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（2025年度）

2026年6月
株式会社 名古屋銀行

目次

＜基本方針ごとの取組状況＞

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 ・・2

2．お客さま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さまとの信頼関係の強化 ・・8

4．お客さまの満足度を高めるための態勢整備 ・・9

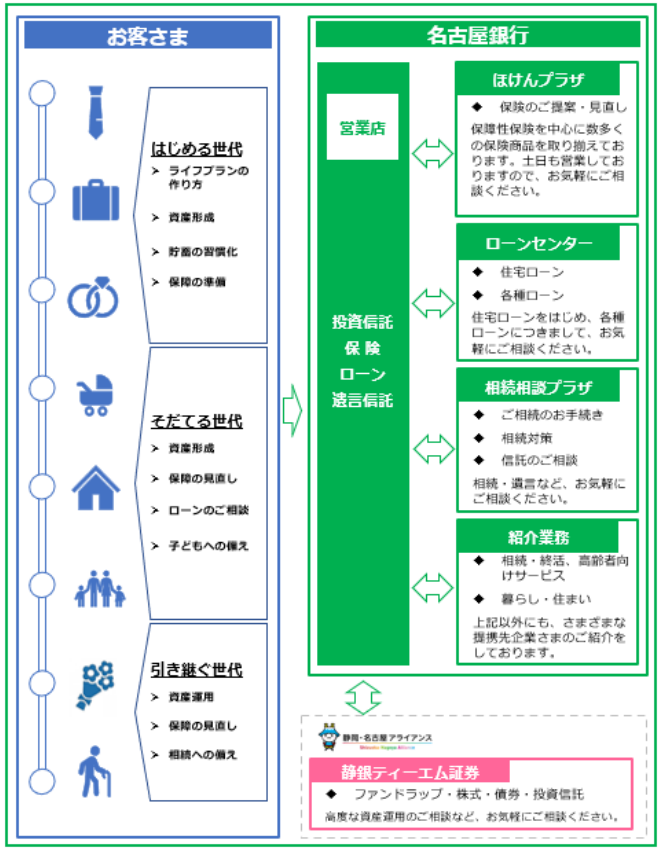
＜共通KPI＞

販売会社における比較可能な「共通KPI」について ・・１２

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

- 当行では、お客さま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。
- お客さま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

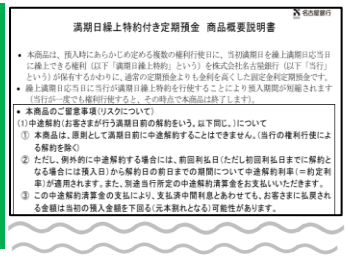
＜投資信託＞

		2025/3	2026/3	
		商品数	商品数	構成比率(%)
国内	株式	12	12	13
	債券	2	2	2
	REIT	4	4	4
海外	株式	27	30	33
	債券	3	3	3
	REIT	4	4	4
バランス型		17	18	20
その他		0	1	1
インターネット専用		18	17	19
合計		87	91	100
	うちコア商品	32	33	36
	うちノーロード	28	28	31

NEW

＜満期日繰上特約付き定期預金＞（当行組成商品）

満期日繰上特約を付けることで、通常の定期預金よりも高い金利が期待できる預金商品です。
※本商品は中途解約が原則できません


名古屋銀行

満期日繰上特約付き定期預金　商品概要説明書

- 本商品は、預入時にあらかじめ定める複数の権利行使日に、当初満期日を繰上満期日応当日に繰上できる権利（以下「満期日繰上特約」という）を株式会社名古屋銀行（以下「当行」という）が保有するかわりに、通常の定期預金よりも金利を高くした固定金利定期預金です。
- 繰上満期日応当日に当行が満期日繰上特約を行使することにより預入期間が短縮されます（当行が一度でも権利行使すると、その時点で本商品は終了します）。

- 本商品のご留意事項（リスクについて）

(1) 中途解約（お客さまが行う満期日前の解約をいう。以下同じ。）について
① 本商品は、原則として満期日前に中途解約することはできません。（当行の権利行使による解約を除く）
② ただし、例外的に中途解約する場合には、前回利払日（ただし初回利払日までに解約となる場合には預入日）から解約日の前日までの期間について中途解約利率（＝約定利率）が適用されます。また、別途当行所定の中途解約清算金をお支払いいただきます。
③ この中途解約清算金の支払により、支払済中間利息とあわせても、お客さまに払戻される金額は当初の預入金額を下回る（元本割れとなる）可能性があります。

＜生命保険＞

一時払保険		2025/3	2026/3	
		商品数	商品数	構成比率(%)
円建		5	5	21
	定額・年金	1	1	4
	定額・終身	3	3	13
	変額・年金	0	0	0
	変額・終身	1	1	4
	終身・がん	0	0	0
	定額・学資	0	0	0
外貨建		19	19	79
	定額・年金	4	4	17
	定額・終身	14	15	63
	変額・年金	1	0	0
	変額・終身	0	0	0
	養老	0	0	0
合計		24	24	100

