

「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」 に基づく取組状況（2023年度）

2024年9月

青森銀行では、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく活動を評価・検証するための取組状況を定期的に作成し公表しております。

今般、2023年度の取組状況および成果指標（K P I）の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

当行では今後も取組状況を定期的に検証し、商品・サービスの向上に向けた取組みを実施してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料の明確化
4. 重要な情報のわかりやすいご提供
5. お客様にふさわしいサービスのご提供
6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

※金融庁より2021年1月に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（「原則」）および、これらに付された（「注」）との対応関係については、次ページ以降の各方針、および最終ページの対応関係表でご確認いただけます。

[共通KPI]

- （投資信託）投資信託損益別顧客比率（P 4）
- （投資信託）投資信託預かり販売上位20銘柄コスト・リターン（P 22）
- （投資信託）投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン（P 23）
- （外貨建保険）外貨建保険運用評価別顧客比率（P 5）
- （外貨建保険）外貨建保険銘柄別コスト・リターン（P 25）

～共通KPIとは～

お客様が良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶ上で比較することができる統一的な指標です。

1. お客様の最善の利益の追求（「原則2」「(注)」）

業務運営方針

- （１）「お客様の最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識の取得・スキルの向上に継続的に取り組み、お客様のニーズに応じた良質な商品・サービスの提供等、お客様の保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。
- （２）「お客様本位の業務運営」が当行の企業文化として定着するよう努めてまいります。

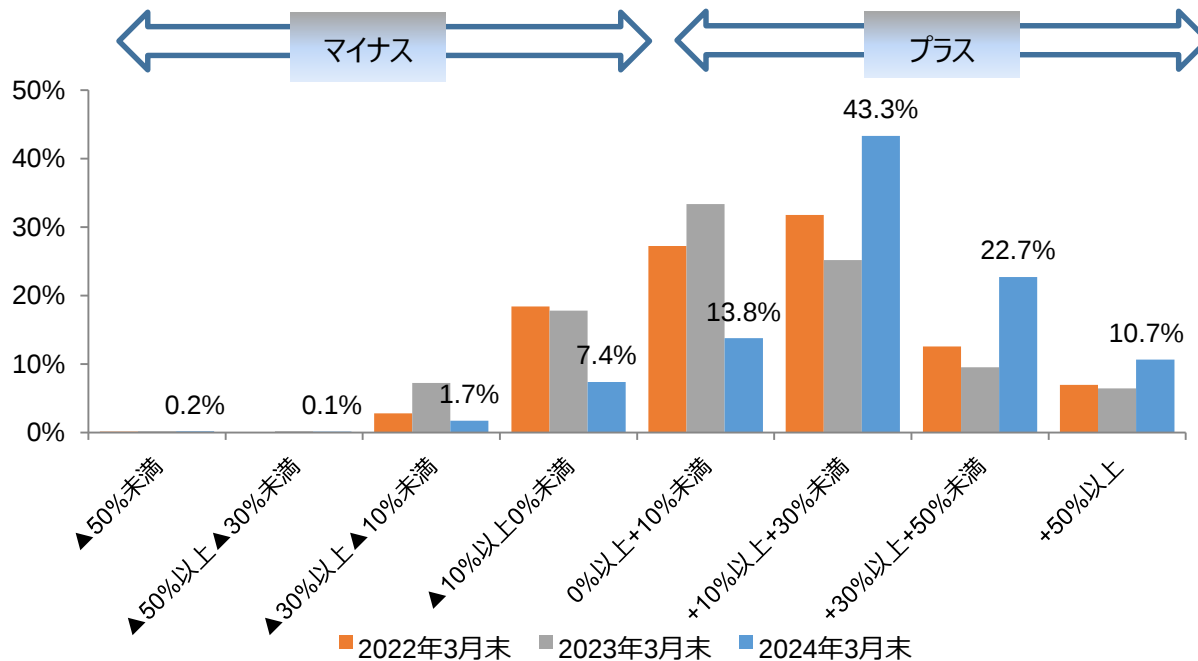
具体的な取り組み

- ① お客様に最適な金融商品やサービスを提案し、お客様の期待にお応えするために必要となる知識・スキルを高めるため、従業員への研修や勉強会、公的資格（FP技能士等）の取得支援や行内資格制度の充実等に努めてまいります。
- ② お客様の資産状況、投資経験、知識および取引目的・ニーズ等をお伺いしたうえで、お客様の最善の利益の実現につながる金融商品・サービスを提供するため、ライフプランに寄り添った資産管理のアプローチ等によるコンサルティング提案に努めてまいります。
- ③ お客様の資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法、および保有する資産を“守りと攻め”の部分に分けて運用する「コア・サテライト戦略」による資産分散を提案いたします。
- ④ お客様の属性にそぐわない特定の金融商品等を、合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないよう運用してまいります。また、お客様に最適な提案や販売が行われているかについて、本部によるモニタリング等の適切な管理を実施いたします。

1. お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標①

■ 投資信託運用損益別お客様比率【共通KPI】



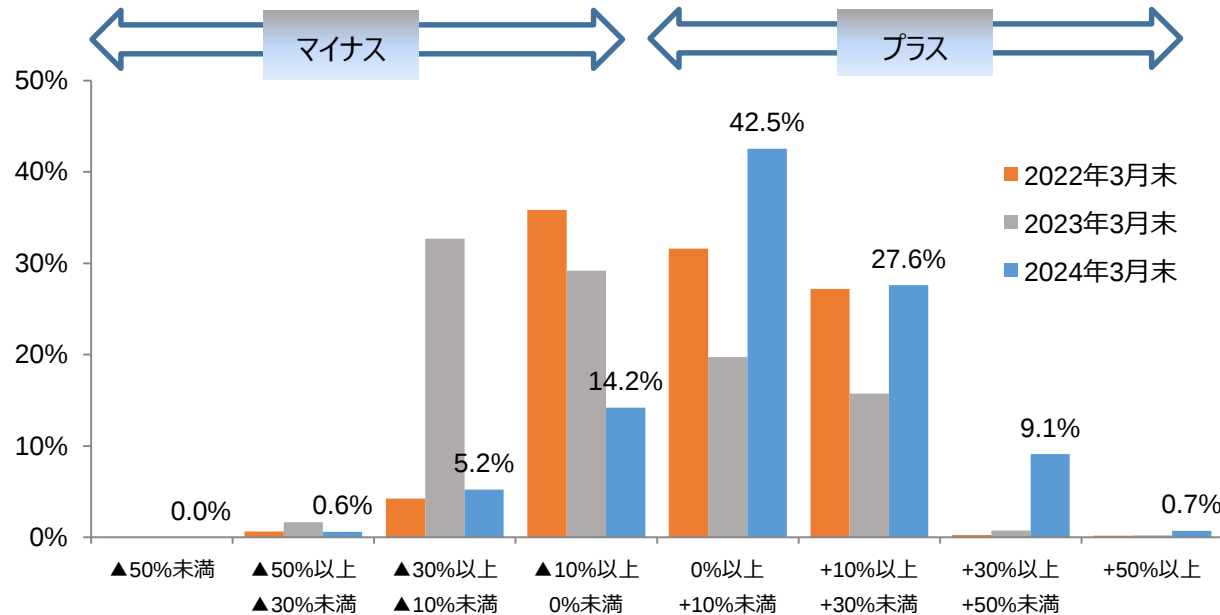
運用損益率	マイナス	プラス
2022年3月末	21.4%	78.6%
2023年3月末	25.5%	74.5%
2024年3月末	9.5%	90.5%

※2024年3月末（基準日）までの「トータルリターン」を基準日時点の評価基準で除して損益率を算出。

1. お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標②

■ 外貨建保険運用評価別お客様比率【共通 K P I】



運用損益率	マイナス	プラス
2022年3月末	40.7%	59.3%
2023年3月末	63.7%	36.3%
2024年3月末	20.0%	80.0%

※ 2024年3月末（基準日）までの「トータルリターン」を基準日時点の評価基準で除して算出した損益率の指標です。

損益区分	▲50%未満	▲50%以上 ▲30%未満	▲30%以上 ▲10%未満	▲10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2022年3月末	0.0%	0.6%	4.2%	35.9%	31.6%	27.2%	0.2%	0.2%
2023年3月末	0.1%	1.7%	32.7%	29.2%	19.7%	15.7%	0.7%	0.2%
2024年3月末	0.0%	0.6%	5.2%	14.2%	42.5%	27.6%	9.1%	0.7%

