

## 「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）基本方針」 の制定について

株式会社名古屋銀行（以下「当行」）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。経営方針のひとつとして、「お客さまのニーズに適合した金融サービスの提供」を定め、真にお客さまのニーズに適合した質の高い金融サービスの提供に努めてまいりました。また、お客さまに提供する商品・サービスの内容について正しく開示・説明し、お客さまの的確な判断に資する情報提供に努めております。

当行は、これからも、お客さまの安定的な資産形成や資産運用の実現に向けて、役職員一人ひとりが、常にお客さま本位で考え行動することを徹底するため、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「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）基本方針」を制定いたしました。

### 「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）基本方針」

名古屋銀行は、お客さまの安定的な資産形成や資産運用の実現に向けて、役職員一人ひとりが、常にお客さま本位で考え行動いたします。そのために、「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」、「お客さま本位のコンサルティングの実践」、「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」、「お客さまの満足度を高めるための態勢整備」に取り組んでまいります。

それらの実施状況について、取締役会等に報告し、定期的に取り組方針を見直すとともに、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とサービスの充実  
継続的な商品の採用・見直しを行い、商品ラインアップを整備するとともに、サービスの充実を図ります。
2. お客さま本位のコンサルティングの実践  
お客さまの安定的な資産形成や資産運用のために、それぞれのお客さまに合った商品を、ご案内します。
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  
商品・サービスの提供後も、継続的なアフターフォローを通じ、お客さまの安定的な資産形成や資産運用に役立つよう、市場動向、時価等の情報提供やアドバイスを行います。
4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備  
お客さまの満足度を高めるために、高い専門性と倫理観を備えた人材を育成し、適切な業績評価体系を工夫するなどして態勢整備を図ります。

1 他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

## 取組方針と実施状況

基本方針に基づき、以下の取組を行ってまいります。定期的に取り組方針を見直すとともに、実施状況を公表してまいります。

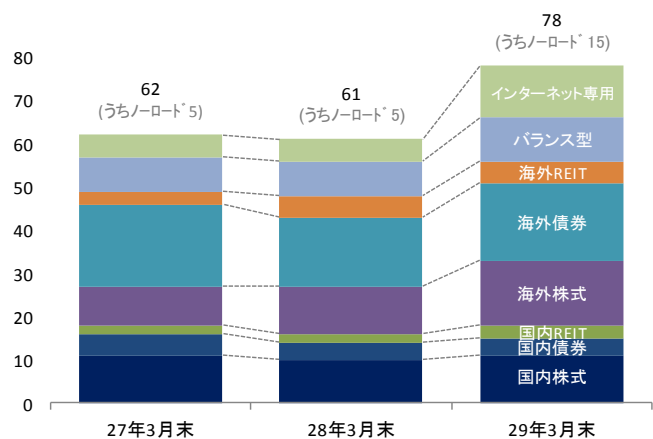
### 1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- (1) お客様のご資産の状況・お取引経験や目的・リスク許容度等に応じて、適切な商品を提供できるよう、商品の採用・見直しを行い、幅広くかつ質の高い商品ラインアップの整備をすすめるとともに、サービスの充実を図ります。
- (2) 商品を採用する場合は、各種商品の特性・リスク等を精査したうえで、お客様の安定的な資産形成や資産運用に資する商品を採用します。

#### ○投資信託ラインアップ

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
国内 株式	11	10	11
債券	5	4	4
REIT	2	2	3
海外 株式	9	11	15
債券	19	16	18
REIT	3	5	5
バランス型	8	8	10
インターネット専用	5	5	12
<b>合計</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>78</b>
うちノーロード	5	5	15

注) 公社債型除く。



#### ○生命保険ラインアップ

##### <一時払い>

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
円建	16	14	8
定額・年金	2	2	1
定額・終身	8	7	4
変額・年金	4	2	2
変額・終身	1	1	1
終身・がん	0	1	0
定額・学資	1	1	0
外貨建	9	8	10
定額・年金	2	1	1
定額・終身	5	5	5
変額・年金	1	1	3
変額・終身	1	1	1
<b>合計</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>18</b>

