品の組成後の対応

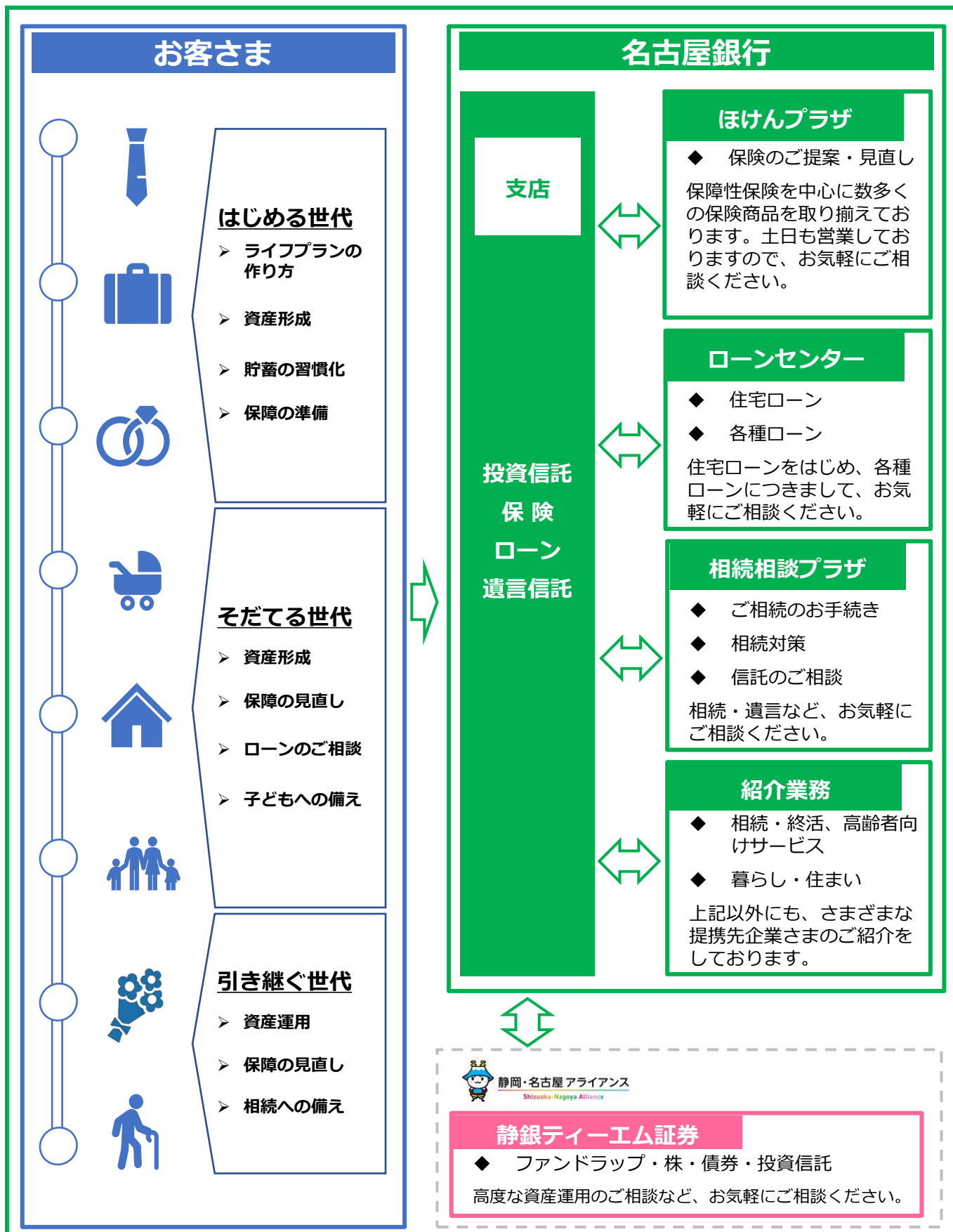
補充原則 5. 顧客に対する分かりやすい情報提供

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

当行の横断的ライフプラン提案のイメージ

原則6、原則6（注1）

- ◆ 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。



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

各種専門店の設置

原則2、原則2（注）、原則6、原則6（注1）

- ◆ 当行は、より専門的なサービスをご提供するため、各種専門店を設置しております。
- ◆ 各専門店では、最適な商品のご案内ができるよう、スペシャリスト（専門行員）を配置し、お客様1人1人に寄り添った「お客様本位のご提案」を常に実践しております。

● ほけんプラザ

- より多様かつ、最適な保障でお客様のライフプランの「もしも」に備えていただきたく、当行は、ほけんの窓口グループ株式会社と業務提携しております。
- ほけんプラザには保障性を重視した商品だけではなく、貯蓄機能を持った商品など、90を超える商品ラインアップを揃えております。
- お客様のニーズに合わせて資産形成のアドバイスや制度（NISA、iDeCo）等をご紹介します。

● 相続相談プラザ

- 2021年3月に信託業務の兼営認可を取得し、2021年4月より信託業務のお取扱いを開始しております。
- 認知症や寝たきりなどの生前のリスクに備え、あらかじめお客様の代理人を指定することで、医療費や介護費といったお客様のためにお使いになる費用をお客様が信託された資金の中から代理人にお支払いできる新しいプランくめいぎん家族あんしん信託そなえるコース（受益者代理人選任特約）>を提供しております。

● ローンセンター

- 愛知県内4カ所にローンセンターを設け、住宅ローンのご相談を承っております。
- 土日も営業しておりますので、平日にご来店いただけないお客様もお気軽にご相談いただけます。

HPのリンク



ほけんプラザ



相続相談プラザ



ローンセンター



ほけんプラザHPのURL <https://www.meigin.com/kojin/sonaeru/hoken-plaza/index.html>

相続相談プラザHPのURL <https://www.meigin.com/kojin/sonaeru/sodan-plaza/>

ローンセンターHPのURL <https://www.meigin.com/tenpo/loan-center.html>



静岡・名古屋 アライアンス
Shizuoka-Nagoya Alliance

● 静銀ティーエム証券

- 2023年10月30日に、当行本店ビル2階に「静銀ティーエム証券名古屋本店」を開業いたしました。
- 投資信託、株式、債券の幅広い商品をそろえ、お客様のニーズに合った資産運用のご提案をします。※投資信託は、国内外で140ファンド以上、債券は外貨建普通社債等

静銀ティーエム証券



静銀ティーエム証券HPのURL <https://www.shizugintm.co.jp/>

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

投資商品に限らない多様な商品ラインアップの整備

原則6、原則6（注1、注3）
補充原則1

- ◆ 商品ラインアップの整備を行い、お客様に寄り添ったご提案ができるよう努めてまいります。
- ◆ 当行では、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、商品ラインアップの見直し・充実に努めております。

<当行の商品採用方針>

1. 経済・社会・金融・国際情勢等投資環境等の分析・検討を行い、適切な商品の検討を行います。
2. お客様のご資産の状況、ご投資経験・知識やご投資目的・ニーズに応じてご選択いただける商品ラインアップになるよう検討を行います。
3. 採用候補の商品の運用パフォーマンスと運用リスクの分析を行います。
4. 本部所管部署で最終検討の上、商品の採用を決定いたします。
5. 新商品採用時には、行員への通達文書に商品採用となった経緯や理由を明示します。過去に取扱いのない商品性のものについては繰り返し勉強会を行い、商品内容の周知徹底を図ります。
6. 商品採用後も、市場動向やお客様のライフプランの変化に適切に対応できるよう、継続的な見直し、サービスの充実に図ります。

<当行の商品組成方針>

商品・サービスの組成・提供・管理において、プロダクトガバナンスを徹底し、お客様の最善の利益の実現に向けて取り組みます。

▶ 投資信託ラインアップ

		2024/3		2025/3	
		商品数	商品数	商品数	構成比率
国内	株式	11	12	13.8	
	債券	2	2	2.3	
	REIT	4	4	4.6	
海外	株式	27	27	31.0	
	債券	16	3	3.4	
	REIT	4	4	4.6	
バランス型		20	17	19.5	
インターネット専用		12	18	20.7	
合計		96	87	100.0	
うちコア商品		31	32	36.8	
うちノーロード		22	28	32.2	

2024年度は商品改廃を行った結果、当行のラインアップは左記のような構成となりました。運用パフォーマンスが不芳で残高の少ない商品を販売停止とし、顧客ニーズの高いつみたて投資枠対象商品に加え、コストパフォーマンスがよくリスクリターンも堅調なインターネット専用商品として、複数の成長投資枠対象商品を採用いたしました。今後もコア商品とサテライト商品をバランスよく採用し、お客様の最善の利益を目指すラインアップの整備に努めてまいります。

▶ 保険商品ラインアップ

		2024/3		2025/3				2024/3		2025/3	
		商品数	商品数	商品数	構成比率			商品数	商品数	商品数	構成比率
円建	円建	4	5	20.8		円建・定額・年金	8	4	5.5		
	定額・年金	1	1	4.2		円建・定額・終身	11	8	11.0		
	定額・終身	2	3	12.5		円建・変額・終身	1	1	1.4		
	変額・年金	0	0	0.0		外貨・定額・年金	4	4	5.5		
	変額・終身	1	1	4.2		外貨・定額・終身	5	4	5.5		
	終身・がん	0	0	0.0		医療	29	23	31.5		
	定額・学資	0	0	0.0		がん	14	12	16.4		
外貨建	外貨建	18	19	79.2		就業不能	0	0	0.0		
	定額・年金	4	4	16.7		収入保障	11	9	12.3		
	定額・終身	13	14	58.3		学資	2	2	2.7		
	変額・年金	1	1	4.2		ペット	1	1	1.4		
	変額・終身	0	0	0.0		介護	6	4	5.5		
	養老	0	0	0.0		養老	2	1	1.4		
合計		22	24	100.0		合計	94	73	100.0		

2024年度は、介護対策商品の位置づけとして「長生きMy介護（太陽生命）」、相続対策商品の位置づけとして「まごころつながる終身保険2（PGF生命）」を採用しております。今後も、お客様のニーズに寄り添った保険ならではの機能が備わった商品を中心にラインアップ充実に努めてまいります。

▶ 個人のお客様向け、提携企業紹介先ラインアップ

分野	提携先数
不動産	22社
暮らし・住まい	16社
高齢者向けサービス	2社
相続・終活	3社
その他	7社
合計	50社

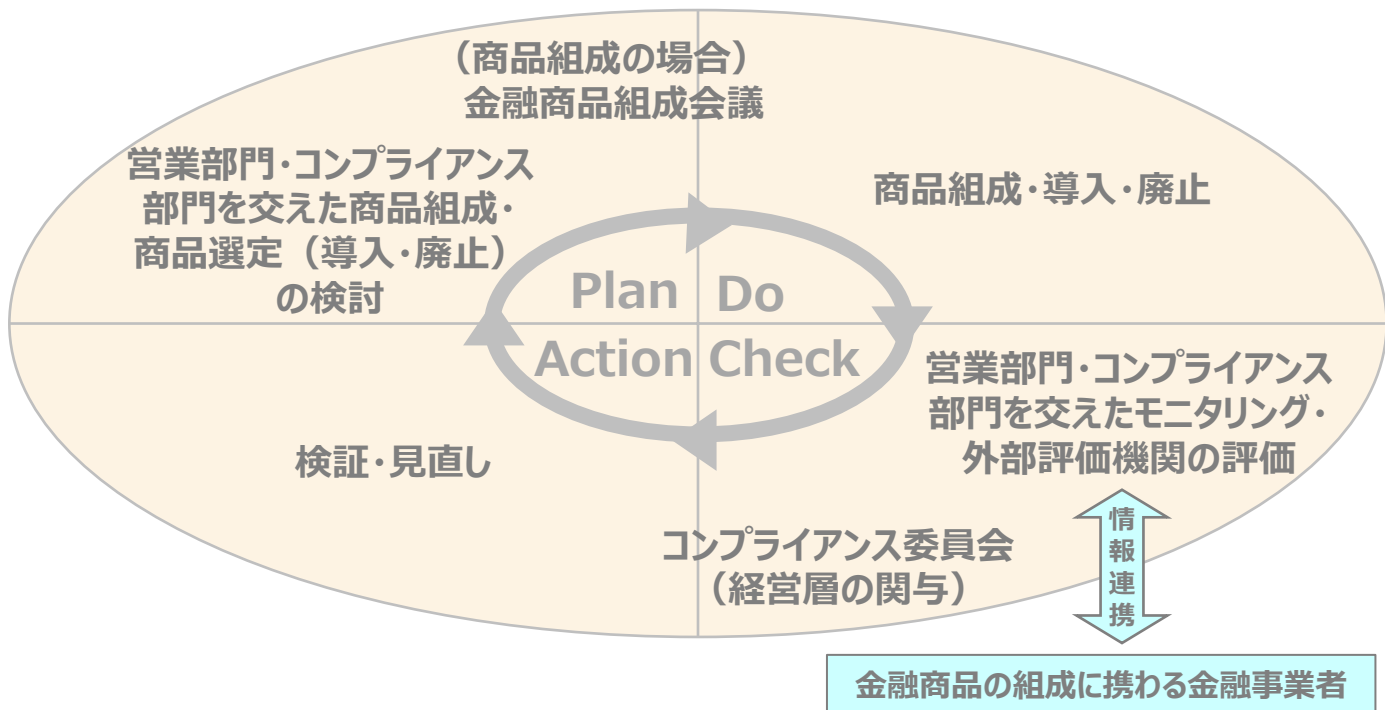
当行は法人のお客様へのビジネスマッチング先に加え、個人のお客様のニーズに対応可能な企業さまと提携し、課題解決のメニューを充実させております。お客様の生活にかかわるお困りごとをお伺いし、当行のサービス、パートナー企業のご紹介などにより解決をサポートします。