- 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、一時払い保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、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。

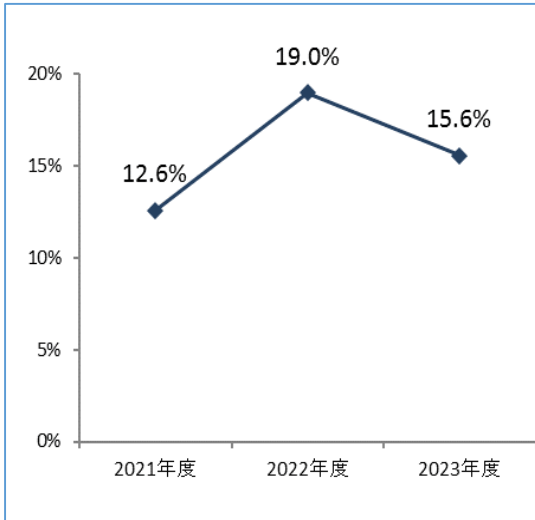
1. お客様の最善の利益の追求（「原則2」「(注)」）

長期・積立・分散投資の推進①

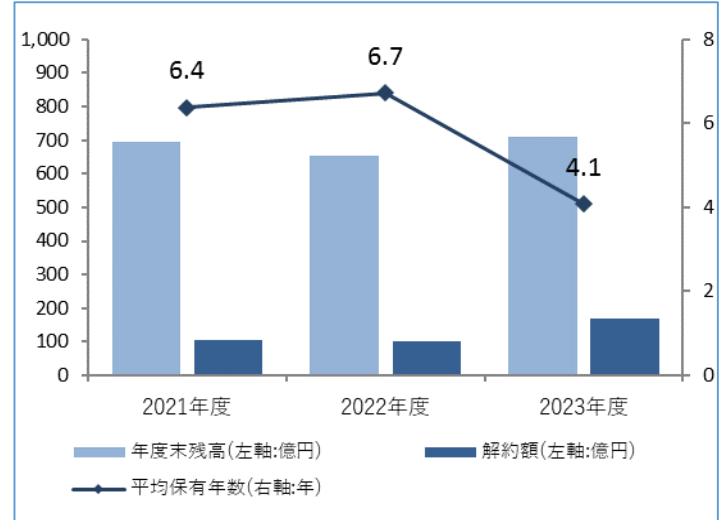
■ 積立投信ご利用先数（人）



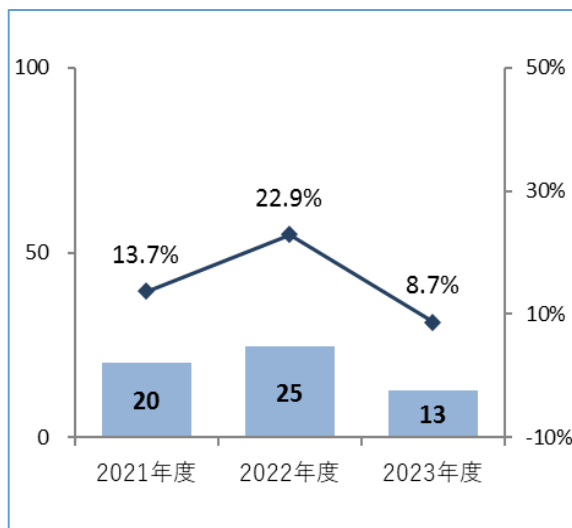
■ 投資信託販売額に占める積立投信の割合



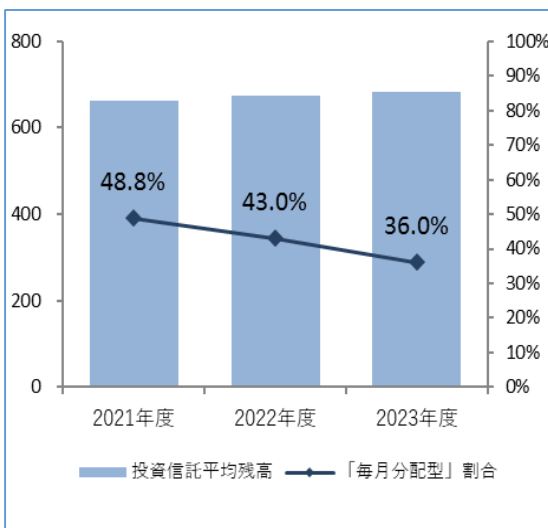
■ 投資信託の平均保有年数



■ 「毎月分配型」投資信託の販売額（億円）割合



■ 「毎月分配型」投資信託の残高（億円）割合



■ 「NISA」口座数および残高（2023年度末）

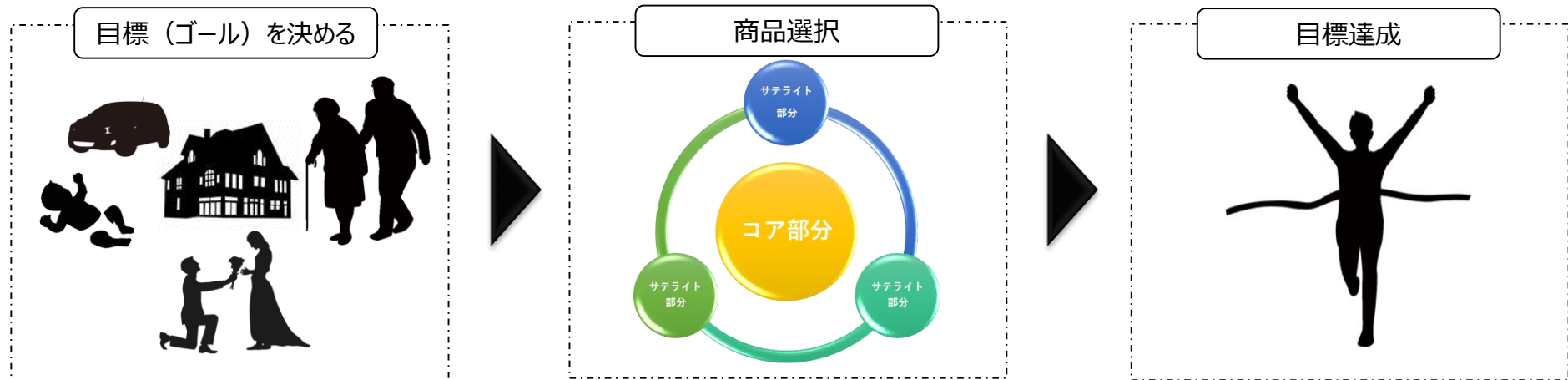
口座数	残 高
30,185口座 （うち利用先は22,982口座）	23,358百万円

1. お客様の最善の利益の追求（「原則2」「(注)」）

長期・積立・分散投資の推進②

お客様の資産形成を支援する取り組みとして、お客様の目標（ゴール）に合わせて適切なリスク・リターンを検討する「ゴールベースアプローチ提案」から、リスク低減効果の期待できる「コア・サテライト運用」による運用手法等をご紹介します提案活動を行っております。

■提案手法イメージ



■ゴールベースアプローチ提案

運用方針	お客様の目標に合わせて商品を選択
リスク許容度	お客様の意向・状況と達成したい目標によって変化
投資期間	中長期的視点（目的ごとに異なる）
目指す運用	「目標」の点検をする （目標とポートフォリオに乖離がないか）
コア・サテライト に対する認識	コア：長期的な目標達成に向けた中心的役割 サテライト：長期的な目標に向けた補助的役割