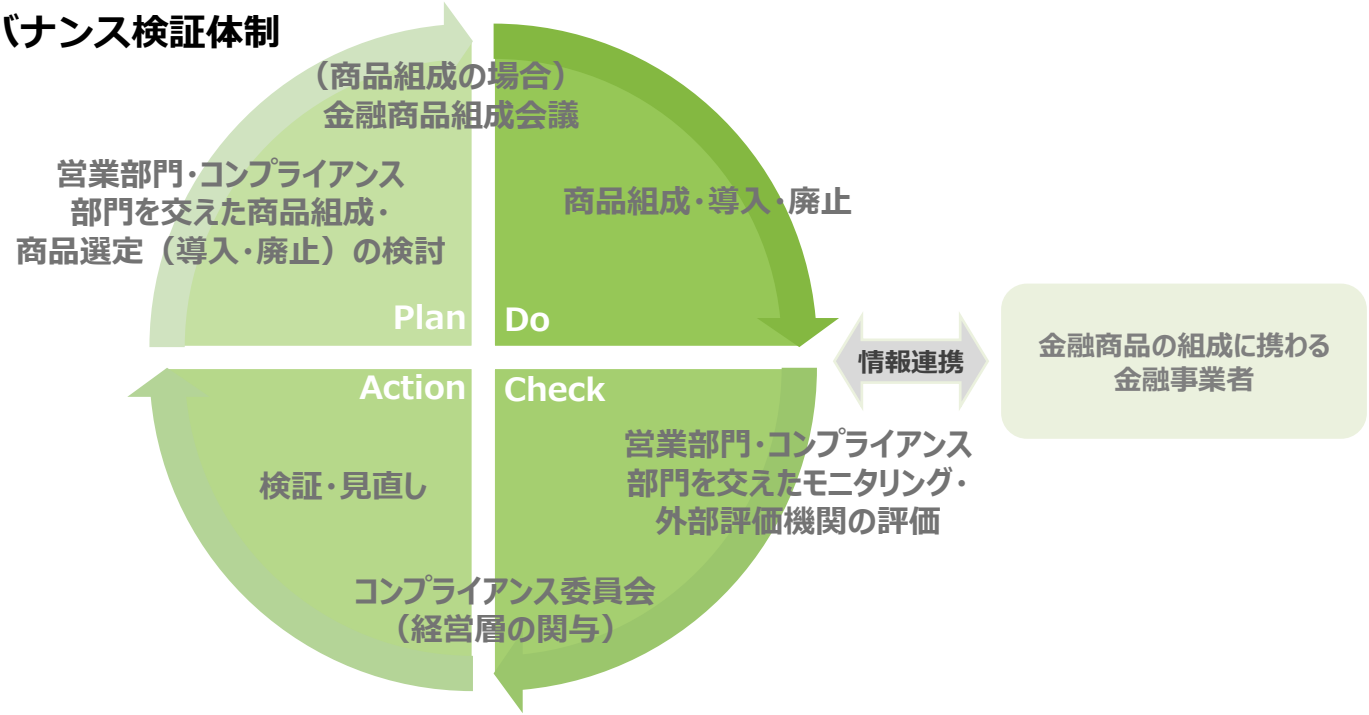
平準払保険	2025/3	2026/3	
	商品数	商品数	構成比率(%)
円建・定額・年金	4	3	5
円建・定額・終身	8	6	11
円建・変額・終身	1	1	2
外貨・定額・年金	4	4	7
外貨・定額・終身	4	2	4
医療	23	15	27
がん	12	9	16
就業不能	0	2	4
収入保障	9	6	11
学資	2	2	4
ペット	1	1	2
介護	4	4	7
養老	1	1	2
合計	73	56	100

原則6、原則6（注3、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）

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

- 当行における商品ラインアップは、お客さま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連携しにモニタリングを実施しております。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おります。
- 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。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さま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いたします。

【図表3】プロダクトガバナンス検証体制



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

原則6、原則6（注1、注4、注5）

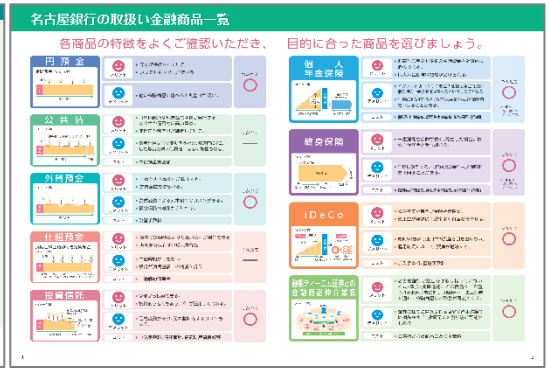
- お客さまが安心して資産形成や資産運用を行えるよう、分かりやすい資料の充実に努めてまいります。
- 地域の皆さまの金融リテラシー向上を目的に、子どもから大人まで地域のすべての方を対象に継続的に金融経済教育に取り組んでまいります。

【図表4】お客さまにわかりやすい資料の充実

＜マネープランガイド＞

【図表5】金融商品ガイドでのご案内

＜金融商品ガイド＞



【図表6】継続的な情報提供「お客さま向けセミナー」の開催

- お取引先企業でのセミナーの開催

2025年度開催実績	2,347回 13,595名 参加

- 教育現場での出張授業の開催

2025年度開催実績	11授業 897名 参加

- NEW 「桃鉄投資クエスト」を活用したイベントの開催

金融教育教材【桃鉄投資クエスト】

「ワニーサと学ぶ 未来のための お金の教室 in 名古屋」へ参加

2025年度開催実績	8回、44名参加
内容	愛知県の名所や特産品、歴史などを題材に、投資の考え方を取り入れることで、金融の仕組みと地域への理解の双方を学べる内容となっております。