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

プロダクトガバナンス検証体制の整備 (商品導入時、導入後、組成時、組成後の適切性の評価)

原則6、原則6（注1、4、6、7）、補充原則2、補充原則2（注1、2）、補充原則3、補充原則3（注1、2、3）、補充原則4、補充原則4（注1、2、3）、補充原則5、補充原則5（注1、2）

- ◆ 当行における商品ラインアップは、お客様本位の業務運営の観点から、「金融商品選定・見直しマニュアル」「新商品採用基準」に従ってコンプライアンス部門と共にモニタリングならびに検証を実施しています。また、商品導入後も定期的に外部評価機関から評価を取得し、取扱商品の見直しを実施しています。
- ◆ 商品の複雑さやリスク・リターン等の金融商品の特性等に応じた適切な想定顧客属性を特定し、お客様の知識、経験、資産状況、取引目的、ニーズに合った商品・サービスが提供できるよう、金融商品の組成に携わる金融事業者と情報連携に努めます。なお、投資信託においては、よりよいサービスの提供を実現するべく、2025年9月より統計情報の情報連携を開始しております。
- ◆ 当行では商品・サービスの組成・提供をする場合において、組成する商品がお客様のニーズに合致しているか、持続的に提供可能であるかを検証できる管理体制を整備しております。
- ◆ お客様が十分な情報をもとにより良い金融商品を選択していただけるように、お客様本位の業務運営に関する取組状況をホームページにおいて公表します。



お客様にわかりやすい資料の充実

原則6、原則6（注1、注4、注5）

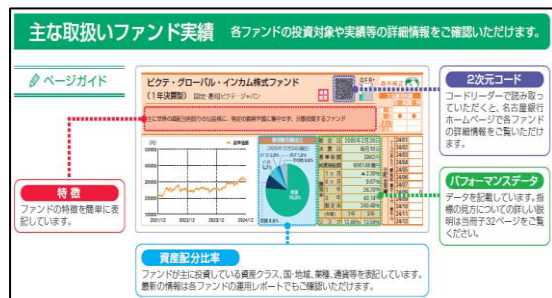
- ◆ お客様が安心して資産形成や資産運用を行えるよう、金融商品のご案内や、当行ラインアップのわかりやすい資料の充実に努めます。

➤ 投資信託ラインアップ

<表紙>

<資料イメージ>

お客様の目的に応じた最適なファンドをご案内できるよう刷新いたしました。特に、手数料などのコストを分かりやすく表示し、各投資信託商品のリスクリターンや資産配分比率・特徴などを比較してご覧いただけるようにしております。



1. お客さま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

重要情報シートでのご案内

原則5、原則5（注1～注5）、原則6（注2）

- ◆ 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。

- 当行で新たなお取引をご検討中のお客さまへ向けて、当行の商品ラインアップの考え方等を知っていただけるよう「重要情報シート（金融事業者編）」を、お客さまが投資商品を選択される際の一助として簡潔でわかりやすい情報のご提供を行うため、個別商品に対して「重要情報シート（個別商品編）」を、活用しております。

重要情報シート （金融事業者編）

重要情報シート(金融事業者編)

1. 当行の商品情報(本行は対象の金融事業者の取扱い商品ではありません)

社名	株式会社 名古屋銀行
代表取締役	東海取締役社長(兼) 19 号
加入協会	日本証券業協会
当行の重要サイト/ウェブページ	https://www.naginai.com/about/

2. 取扱商品(本行の取扱い商品に限定して金融事業者の取扱い商品ではありません)

預金(投資性以外)	○	預金(投資性あり)	○
国内株式	—	外国株式	—
外国株式	○(H)	外国債券	○(H)
外国債券(投資性あり)	—	外国債権	○(H)
ラフ口座	—	ETF、ETN、REIT	—
その他上場商品	—	商品債	○
債券(投資性以外)	○(H)	債券(投資性以外あり)	○(H)

3. 商品ラインアップ強化(商品提供のコンプライアンス確保は必須ではありません)

4. 特設・特設窓口

5. 名古屋銀行

重要情報シート （個別商品編・投資信託）

4. 機会・解約の条件(当該商品が機会・解約となる場合、一部の条件を要することがあります)

5. 当行の利益とお客様の利益が反する可能性

6. 商品概要(注1)と当該商品の概要(注2)

7. その他特設情報(特設にあたっては、必ずご確認ください)

重要情報シート （個別商品編・生命保険）

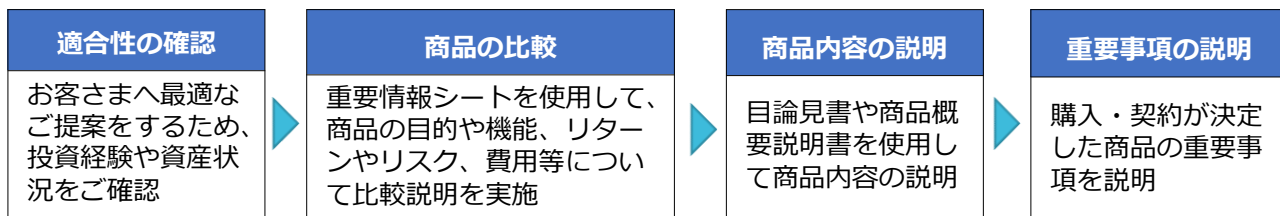
2. リスクに関する情報(本商品は、円建ての元本が保証されず、元本が元より減少する可能性があります)

3. 契約内容に関する情報

4. 契約利率

契約利率	契約利率	契約利率	契約利率
元本	60歳 男性	10年	0.62%
元本	60歳 女性	10年	0.62%
元本	60歳 男性	10年	0.63%
元本	60歳 女性	10年	0.63%
元本	60歳 男性	10年	0.61%
元本	60歳 女性	10年	0.61%

重要情報シートを用いたお客さまへの説明の流れ



今後も、お客さまにとってわかりやすい情報の提供、内容への見直しに努めてまいります。

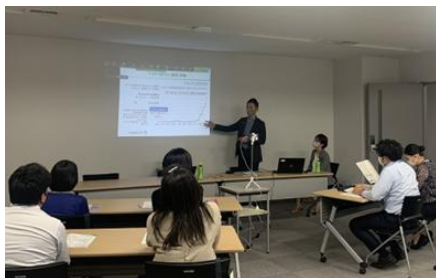
1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

継続的な情報提供「お客さま向けセミナー」の開催

原則6（注5）

- ◆ 地域の皆さまの金融リテラシー向上のため、当行とお取引をいただいているお客さま、お取引企業さまや新入社員の方へ向けたセミナーを開催しております。
- ◆ 成年年齢の引き下げや、高校での金融経済教育が必須化されたことに伴い、中学校・高校・大学・専門学校にて出張授業を開催いたしました。
- ◆ また、静岡・名古屋アライアンスを活用したセミナー、J-FLEC（金融経済教育推進機構）との共催セミナーも開催いたしました。

● お取引企業さまでのセミナーの開催



2024年度 開催実績	1,620回、10,070名参加
主なセミナー 内容	<ul style="list-style-type: none"> • 資産形成と新NISAについて • 新NISAとiDeCo • 投信積立について 等

● 教育現場での出張授業の開催



2024年度 開催実績	13授業、2,455名参加
主な授業 内容	<ul style="list-style-type: none"> • ライフプラン、ライフイベントについて • クレジット、ローンについて • 投資体験ゲーム 他

● 静岡・名古屋アライアンスとの共催セミナー

● J-FLEC（金融経済教育推進機構）との共催セミナー

名古屋銀行 × 静岡銀行 × 山梨中央銀行
資産形成オンラインセミナー
東大生のお笑い芸人が教える「お金のため方」
2024年8月24日 10:00~11:00
オンライン開催 (ZOOM)

名古屋銀行 × 山梨中央銀行 × 静岡銀行
資産形成オンラインセミナー
現役ファイナンシャルプランナーに聞く！
潮田玲子さんと学ぶ「NISAで資産運用」
2024年6月14日(日)~23日(日) 各45分
オンライン開催 (ZOOM)

<名古屋銀行 × J-FLEC共催>
冬休みに親子で学ぼう！お金のコト
動画公開期間
2024年12月23日(月) 所要時間 各30分程度
~2025年1月5日(日)
名古屋銀行の公式YouTubeにて視聴公開！
お申し込みから申し込みまでお申し込みください

<名古屋銀行 × J-FLEC共催>
「やさしいお金の育て方セミナー」
開催日時 2025年2月1日(土) 11:30~12:00
内容 「資産形成の始め方・NISA制度について等」
講師 J-FLEC(金融経済教育推進機構)
開催方法 Zoomにてオンライン開催 定員：200名
お申し込みから申し込みまでお申し込みください

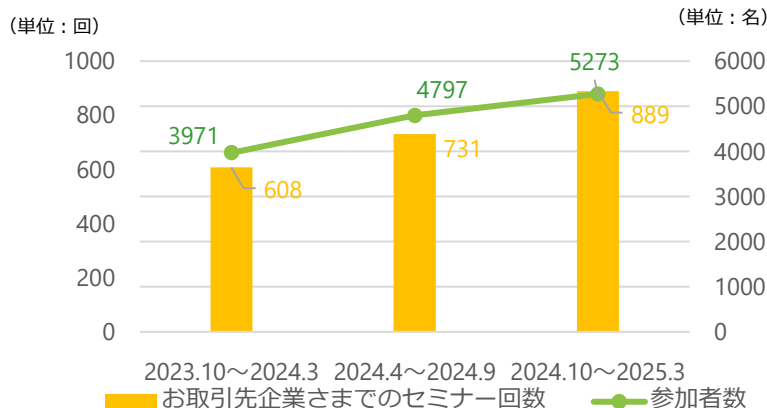
1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

投資初心者のお客様への丁寧なサポート

原則6、原則6（注4）

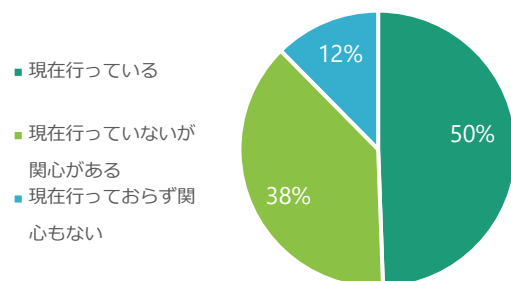
- ◆ 当行は、投資初心者のお客様に分かりやすい説明を実施し、安心して金融商品をご検討いただけるよう、お客様に寄り添いながらサポートしてまいります。
- ◆ 2024年度はお取引先企業の従業員さまを中心に、資産形成セミナー等を積極的に開催し、資産形成に対する考え方やお役に立つ情報を発信しています。
- ◆ また、お取引先企業さまでのセミナー時にアンケートも実施し、半数のお客様が投資経験がないことも判明しております。投資初心者のみなさまにより一層丁寧な情報提供に努めてまいります。

<お取引先企業さまでのセミナー実施状況>

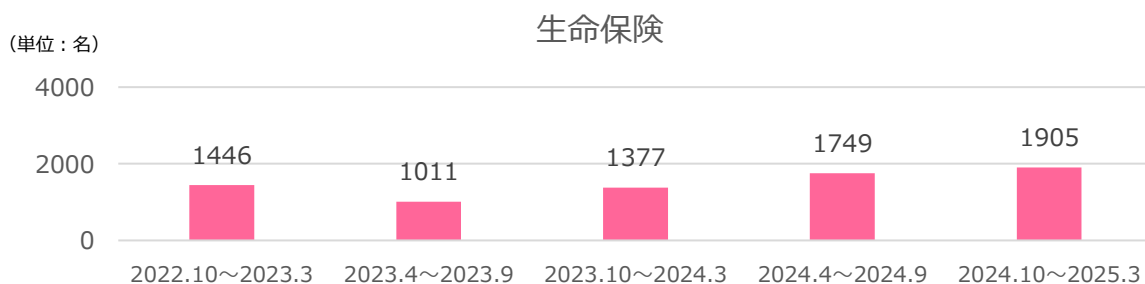
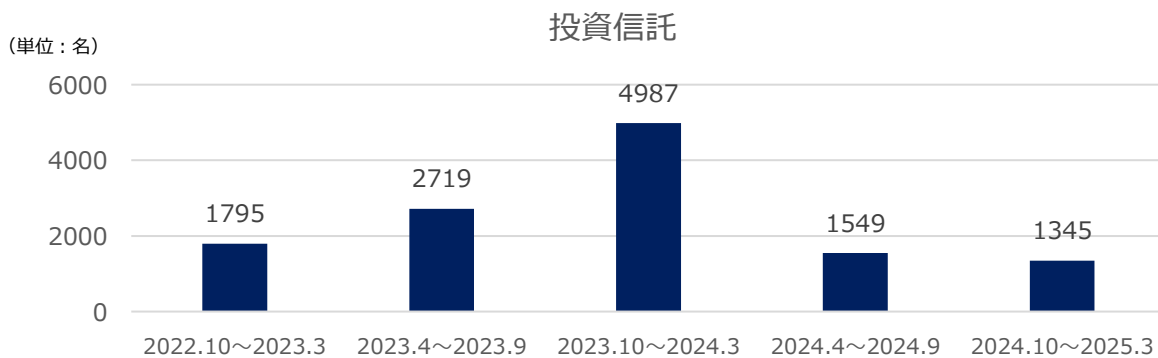