■コア・サテライト運用（「守り」の資産と「攻め」の資産）

コア・サテライト 区別	リスク	投資の考え方（投資目的）		投資対象
		お客様のニーズ	リスク許容度	
—	—	元本割れは避けたい	—	定期預金等 （投資信託での運用は向いていません）
↑ コア運用向き （守り）	小	リスクは小さく安定性を重視したい 安定性重視	リスク 小 / リターン 小 ※多少の元本割れリスクも許容	国内債券
	中	リスクがあっても収益性や値上がりを重視したい 収益性重視	リスク 中 / リターン 中 ※相応の元本割れのリスクも許容	海外債券（為替ヘッジあり） 内外債券 バランス 海外債券（為替ヘッジなし）
↓ サテライト運用向き （攻め）	大	リスクが大きくても値上がりを重視したい 積極性重視	リスク 大 / リターン 大 ※元本割れとなるリスクが大きくても許容	国内株式 海外株式 内外株式 国内リート 海外リート 内外リート

1. お客さまの最善の利益の追求（「原則2」「(注)」、「原則6」「(注5)」）

行内研修等の実施状況

金融商品の取扱担当者に対しては、行内研修や勉強会、臨店指導・モニタリング等の実施による知識・スキルの向上に取り組んでおります。

■ 行内研修等の実施状況

区分	実施状況
集合研修	事業承継 税制 商品関連 コンプライアンス マーケット 等
マンツーマン指導・個店別研修	マンツーマン指導：21回（延べ） 個店別研修：46回（延べ）
募集態勢モニタリング	オンサイト35ヶ店（延べ） オフサイト44,635件（延べ）

■ 2023年度行内研修の一例

相続・贈与コンサルティング研修

預かり資産営業に携わる上級担当者を対象に、相続分野に係る専門性の向上を目的として実施しております。

預かり資産担当役席研修

預かり資産担当役席を対象に、「顧客本位の業務運営」の理解・浸透、コンプライアンスの徹底等を主旨として実施しております。

事業承継（法人オーナー営業）研修

法・個一体営業強化のため、法人オーナーに対する営業場面で実践・活用できるスキルを身につけます。

新商品勉強会

投資信託や保険等の新商品導入の際に、商品基礎知識・想定顧客層等を学び、お客さまのご意向に沿った提案ができる顧客説明体制を整備しております。

■ 本部モニタリング実施概要

対象者

- 高齢者：満70歳以上80歳未満の顧客
- 特定高齢者：満80歳以上の顧客
- その他顧客

対象取引

- 株式投資信託
- 保険窓販

本部によるモニタリング（具体的なチェック項目）

- ・ 適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか。
- ・ 過去の実績と比較し、頻度、金額、商品等に問題とみられるような取引をしていないか。
- ・ 合理性のある取引か。
- ・ 短期間に頻繁に売買をしていないか。
- ・ 顧客自身の意向、判断にもとづいた取引となっているか。
- ・ リスクの高い商品となっていないか。

など

2. 利益相反の適切な管理（「原則3」「(注)」）

業務運営方針

お客さまのお取引における利益相反の可能性を適切に把握し、管理する体制を整備いたします。

具体的な取組み

- ① 金融商品等のご契約に際して当行が受け取る販売手数料や代理店手数料等について、説明を適切に行ってまいります。
- ② 当行が定める「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう適切に対応してまいります。

※なお、当行グループでは公表日時点におきまして、利益相反の可能性を判断するにあたって注意を要する、「商品提供会社」を有しておりません。

※ 利益相反に関する対応方針は、当行ホームページをご参照ください。
<https://www.a-bank.jp/contents/guide/aboutabank/riekisouhan/>

2. 利益相反の適切な管理（「原則3」「(注)」）

当行は、利益相反の弊害を防止する観点から、販売状況を検証することにより適切に管理しております。

- 当行と資本関係のある投信会社、保険会社はございません。また、当行のグループ会社に販売商品を提供する会社や販売商品を運用する部門はございません。
- 当行では手数料の多寡に係わらず、お客さまのニーズにあった商品を幅広くご提案しています。

投資信託販売上位 5 ファンド

	ファンド名	投信会社名	販売手数料
1	次世代米国代表株ファンド	三菱UFJアセットマネジメント	3.30%
2	グローバル・ヘルスケア&バイオフンド	三菱UFJアセットマネジメント	2.75%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07	あおぞら投信	2.20%
4	One円建て債券ファンドⅢ 2023-07	アセットマネジメントOne	0.55~1.10%
5	情報エレクトロニクスファンド	野村アセットマネジメント	2.20%

生命保険販売上位の 5 商品

	商品名	保険会社	代理店手数料（※）	
			初年度	契約継続 (累計)
1	プレミアジャーニー（円建）	第一フロンティア生命	0.4~ 1.6%	0.0%
2	プレミアカレンシー3（米ドル）	第一フロンティア生命	1.0~ 4.0%	0.15~ 0.35%
3	生涯プレミアムワールド5	T & Dフィナンシャル生命	2.5~ 5.0%	0.3%
4	えらべる外貨建一時払終身 (受け取るタイプ)（米ドル）	明治安田生命	3.0~ 4.0%	0.2%
5	プレミアプレゼント3 (米ドル)（死亡保障プラン）	第一フロンティア生命	2.0~ 4.5%	0.7~ 1.0%

※ 代理店手数料は募集および契約の維持・管理に対する対価として、基本保険金額に上記手数料率を乗じた額を引受保険会社から受け取ります。尚、適用となる手数料率は、募集時の契約条件（利率・契約時年齢等）で異なります。

3. 手数料等の明確化（「原則4」）

業務運営方針

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要な情報について、適切にわかりやすく説明してまいります。

具体的な取組み

- ① 手数料その他の費用の詳細につきましては、タブレット端末を用いた説明の他、商品パンフレットや、各商品の設計書、契約締結前交付書面（目論見書等）等により適切にわかりやすく説明してまいります。
- ② 同一あるいは類似した商品について、手数料その他の費用の詳細および手数料率等が異なる場合は、お客さまが各金融商品を比較検討できるよう、重要情報シートや商品パンフレット・契約締結前交付書面等を用い、適切にわかりやすく説明してまいります。
- ③ 手数料その他の費用は、事務関連費用や人件費等の費用を総合的に勘案し設定しております。

3. 手数料等の明確化 (「原則4」)

手数料の明確化②

■ 保険

保険のご提案にあたっては、保険商品ごとに定められたパンフレット（商品概要説明書）を用いて、契約の維持・継続にかかる費用やその他発生する費用等について詳しく説明しています。

負担していただく費用

●この保険に係る費用は、以下の費用の合計になります。

すべてのご契約者に負担していただく費用	契約時費用	あり	ご契約の締結に必要な費用です。一時払保険料から、基本保険金額につきの率を乗じた金額を控除します。						
指定通貨	積立利率保証期間	3年	5年	6年	10年	5年	10年	15年	20年
外貨									
円									
費用		2.5%	3.5%	4.0%	6.0%	0.5%	1.0%	1.0%	1.0%
保険期間中にかかる費用		あり	「満期重視プラン」の場合、積立金額が死亡給付金額を下回っている間は、積立金から死亡給付金を支払うための費用を控除します。						
＊上記の費用は、契約年齢、性別、経過期間などによって異なるため、具体的な数値や計算方法は表示しておりません。 また、積立利率の計算にあたって、保険契約関係費率をあらかじめ差し引いております(プラン・指定通貨により、差し引く率は異なります)。									
特定のご契約者に負担していただく費用		なし	ご契約を解約・減額する場合などに控除する費用です。						
解約控除									
その他の費用									
●年金受取期間中 保険契約関係費(年金管理費)…受取年金額に対して0.4%(円貨で年金を受け取る場合は最大0.35%)※ ＊保険契約関係費(年金管理費)は2021年2月現在の数値であり、将来変更されることがあります。ただし、年金支払開始日以後は、年金受取開始時点の数値が年金受取期間を通じて適用されます。なお、「死亡給付金等の年金払特約」および「年金支払移行特約」を付加した場合の特約年金についても同様の取扱いとなります。 ＊10年保証期間付終身年金の保証期間経過後の受取年金額および死亡時保証金額付終身年金の受取年金額(死亡時保証金額を含まず)に対しては1.4%(円貨の場合は最大1.0%)となります。 ●目標到達時定額円貨建終身保険移行特約(「  」)または「定額終身保険移行特約(移行後通貨指定型)」を付加して終身保険に移行する場合、移行後基本保険金額は、保険契約の維持などに必要な費用および死亡給付金を支払うための費用を控除する前提で算出されます。 ＊上記の費用は、移行日の年齢、性別、経過期間などによって異なるため、これらの具体的な数値や計算方法は表示しておりません。 ●  「保険料円貨入金特約」、「保険料外貨入金特約」などの特約の為替レートは、為替手数料としてTTMとの差額(25銭～50銭)を加味したレートであり、その差額はお客様の負担となります。また、積立利率保証期間の更新時などに指定通貨を変更する場合の為替レートにおいても、変更前の指定通貨および変更後の指定通貨それぞれのTTMとの差額(25銭～50銭)がお客様の負担となります(為替レートは、2021年2月現在の数値であり、将来変更することがあります)。 ＊TTM(対銀電信伝相場値)は、第一フロンティア生命所定の金融機関が公表する値となります。 ●  この他に外貨のお取扱いに必要な費用を負担していただくことがあります。									