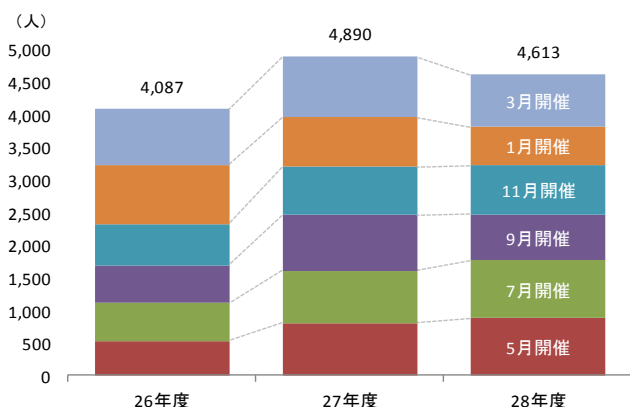
##### <平準払い>

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
円建・定額・年金	4	4	3
円建・定額・終身	4	4	3
医療	8	8	8
がん	2	2	2
就業不能	0	0	1
収入保障	2	2	2
学資	1	1	0
ペット	0	0	1
<b>合計</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>20</b>

#### ○名銀サンデー（休日相談会）来店者推移

開催月	26年度	27年度	28年度
5月	536	808	885
7月	581	799	883
9月	574	858	703
11月	636	735	752
1月	906	759	596
3月	854	931	794
<b>合計</b>	<b>4,087</b>	<b>4,890</b>	<b>4,613</b>

注) 愛知県内の全店舗(本店営業部など一部店舗を除く)で開催。



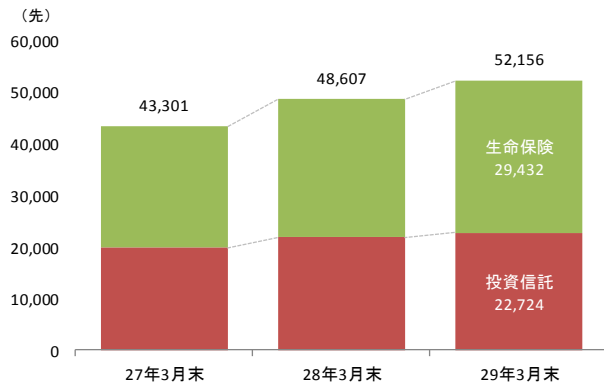
## 2. お客さま本位のコンサルティングの実践

- (1) お客さまのご資産の状況・お取引経験や目的・リスク許容度等を踏まえ、適切なコンサルティングを行います。
- (2) 商品の特性やリスク・リターン、取引条件等を適切にご説明するとともに、商品の選定理由もあわせてご説明します。
- (3) 手数料やその他費用については、合理的な手数料等水準を設定するとともに、その内容についてわかりやすく情報の提供を行います。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提供します。
- (4) 利益相反を適切に管理しお客さまの利益が不当に害されることのないよう体制を整備します。

### ○投資信託・生命保険顧客数推移

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
投資信託顧客数	19,908	21,870	22,724
生命保険顧客数	23,393	26,737	29,432

