

「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIの 2021年度の状況について

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIについて、2021年度の対応状況や成果指標（KPI）を公表いたします。

＜アクションプラン＞

項目	アクションプラン
1. お客様の最善の利益の追求	当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、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、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の施策に取組みます。 【取組み事項】 • お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップ構築に努めます。 • 企業文化への定着のため、研修等により役職員の啓蒙に継続的に取り組んでまいります。 • お客さまに対し金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

2021年度対応状況

- 当行はお客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて投信信託・生命保険商品をご選択いただけるよう商品ラインナップの充実に努めており、特定のCATEGORYに偏ることのないよう適宜見直しを行っております。

＜投資信託・生命保険商品のラインナップ数＞

投資信託	取扱商品数	比率	生命保険	取扱商品数	比率		
国内債券	1	2%	一時払	円建	6	18%	
国内株式	10	19%		変額個人年金	0	0%	
国内REIT	2	4%		定額個人年金	1	3%	
海外債券	12	23%		終身	5	15%	
グローバル	2	4%		外貨建	13	39%	
先進国	6	12%		年金	6	18%	
新興国	4	8%		終身	7	21%	
海外株式	11	21%	合計	19	58%		
グローバル	7	13%	平準払	終身	3	9%	
先進国	3	6%		医療・がん	7	21%	
新興国	1	2%		介護	0	0%	
海外REIT	4	8%		学資	0	0%	
バランス型	11	21%		収入保障	2	6%	
その他	1	2%		個人年金	2	6%	
総合計	52	100%		合計	14	42%	
注. 販売停止ファンドは除く			総合計			33	100%

- 選択肢の充実と質の高い商品ラインアップの維持を目的に、2021年度に新たな投資信託商品「グローバルESGバランスファンド」「グローバル水素株式ファンド」、保険商品「みのり10年」「ハイブリットアセットライフ」「米国ドル建終身保険PG」「新メディフィットAエース」「メディフィットR eリリース」をラインナップに追加しました。

- ・定期的に研修を行って職員のスキルアップを図るとともに、外部機関講師を招くなど、内容の充実化にも注力しています。

研修実施回数 17 回 内) 外部機関講義 15 回

日程	研修名
2021 年 5 月 10 月	F A 会議（商品研修）
5 月～9 月	窓口 FA 研修 （コンプライアンス・商品・マーケット研修 10 回）
6 月 14 日	F A 会議（コンプライアンス研修）
10 月 12 日	新任 FA 研修（コンプライアンス・商品研修）
10 月 18 日	内部管理責任者研修（コンプライアンス研修）
12 月 6 日	預り資産実務者研修 （コンプライアンス・商品研修）
2022 年 1 月 6 日	F A 会議（商品研修）
3 月 10 日	F A 会議（商品研修）

- ・コロナ禍を考慮し、窓口 FA を中心に自主参加型オンラインによるセミナー等を奨励し、自己啓発を図っています。また、お客さまへの資産形成、コンサルティングに適切に対応できるよう、専門知識やスキル向上を目的として資格取得に努めております。
- ・お客さまのライフプランニングを行い長期的な資産形成の充実を図るため、2021 年 7 月より P G フレンドリーパートナーズ(株)との生命保険商品（平準払保険）販売の共同募集を一部店舗にて開始。2022 年 4 月より東京支店を除く全ケ店で、共同募集・保険商品の販売の取扱いを開始し、取扱商品の拡充を図っております。
また、非対面チャネルによる商品・サービスを提供するため、がん保険「S B I 損保のがん保険」、介護保険「きらやか家族もあんしん介護プラン」の DM による加入勧奨を実施しました。

※窓口 FA（窓口ファイナンシャルアドバイザー）・・窓口に来店したお客さまへ、預かり資産を中心とした最適提案の業務を行う。

項目	アクションプラン
2. 利益相反の適切な管理	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について正確に把握し、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、これに基づき適切な管理に努めます。また、利益相反の可能性を判断するに当たっては、例えば当行運用部門が、資産の運用先に当行法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶなどといった場合の影響についても考慮いたします。

2021年度対応状況	
・利益相反については、預り資産研修やコンプライアンス研修等を通じ、知識の習熟に努めております。また利益相反が生じる可能性が高い取引については、特に留意して管理を行う必要性があると認識しており、役職別の研修等を実施しております。	