●解約返還金額等の計算に用いる市場価格調整率は、つぎの算式により計算されます。

$$\text{市場価格調整率} = 1 - \left[\frac{1 + \text{適用されている積立利率}}{1 + \text{解約返還金計算日の積立利率} + \text{当社の定める率}^{\ast 1}} \right]^{\frac{\text{月数}^{\ast 2}}{12}}$$

※1 外貨建は0.30%、円建は0.20%とします。
 ※2 積立利率保証期間の満了日までの月数(残存月数)に応じて計算されます。

⚠「解約返還金計算日の積立利率」が、「適用されている積立利率」-当社の定める率^{※1}より高い場合、解約返還金額に市場価格調整が与える影響はマイナスになります。

＊くわしくは、「契約締結交付書面(契約概要/注意喚起情報) 兼 商品パンフレット」をお読みください。

諸費用について

●「生涯プレミアムワールド5」にかかわる費用はつぎの合計となります。

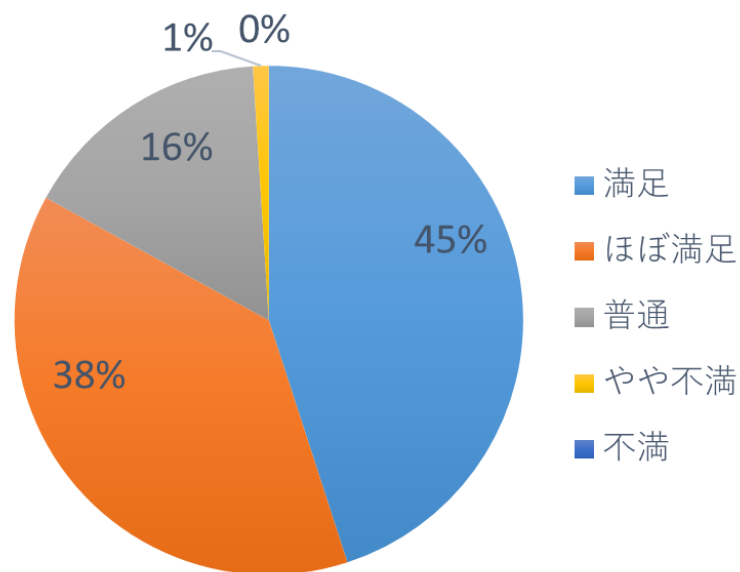
	項目	費用																								
保険期間中	ご契約の維持等に 必要な費用 通貨の換算に 関する費用	積立利率は、「ご契約の維持等に必要費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めています。 為替手数料を別途、ご負担いただくことはありません。 契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じた下記の解約控除率(下表)がかかります。																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th><th>1年未満</th><th>1年以上 2年未満</th><th>2年以上 3年未満</th><th>3年以上 4年未満</th><th>4年以上 5年未満</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td><td>6.0%</td><td>5.4%</td><td>4.8%</td><td>4.2%</td><td>3.6%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th><th>5年以上 6年未満</th><th>6年以上 7年未満</th><th>7年以上 8年未満</th><th>8年以上 9年未満</th><th>9年以上 10年未満</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td><td>3.0%</td><td>2.4%</td><td>1.8%</td><td>1.2%</td><td>0.6%</td></tr> </tbody> </table> ※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。	経過年数	1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 4年未満	4年以上 5年未満	解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%	経過年数	5年以上 6年未満	6年以上 7年未満	7年以上 8年未満	8年以上 9年未満	9年以上 10年未満	解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%
経過年数	1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 4年未満	4年以上 5年未満																					
解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%																					
経過年数	5年以上 6年未満	6年以上 7年未満	7年以上 8年未満	8年以上 9年未満	9年以上 10年未満																					
解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%																					
その他	解約または 減額をした場合に 必要な費用	【参考情報：市場価格調整率の計算方法(解約の場合)】 $\text{市場価格調整率} = 1 - \left[\frac{1 + \text{ご契約に適用されている基準金利}}{1 + \text{解約日に計算される基準金利} + 0.3\%} \right]^{\frac{\text{月数}}{12}}$ ○解約日が積立利率更改日と同日の場合、市場価格調整率はゼロとなります。 ○最終の積立利率更改日以後、市場価格調整率はゼロとなります。よって、基本払戻金額は基本保険金額と同額となります。 ※解約日から直後に到来する積立利率更改日の前日までの月数(1ヵ月未満の端数は切り上げます)に、運用通貨に応じた期間係数を乗じた値。  解約日に計算される基準金利がご契約に適用されている基準金利と同じ場合でも、市場価格調整を適用し計算する過程において、0.3%の調整率を設定しているため、市場価格調整が解約払戻金額に与える影響はマイナスになります。																								
保険料のお払いや保険金等のお受取を外貨で行なう場合	外貨の取扱い に必要な費用	保険料のお払いや保険金等のお受取を外貨で行なう場合、送金手数料、口座引出手数料等の費用が別途必要となる場合があります。また、当該費用は取扱金融機関によって異なります。																								
年金支払移行特約(「  」)、 新選年年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により 年金をお受取になる場合	年金の支払管理 等に必要な費用	年金額に対して1.0%の範囲内で定める率																								

※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT&Dフィナンシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、ご契約時には定めていません。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。

*年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT、D、Fインシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、ご契約時には定められていません。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。

3. 手数料等の明確化（「原則4」）

手数料・費用等の説明に関するお客さまアンケート結果



当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者の**商品に関する手数料・費用等の説明**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**83%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2021年度	46%	36%	16%	1%	1%
2022年度	49%	34%	16%	1%	0%
2023年度	45%	38%	16%	1%	0%

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

4. 重要な情報のわかりやすいご提供（「原則5」「(注1)～(注5)」）

業務運営方針

お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の基本的な利益、損失・その他のリスクや取引条件、お客さまにご負担いただく手数料、およびお客さまのニーズ・ご意向を踏まえたものであると当行が判断した理由等の重要な情報を、適切にわかりやすく説明いたします。

具体的な取組み

- ① 重要な情報が記載され、かつ各金融商品の特性を容易に比較・検討することができる資料（重要情報シートを含む）や、当行ホームページ、タブレット端末を用いたシミュレーションを使用する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ② 複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、「商品概要説明書」等を活用することによりそれぞれの特性をわかりやすく説明するとともに、個別に購入できる場合にはその旨も併せて説明いたします。
- ③ お客さまの投資経験や金融知識等を踏まえるとともに、提供する情報を重要性に応じて区別したうえで、お客さまの投資判断に重要な影響をおよぼす情報（損失・その他のリスク、手数料等）については、特に強調するなど、明確かつ平易で誤解を招くことのないよう情報提供を行ってまいります。
- ④ お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の複雑さに見合った情報提供を行います。単純でリスクの低い金融商品は簡潔な情報提供に努める一方で、複雑またはリスクの高い金融商品は、リスクとリターンの関係といった基本的な構造の他、お客さまが同種の商品内容を比較することが容易となるよう、より丁寧な説明に努めてまいります。