注) 投資信託は残高有り、生命保険は有効契約有りが対象。



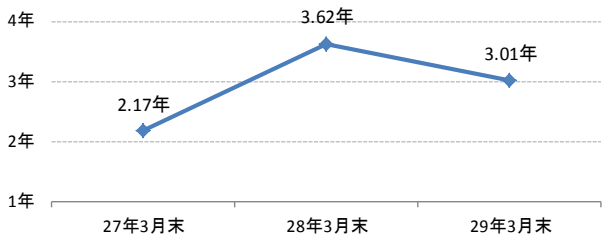
### ○投資信託における長期・積立・分散投資の状況

#### <長期投資>

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
平均保有年数	2.17年	3.62年	3.01年

注) 公社債型除く。

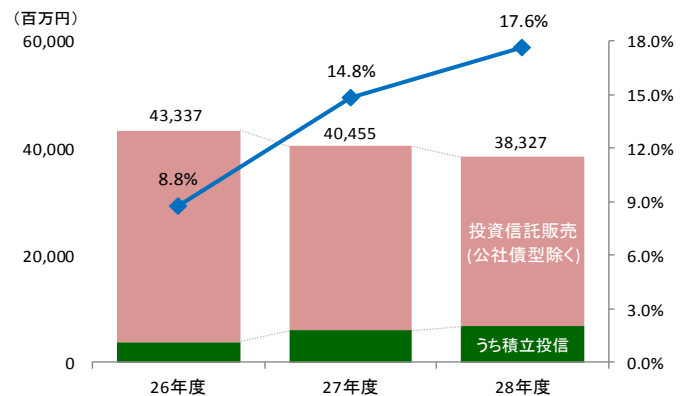
注) 算出方法は、当年度中の平均残高÷当年度中の解約額。



#### <積立投資>

	26年度	27年度	28年度
販売に占める積立投信の割合	8.8%	14.8%	17.6%

注) 公社債型除く。

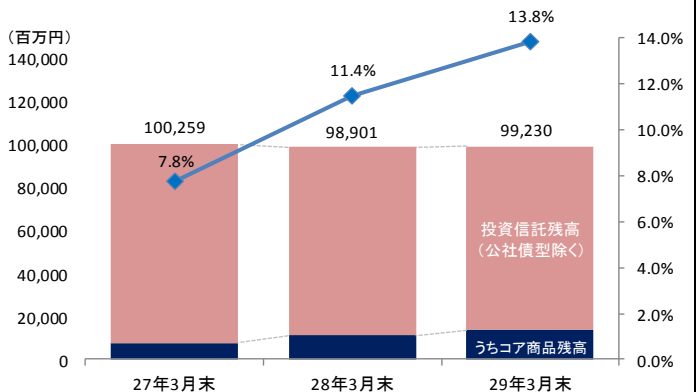


#### <分散投資>

	27年 3月末	28年 3月末	29年 3月末
コア商品比率	7.8%	11.4%	13.8%

注) 公社債型除く。

注) コア商品とは、当行の基準により選定したバランス型ファンドを中心とした中長期での運用に適した商品。



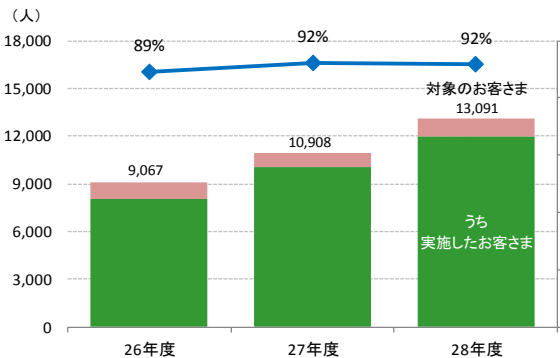
### 3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

(1) お客さまとの信頼関係の強化のためにフェイス・トゥ・フェイスの営業を行います。

#### ○アフターフォローの実施状況

##### <投資信託>

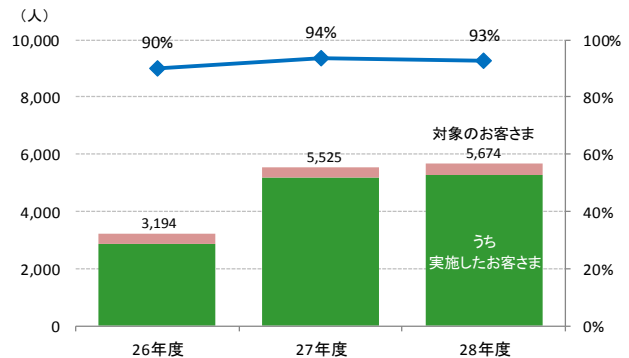
	26年度	27年度	28年度
対象のお客さま	9,067	10,908	13,091
実施したお客さま	8,075	10,056	12,005
<b>実施率</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>