項目	アクションプラン
3. 手数料の明確化	お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めます。
2021年度対応状況	
・お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、商品毎の交付目論見書や商品概要書、手数料をはじめとした商品の詳細を一覧にした資料「投資信託ファンドラインナップ」にて、お客さまに分かりやすい説明を行うようにしています。	

項目	アクションプラン
4. 重要な情報の分かりやすい提供	当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案に当たって重要な情報をお客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明するとともに、以下の施策を通じて適切かつ十分な情報提供に努めます。 【取組み事項】 ・金融商品等の提案に当たっては、基本的な商品の仕組み、リスク及びリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。 ・お客さまの金融商品の知識、投資経験、財産の状況及びお取引の目的等の情報を適切に把握し、お客さまのニーズ・ご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。 ・お客さまの金融知識や投資経験等を踏まえ、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。 ・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、特に注意していただけるよう丁寧な説明に努めます。
2021年度対応状況	
・投資信託の取扱商品をまとめた「投資信託ファンドラインナップ」「積立投資信託ファンドラインナップ」を定期的に改訂し最新の情報提供ツールとして活用しています。 ・お客さまへ資産形成の必要性や各金融商品の特徴についての分かりやすい情報提供ツールとして「ライフプランガイド」を作成し活用しています。 ・当行HPにて、当行取り扱いファンドの販売件数や各期間の収益率等のランキングの他、リスク・リターンを掲載することでお客様がファンドをわかりやすく選定できるようにしています。	

項目	アクションプラン
5. お客様にふさわしいサービスの提供	当行は、お客様の財産の状況、金融商品取引の経験、知識及びお取引の目的・ご意向等の情報を適切に把握し、以下の施策を通じてお客様にふさわしい金融商品等の提供に努めます。 【取組み事項】 • お客様のご意向・ニーズを適切に把握したうえでお客様のライフプランを踏まえた資産形成について検討し、これに基づいた金融商品等の提案に努めます。 • お客様に金融商品等の提案を行う際には、類似商品や代替商品等の内容と比較することで最適な運用方法をご判断いただけるような説明に努めます。 • 商品ご購入後も運用状況や市場動向などの情報をお客様に提供し、適切なアフターフォローの実施してまいります。 • お客様にとって投資対象としてふさわしい金融商品等であるかについて、当該商品におけるリスク・リターンや手数料等の基本的な仕組み、特性について十分に事前に適切性を確認したうえで提案を行います。 • お客様へ最適なご提案をするために必要な知識・スキル習得のため、職員向けに充実した教育・研修を実施します。またお客様に対しても金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つセミナー等の機会提供に努めます。

2021年度対応状況

- 「4. 重要な情報の分かりやすい提供」において記述した取組みに加え以下の取り組みを実施しております。
- 投資信託について、急激に基準価額が下落したファンドのアフターフォローを営業店へ都度徹底するように行内イントラへ掲載し情報を共有しています。
- 投資信託、保険商品をお持ちのお客様へ定期的・継続的にアフターフォローを行うことで、お客様との長期的なリレーションシップを築いていきます。
- 外部機関主催のオンライン研修への参加や、各ブロックに駐在するFA（ファイナンシャルアドバイザー）の対面・Webでの研修により職員の知識・スキル向上を図っています。
- 新型コロナウイルス感染症の影響によりセミナーの開催回数は減少していますが、Webでの非対面による開催を含め、今後もお客様のお役に立つ情報の提供に努めてまいります。

項目	アクションプラン
6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等	当行は、本方針への取組みを促進するような業績評価体系や職員への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。

2021 年度対応状況

- ・2021 年度の営業店業績評価において、預り資産販売手数料と積立投資信託獲得額、iDeCo・平準払保険獲得件数を評価。個人業績評価においては、預り資産販売額、積立投資信託販売額、iDeCo、平準払保険獲得件数目標を継続し、積立長期投資推進の観点から「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー/FD）」に沿った評価を採用しております。

※当行では、以下の金融商品等については販売・推奨を行っておりません。

- ・複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品
- ・複雑またはリスクの高い商品
- ・当行が組成に携わる金融商品