4. 重要な情報のわかりやすいご提供

(「原則5」「(注1)～(注5)」、
「原則6」「(注1)」)

重要な情報のわかりやすいご提供②

■投資信託関連ツール「Wealth Advisors」

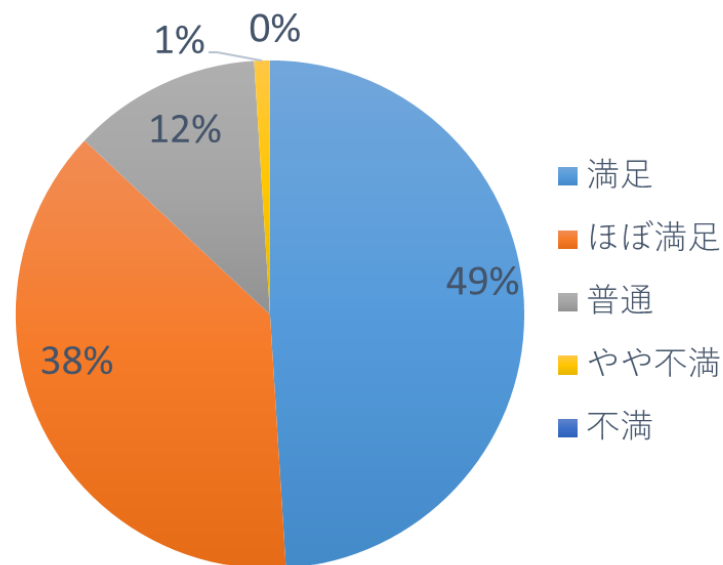
The screenshots display the 'Wealth Advisors' platform. The website interface includes sections for 'REIT', 'US-REIT', and '投資信託' (Investment Trusts). It provides detailed information on various funds, including their performance, risk levels, and investment objectives. The mobile app interface shows a similar dashboard with market data, news, and investment tools, designed for easy access on a smartphone.

■資産運用啓蒙冊子「あおぎんスタートブック」

The 'あおぎんスタートブック' (Aogin Start Book) is a colorful brochure designed to educate customers on investment options. It features a cartoon character and provides detailed information on various investment products and services offered by Aomori Bank. The brochure is divided into sections for different types of investments, including REITs, US-REITs, and investment trusts, and includes a table of contents and a list of featured products.

4. 重要な情報のわかりやすいご提供（「原則5」「(注1)～(注5)」）

金融商品販売の説明に関するお客さまアンケート結果



当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者がお客さまに**分かり易い説明を行っているか**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**87%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2021年度	52%	35%	12%	1%	0%
2022年度	53%	35%	11%	1%	0%
2023年度	49%	38%	12%	1%	0%

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

5. お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)」「(注3)～(注5)」）

業務運営方針

- (1) お客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を適切に把握し、お客さまのご意向を踏まえたうえで、一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めてまいります。
- (2) お客さまへの提案にあたっては、当行が取り扱う各金融商品・サービスについて横断的にその内容や特性、リスク等を十分比較する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- (3) ご契約後もお客さまが安心してご契約を継続できるよう、取引環境の整備・充実に努めてまいります。

具体的な取組み

- ① お客さまがご自身の投資目的やリスク許容度等に応じて適切な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインナップの整備と見直しを随時実施いたします。なお、商品選定時には、商品選定・販売部門とは別の各管理部門による審査プロセスを経て選定いたします。
- ② 特に、複雑またはリスクの高い金融商品、複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、商品特性およびお客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を踏まえたうえで、お客さまにとってふさわしい商品であるか等について慎重に判断し、提案を控えさせていただきます。
- ③ ご高齢のお客さまに対しては、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨、および即日での申込み引受は原則行わず、また申込み手続きの際にはご家族にご同席いただきご理解を求める等、特に慎重かつ適切に対応してまいります。
- ④ 販売開始前の事前研修を適切かつ確実に実施し、新商品・サービスの内容を取扱担当者が確実に理解したうえで、お客さまへの販売・推奨を行うための社内態勢を整備してまいります。
- ⑤ 金融商品およびマーケット等に関する情報等、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、「ご契約後のフォロー活動」や「資産運用に関するセミナー」等を開催いたします。また、投資を初めて行うお客さまなどに対しては、金融商品・サービスに関する基本的な仕組みや特性等の情報提供を積極的に行ってまいります。

※なお、当行および当行グループでは公表日時点におきまして、「金融商品の組成に携わる会社・部門等」を有しておりません。

5. お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」）

お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。

【投資信託】

■新商品の導入状況

カテゴリ	商品名	備考
限定追加型	One円建て債券ファンドⅢ 2023-07	2023年5月取扱い
限定追加型	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2023-07	2023年7月取扱い
限定追加型	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2024-01	2024年1月取扱い

※ 上記の他、銀行合併に伴いみちのく銀行取扱いファンド46本を導入。

■投資信託商品ラインナップ※

カテゴリ	取扱商品数	比率
国内債券	4	3%
国内株式	15	12%
海外債券	32	25%
先進国	18	14%
新興国	9	7%
先進国・新興国	5	4%
海外株式	38	29%
先進国	10	8%
新興国	9	7%
先進国・新興国	19	15%
国内リート	3	2%
海外リート	6	5%
バランス型	29	22%
その他	2	2%
合計	129	100%

※インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1商品として記載。

5. お客様にふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」）

お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。

【保険】

■新商品の導入状況

カテゴリ	商品名	備考
外貨建 終身	ふるはーとロードグローバルⅡ	一時払型
円建 終身	ふるはーとロードプラス	一時払型
外貨建 終身	外貨建・エブリバディプラス	一時払型

■保険商品ラインナップ

カテゴリ		取扱 商品数	比率
一時 払	円建	7	37%
	定額年金	2	11%
	変額年金	0	0%
	定額養老	0	0%
	終身	5	26%
	外貨建	12	63%
	定額年金	2	11%
	変額年金	1	5%
	定額養老	0	0%
	終身	9	47%
合 計		19	100%
平 準 払	年金	3	15%
	終身	4	20%
	医療・がん	8	40%
	定期・終身保障	5	25%
	合 計	20	100%