注) 対象のお客さまは、当行が定める基準に該当するお客さま。

##### <生命保険>

	26年度	27年度	28年度
対象のお客さま	3,194	5,525	5,674
実施したお客さま	2,876	5,177	5,259
<b>実施率</b>	<b>90%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>



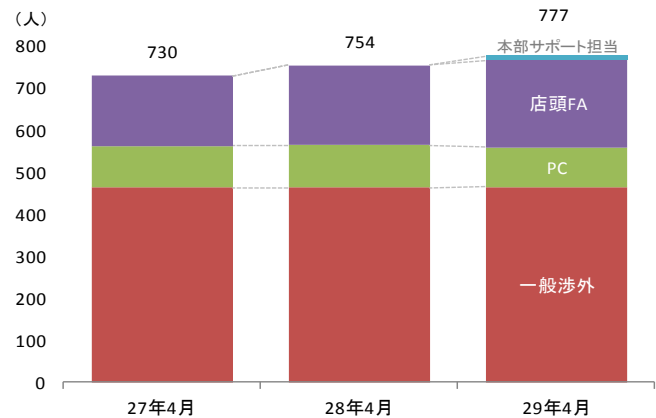
### 4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

- (1) お客さまへ提供する商品・サービスの内容や、市場環境等に対する理解を深めるとともに、高い職業倫理を保持し、常にお客さま本位で考え行動できる人材育成を継続してまいります。
- (2) 誠実・公正な業務の遂行を図り、お客さまの最善の利益に適う業績評価体系を整備します。

#### ○販売員の推移

	27年 4月	28年 4月	29年 4月
一般渉外	464	463	466
PC (パーソナル・コンシェルジュ)	98	102	94
店頭FA (ファイナンシャル・アドバイザー)	168	189	207
本部サポート担当	-	-	10
<b>合計</b>	<b>730</b>	<b>754</b>	<b>777</b>

注) PC(パーソナル・コンシェルジュ)は、個人向け営業担当者。

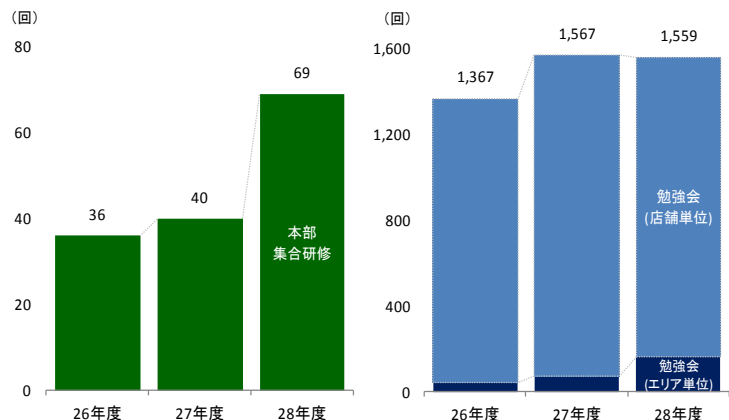


#### ○行内研修・勉強会の実施状況

	26年度	27年度	28年度
本部集合研修	36	40	69

	26年度	27年度	28年度
勉強会(エリア単位)	44	74	165
勉強会(店舗単位)	1,323	1,493	1,394
<b>合計</b>	<b>1,367</b>	<b>1,567</b>	<b>1,559</b>

注) 金融商品に関する行内研修・勉強会。  
注) 10 エリア、108 店舗。



以上