- NEW グローバル・マネー・ウィーク（Global Money Week）」への参加

➢ 金融出張授業

対象	愛知県内中学校
主な授業内容	・ 当行の独自教材やJ-FLECの教材を活用し、銀行の仕事内容や役割、金融経済の仕組みや投資について学んでいただきました。

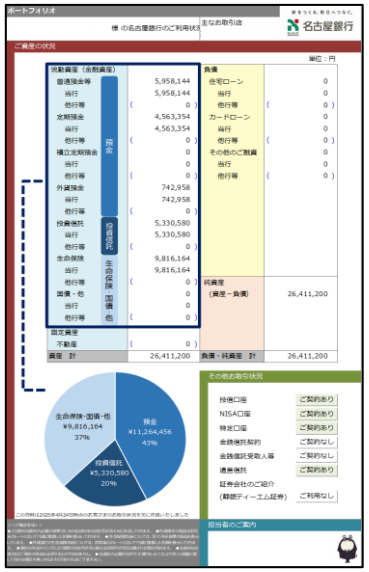
➢ 金融経済教育イベント

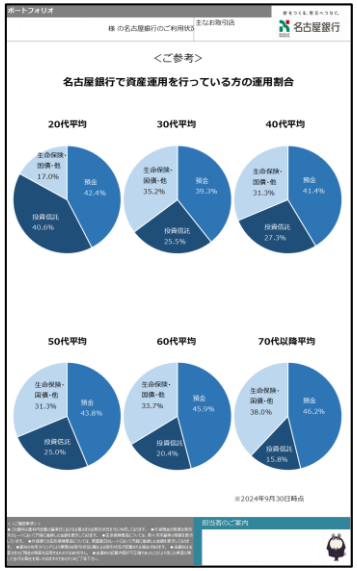
名称	おやこおかね教室
内容	ドリル形式の教材を使い、遊びを通じてお金の大切さ、有限性について学ぶことで、日常生活に根ざした金銭感覚を身に着けることができる内容となっております。

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ご提案となるよう、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。
- お客さまの総資産を把握するツールとして、「ポートフォリオツール」を活用しながら、お客さまにとって最適なご提案を提供してまいります。
- 資産運用、資産形成の手法の一つとして「ゴールベース・アプローチ」のご提案をさせていただいております。

【図表7】ポートフォリオツール





【図表8】ゴールベース・アプローチの提案

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おります。

➤ 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. お客さま本位のコンサルティングの実践

- 具体的な金融商品のご提案の際には、より簡潔に類似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9】重要情報シート（金融事業者編・個別商品編）

▲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）

【図表10】商品提案時にご説明している主な重要情報

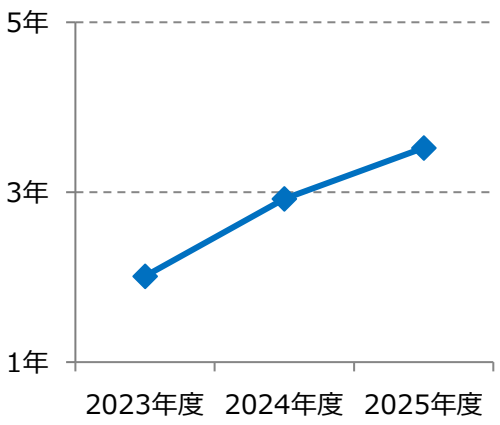
- 商品の目的や機能
- 想定される購入層
- 販売を行う商品の選定理由
- 基本的な利益（リターン）とリスク
- お客さまが支払う費用
- 販売会社が受け取る手数料
- 換金・解約の条件
- 租税の概要（NISA等への対象有無）
- 利益相反の可能性
- パッケージ化の有無