<セミナー時のお客様アンケート結果>

～投資経験の有無～



<新規でお取引いただいたお客さま数>



2024年1月に新NISA開始の影響もあり、投資信託については短期間で大きく新規取引が増加しておりますが、日頃のお取引先企業さまでのセミナーなど、幅広く投資について発信していった結果、投資信託ならびに生命保険ともに安定的に新規でのお取引につながっております。

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

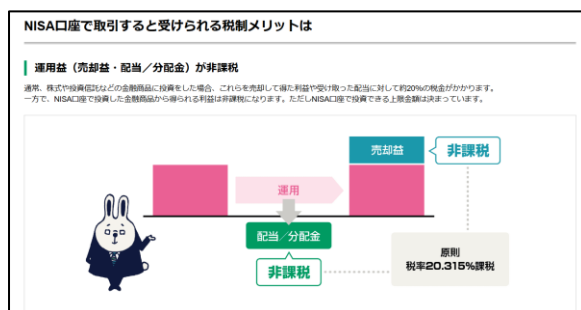
投資信託・NISAに関する手続きサポート・情報提供

原則6、原則6（注1,5）

- ◆ お客様にとって、利便性のよいサービスを提供する趣旨で、投資信託・NISA口座のWeb開設サービスをご案内しております。
- ◆ 来店・印鑑どちらも不要で、必要書類は、キャッシュカード（通帳）と本人確認資料のみで、お手続きすることができます。



- ◆ 当行では、投資初心者のお客様に向け、オフィシャルホームページに、NISA特設ページを新設いたしました。今後も投資初心者の方にわかりやすいご説明を尽くしてまいります。

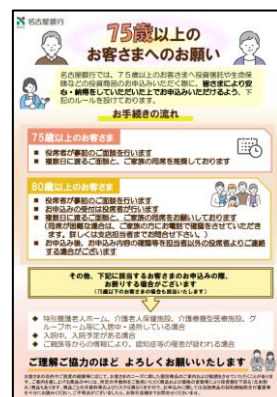


高齢のお客様への丁寧なサポート

原則6、原則6（注4）

- ◆ 当行は、昨今の国内における高齢化社会を踏まえ、高齢のお客様には、より丁寧なサポートが必要であると考えております。高齢のお客様に金融商品をご購入いただく場合は、ご本人さまはもちろんですが、ご家族の皆さまにも金融商品の商品性ならびにリスクを正しくご理解いただくことが重要だと考えており、以下の様な行内ルールの下、ご本人さまを含むご家族皆さまにご安心いただけるよう努めてまいります。

	75～79歳のお客さま	80歳以上のお客さま
役席者による面談	実施させていただきます	実施させていただきます
複数日での面談	—	実施させていただきます
ご家族へのご説明（ご同席/お電話）	—	実施させていただきます



- ◆ 保険商品に関しては、予め指定した代理人が保険金請求等の手続きが可能な商品を中心にラインアップしております。

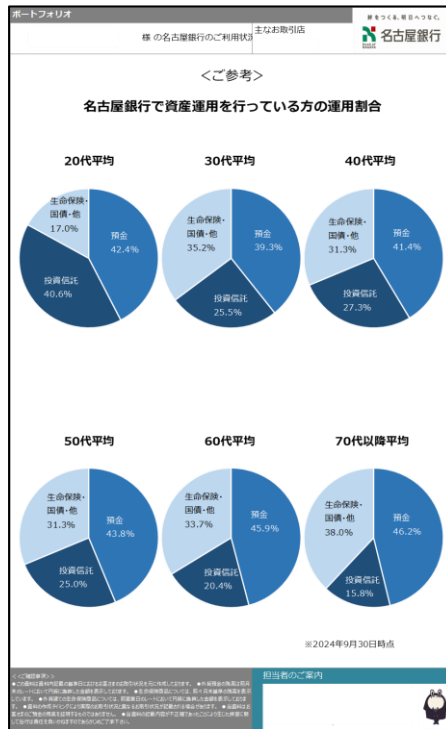
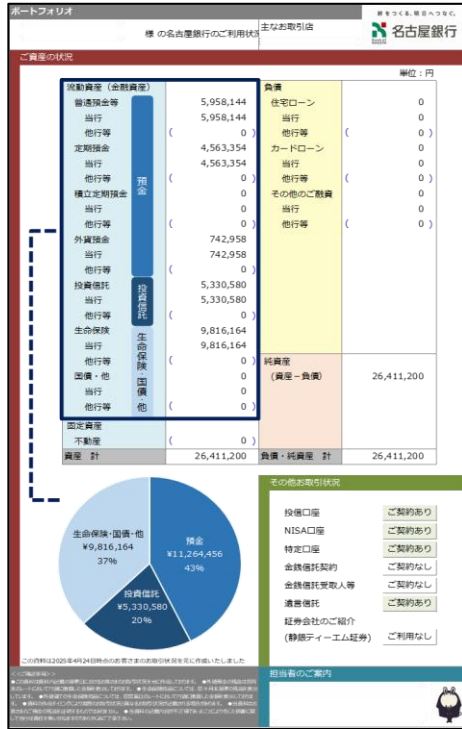
2. お客様本位のコンサルティングの実践

総資産営業に資するコンサルティングの取組み

原則2、原則2（注）

- ◆ 当行では、お客様の総資産やご家族関係を踏まえたうえで、お客様にとって最適なお提案となるよう、総資産を意識した営業（総資産営業）に取り組んでおります。

▶ ポートフォリオツール



お客様の総資産を把握し、可視化するツールとして「ポートフォリオツール」を活用しております

当行にお預入れの資産だけでなく、他行へお預入れの資産も含めて、総合的に把握できるツールとなっております

重要情報シートの活用

原則5、原則5（注1～注5）、原則6（注2）

- ◆ 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。

▶ 商品提案時にご説明している主な重要情報

商品の目的や機能	想定される購入層	販売を行う商品の選定理由
基本的な利益（リターン）とリスク	お客様が支払う費用	販売会社が受け取る手数料
換金・解約の条件	利益相反の可能性	租税の概要（NISA等への対象有無）
パッケージ化の有無		

当行では、ファンド・オブ・ファンズ型の投資信託や外貨建生命保険などの複数の金融商品・サービスを組み合わせたパッケージ商品については、パッケージ商品に含まれる商品の個別購入には対応していません。パッケージ化の有無については、重要情報シートに記載しております。

2. お客様本位のコンサルティングの実践

ファンド比較ツールの搭載

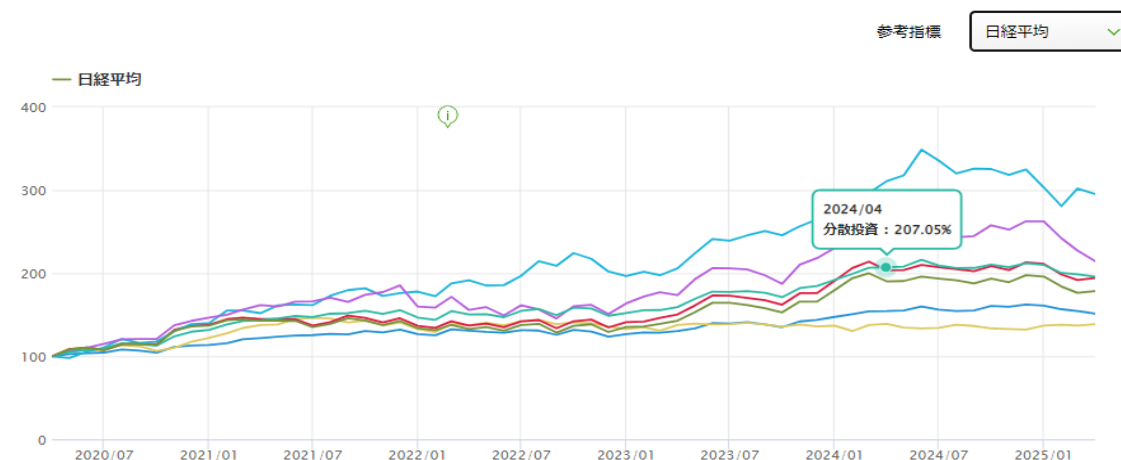
原則2、原則2（注）

当行では、投資信託のご購入にあたり、複数のファンドのさまざまな項目を比較できるよう、オフィシャルホームページ上で、比較できるツールを搭載しております。

<過去からの累積リターンでの比較ツール>

過去にさかのぼり運用を開始したら

運用開始日：2020年4月末



ゴールベース・アプローチ手法の提案

原則2、原則2（注）



ゴールベース・アプローチの「ゴール」とは、将来の目標を意味します。ゴールベース・アプローチは、達成したい目標を設定し、目標達成のための運用計画を立てて投資を実行する手法です。米国では1990年代から普及しており、近年日本でも注目されています。

➤ ニーズ喚起資料「ゴールを決めて資産形成」

将来に向けての資産運用をイメージしていただきやすいような資料をご用意しております。資産づくりのポイントや積立運用の早見表（シミュレーション）等、わかりやすいデータを使用しております。



▲資料裏面に当行基本方針を掲載しております。

2. お客様本位のコンサルティングの実践

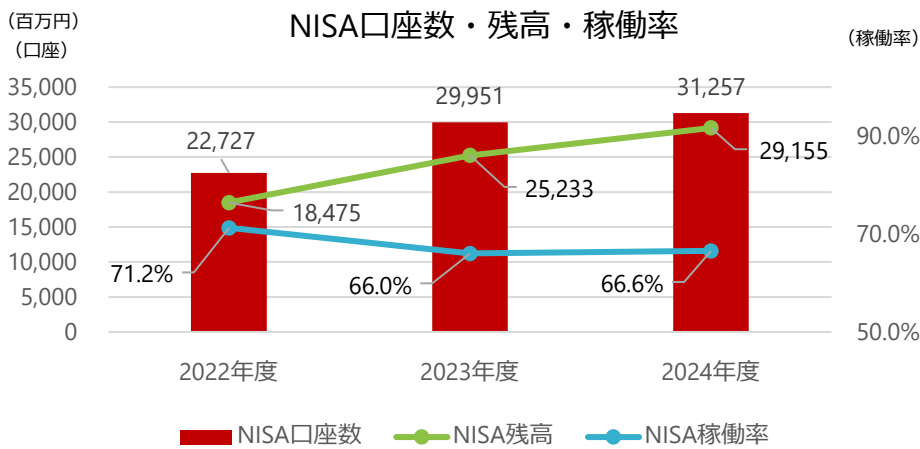
▶ 各種キャンペーンの実施

2024年度においては、お客様に資産形成を積極的にお取り組みいただくため、「資産形成スタートキャンペーン」と「資産形成応援キャンペーン」の二つのキャンペーンを実施いたしました。



「貯蓄から資産形成へ」の普及に向けた取り組み

原則2、原則2（注）

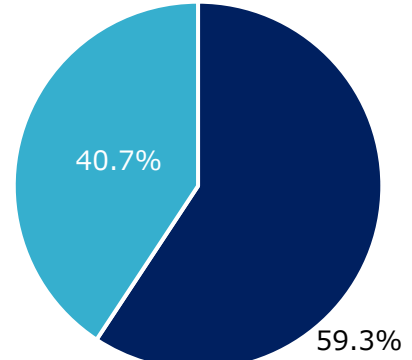
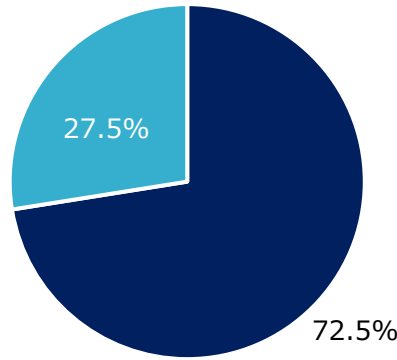
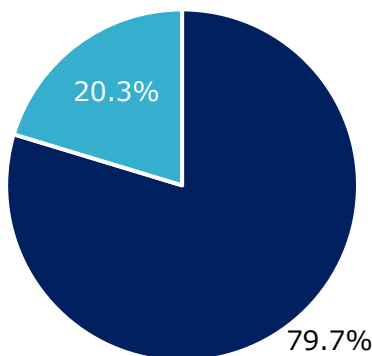


(ご参考) つみたて投資枠（つみたてNISA）利用者の損益状況（2025年3月末時点）

2022年度以降利用者

2023年度以降利用者

2024年度以降利用者



当行では、「貯蓄から資産形成へ」の実現に向け、NISA制度を広くお客様へご案内し、対象商品をおすすめしております。

中でも、つみたて投資枠商品においては、投資初心者のお客様や資産形成層のお客様にご好評をいただいております。取引が長期であればあるほど損益状況もプラスのお客さまが多くなっております。2024年1月から開始となった新NISAについては、まずは口座開設のお手続きを希望されるお客さまが多かったため、稼働率が一時的に下がっておりますが、今後も適切な対象商品をお客様にご案内し、「貯蓄から資産形成へ」の普及に向けた取り組みを進めてまいります。