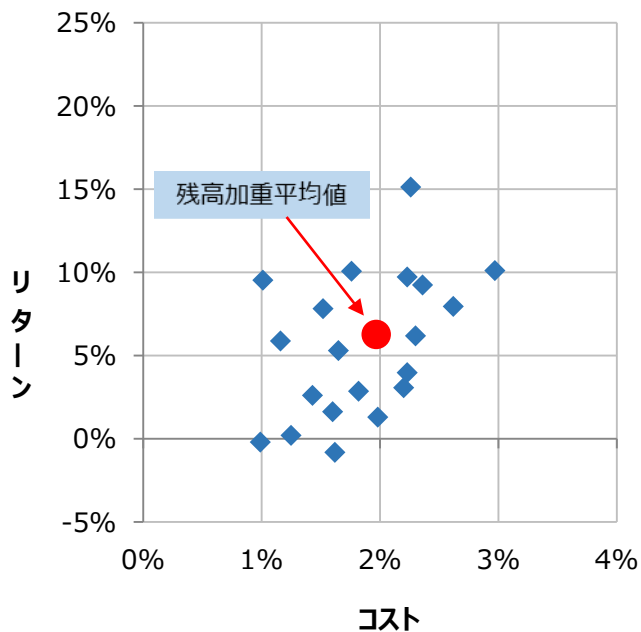
5. お客様にふさわしいサービスのご提供

（「原則6」「(注1)、(注3) ～ (注5)」）

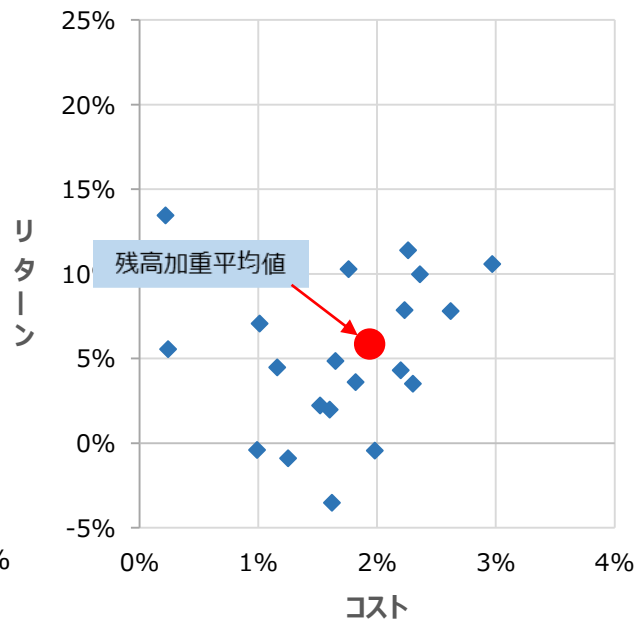
お客様にふさわしいサービスのご提供①

■ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通KPI】

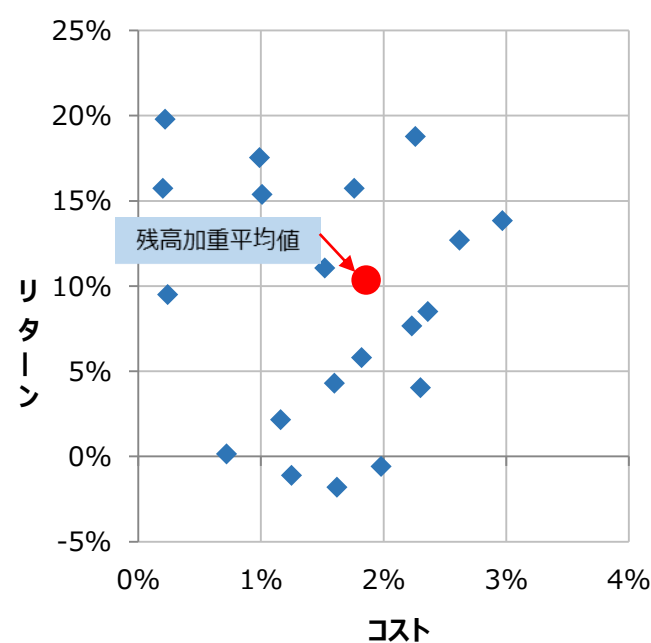
2022年3月末



2023年3月末



2024年3月末

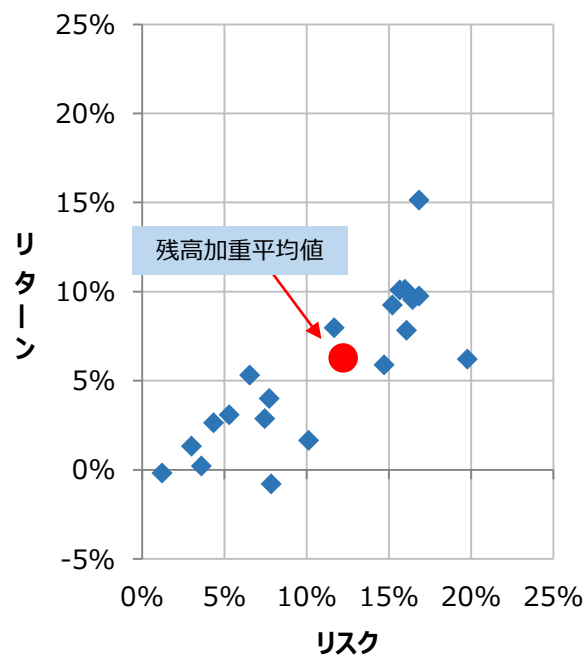


5. お客様にふさわしいサービスのご提供

お客様にふさわしいサービスのご提供②

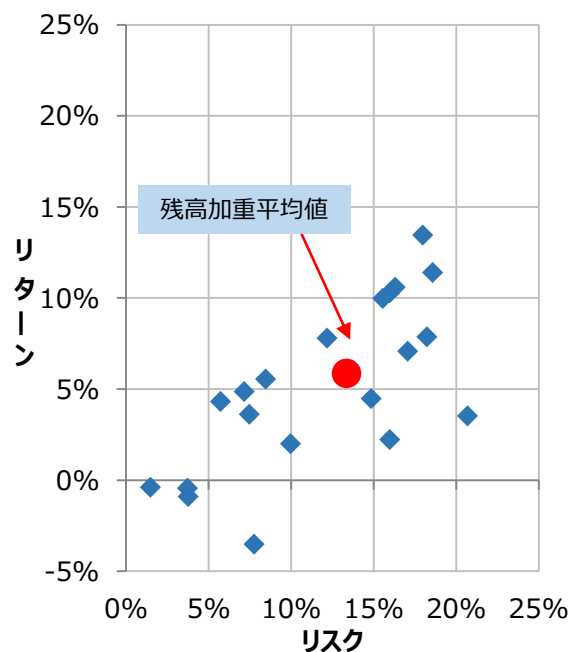
■ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン【共通KPI】

