

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2021年度

2022年6月30日

 ごうぎん

- 山陰合同銀行は、預り資産業務におけるお客さま本位の業務運営を強化するため、2017年6月に「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」を策定・公表しました。
- 本方針のもと、お客さま本位の取組を実践し浸透・定着させていくことで、お客さまから信頼され、末永くお取引いただけるよう日々努めてまいります。
- また、取組状況をご確認いただくための指標を定期的に公表するとともに、活動の推進・拡充等にあわせ随時見直してまいります。

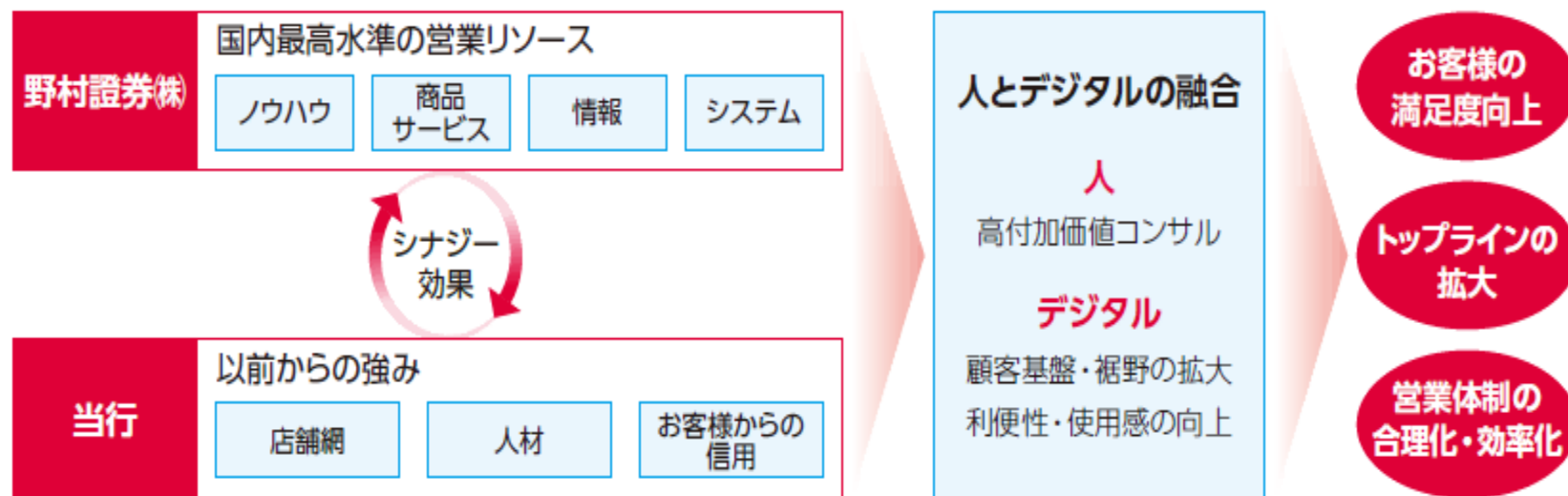
取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「2. お客さま本位のコンサルティング」「4. お客さま本位の商品ラインアップと販売」

野村證券(株)との提携を最大限に生かし、業界トップ水準のサービスを提供します

野村證券(株)との業務提携により、山陰においても全国トップ水準のサービスを幅広いラインアップから提供できるようになりました。

また、2022年2月には雲南支店・大田支店・益田支店の店内にコンサルティングプラザを新設し、既存の松江・出雲・浜田・米子・倉吉・鳥取のコンサルティングプラザとあわせた9つのコンサルティングプラザで山陰両県内をカバーする体制としました。これにより、山陰両県内全域において、従来は取り扱えなかった株式や事業債を含む充実した商品・サービスをご提供できるようになりました。