2. お客さま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。

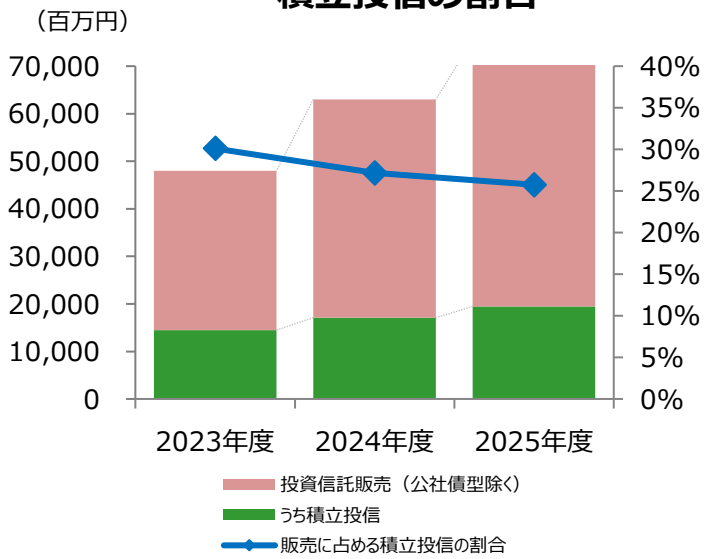
長期

【図表11】投資信託 平均保有年数推移



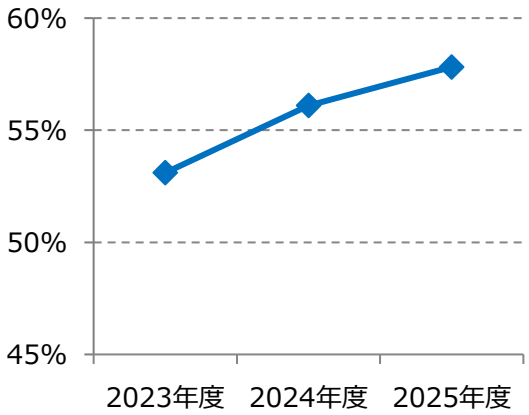
積立

【図表12】販売に占める 積立投信の割合



分散

【図表13】複数商品 保有の割合

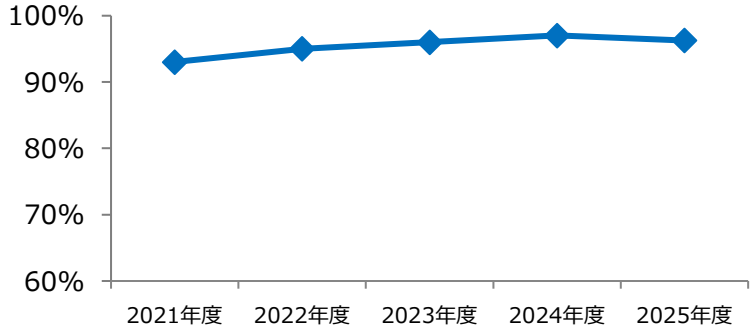


新NISA制度開始以降、長期投資ニーズの高まりにより、2025年度の保有年数は3.52年へ伸長いたしました。残高についても安定的に増加しており、積立投資や分散投資の浸透が進んでおります。今後もお客さまの投資リスクを可能な限り分散できるよう、長期・積立・分散投資を一層推進してまいります。

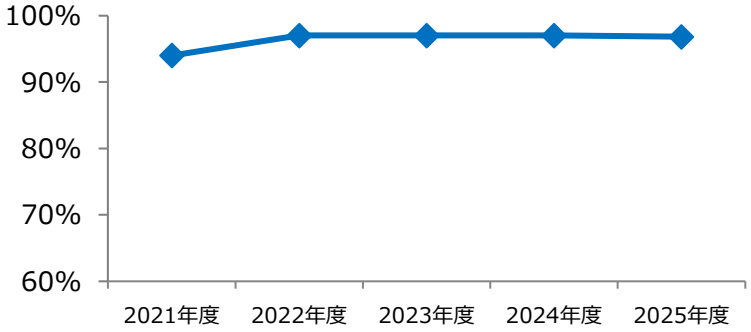
3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

- 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。
- 2025年度は、投資信託アフターフォロー対象者の96%、生命保険アフターフォロー対象者の97%に、アフターフォローを実施しております。
- 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おります。

【図表14】投資信託保有者への アフターフォロー実施状況



【図表15】生命保険保有者への アフターフォロー実施状況



4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

- お客さま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	204 回
生命保険勉強会	44 回

FD勉強会	2,024 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

＜2025年度＞「マスカレ」累計受講講座数	1,921回

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

お客さまの資産形成・資産拡大への貢献を評価するため、販売額や収益額だけでなく、「預かり資産契約者数の増加」、「投資信託の運用残高の増加」に重点を置いた業績評価としております。
お客さまのご意向に反した商品を推進・販売することがないよう業績評価体系を整備しております。

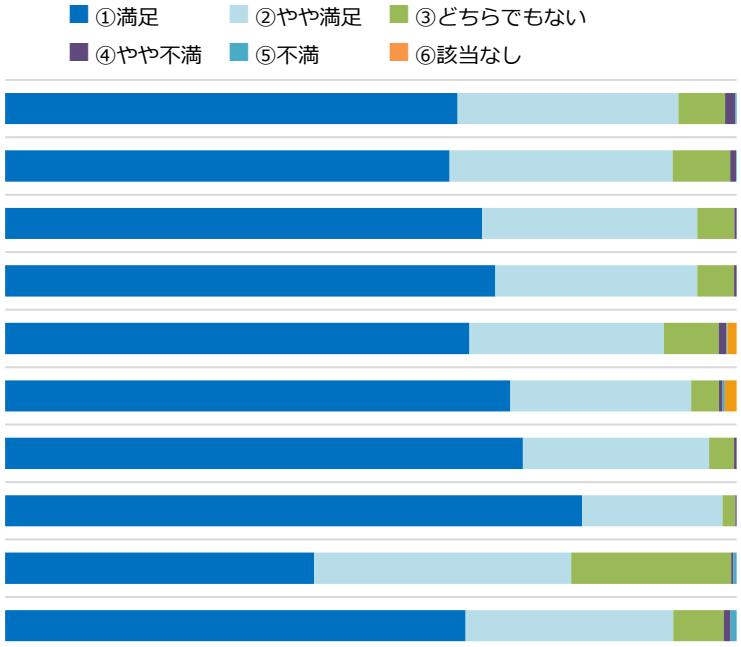
4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