2022年3月末



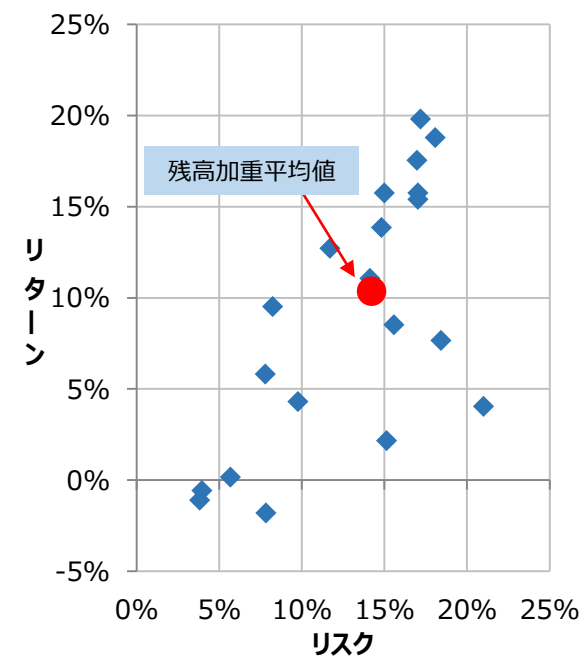
	リスク	リターン
残高加重平均値	12.22%	6.27%

2023年3月末



	リスク	リターン
残高加重平均値	13.36%	5.85%

2024年3月末



	リスク	リターン
残高加重平均値	14.22%	10.35%

5. お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」）

お客さまにふさわしいサービスのご提供③

■ 投資信託預り残高上位20銘柄

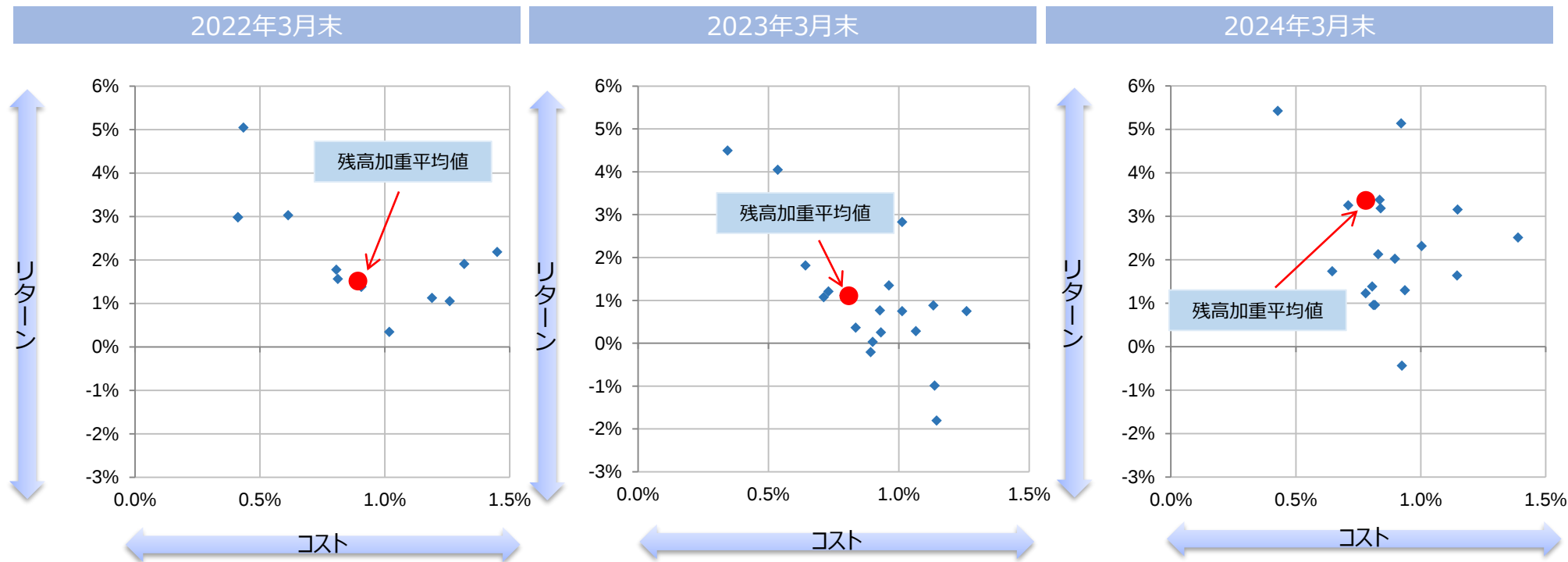
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	次世代米国代表株ファンド	2.26%	18.07%	18.78%
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.36%	15.57%	8.52%
3	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	14.82%	13.85%
4	新光US-REITオープン	2.23%	18.42%	7.66%
5	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	1.60%	9.77%	4.30%
6	ひふみプラス	1.52%	14.13%	11.06%
7	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.30%	21.00%	4.04%
8	投資のソムリエ	1.98%	3.95%	▲0.58%
9	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.76%	15.00%	15.74%
10	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.62%	11.71%	12.71%
11	つみたて先進国株式	0.22%	17.18%	19.81%
12	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	16.97%	17.54%
13	つみたて4資産均等バランス（再投資口）	0.24%	8.24%	9.51%
14	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.82%	7.79%	5.81%
15	ゴールドマン・サックス社債／国際分散投資戦略ファンド2018-09	0.72%	5.67%	0.16%
16	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16%	15.12%	2.16%
17	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	17.02%	15.75%
18	ストックインデックスファンド225	1.01%	17.02%	15.39%
19	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25%	3.81%	▲1.10%
20	トレンド・アロケーション・オープン	1.62%	7.82%	▲1.80%

※2024年3月末時点で設定後5年以上の投資信託が対象

5. お客様にふさわしいサービスのご提供

お客様にふさわしいサービスのご提供④

■ 外貨建保険残高※上位20銘柄のコスト・リターン 【共通KPI】 ※外貨建保険のうち、基準日に保険契約から60ヶ月以上経過した契約



残高加重 平均値	コスト	リターン
	0.89%	1.51%

残高加重 平均値	コスト	リターン
	0.81%	1.10%

残高加重 平均値	コスト	リターン
	0.78%	3.36%

5. お客さまにふさわしいサービスのご提供

（「原則6」「(注1)、(注3) ～ (注5)」）

お客さまにふさわしいサービスのご提供⑤

■ 外貨建保険残高※上位20銘柄のコスト・リターン 【共通KPI】 ※外貨建保険のうち、基準日に保険契約から60ヶ月以上経過した契約

2022年3月末			2023年3月末			2024年3月末		
銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン
1 プレミアレシーブ（外貨建）	0.81%	1.78%	1 プレミアレシーブ（外貨建）	0.73%	1.21%	1 プレミアレシーブ（外貨建）	0.71%	3.25%
2 プレミアジャンプ	1.02%	0.34%	2 ロングドリームGOLD	0.79%	1.12%	2 ロングドリームGOLD2	1.07%	6.56%
3 プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.19%	1.12%	3 プレミアジャンプ	0.90%	0.03%	3 プレミアプレゼント	0.84%	3.38%
4 ファイブ・ステップUS	0.61%	3.03%	4 ファイブ・ステップUS	0.54%	4.04%	4 ロングドリームGOLD	0.78%	1.23%
5 プレミアカレンシー・プラス	0.81%	1.56%	5 プレミアカレンシー・プラス2	0.96%	1.35%	5 夢のプレゼント	0.62%	6.47%
6 ロングドリームGOLD	0.91%	1.38%	6 生プレワールド4	0.89%	▲0.21%	6 プレミアカレンシー・プラス2	0.83%	2.13%
7 プレミアジャンプ・終身（外貨建）	1.26%	1.05%	7 プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.01%	0.75%	7 プレミアジャンプ	0.81%	1.38%
8 プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.32%	1.91%	8 未来につなげる終身保険	1.26%	0.75%	8 ファイブ・ステップUS	0.43%	5.43%
9 プレミアジャンプ2・終身（外貨建）	0.41%	2.98%	9 プレミアプレゼント	0.93%	0.76%	9 生プレワールド4	0.81%	0.96%
10 生プレワールド3	0.91%	1.38%	10 プレミアカレンシー・プラス	0.71%	1.07%	10 プレミアストーリー2	0.84%	3.18%
11 デュアルドリーム	1.45%	2.18%	11 夢のプレゼント	0.64%	1.81%	11 未来につなげる終身保険	1.15%	3.15%
12 プレミアカレンシー（米ドル・ユーロ・豪ドル）	0.43%	5.04%	12 プレミアジャンプ・終身（外貨建）	1.07%	0.28%	12 プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.90%	2.02%
13 ロングドリームプラス	0.41%	2.98%	13 プレミアジャンプ2・終身（外貨建）	1.15%	▲1.80%	13 プレミアカレンシー・プラス	0.64%	1.74%
加重平均	0.89%	1.51%	14 デュアルドリーム	0.83%	0.36%	14 ふるはーとJロードグローバル	0.92%	5.14%
			15 生プレワールド3	0.93%	0.25%	15 プレミアベスト	1.00%	2.31%
			16 プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.13%	0.88%	16 プレミアジャンプ2・終身（外貨建）	0.92%	-0.44%
			17 プレミアベスト	1.14%	▲0.99%	17 プレミアジャンプ・終身（外貨建）	0.94%	1.30%
			18 ふるはーとJロードグローバル	1.01%	2.82%	18 生プレワールド3	0.82%	0.96%
			19 プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	1.80%	0.52%	19 プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	1.15%	1.64%
			20 プレミアカレンシー（外貨建）	0.34%	4.50%	20 デュアルドリーム	1.39%	2.51%
			加重平均	0.81%	1.10%	加重平均	0.78%	3.36%

5. お客様にふさわしいサービスのご提供 (「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」)

お客様にふさわしいサービスのご提供⑤

■「あおぎんスタートブック」「HP」による世代ごとの資産運用啓蒙

【あおぎんスタートブック】



【HP】



■「Wealth Advisors」によるライフプランシミュレーション

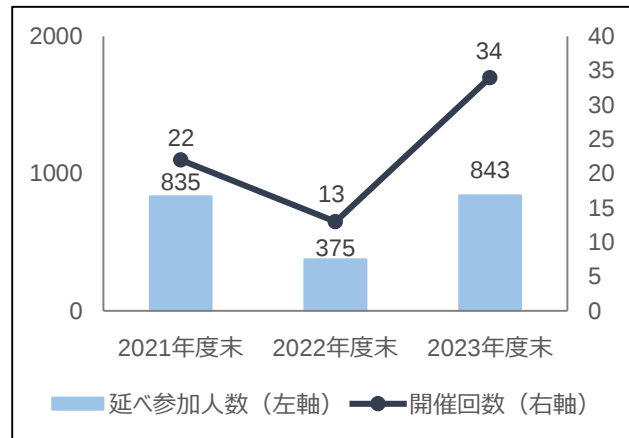


5. お客様にふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」）

お客様向けセミナー

金融商品情報やマーケット情報など、お客様が資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、お客様向けセミナーを継続的に開催しております。対面でのセミナーと併せて、非対面でのWEBセミナーを実施いたしました。