今後はこれまで以上に、お客さまの属性やライフステージに応じて、それぞれに最適なプランをご提案してまいります。



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

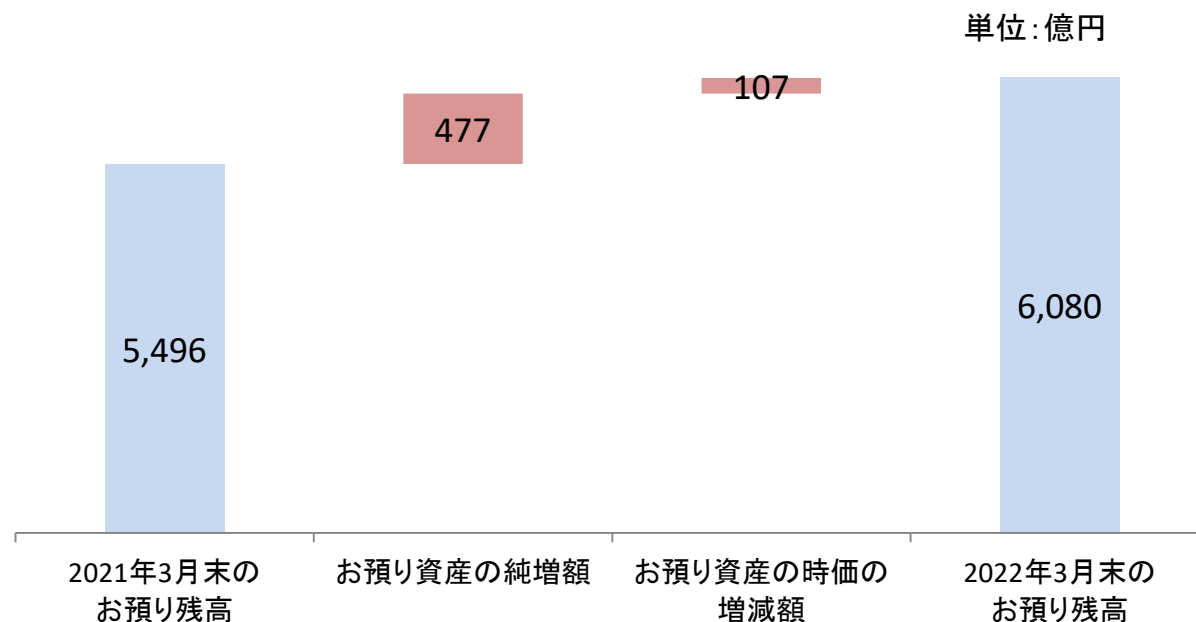
・原則2【顧客の最善の利益の追求】・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「5. お客さま本位の態勢整備」

お預り資産の状況

長期・安定的な資産形成の実現につながるご提案により、お客さまの最善の利益の実現を目指しております。

①野村証券(株)金融商品仲介口座の残高推移



- 野村証券(株)を委託元とする金融商品仲介業務でのお預り残高は前年対比で584億円増加しました。うち477億円はお客さまから新たに預けていただいた資金（含む他社からの商品移管）による純増（流入と流出の差額）です。純増のうち221億円はファンドラップの純増であり、お客さまの保守的な運用ニーズにもお応えしております。
- 業績評価体系において、預り資産残高の継続的な積み上げを重視する取組を実施し、投資機会の提供を通じてお客さまの最善の利益の実現を目指します。