- お客さまの満足度を把握するために、FDに関するお客さま向けアンケートを実施しております。集計の結果、多くの項目において「満足/やや満足」の回答が高い割合を占め、全体として高い評価水準を維持しました。また、「やや不満/不満」の回答割合は前年より減少し、中立的な回答への移行が見られました。
- 当行では、営業店全体にFD理念を浸透させるため、支店長をFD推進リーダーとして任命しております。お客さまアンケートの結果等を活用し、営業店におけるFD活動を先導するとともに、現場の改善・指導にも努めております。

＜ お客さま向けアンケート結果 ＞

対象のお客さま	2025年度のアフターフォロー対象のお客さま	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
アンケート実施期間	2025年4月1日～2026年3月31日		

質問項目	満足度
当行の取扱商品は、お客さまのニーズにお応えできるラインアップでしたか。	92%
当行から提供した資料はわかりやすかったですか。	91%
お客さまのニーズやライフプランに合った提案でしたか。	95%
商品に関するリスク・手数料等の費用に関する説明はわかりやすかったですか。	95%
当行からのアフターフォローの頻度はいかがですか。	90%
アフターフォローに対する満足度はいかがでしたか。	94%
担当者の専門的な知識の豊富さなど、役立つ内容でしたか。	96%
担当者は信頼感があり丁寧な対応でしたか。	98%
ご家族やご友人に名古屋銀行をお勧めしたいですか。	77%
今後も名古屋銀行からの情報提供は必要ですか。	91%



※全11項目で実施（自由記入欄を除く）

4. お客さまの満足度を高めるための態勢整備

- 当行はR&Iが実施する顧客本位の金融販売会社の評価を東海三県（愛知、岐阜、三重）の地方銀行で唯一獲得しております。2025年度までの取り組みを評価いただき、4年連続FDマークを取得しております。

【図表16】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）

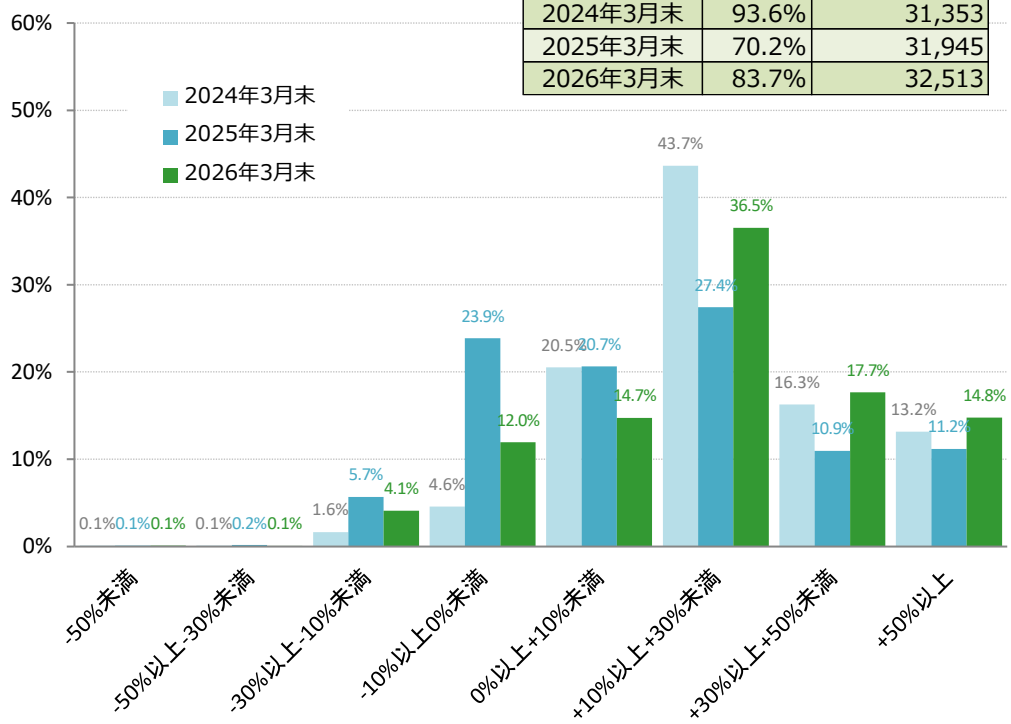
「未来創造業」宣言のもと、マネジメント層が積極的に関与しながら顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）に関する方針・アクションプランを策定し、推進している。2025年度はスキル向上を目的として研修体系を強化した。また、商品特性を考慮したみなし手数料率を導入するとともに、預かり資産残高を重視する評価体系を構築している。また、「コア・サテライト投資」の浸透やプロダクトガバナンス強化に向けた取組みなどを評価し、FDマークを付与した。

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。
- 2026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、83.7%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。