2. お客様本位のコンサルティングの実践

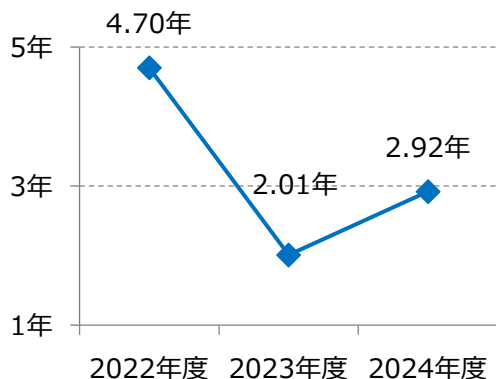
投資信託における長期・積立・分散投資のご提案状況

原則2、原則2（注）

- ◆ 資産形成における一つの有効な方法として、投資時期の分散ならびに投資対象の分散によるリスク分散がございます。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ご推進しております。

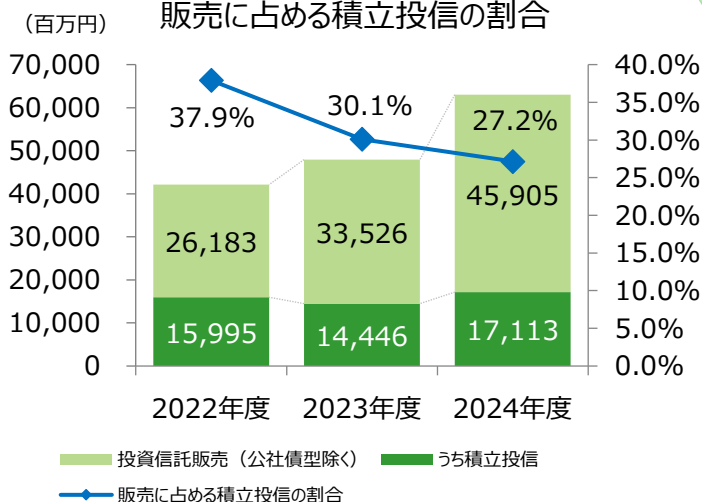
<長期投資>

投資信託平均保有年数推移



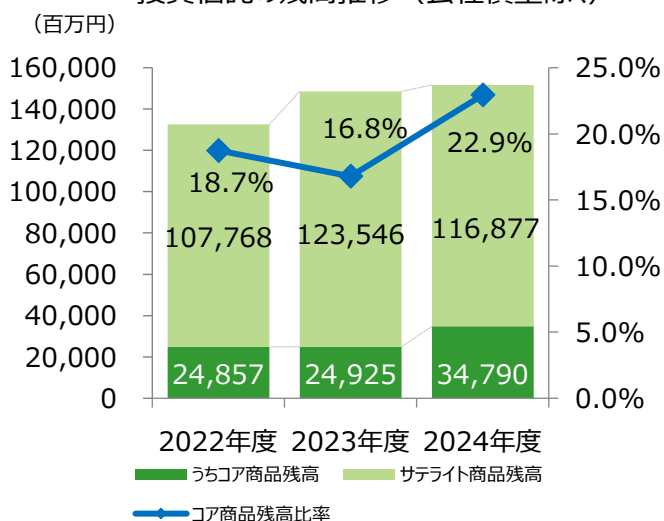
<積立投資>

販売に占める積立投信の割合

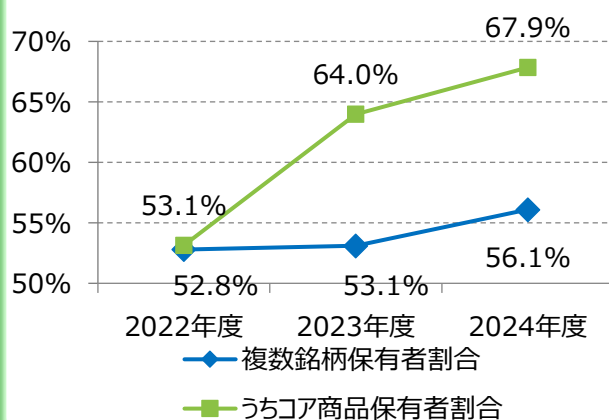


<分散投資>

投資信託の残高推移（公社債型除く）



複数商品保有の割合



□ 長期・積立・分散投資

2024年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年となりましたが、2024年度は2.92年まで伸ばしました。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。

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

相続関連サービス

原則2、原則2（注）、原則6、原則6（注1）

- ◆ 近年の高齢化社会に際し、当行では相続関連のご相談にしっかり向き合う体制を整え、銀行本体での信託業務を行っております。



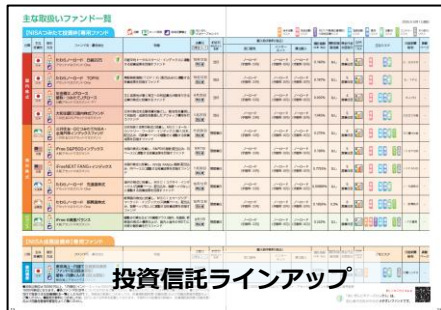
名古屋銀行における遺言信託遺贈寄付の協定締結先（敬称略・順不同） 2025年3月時点

医療・福祉	日本赤十字社愛知県支部
教育機関	学校法人金城学院、学校法人藤田学園、学校法人滝学園、学校法人梅村学園（中京大学）、学校法人名古屋学院大学、学校法人名古屋電気学園、学校法人栗本学園（名古屋商科大学）学校法人東邦学園、学校法人東海学園、学校法人愛知医科大学
地方公共団体	ナゴヤ応援寄附金・東山動植物園（名古屋市）、大府市、岡崎市、大治町、あま市、大口町、津島市、江南市、知立市、幸田町
公益財団法人等	名古屋みなと振興財団（名古屋港水族館、名古屋海洋博物館、南極観測船ふじ等）

手数料の明確化

原則4

- ◆ 金融商品については、手数料やその他の費用が設定されております。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た上で、設定させていただいているとともに、その内容についてわかりやすく情報のご提供を行うこととしております。また、それらがどのようなサービスの対価であるかもあわせて情報をご提供させていただいております。



投資信託については、当行独自のシミュレーションシートを活用することにより、取扱商品のご購入金額での手数料、信託報酬等のコストをお客さまにご案内しております。また、投資信託ラインアップ（資料）でも手数料が他商品とも比較できるよう明示しております。

- 生命保険、その他の商品についても、商品概要書・重要情報シート等を用いて、お客さまへのご説明を必須としております。

利益相反について

原則3、原則3（注）

- ◆ 当行では、同一グループに属するほかの会社から商品提供は受けておりません。そのため、販売する商品についての利益相反につきまして該当ございません。
- ◆ 当行では、お客さまからいただく手数料は行員への評価基準に組み入れておりません。

※「利益相反管理方針の概要」についてはオフィシャルホームページをご参照ください。

<https://www.meigin.com/profits.html>

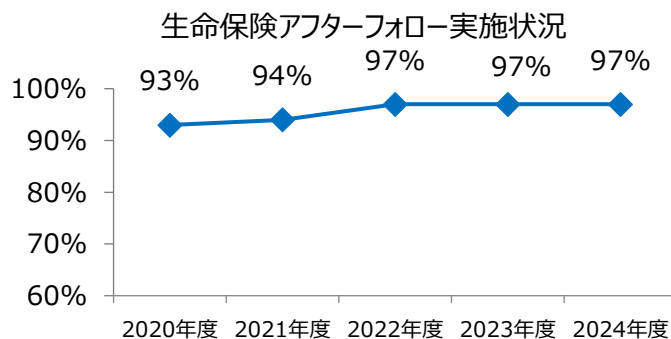
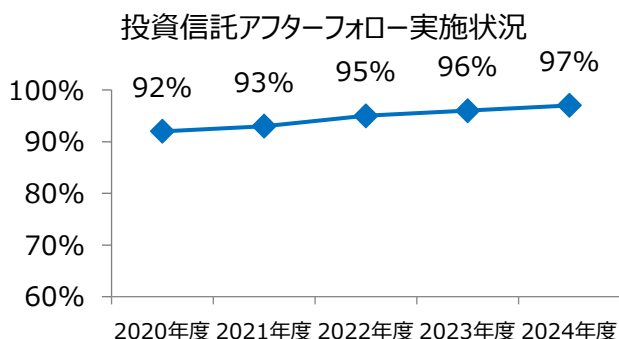
3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

アフターフォローの実施状況

原則6（注1）

- ◆ 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（下記3種類）を実施しております。

- ① 経常アフターフォロー：随時、日常の営業活動の中でお客さまにアフターフォローを実施。
- ② 定期アフターフォロー：半年ごとに、投資金額や運用損益等一定の条件に該当するお客さまへ実施。
- ③ 臨時アフターフォロー：相場が急変し各商品の基準価額が大きく下落した場合、または一部の商品で基準価額が大きく下落した場合に実施。



※なお、お客さまご自身が医療施設への入院中等、アフターフォローの実施が困難な場合もございます。

- 投資信託保有者へのアフターフォロー時には、現在の損益状況や市況等の情報提供に加え、お客さまの当初のご意向と現在のご意向、お客さま個々のライフステージ等を踏まえて、プランの達成に向けたコンサルティングをさせていただいております。
- 生命保険を契約していただいている80歳以上のお客さまには、原則ご家族の同席をお願いし、同席いただいた上でアフターフォローを実施させていただき、よりお客さまの安心に繋がるよう努めております。
- 丁寧かつ細やかな情報のご提供を心掛け、アフターフォローを実施させていただいた結果、2024年度において投資信託の定期アフターフォローを実施させていただいたお客さまの中で、77.1%の方には継続保有の判断を、22.9%の方には保有商品のご解約や、新たな商品のご購入などの最適な投資判断をいただきました。
- 2024年8月には、相場の急変を受け、運用損益に対して10%以上下落しているお客さまの臨時アフターフォローを実施いたしました。

- 当行では目標値を設定できる生命保険に対する更なるフォローアップを図るため、お客さまへ配布可能なチラシ（右記）を作成し、活用しています。
- アフターフォローの際には、こちらのチラシを活用し、お客さまへの丁寧な説明を心がけています。

目標値を設定できる生命保険をご検討中・ご契約中のお客さまへ

生命保険には、目的意識が、あらかしの整理した目標値に照らし合わせ、現在の保有額や必要とする金額を算出している「ポリット」や「デジタルリット」があります。

ポリット

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

デジタルリット

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

チェックポイント

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

メソッド・デジタルリットによるプランや加入目的、積立額などを十分考慮の上、お客様ご自身で目標設定や加入、変更をご検討ください。

目標値に到達されたお客さまへ

目標値に到達した場合、円建保険へ自動的に移行します。お客さまの現在のご意向を再度お聞かせください。

ポリット

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

デジタルリット

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

チェックポイント

- ① 目標値を設定できる生命保険
- ② 目標値を設定できる生命保険

メソッド・デジタルリットによるプランや加入目的、積立額などを十分考慮の上、お客様ご自身で目標設定や加入、変更をご検討ください。

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

外貨建保険目標値設定契約のフォロー取組み

原則6（注1）

- ◆ 外貨建保険を契約されたお客さまで目標値を設定されている場合、為替・金利等の見通しに基づき、ご自身で目標値の変更要否を検討できるよう、解約返戻金が目標値に接近（目標値まで2%以内）した契約に加入中のお客さまに対して情報提供のお知らせを発送しています。

<お知らせイメージ>

お客さま各位

<外貨建保険契約> 目標値接近のお知らせ

平素より格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
さて、この度ご加入の外貨建保険契約について、解約返戻金額がお客さまの設定された目標値に近づきましたので、ご連絡いたします。
※2025年2月末時点で、解約返戻金が目標値まで2%以内近づいた場合にお知らせしています。目標値到達をお知らせするものではありません。

目標値に到達された場合、円建保険へ自動的に移行します。目標値の見直しをご希望の場合は、同封のご案内をご覧ください。ご一緒に、お取引店もしくは下記名古屋銀行カスタマーセンターへお問合せください。

TEL.0120-758-001 (平日 9:00~17:00)
(カスタマーセンターへのお問い合わせの場合、お取引店へ取次させていただきます)

※ 名古屋銀行からのダイレクトメール、または電話による商品・サービスのご案内について、お客さまご希望されない場合は、お取引店もしくは、上記カスタマーセンターへお申出ください。ダイレクトメールやお電話を停止させていただきます。

※ 名古屋銀行では、各種競争的利得を確保しております。ご来店されるお客さまにおかれましては、マスク着用等にご協力をお願いいたします。詳しくは当行公式HPをご覧ください。

 **名古屋銀行**
NAGOYA BANK

PC（パーソナル・コンシェルジュ）、MA（マネーアドバイザー）を通じた個人のお客さまのライフプラン実現のサポート

原則6（注1）

- ◆ 当行は、個人のお客さまのライフプラン実現のお手伝いをするために「PC（パーソナル・コンシェルジュ）」、「MA（マネーアドバイザー）」を各支店に配置しております。
- ◆ PCはお客さまのもとへ訪問し、個人のお客さまへよりきめ細かなアフターフォローや、ライフプランに合わせたご提案をさせていただいております。また、MAはご来店いただいたお客さまのご相談に対応しながら、お電話にてアフターフォローをさせていただいております。
- ◆ 2024年度は、営業店へのPC増員を強化し、71店舗に117名のPCの配置をいたしました（2025年3月末時点）。また、MAは109店舗に配置しております。今後も、お客さまに安心してご相談していただける体制の整備に努めてまいります。