以 上

<KPI>

視点	KPI																						
1.人材育成	研修の実施（2021年度） ○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス ・実施回数：8回 ・参加者数：222人 ※2019年度より商品のWEB研修実施。本部主催の研修を記載。 （実施回数 8 回の内訳）（単位：回） <table> <tr> <th>研修名</th><th>実施回数</th></tr> <tr> <td>① 預り資産実務者研修</td><td>1</td></tr> <tr> <td>② 内部管理責任者研修</td><td>1</td></tr> <tr> <td>③ FA会議(※1)</td><td>1</td></tr> <tr> <td>④ 新任FA研修</td><td>1</td></tr> <tr> <td>⑤ 窓口FA研修</td><td>4</td></tr> </table> （各研修にFD、コンプライアンス研修を組み込む形式により実施） （※1）FA＝ファイナンシャルアドバイザー ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数：11回 ・参加者数：174人 ※2019年度より商品のWEB研修実施。本部主催の研修を記載。 （実施回数 11 回の内訳）（単位：回） <table> <tr> <th>研修名</th><th>実施回数</th></tr> <tr> <td>① 預り資産実務者研修</td><td>1</td></tr> <tr> <td>② FA会議(※1)</td><td>3</td></tr> <tr> <td>③ 新任FA研修</td><td>1</td></tr> <tr> <td>④ 窓口FA研修</td><td>6</td></tr> </table> （各研修に保険・投資信託商品研修を組み込む形式により実施） （※1）FA＝ファイナンシャルアドバイザー	研修名	実施回数	① 預り資産実務者研修	1	② 内部管理責任者研修	1	③ FA会議(※1)	1	④ 新任FA研修	1	⑤ 窓口FA研修	4	研修名	実施回数	① 預り資産実務者研修	1	② FA会議(※1)	3	③ 新任FA研修	1	④ 窓口FA研修	6
研修名	実施回数																						
① 預り資産実務者研修	1																						
② 内部管理責任者研修	1																						
③ FA会議(※1)	1																						
④ 新任FA研修	1																						
⑤ 窓口FA研修	4																						
研修名	実施回数																						
① 預り資産実務者研修	1																						
② FA会議(※1)	3																						
③ 新任FA研修	1																						
④ 窓口FA研修	6																						

2. お取引状況

資産形成の支援実績（2021年度）

○預かり資産・投資信託残高

- ・預かり資産残高：104,347百万円
- ・投資信託残高：21,465百万円
- ・生命保険残高：81,988百万円

【預かり資産・投資信託残高】

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
預かり資産残高（百万円）	115,422	106,782	104,347
投資信託残高（百万円）	19,774	22,911	21,465
保険残高（百万円）	93,815	82,083	81,988

○投資信託顧客数

- ・投資信託新規顧客数：318人

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
投資信託新規顧客数（人）	529	550	318
投資信託顧客数（人）	32,999	32,440	31,478

- ・NISA新規顧客数：346人

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
NISA 新規顧客数（人）	448	343	346
NISA 顧客数（人）	4,041	4,330	4,504

- ・積立投資信託新規契約件数：763件

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
積立投資信託新規契約(件)	957	1,125	763
積立投資信託契約数(件)	6,906	6,554	6,037

○生命保険契約件数

- ・新規契約数 1,731件

	2019 年度	2020 年度	2021 年度
生命保険新規契約(件)	1,308	1,651	1,731
生命保険契約数(件)	19,461	16,452	15,959

3. 情報提供	お客さま向けセミナーの開催（2021年度） ○お客さま向けセミナーの開催 ・開催回数：34回 ・参加者数：120人 ※Webでのセミナー実施を含む。 ○アフターフォローの実施状況 1.定期的なアフターフォロー (1)投資信託 2021年度 2,797件 【対象先】 ①新規投資信託口座開設のお客さま ②原則75歳以上のお客さま(年2回) ③運用損失となっている上位10%のお客さま（年2回） (2)生命保険 2021年度 303件 【対象先】 ①75歳以上のお客さま(年1回) 2.相場急変時など臨時のアフターフォロー 投資信託の基準価額が前営業日より5%以上下落した銘柄を保有するお客さま
---------	---

以 上

「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

きらやか銀行はこれまで、株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく取組状況について公表してまいりましたが、今般、これまでの取組状況の公表に加え、2018年6月に金融庁より公表された、お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）を新たに公表いたします。