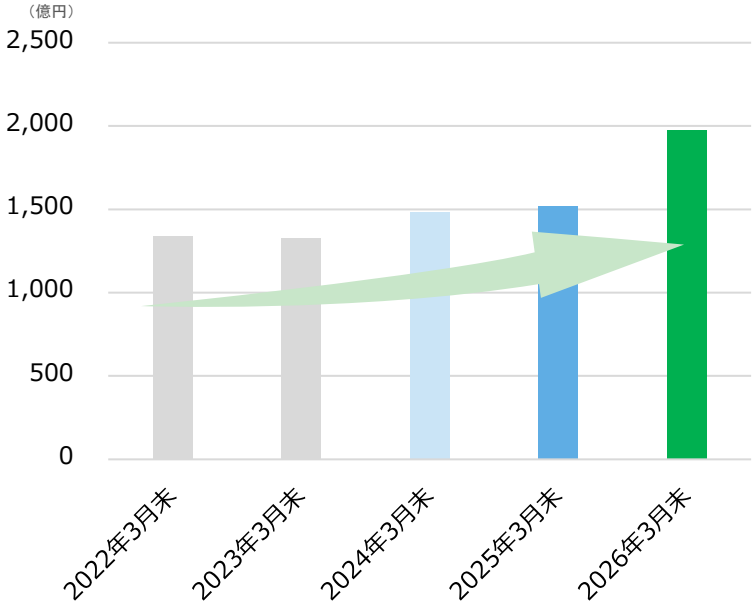
【図表17】投資信託 運用損益別顧客比率

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
2024年3月末	93.6%	31,353
2025年3月末	70.2%	31,945
2026年3月末	83.7%	32,513



【図表18】(参考)投資信託残高の推移

お客さまの中長期的な資産形成ニーズおよび意向を踏まえたご提案により、預かり資産残高を増加させることを目指して取組んでおります。



販売会社における比較可能な「共通KPI」について

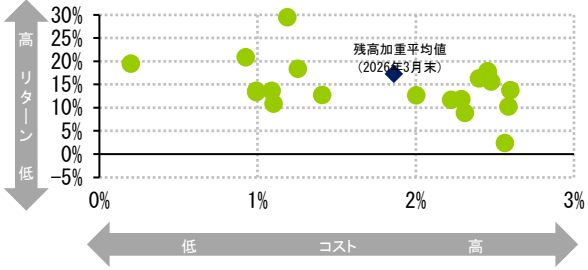
- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示ししております。

【図表19】投資信託の預り残高上位20銘柄（2026年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	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）	2.45%	13.38%	17.80%
2	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	1.09%	22.75%	13.66%
3	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%	12.69%
4	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	2.29%	16.92%	11.87%
5	グローバルＡＩファンド	2.59%	25.32%	10.29%
6	世界経済インデックスファンド	1.10%	9.22%	10.91%
7	ＭＨＡＭ株式インデックスファンド２２５	0.99%	17.47%	13.38%
8	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	2.40%	25.22%	16.31%
9	三菱ＵＦＪ純金ファンド	1.19%	19.22%	29.47%
10	ｉＦｒｅｅ Ｓ＆Ｐ５００インデックス	0.20%	15.73%	19.50%
11	米国株式配当貴族（年４回決算型）	0.99%	13.57%	13.67%
12	東海３県ファンド	1.41%	14.76%	12.74%
13	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%	17.01%	11.71%
14	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%	20.08%	8.86%
15	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）	2.60%	20.76%	13.79%
16	インデックスファンドＮＡＳＤＡＱ１００（アメリカ株式）	0.92%	20.59%	20.89%
17	イノベーティブ・カーボンニュートラル戦略ファンド	2.48%	21.25%	15.67%
18	グローバルＤＸ関連株式ファンド（資産成長型）	2.56%	24.24%	2.42%
19	三井住友・配当フォーカスオープン	1.25%	10.56%	18.39%
20	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（年１回決算型）	2.45%	13.43%	17.84%
	残高加重平均値	**1.86%**	**17.31%**	**15.03%**

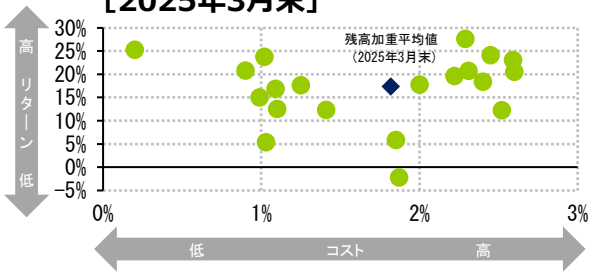
【図表20】投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