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

行員向け研修の実施

原則7、原則7（注）

- ◆ お客様にきめ細やかな情報のご提供、最適なプランをご提案できるように、コンサルティング能力の醸成に努めてまいります。

● 預かり資産スキルアップ研修

市況動向に関する勉強会と生命保険に関する勉強会を毎月実施しております。今後もお客様へ最適な情報提供ができるよう、行員のスキルアップに取り組んでまいります。

<2024年度実績>

市況動向勉強会	155回
生命保険勉強会	106回

● フィデューシャリー・デューティー（FD）勉強会

当行では、2021年度より、FDに関する勉強会を金融商品販売に従事する行員（管理者含む）に向けて順次実施しております。今後もFDに関して行員の意識が向上するよう態勢整備に努めてまいります。

FD勉強会	1755回
-------	-------

行員向け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

原則7、原則7（注）

- ◆ 当行では、担当者のコンサルティング力向上に資する取組みとして、貯蓄・運用・相続・税務・公的保険制度等の幅広い金融知識の向上を意図して、ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社のeラーニング金融教育システム「マスカレ」を採用しています。

- ◆ また、定期的にスキルアップテストを実施し、担当者の金融知識の定着度を計測しております。



<2024年度>
「マスカレ」累計受講講座数

252回

「みちざねプログラム」の実施による行員の自己啓発奨励

原則7、原則7（注）

- ◆ 高度な専門知識が要される昨今の金融業務において、当行では、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ジェクトを立ち上げております。

- 「みちざねプログラム」と称し、FP1級と中小企業診断士の受験者を対象に学習教材の提供、合格奨励金の支給、資格要件の優遇を行いました。より高度かつ専門的な知識を身に付け、お客様へのご提案へ活かせるよう行員の能力開発を奨励しております。
- 現在の「みちざねプログラム」ではFP1級取得に向け18名、中小企業診断士取得に向け2名がエントリーしております。

➢ FP1級資格取得者43名／FP2級1,107名、中小企業診断士12名となっております。
(2025年3月末現在)

「みちざねプログラム」の実施だけではなく、より専門的な知識を持った行員を増やすべく、今後も様々な取組みを継続してまいります。

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

FDに関する行内アンケートの実施

原則7、原則7（注）

【行員の意識の変化】

対象者	営業店預かり資産販売有資格者
アンケート実施期間	2024年11月29日～2024年12月10日
回答項目	FDに対応した当行施策方針や、取組みに関する意見吸収について5項目

- 各階層へのアンケートの集計の結果、FD基本方針の浸透具合にかかる各設問で「当てはまる／どちらかと言えば当てはまる」を選択した行員が97%以上となり、多くの行員がFDに対する理解をしていることが分かりました。
- FDに関するアンケートについては、今後も継続的に実施していく予定です。

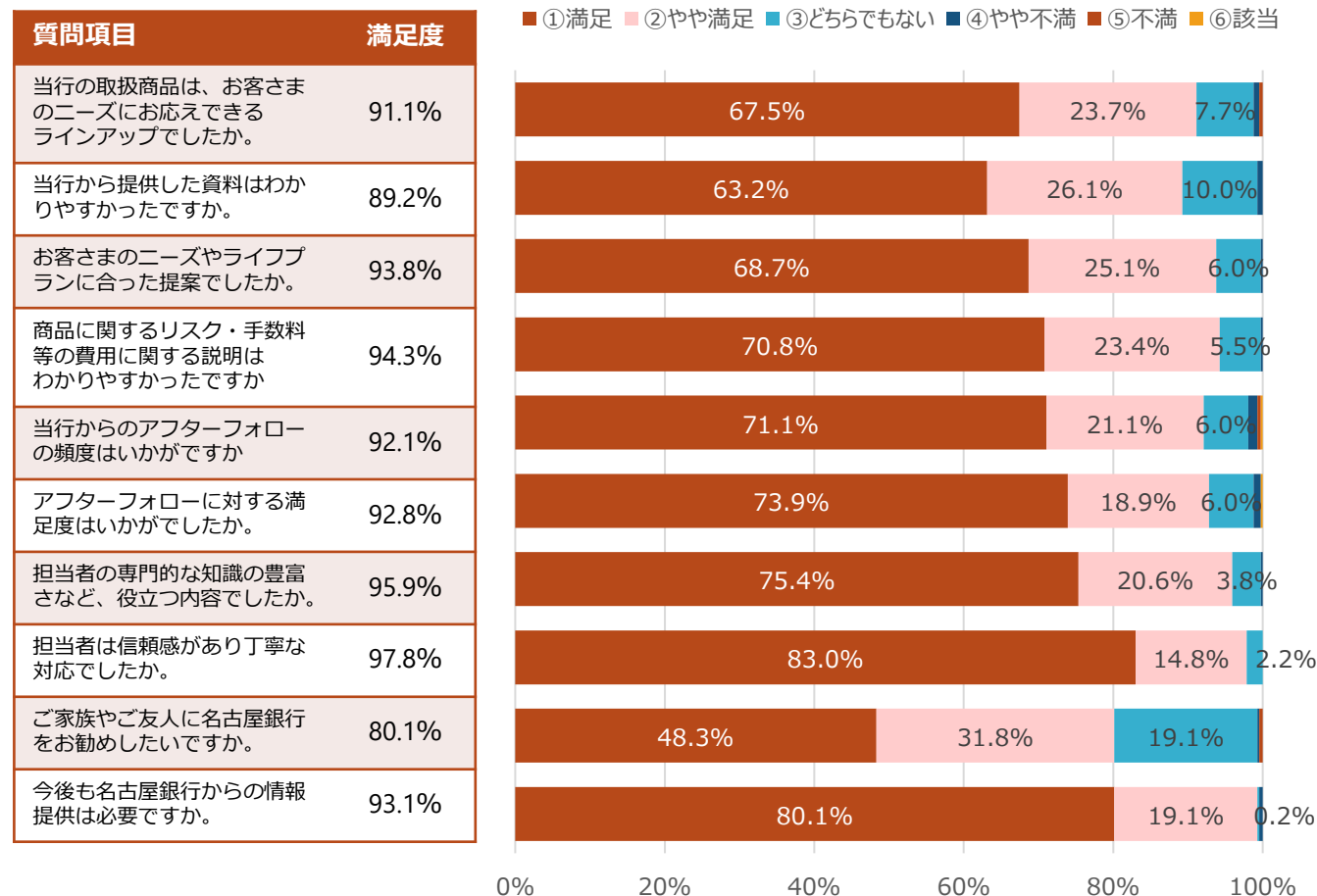
FDに関するお客さま向けアンケートの実施

原則7、原則7（注）

【お客さまの意識の変化】

対象のお客さま	2024年下期のアフターフォロー対象のお客さま
アンケート実施期間	2024年10月18日～2025年3月31日
回答項目	当行の商品ラインアップやご提案内容について11項目

- お客さまへのアンケートの集計の結果、ほぼすべての項目で「満足/やや満足」を選択した方が90%以上となりました。
- アンケートでいただいたご意見をもとに、よりよいコンサルティング提案に反映させていただきます。

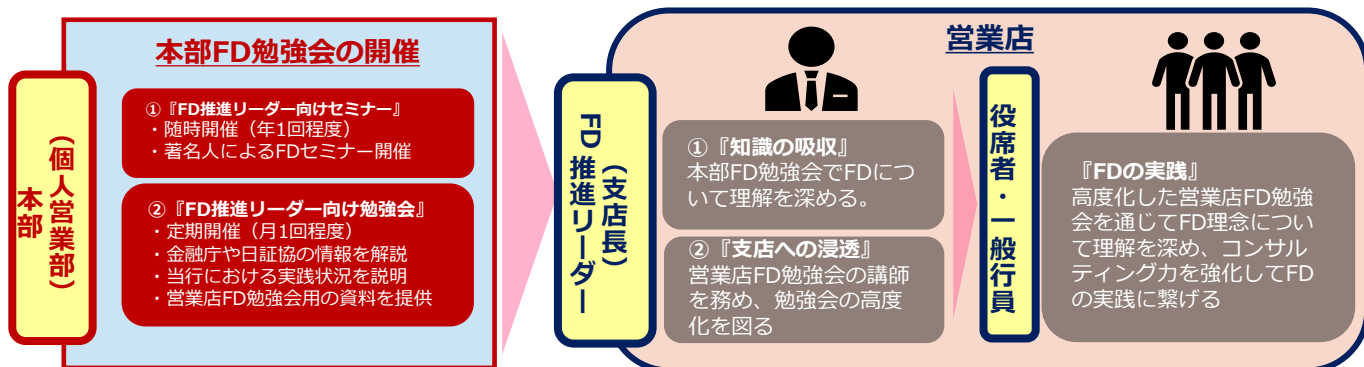


4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

FD推進リーダーの制定

原則7、原則7（注）

- 営業店全体にFD理念を浸透するために、支店長をFD推進リーダーとして任命しております。
- FD推進リーダーには、本部FD勉強会を踏まえ、営業店FD勉強会を高度化し、将来的にはお客さまアンケート等を基に、営業店現場の改善・指導をしてまいります。



外部講師によるFDセミナーの開催

原則7、原則7（注）

- ◆ 2025年3月10日に外部講師をお招きし、お客さま本位のビジネスモデルの実践に向けたセミナーを開催いたしました。当日は、役員とFD推進リーダー（支店長）が参加し、その内容を全行員がアーカイブ配信で視聴いたしました。
- ◆ 職員一同、FDに関する理解度をより一層高め、よりよいコンサルティング提案に反映させてまいります。

お客さま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の整備

原則7、原則7（注）

- ◆ お客さまからいただいた手数料の大きさによって、営業担当者の評価に影響することはございません。そのため、お客さまのご意向に反して手数料の高い商品を推進・販売することはございません。
- ◆ 生命保険（一時払）と投資信託に関しては、2024年4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。

外部評価機関の活用

原則2、原則2（注）、原則7、原則7（注）

- ◆ 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の評価を愛知・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。2024年度までの取り組みを評価いただき、格付けが「S」から「S+」へ引き上げとなりました。



（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、経営層が関与しながら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、推進している。2024年7月より新たに導入した提案ツールを活用し、顧客の最善の利益の実現に取り組んでいる。また、「コア・サテライト投資」の浸透やプロダクトガバナンス強化に向けた取組みなどを評価し、「S」から「S+」に引き上げた。

外部評価機関の評価を参考にしながら、お客さま本位の業務運営に関する取組強化と行内浸透に努めてまいります。

販売会社における比較可能な「共通KPI」について

共通KPIの内容【投資信託】

2018年6月に金融庁より公表された「投資信託販売会社における比較可能な成果指標（共通KPI）について」の中で定義された指標について、各期末の結果を公表いたします。

① 運用損益別顧客比率

- ・投資信託を保有している個人のお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積運用損益を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。
- ・運用損益比率 = $\text{トータルリターン} / \text{時価評価額}$

② 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

- ・設定後5年以上の預り資産残高上位20銘柄について、銘柄ごとのコスト・リターンとその残高加重平均値を示した指標です。
- ・中長期的にどのようなリターン実績をもつ投資信託を、お客さまに多くご提供してきたかを見ることができます。

③ 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

- ・設定後5年以上の預り資産残高上位20銘柄について、銘柄ごとのリスク・リターンとその残高加重平均値を示した指標です。
- ・中長期的にどのようなリスクおよびリターン実績をもつ投資信託を、お客さまに多くご提供してきたかを見ることができます。

共通KPIの内容【外貨建保険】

2022年1月に金融庁より、投資信託と類似の機能を有する金融商品として比較推奨が行われている外貨建保険についても、比較可能な共通KPI基準が定義されました。

④ 運用評価別顧客比率

- ・外貨建保険を保有している個人のお客さまについて、ご契約時から基準日時点での運用損益を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です（外貨建医療保険・平準払保険、解約済みの契約を除く）。
- ・運用損益比率 = $\text{トータルリターン} / \text{契約時点の一時払保険料（円換算）}$