当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

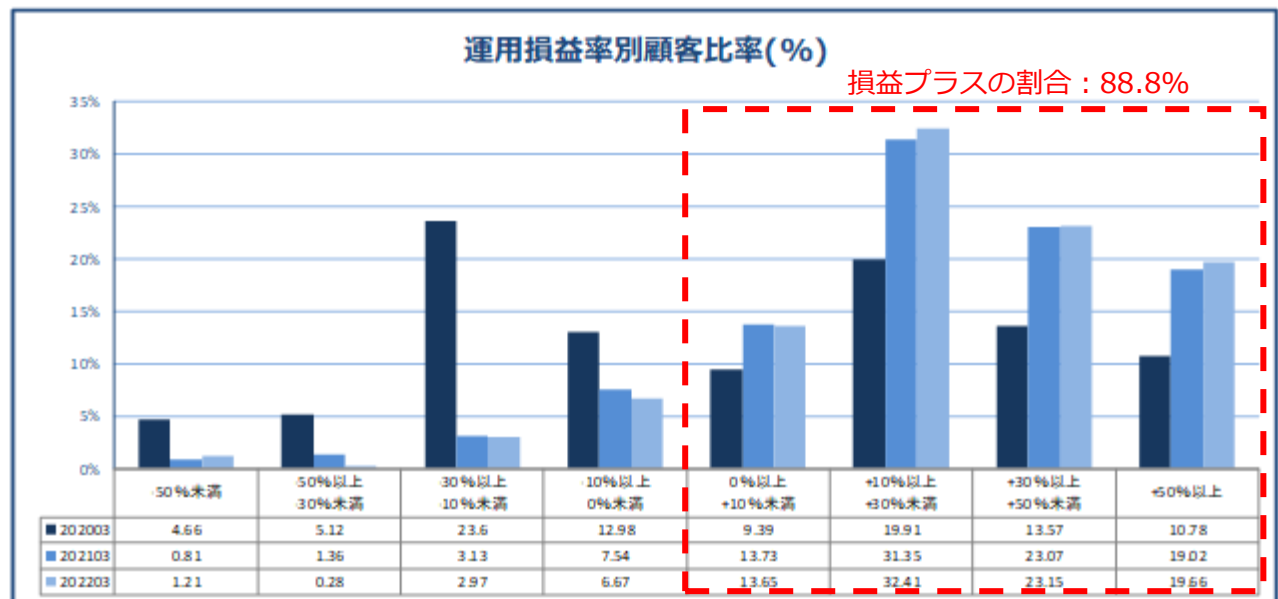
<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

●当行で投資信託を保有するすべてのお客さまについて、基準日時点の累積の運用損益を算出し、運用損益別の比率を示した指標です。

運用損益率別顧客比率 2019年3月末			運用損益率別顧客比率 2020年3月末		
運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）	運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	119	0.98	-50%未満	547	4.66
-50%以上 -30%未満	189	1.55	-50%以上 -30%未満	601	5.12
-30%以上 -10%未満	931	7.65	-30%以上 -10%未満	2,773	23.60
-10%以上 0%未満	2,272	18.67	-10%以上 0%未満	1,525	12.98
0%以上 +10%未満	1,979	16.26	0%以上 +10%未満	1,103	9.39
+10%以上 +30%未満	2,798	22.99	+10%以上 +30%未満	2,339	19.91
+30%以上 +50%未満	2,273	18.68	+30%以上 +50%未満	1,594	13.57
+50%以上	1,609	13.22	+50%以上	1,266	10.78
総計	12,170	-	総計	11,748	-

運用損益率別顧客比率 2021年3月末			運用損益率別顧客比率 2022年3月末		
運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）	運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	91	0.81	-50%未満	129	1.21
-50%以上 -30%未満	154	1.36	-50%以上 -30%未満	30	0.28
-30%以上 -10%未満	354	3.13	-30%以上 -10%未満	316	2.97
-10%以上 0%未満	852	7.54	-10%以上 0%未満	710	6.67
0%以上 +10%未満	1,551	13.73	0%以上 +10%未満	1,453	13.65
+10%以上 +30%未満	3,542	31.35	+10%以上 +30%未満	3,449	32.41
+30%以上 +50%未満	2,607	23.07	+30%以上 +50%未満	2,464	23.15
+50%以上	2,149	19.02	+50%以上	2,092	19.66
総計	11,300	-	総計	10,643	-



※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）÷評価金額で算出しております。基準日時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。