［2026年3月末］



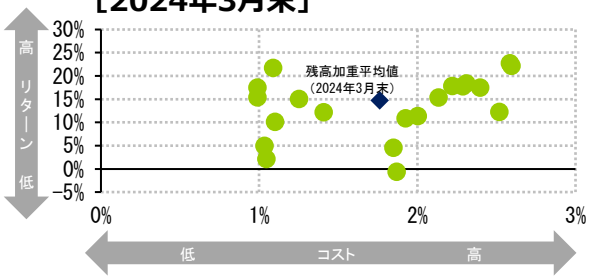
残高加重平均値	コスト（1.86%）	リターン（15.03%）

［2025年3月末］



残高加重平均値	コスト（1.82%）	リターン（18.76%）

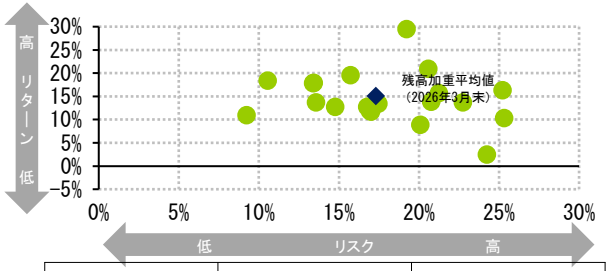
［2024年3月末］



残高加重平均値	コスト（1.76%）	リターン（14.76%）

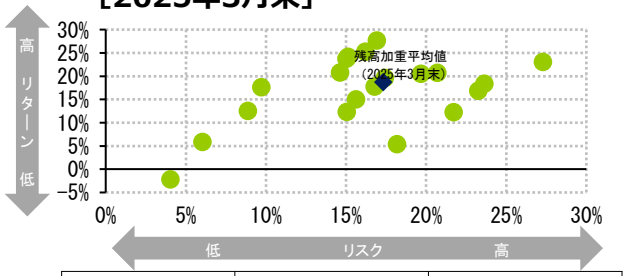
【図表21】投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

［2026年3月末］



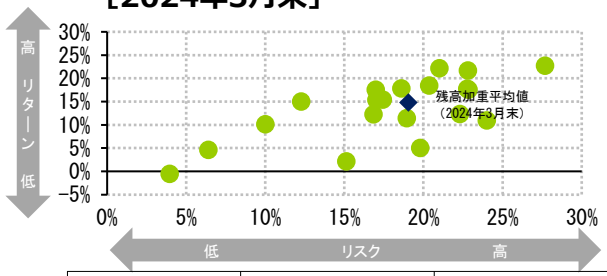
残高加重平均値	リスク（17.31%）	リターン（15.03%）

［2025年3月末］



残高加重平均値	リスク（17.31%）	リターン（18.76%）

［2024年3月末］



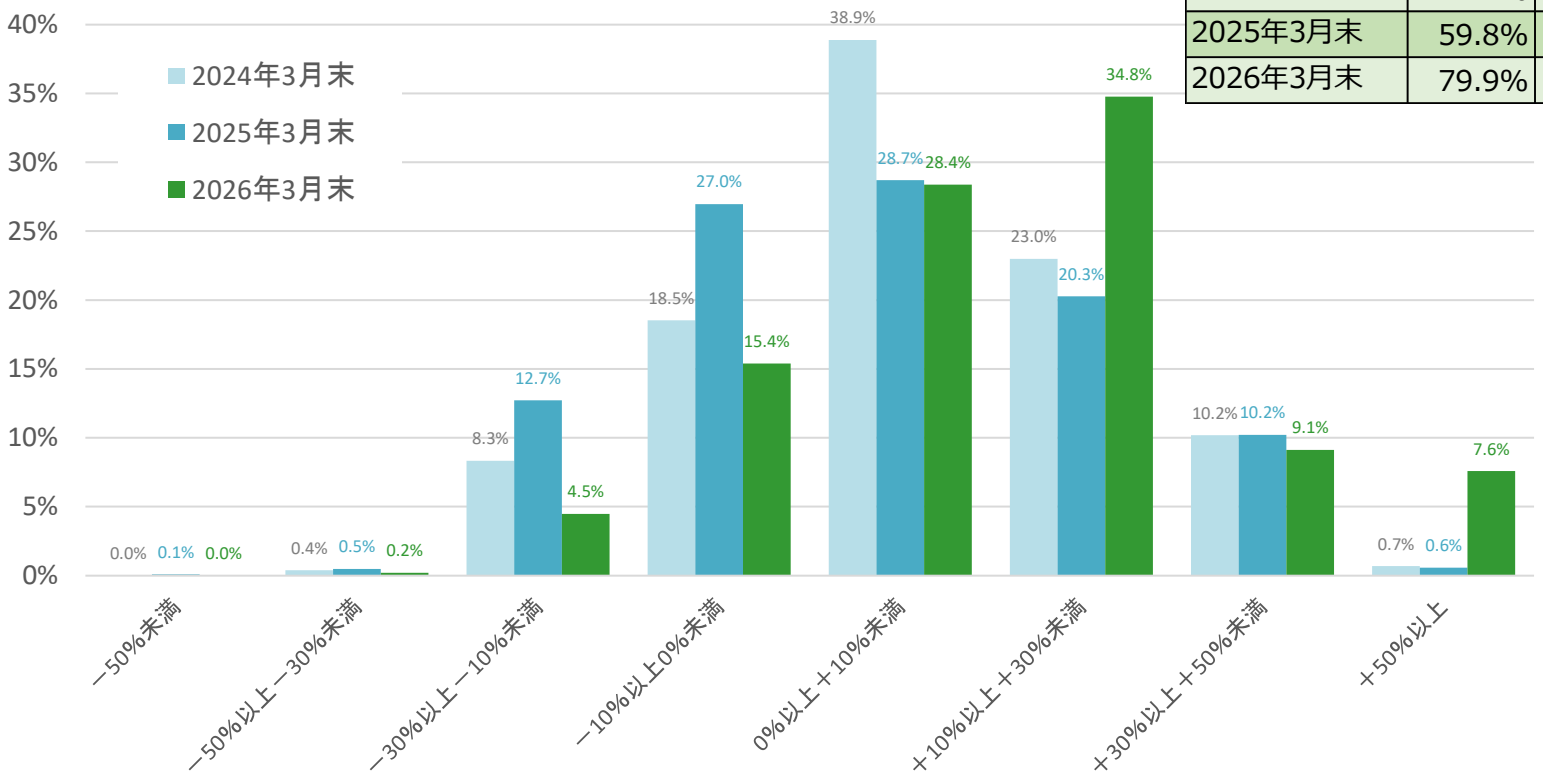
残高加重平均値	リスク（19.05%）	リターン（14.76%）

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。
- 2026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、79.9%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22】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
2024年3月末	72.7%	12,843
2025年3月末	59.8%	13,178
2026年3月末	79.9%	14,422