取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「2. お客さま本位のコンサルティング」

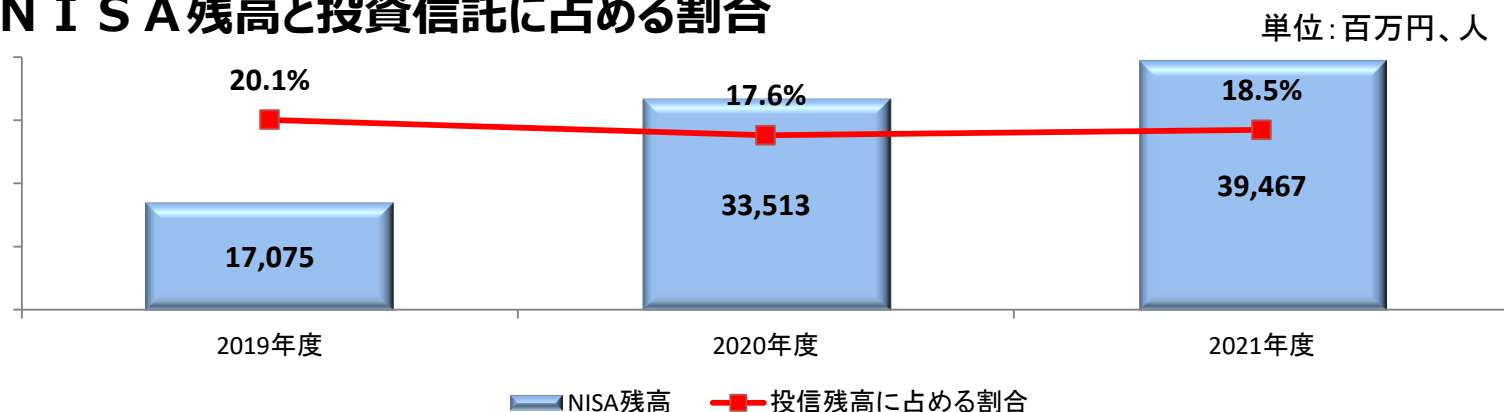
お預り資産の状況

2019年度はごうぎん証券との合算、2020年度以降は野村證券(株)との包括的業務提携に基づく同社の金融商品仲介取扱分の実績を掲載しております。

②投資信託残高と契約者数の推移



③NISA残高と投資信託に占める割合



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則2【顧客の最善の利益の追求】・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

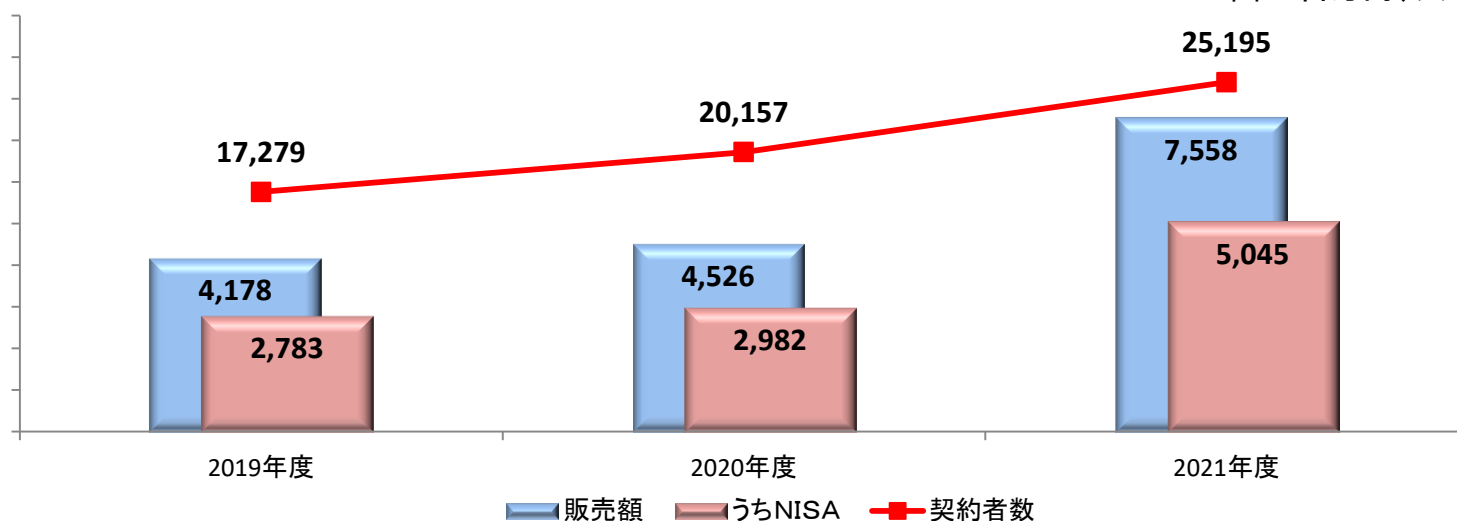
取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「2. お客さま本位のコンサルティング」

お預り資産の状況

2019年度はごうぎん証券との合算、2020年度以降は野村證券(株)との包括的業務提携に基づく同社の金融商品仲介取扱分の実績を掲載しております。

④ 投信積立販売額および契約者数

単位：百万円、人



- 中長期的な資産形成の観点から、「ドル・コスト平均法」を用いた投信積立をご提案することにより、販売額・契約者数とも着実に増加しております。2022年3月末時点の契約者のうち、約41%のお客さまに「つみたてNISA」をご利用いただいております。
- 職場つみたてNISA契約企業数も累計で188先となり、契約企業の従業員の皆様の資産形成サポート・福利厚生にご活用いただいております。