※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、外貨建て投信は除きます

- ・昨年から続く資源価格の高騰やロシアのウクライナ侵攻、米国の金融政策による量的縮小の決定等により、株価、為替等の変動は大きかったものの、昨年と比較して運用益が出ている顧客の割合は1%程度のみの変化にとどまっています。また全体的な運用評価別顧客比率に大きな差は見られませんでした。

2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

- 当行で取扱う投資信託の残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

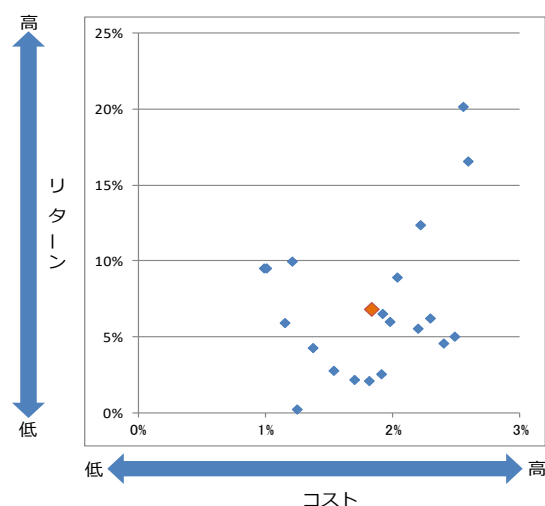
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧（2022年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40	9.58	4.57
2	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型（財産3分法）	1.38	8.69	4.26
3	MHAM株式インデックスファンド225	0.99	16.42	9.49
4	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）（杏の実）	1.82	9.80	2.08
5	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ（ミルフィーユ）（奇数月分配型）成長重視ポートフ	1.93	11.78	6.54
6	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）	2.22	16.80	12.36
7	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
8	グローバル不動産投信（隔月決算型）（家主生活）	2.30	19.90	6.19
9	みずほUSハイイールドオープンBコース（為替ヘッジなし）	2.20	10.28	5.55
10	ニッセイAI関連株式ファンド（為替ヘッジなし）（AI革命（為替ヘッジなし））	2.55	19.97	20.16
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	19.54	16.57
12	三菱UFJ純金ファンド（ファインゴールド）	1.21	11.58	9.92
13	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）（ラッキー・カントリー）	2.49	23.38	5.02
14	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）（ビルオーナー）	1.16	14.70	5.89
15	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71	4.12	2.16
16	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.91	4.36	2.53
17	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）（ハッピークローバー）	1.54	7.69	2.80
18	グローバル3資産ファンド（ワンプレートランチ）	1.98	12.11	5.99
19	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）（円奏会）	1.25	3.60	0.21
20	女性活躍応援ファンド（椿）	2.04	20.83	8.94

- ・当行を通じて保有いただいている投資信託の残高上位20銘柄について、2022年3月末におけるコストに対するリターンは20銘柄中19銘柄においてリターンがコストを上回っています。（前年比+4銘柄）
- ・各運用会社から情報を取得し、当行で投資信託を保有しているお客さまに対してアフターフォローを徹底してまいります。