⑤ 銘柄別コスト・リターン

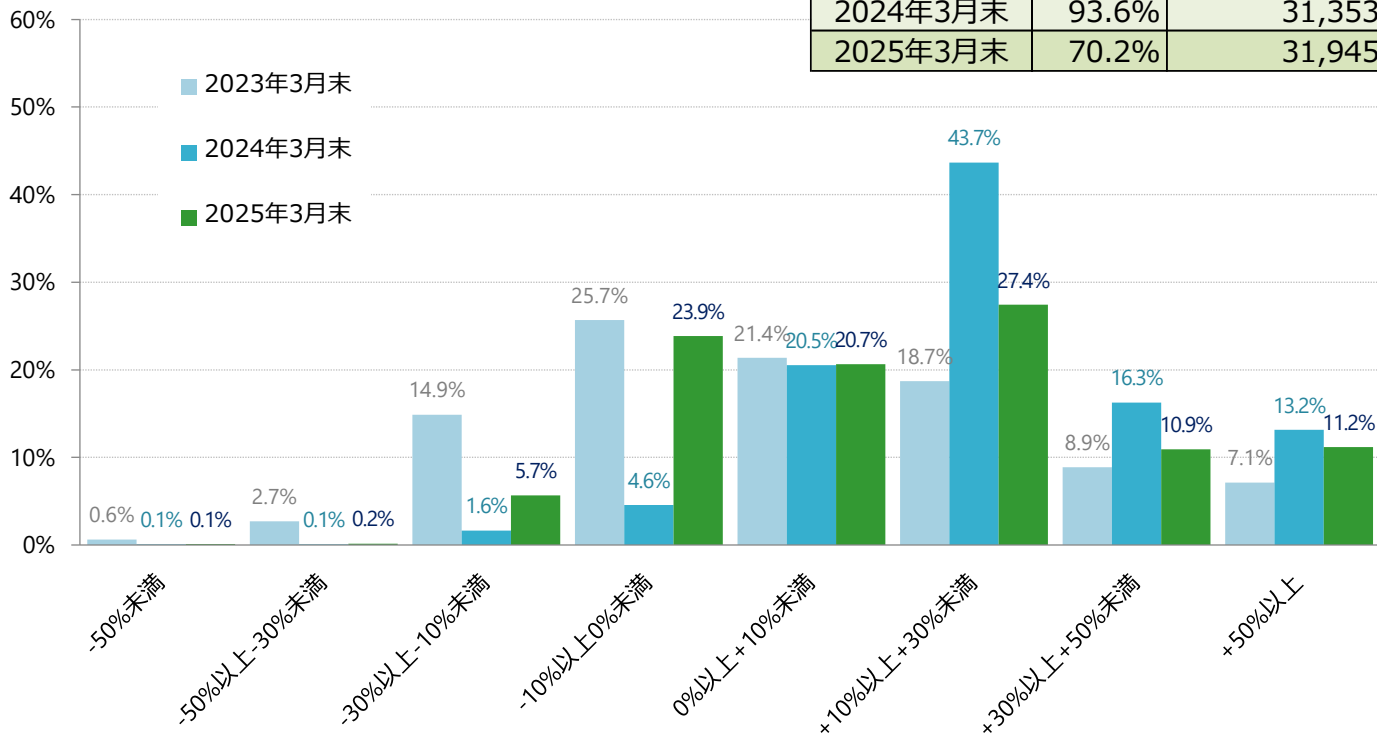
- ・当行取扱開始から60か月以上が経過した銘柄の、契約残高上位20銘柄について、銘柄ごとのコスト・リターンとその残高加重平均値を示した指標です。
- ・中長期的にどのようなリターン実績をもつ外貨建保険を、お客さまに多くご提供してきたかを見ることができます。

① 運用損益別顧客比率 [投資信託]

◆ 2025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、70.2%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。

投資信託 運用損益別顧客比率

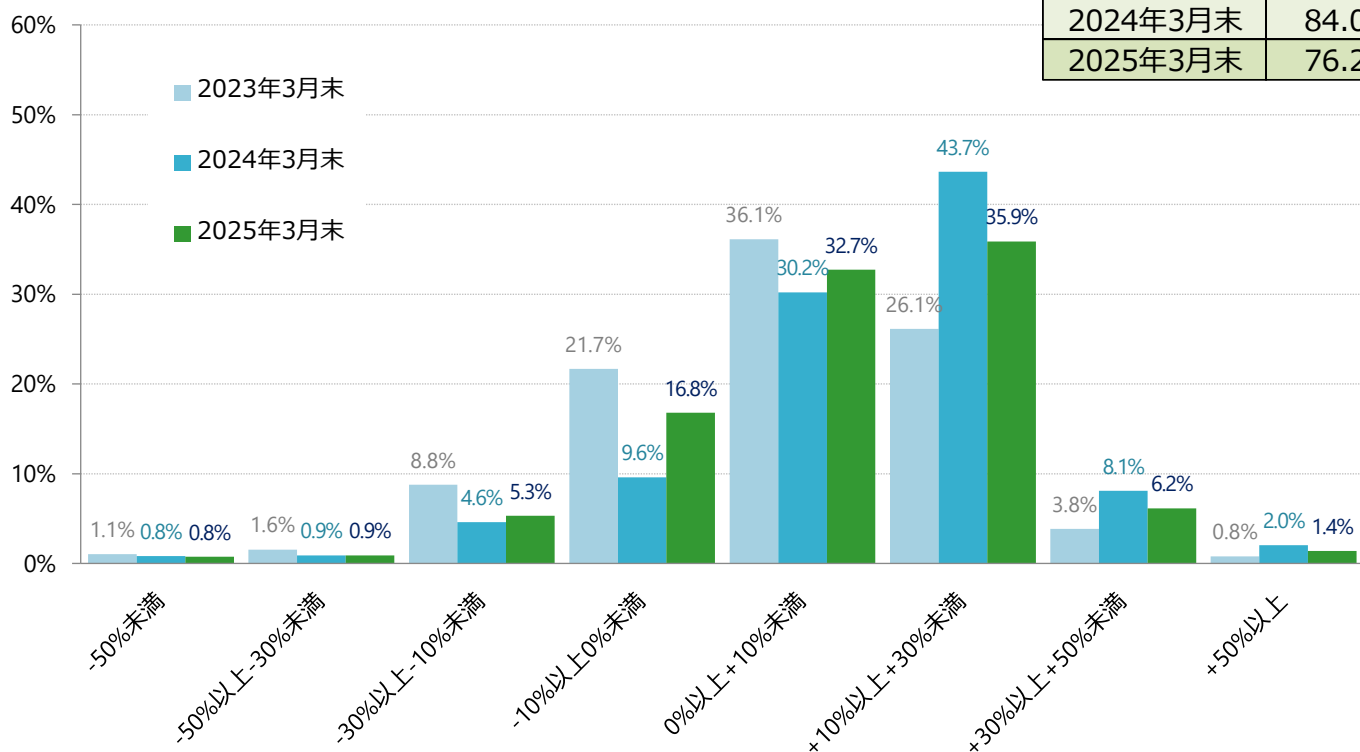
運用損益がプラスのお客さまの割合	投資信託保有顧客数	
2023年3月末	56.1%	29,005
2024年3月末	93.6%	31,353
2025年3月末	70.2%	31,945



◆ 2025年3月末時点で、過去に保有していた投資信託の売却・償還による実現損益を含めると、76.2%のお客さまの運用損益がプラスになります。

ご参考：実現損益を含む 投資信託運用損益別顧客比率

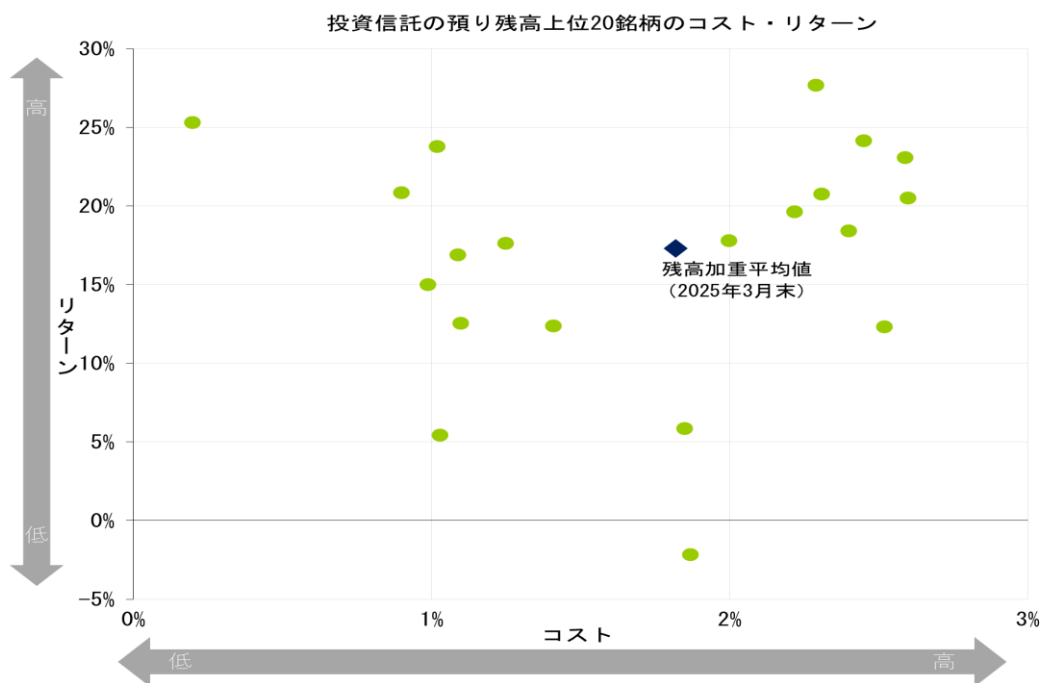
運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	66.9%
2024年3月末	84.0%
2025年3月末	76.2%



②③ 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 [投資信託]

- ◆ 2025年3月末においては、相場の影響等により残高上位20銘柄のリターン（加重平均ベース）が、2024年3月末と比較して大きく上昇しました。

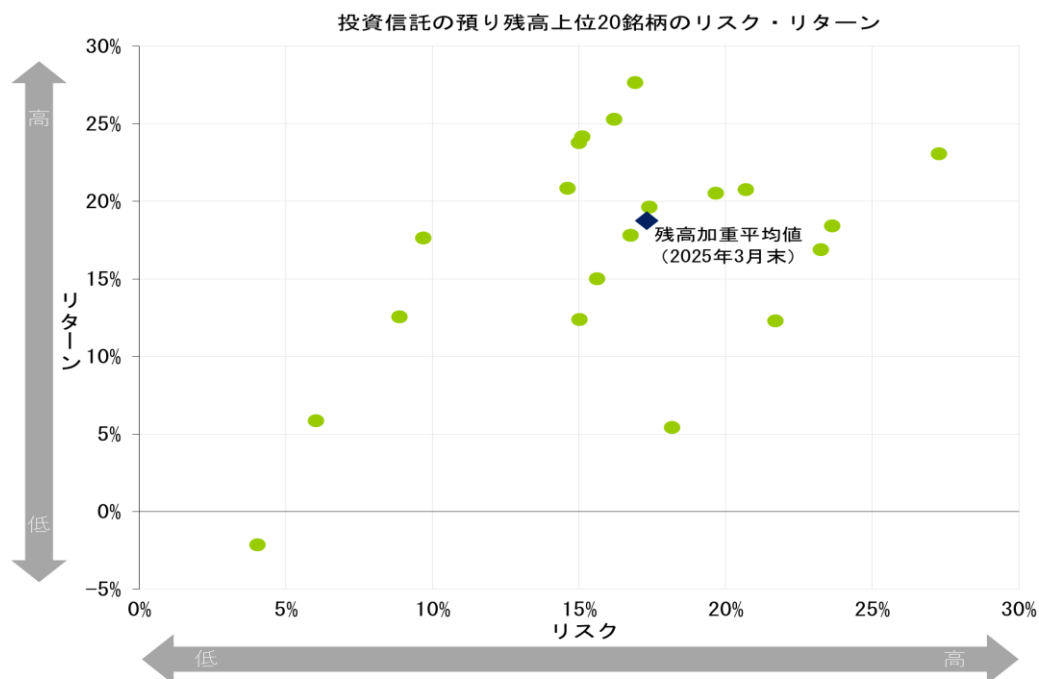
預り残高上位20銘柄のコスト・リターン [2025年3月末]



残高加重平均値 (2025年3月末)	コスト	リターン
	1.82%	18.76%

「コスト」：販売手数料（税込）1/5+信託報酬
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
（月次データを年率換算）

預り残高上位20銘柄のリスク・リターン [2025年3月末]

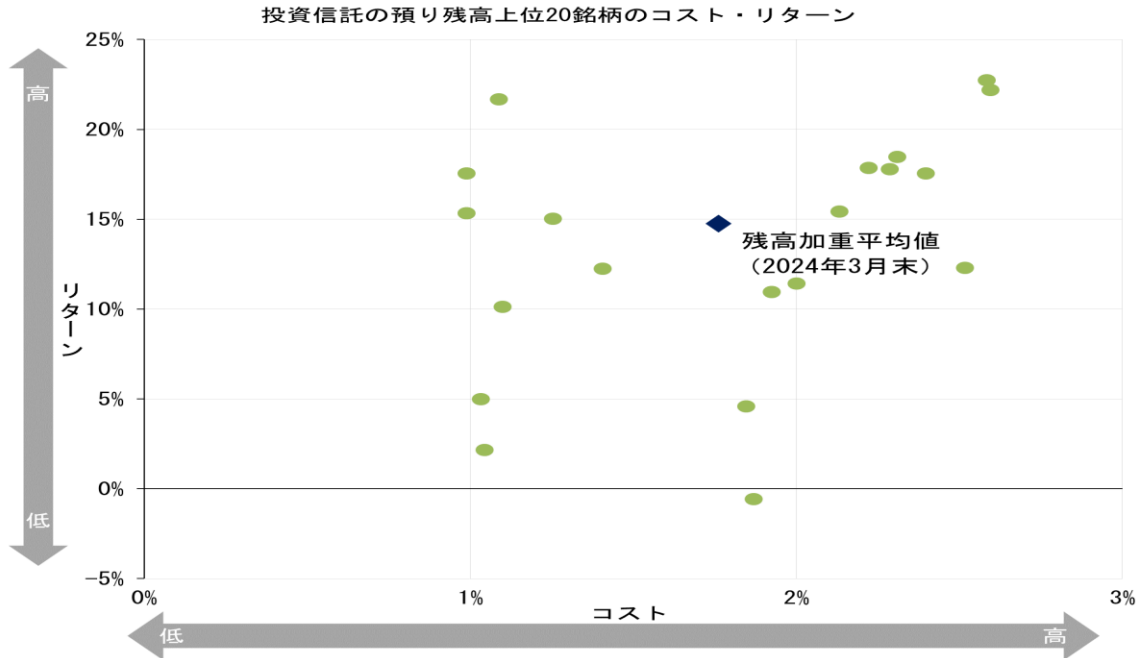


残高加重平均値 (2025年3月末)	リスク	リターン
	17.31%	18.76%

「リスク」：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
（月次データを年率換算）

②③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 [投資信託]