■ 2023年度お客様向け資産運用セミナー開催状況



セミナー名	開催月	講師
『積立投資のヒント』	7月	野村アセットマネジメント
『新NISA制度を分かりやすく解説！』		
『成長が期待されるスポーツ・健康関連産業』	9月	ニッセイアセットマネジメント
『市場環境の見通しと新NISAの活用について』	10月	日興アセットマネジメント
『職域セミナー』	毎月	営業店担当者 ウェルスマネジメントチーム

5. お客様にふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)」、「(注3) ～ (注5)」）

ご契約後のアフターフォロー

運用商品をご購入のすべてのお客様に対し、随時フォローアップを行っています。また、相場が急変したときはもちろんのこと、半年ごとにも一定の基準を設け、お持ちいただいている商品の状況やその内容をご確認いただき、お客様の不安や不満の解消に努めています。

■投資信託

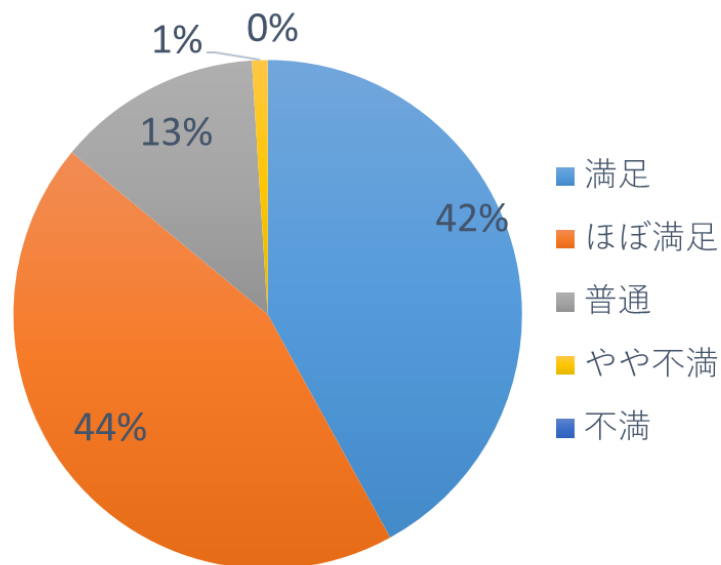
基準項目	2023年上期実施率	2023年下期実施率
① 70歳以上かつ評価額1百万円以上	100.0%	99.1%
② 評価額3百万円以上かつ評価損益率▲10%以上	100.0%	98.4%
③ 80歳以上の株式投資信託保有者	100.0%	99.0%

■生命保険

基準項目	2023年通期実施率
① 外貨建一時払保険、一時払変額保険契約のお客様	99.8%
② 保険満期時に当行外貨預金口座に預入れしたお客様	

5. お客様にふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)、(注3)～(注5)」）

金融商品販売のご提案に関するお客様アンケート結果



当行の金融商品をご購入いただいたお客様に、販売担当者のニーズに合った提案を行っているかに対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**86%**のお客様に満足いただき、概ね良好な結果となりました。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2021年度	45%	42%	12%	1%	0%
2022年度	49%	38%	12%	1%	0%
2023年度	42%	44%	13%	1%	0%

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

業務運営方針

「お客さま本位の業務運営」を浸透させ確実に実践するため、従業員への適切な動機づけに繋がるよう考慮された業績評価体系の整備、および取扱担当者に対する教育・研修の充実を図るとともに、実効性を高めるための適切なガバナンス体制の構築に努めてまいります。

具体的な取組み

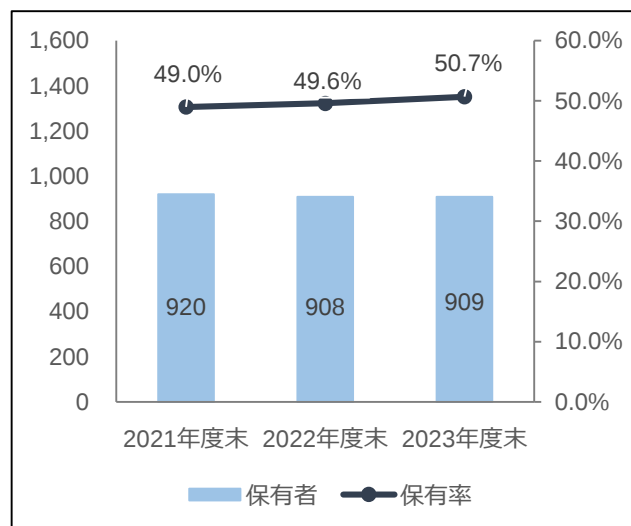
- ① 金融商品・サービスの取扱担当者に対しては、公的資格（FP技能士等）の取得支援や、行内資格者の育成、行内研修等を通じてお客さまの資産形成支援に必要な知識・スキルの向上を図るとともに、臨店指導や本部モニタリング等を通じて理解状況の把握に努めてまいります。
- ② お客さまからいただいたご意見・ご要望等につきましては、その発生原因等とともに、外部評価等によりお客さまのニーズを的確に把握し、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう適宜検証いたします。
- ③ 本方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度ごとに実績をとりまとめ、行内全体で情報を共有するとともに各会議体にて改善策の検討を行う等、ガバナンス体制の整備を適切に行ってまいります。

6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

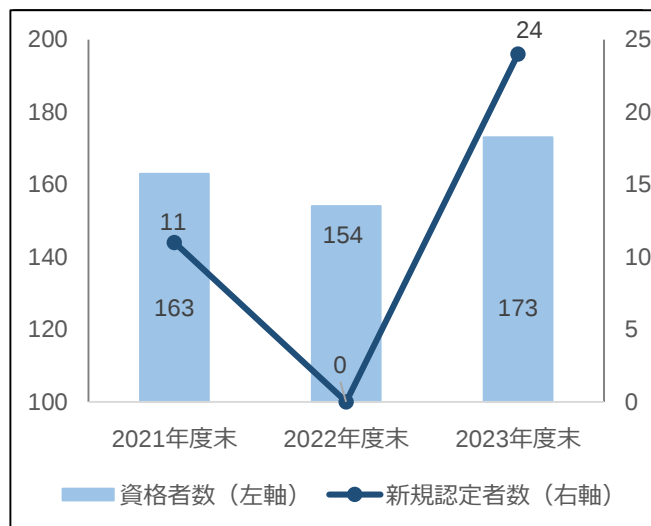
各種資格の取得状況

資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取り組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーカウンセラー」の育成に努めております。2022年度の「マネーカウンセラー」認定は、2023年度に行っております（2022年度新規認定者数：12名、2023年度新規認定者数：24名）。公的資格の取得率については、一定水準を確保しております。

■FP資格（2級以上）保有者の推移



■行内資格者「マネーカウンセラー」の推移



6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

説明・募集態勢の適切な管理

お客さまから頂いたご要望・苦情等につきましては、その発生原因等を踏まえ、お客さまのニーズを的確に把握するとともに、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう、行内に設置した「委員会」等におきまして、適宜検証を行っております。
また、お客さま満足度の向上を図るため、営業店職員の窓口対応や電話対応等の接遇状況について、外部機関によるモニター調査を年度ごとに実施し、不断の改善に努めております。

■お客さまからのご要望・苦情等発生件数

区 分	2021年度	2022年度	2023年度
全 体	228	597	519
うち金融商品関連	20	12	18

方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度毎に実績を取りまとめ、行内に設置した「委員会」や「経営会議」「取締役会」等におきまして情報を共有するとともに、改善策等の検討を行っております。

■「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」実践に向けたガバナンス体制