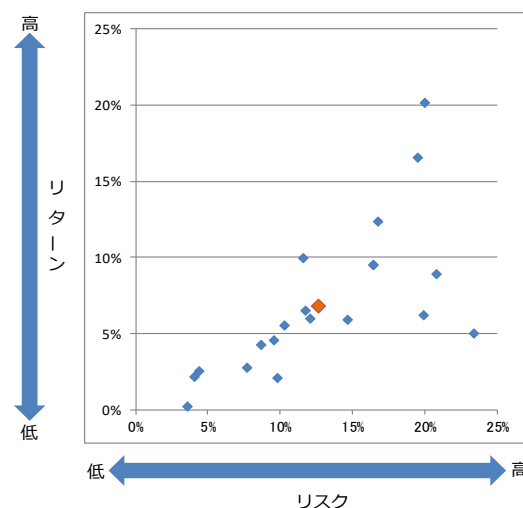
（2022年3月末）

投資信託残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84	6.83

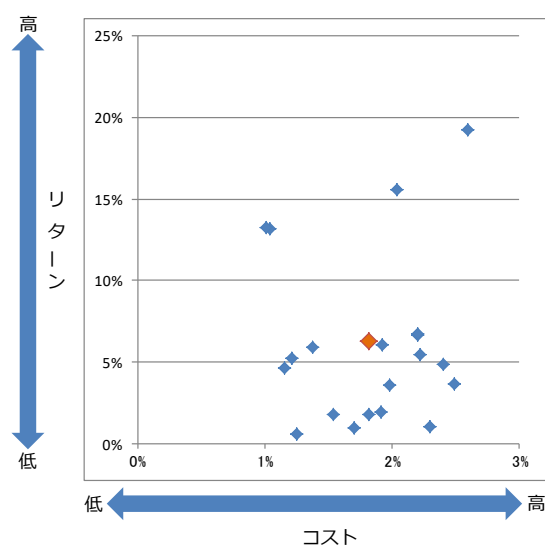
投資信託残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.67	6.83

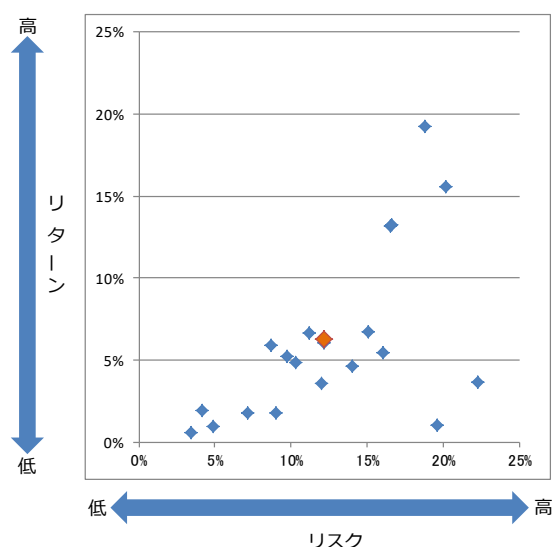
（2021年3月末）

投資信託残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.82	6.27

投資信託残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.17	6.27

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱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
リターン		過去5年間のトータルリターン（年率換算）

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（年率換算）

以上

「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

きらやか銀行はこれまで、株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく取組状況について公表してまいりましたが、今般、これまでの取組状況の公表に加え、2018年6月に金融庁より公表された、お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）を新たに公表いたします。

当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

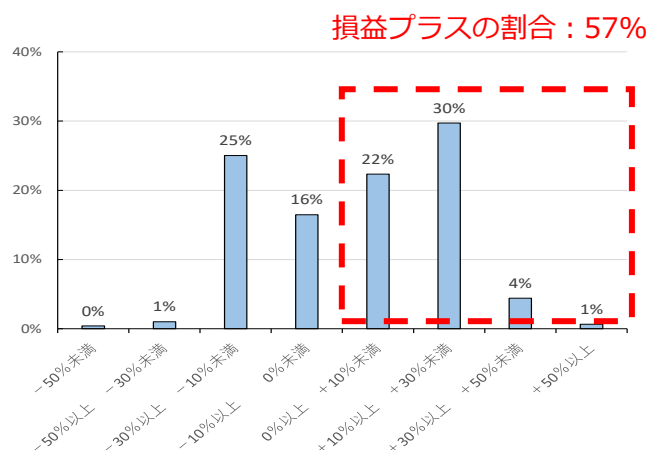
<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

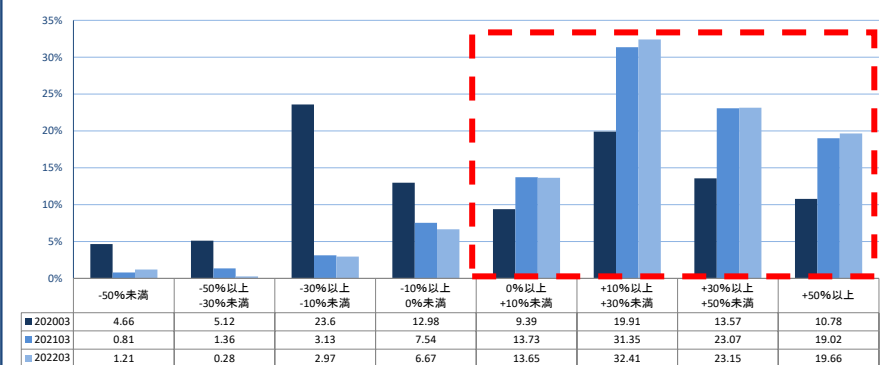
- 当行で外貨建保険を保有するすべてのお客さまの、購入時以降のリターンを算出し、リターン別の比率を示した指標です。