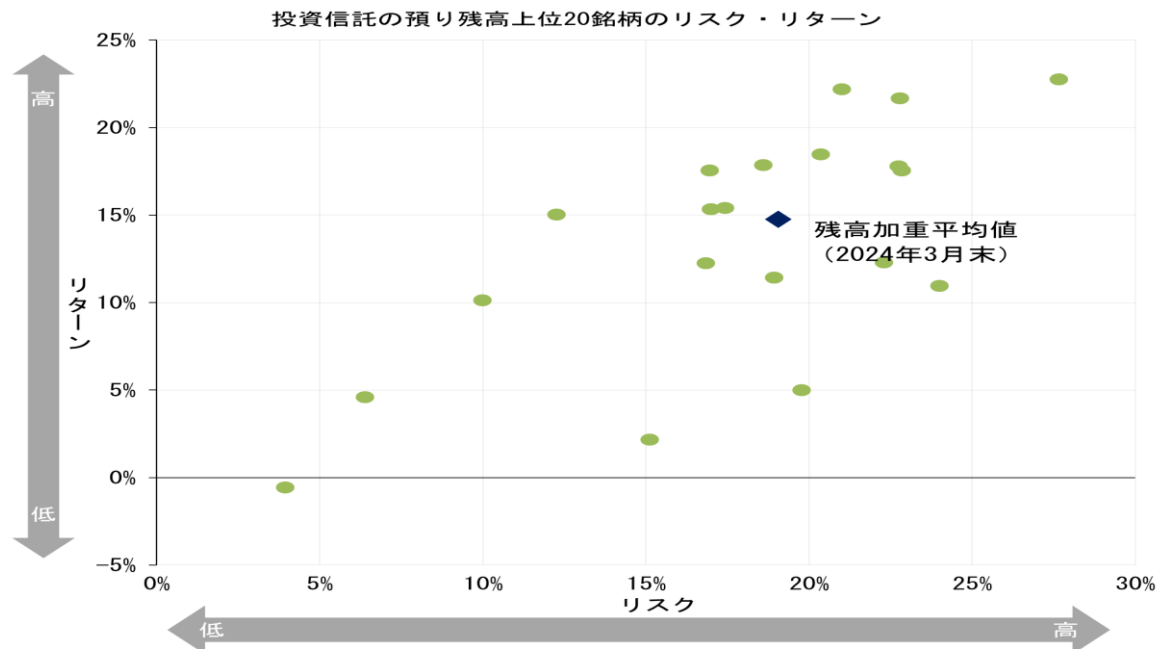
預り残高上位20銘柄のコスト・リターン [2024年3月末]



残高加重平均値 (2024年3月末)	コスト	リターン
	1.76%	14.76%

「コスト」：販売手数料（税込）1/5+信託報酬
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
(月次データを年率換算)

預り残高上位20銘柄のリスク・リターン [2024年3月末]

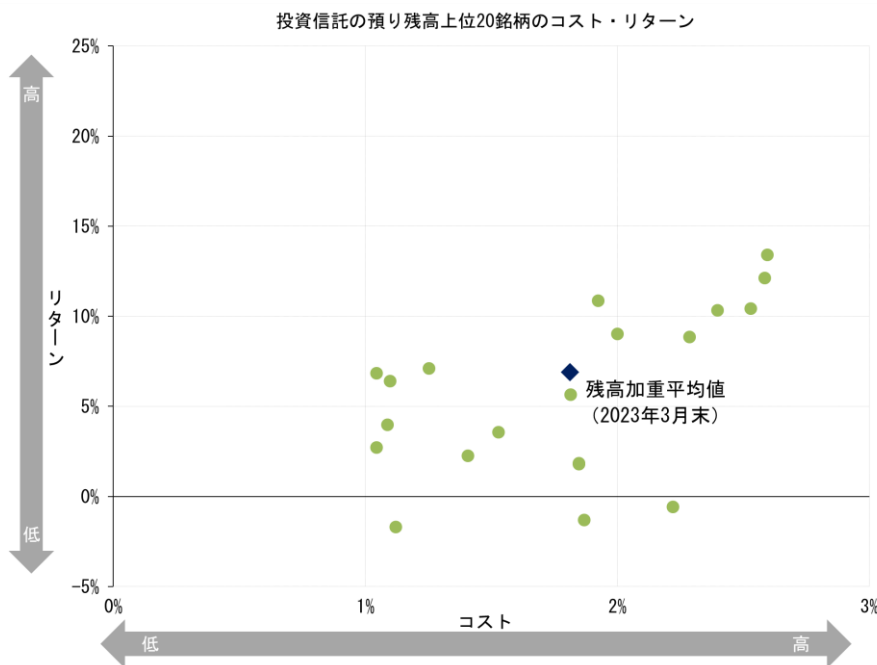


残高加重平均値 (2024年3月末)	リスク	リターン
	19.05%	14.76%

「リスク」：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
(月次データを年率換算)

②③ 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 [投資信託]

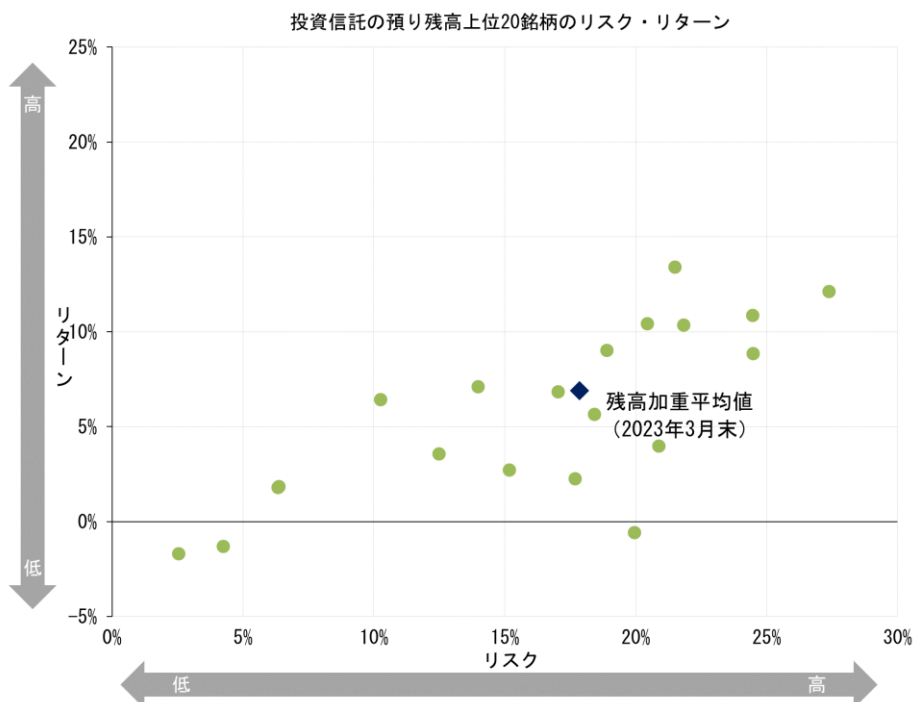
預り残高上位20銘柄のコスト・リターン [2023年3月末]



残高加重平均値 (2023年3月末)	コスト	リターン
	1.81%	6.90%

「コスト」：販売手数料（税込）1/5 + 信託報酬
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
(月次データを年率換算)

預り残高上位20銘柄のリスク・リターン [2023年3月末]



残高加重平均値 (2023年3月末)	リスク	リターン
	17.85%	6.90%

「リスク」：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
「リターン」：過去5年間のトータルリターン
(月次データを年率換算)

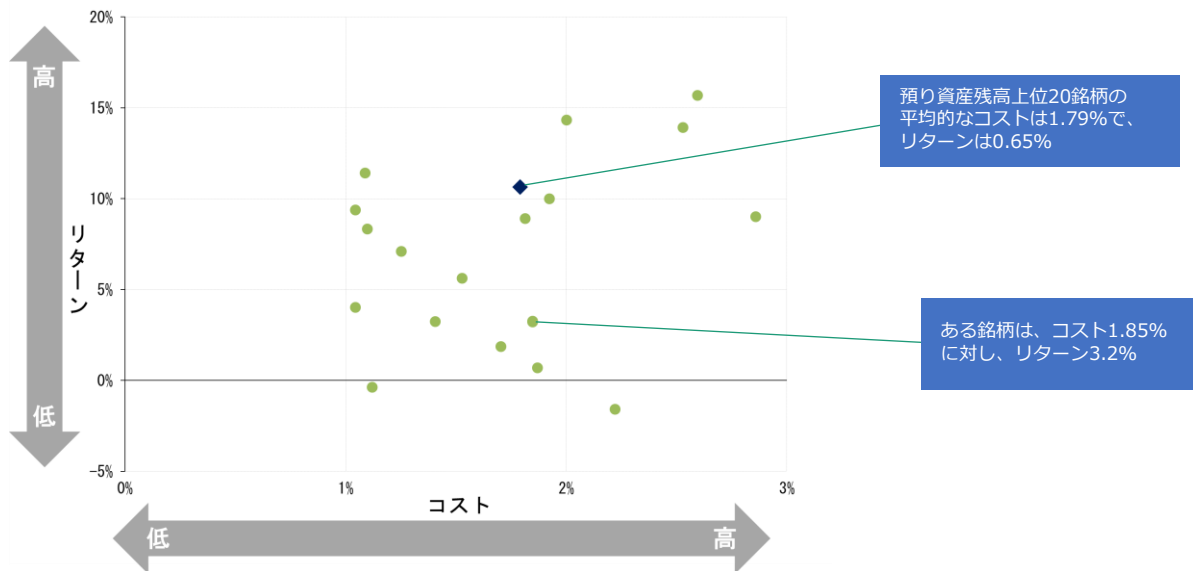
②③ 投資信託の預り残高上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン [投資信託]

(参考) コスト・リターン/リスク・リターンの分布図の見方

? コスト・リターンとは

投資信託のコストがリターンに比べて高すぎないかを確認する指標になります。

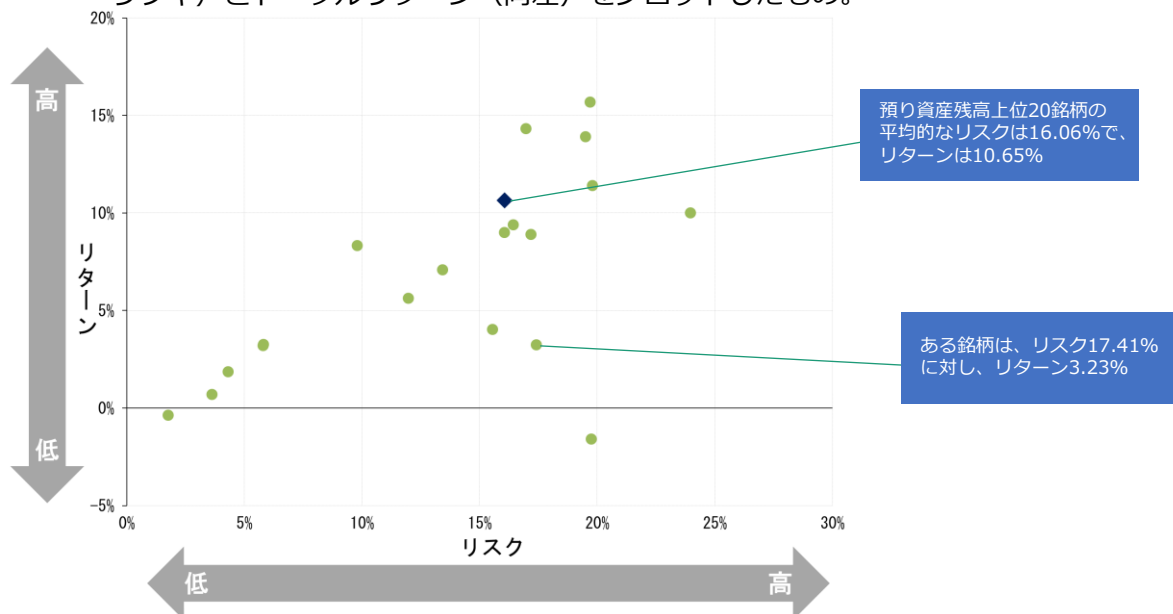
(例) 預り資産残高上位20銘柄について、コスト（販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計値）とトータルリターン（過去5年間の基準価額の月次騰落率を年率換算）をプロットしたものの。



? リスク・リターンとは

投資信託のリスクに応じたリターンを得られているかを確認する指標になります。

(例) 預り資産残高上位20銘柄について、リスク（過去5年間の基準価額の月次騰落率のバラツキ）とトータルリターン（同左）をプロットしたものの。



②③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 [投資信託]

[2025年3月末]