※職場つみたてNISA・・・契約企業の従業員が「つみたてNISA」を給与天引きで利用できる制度

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則2【顧客の最善の利益の追求】・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「5. お客さま本位の態勢整備」

お客さま本位の徹底のための取組

【具体的な取組内容】

- ① 当行は基本規程として倫理綱領等を定め、役職員一人ひとりが、地域に根ざした金融機関の役割を十分に認識し、お客さま本位の行動を実践します。そのために、全行職員対象の「倫理の日」統一研修により、倫理観の向上およびコンプライアンス浸透の取組を行っております。
- ② 当行はお客さま本位を表明したCS宣言の採択や定期的を実施する倫理意識調査（モラル・サーベイ）等を通じて、お客さま本位の基本姿勢の定着を図っております。

ごうぎんのCS宣言

私たちは、お客さまのお役に立ちます。

私たちは、お客さまへの感謝の気持ちを忘れません。

私たちは、お客さまを笑顔でお迎えします。

- ③ GOODビジネス共有会等、コンサルティングプラザ内で様々な研修・勉強会を実施し、コンサルティングの質を高める取組を実施しております。

GOODビジネス共有会の主なテーマ

資産設計ツールの活用、丁寧で配慮のあるフォロー、事前準備

全資産アプローチによる投資一任や保険の提案

取組方針 「1. お客さま本位の徹底」「5. お客さま本位の態勢整備」

お客さま本位の徹底のための取組

【具体的な取組内容】

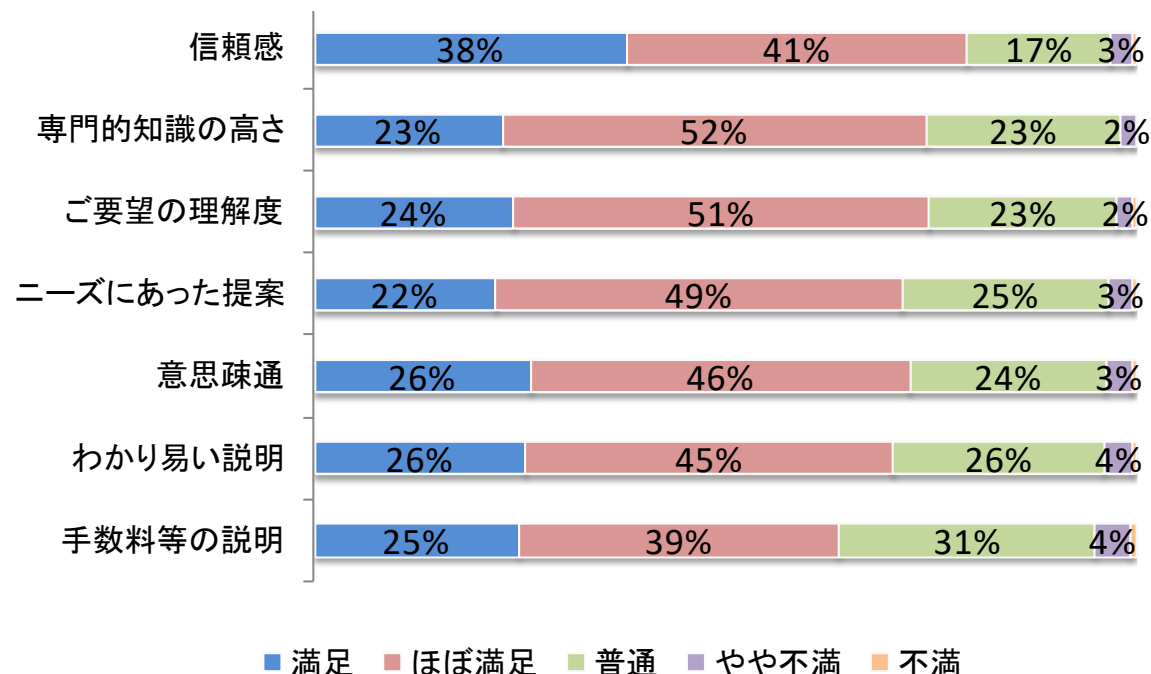
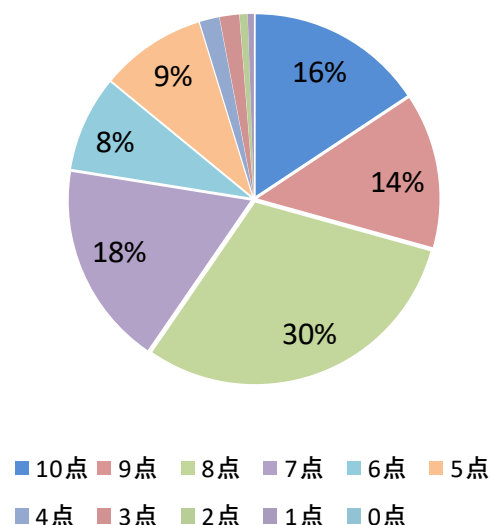
④ お客さまアンケートの結果