外貨建保険の運用損益率別顧客比率 2022年3月末

運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	42	0.40%
-50%以上 -30%未満	106	1.00%
-30%以上 -10%未満	2,645	25.04%
-10%以上 0%未満	1,740	16.47%
0%以上 +10%未満	2,359	22.33%
+10%以上 +30%未満	3,140	29.72%
+30%以上 +50%未満	465	4.40%
+50%以上	68	0.64%
総計	10,565	-



【参考】投資信託の運用損益別顧客比較



2020年3月末 53.65%
2021年3月末 87.17%
2022年3月末 88.87%

- ・ 2022年3月末で外貨建保険を保有している顧客の運用評価別顧客比率では、57%のお客さまの運用評価率がプラスである一方、43%のお客さまの運用評価率がマイナスとなっております。一方で、投資信託においては、直近の22年3月は株式市場の高騰等により、2022年は88%がプラス、2021年は87%がプラスとなっておりますが、2020年は53%がプラスで47%がマイナスとなっております。

※参考として、投資信託のリターンについても記載しておりますが、保険については保障機能を有するものの、リターンには同機能の反映がなされておられません。したがって、リターンのみをもって単純に比較することには注意が必要です。

2. 外貨建保険各銘柄のコスト・リターン

●当行で取扱う外貨建て保険の各銘柄について、銘柄毎及び加重平均のコスト（※1）とリターン（※2）の関係を示した指標です。

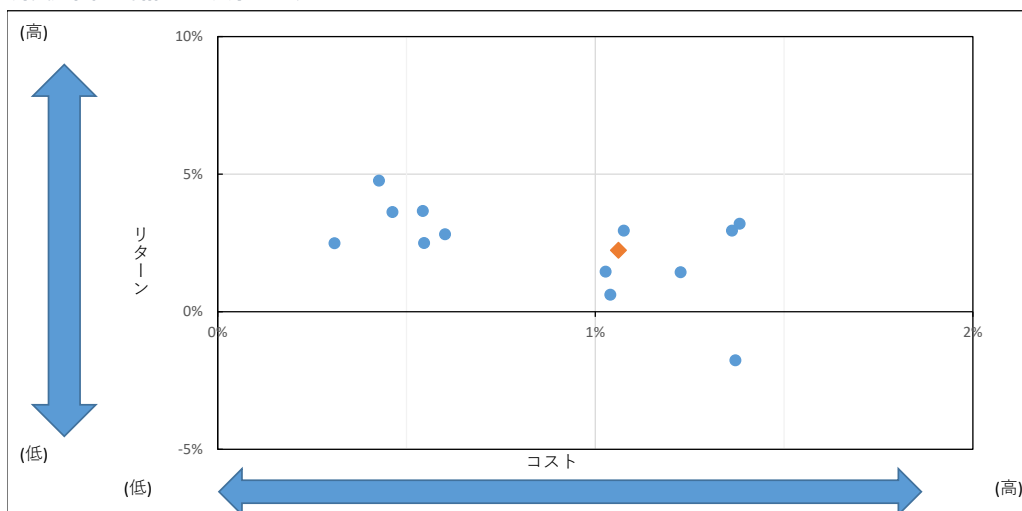
外貨建保険銘柄の一覧（2022年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リターン
1	デュアルドリーム	1.38	3.20
2	ロングドリームGOLD	1.23	1.43
3	アテナ	0.46	3.62
4	アテナ2	0.54	3.67
5	ほほえみ便り	0.55	2.50
6	しあわせ、ずっと	1.03	1.46
7	たのしみ、ずっと	1.08	2.95
8	みらい、そだてる	0.60	2.82
9	やさしさ、つなぐ	1.04	0.62
10	ダブルアカウントグローバル豪	1.36	2.95
11	ダブルアカウントグローバル米	1.37	-1.76
12	スリー スターズ ネオ	0.43	4.77
13	スリー スターズ プラス W	0.31	2.49

・当行を通じて保有いただいている外貨建保険の各銘柄について、2022年3月末におけるコストに対するリターンは13銘柄中11銘柄においてリターンがコストを上回っています。

（2022年3月末）

外貨建保険各銘柄のコスト・リターン



加重平均値	コスト	リターン
	1.06%	2.24%

以上