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%	16.77%	17.80%
2	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09%	23.26%	16.89%
3	インベスコ世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>（毎月決算型）（世界のベスト）	2.45%	15.12%	24.15%
4	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29%	16.92%	27.66%
5	世界経済インデックスファンド	1.10%	8.87%	12.54%
6	グローバルAIファンド	2.59%	27.28%	23.07%
7	MHAM株式インデックスファンド225	0.99%	15.62%	15.00%
8	次世代通信関連世界株式戦略ファンド（THE 5G）	2.40%	23.64%	18.41%
9	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.90%	14.62%	20.83%
10	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）（未来の世界）	2.31%	20.69%	20.76%
11	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%	17.41%	19.61%
12	東海3県ファンド	1.41%	15.03%	12.36%
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	19.68%	20.51%
14	投資のソムリエ	1.87%	4.03%	▲2.16%
15	三井住友・配当フォーカスオープン	1.25%	9.70%	17.63%
16	iFree S&P500インデックス	0.20%	16.20%	25.29%
17	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）（ノアリザーブ）	1.85%	6.03%	5.84%
18	日経平均高配当利回り株ファンド	1.02%	15.01%	23.78%
19	世界スタートアップ&イノベーション株式ファンド	2.52%	21.71%	12.30%
20	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	1.03%	18.18%	5.41%
残高加重平均値		1.82%	17.31%	18.76%

[2024年3月末]

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%

②③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 [投資信託]

[2023年3月末]

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%	18.91%	9.00%
2	トヨタグループ株式ファンド	1.09%	20.89%	3.97%
3	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	2.40%	21.85%	10.33%
4	グローバルAIファンド	2.59%	27.39%	12.11%
5	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）	2.53%	20.45%	10.42%
6	世界経済インデックスファンド	1.10%	10.27%	6.40%
7	MHAM株式インデックスファンド225	1.05%	17.05%	6.82%
8	投資のソムリエ	1.87%	4.26%	▲1.32%
9	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	21.51%	13.40%
10	東海3県ファンド	1.41%	17.69%	2.25%
11	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	1.85%	6.39%	1.82%
12	MHAMJ-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.05%	15.19%	2.71%
13	グローバル・セキュリティ株式ファンド（3か月決算型）	2.22%	19.96%	▲0.59%
14	東京海上・円建て投資適格債券ファンド（毎月決算型）	1.12%	2.56%	▲1.71%
15	三井住友・配当フォーカスオープン	1.25%	13.98%	7.09%
16	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）	1.85%	6.36%	1.78%
17	オーストラリア・高配当株ファンド（毎月決算型）	1.93%	24.47%	10.85%
18	トヨタグループ・バランスファンド	1.53%	12.51%	3.55%
19	グローバルREITオープン	1.82%	18.44%	5.63%
20	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29%	24.49%	8.84%
残高加重平均値		1.81%	17.85%	6.90%

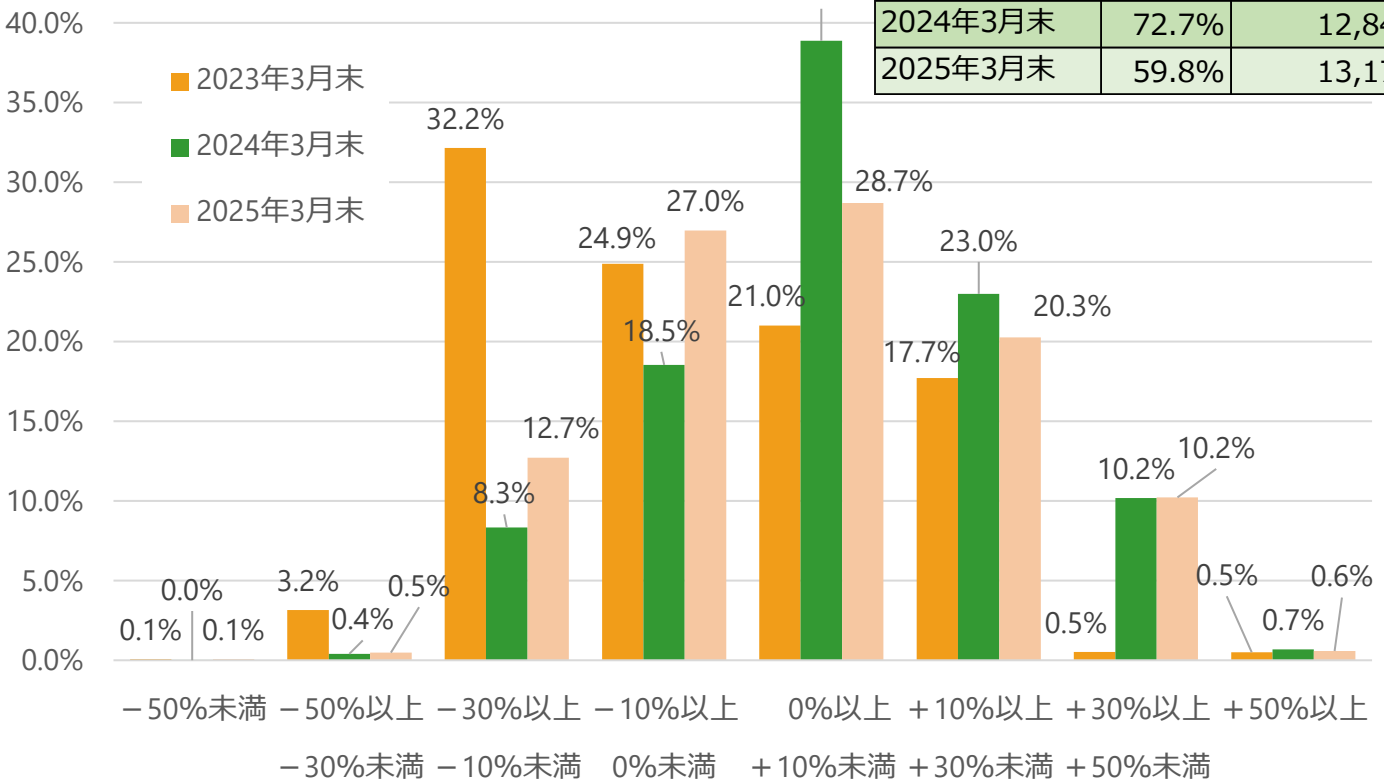
④ 運用評価別顧客比率 [外貨建保険]

⑤ 銘柄別コスト・リターン [外貨建保険]

- ◆ 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。
- ◆ 2025年3月末時点で、対象の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、59.8%のお客さまの運用損益がプラスという結果でした。
- ◆ 2024年度は為替が大きく円高に振れたことに加え、多くのターゲット特約が目標到達したため、運用損益別顧客比率の数値が低下しました。2025年度より、新規でターゲット特約の設定は停止しており、今後は安定的な運用損益の良化に努めてまいります。

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
2023年3月末	39.7%	11,917
2024年3月末	72.7%	12,843
2025年3月末	59.8%	13,178



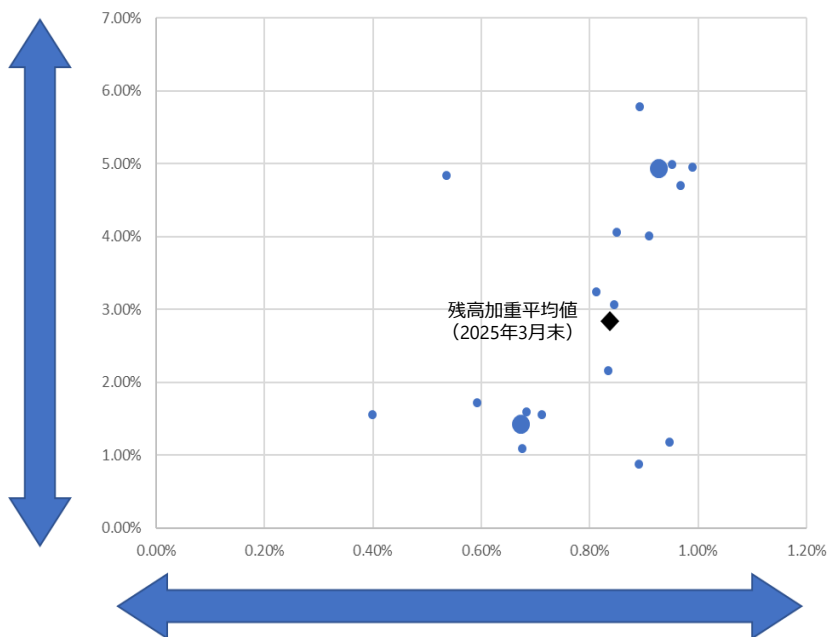
- ・外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
- ・解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

(出所：金融庁「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIの定義」)

- ④ 運用評価別顧客比率 [外貨建保険]
- ⑤ 銘柄別コスト・リターン [外貨建保険]

預り残高上位20銘柄のコスト・リターン[2025年3月末]

銘柄別コスト・リターン

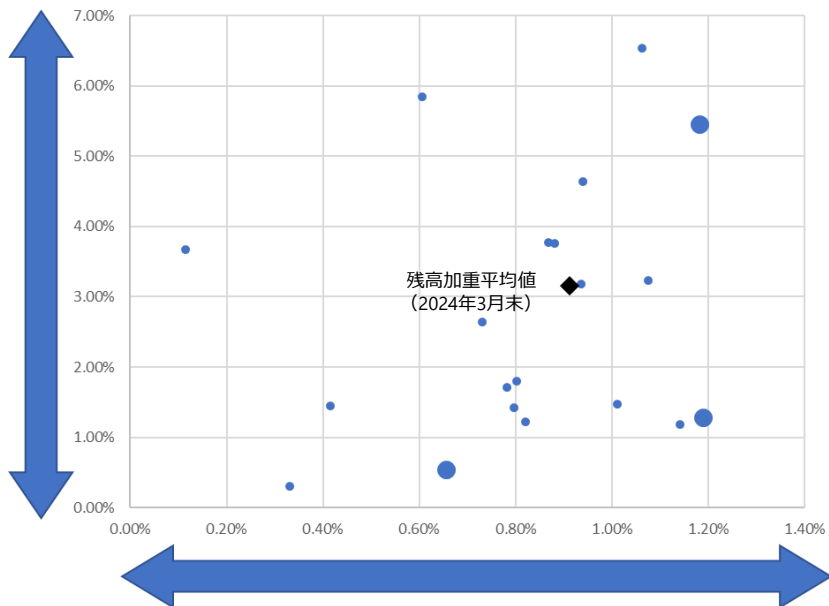


残高加重平均値 (2025年3月末)	コスト	リターン
	0.84%	2.83%

「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)

預り残高上位20銘柄のコスト・リターン[2024年3月末]

銘柄別コスト・リターン

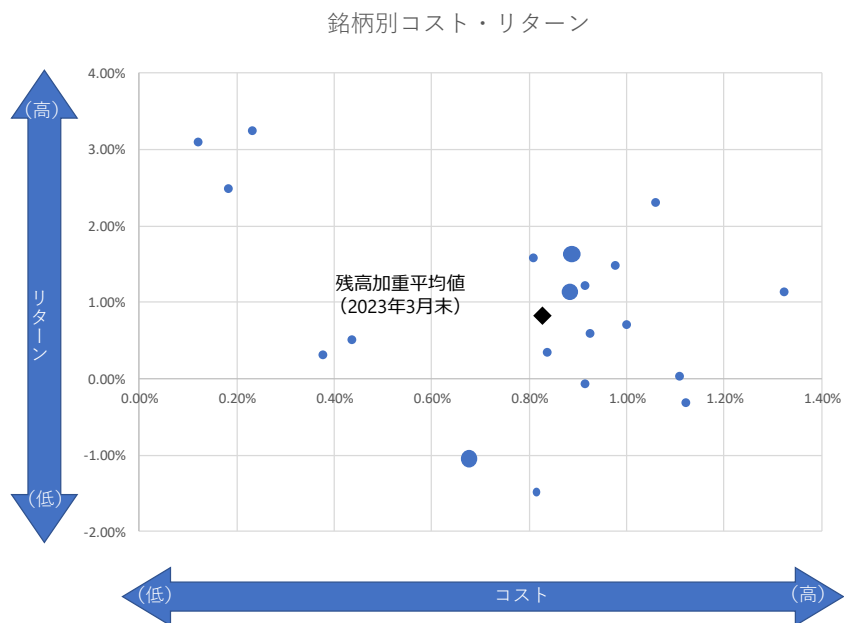


残高加重平均値 (2024年3月末)	コスト	リターン
	0.91%	3.15%

「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)

- ④ 運用評価別顧客比率 [外貨建保険]
- ⑤ 銘柄別コスト・リターン [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%

「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)

[2025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	0.93%	4.94%
2	やさしさ、つなぐ	0.67%	1.43%
3	ビーウィズユープラス	1.11%	▲0.04%
4	プレミアプレゼント	0.83%	2.17%
5	しあわせ、ずっと	0.71%	1.56%
6	ロングドリームGOLD2	0.89%	5.79%
7	生涯プレミアムワールド5	0.91%	4.01%
8	夢のプレゼント	0.54%	4.84%
9	たのしみ、ずっと	0.85%	3.06%
10	プレミアカレンシー・プラス2	0.81%	3.24%
11	ビーウィズユー	0.59%	1.72%
12	生涯プレミアムワールド4	0.89%	0.88%
13	ふるはーとJロードグローバル	0.85%	4.06%
14	ロングドリームGOLD3	0.97%	4.70%
15	ロングドリームGOLD	0.68%	1.60%
16	生涯プレミアムワールド3	0.67%	1.10%
17	しあわせ、ずっと2	0.99%	4.95%
18	ダブルアカウントグローバル	0.95%	1.18%
19	プレミアレシーブ (外貨建)	0.95%	4.99%
20	三大陸	0.40%	1.56%
残高加重平均値		0.84%	2.83%

⑤ 銘柄別コスト・リターン [外貨建保険]

[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%

[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%