販売会社における比較可能な「共通KPI」について

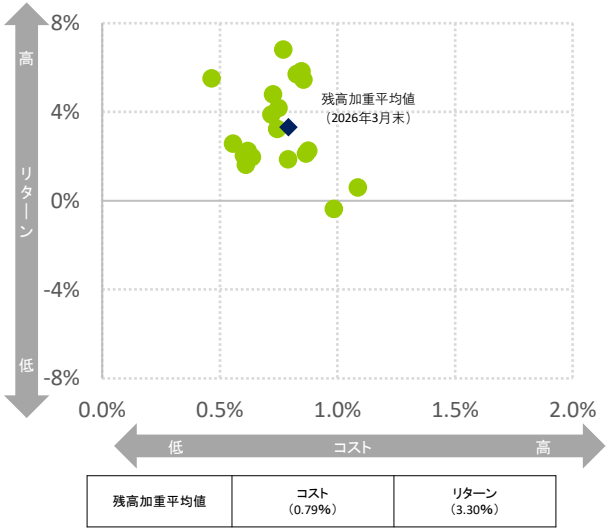
【図表23】外貨建保険の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（2026年3月末時点）

順位	商品コード	コスト	リターン
1	サニーガーデンＥＸ	0.85%	5.83%
2	ビーウィズユープラス	1.09%	0.61%
3	やさしさ、つなぐ	0.62%	2.24%
4	生涯プレミアムワールド５	0.88%	2.26%
5	プレミアプレゼント	0.74%	3.24%
6	夢のプレゼント	0.47%	5.51%
7	ロングドリームＧＯＬＤ２	0.77%	6.81%
8	しあわせ、ずっと	0.64%	1.98%
9	たのしみ、ずっと	0.75%	4.17%
10	プレミアカレンシー・プラス２	0.72%	3.89%

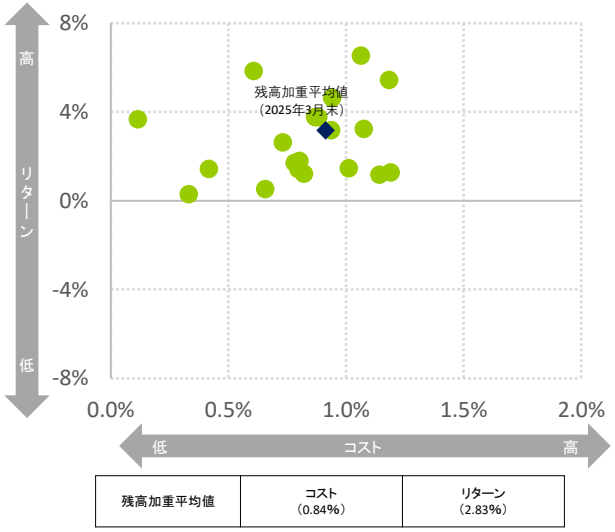
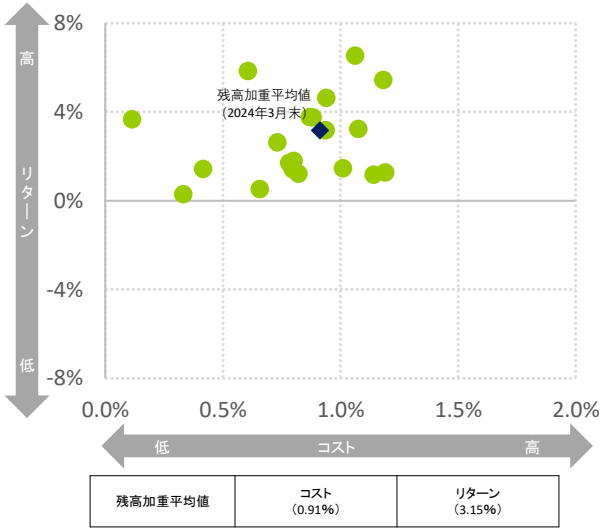
順位	商品コード	コスト	リターン
11	プレミアプレゼント２	0.98%	▲0.36%
12	ビーウィズユー	0.56%	2.58%
13	生涯プレミアムワールド４	0.79%	1.86%
14	ふるはーとＪロードグローバル	0.73%	4.80%
15	ロングドリームＧＯＬＤ３	0.83%	5.70%
16	生涯プレミアムワールド３	0.60%	2.04%
17	しあわせ、ずっと２	0.85%	5.46%
18	ロングドリームＧＯＬＤ	0.61%	1.62%
19	プレミアレシーブ（外貨建）	0.83%	5.72%
20	プレミアカレンシー３	0.87%	2.13%
残高加重平均値		**0.79%**	**3.30%**

【図表24】外貨建保険の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

［2026年3月末］



［2025年3月末］



［2024年3月末］