アンケート実施内容

実施対象：2021年10月以降に金融商品仲介業務での購入取引または
保険契約の申込を対面で行ったお客さまのうち約5,000名

回答割合：37%

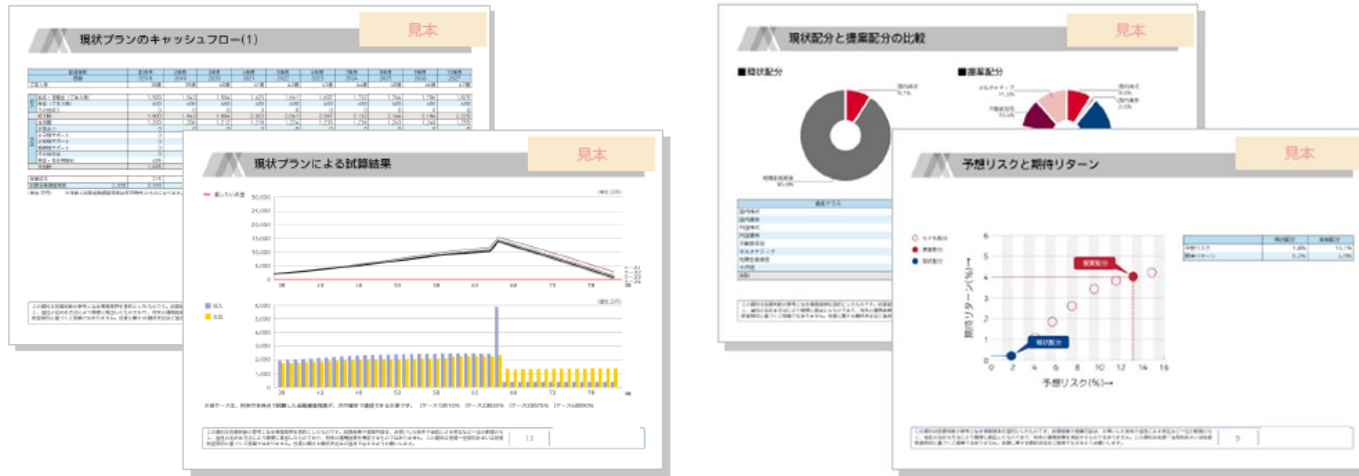
満足度（最高10点）



- お客さまからの評価を今後のサービス向上に活かすことを目的として、お客さまアンケートを定期的実施しています。
- 相対的に満足度が低い項目の改善を図り、お客さまの声を業務に反映させてまいります。

取組方針「2. お客さま本位のコンサルティング」

お客さまに応じた対応



※ 山陰合同銀行は所属証券会社を野村證券(株)とする金融商品仲介を行っており、野村證券(株)において作成した資料・広告等をご提供しております。

- ・ ライフプランをお客さまと一緒にシミュレーションすることができる「資産設計ツール」を使用することで、「ライフプラン」「資産配分シミュレーション」「相続シミュレーション」等、様々な切り口のコンサルティングを行っております。

ご高齢のお客さまへの対応

2021年3月に日本金融ジェロントロジー協会に加入し、同協会の知見を活用しながら、加齢による身体的・心理的变化を理解し、お客さまに配慮した対応向上に努めています。

ご高齢のお客さまにご提案を行う際は、提案前にご本人の理解状況の確認を行った上で、原則ご家族の同席をお願いし、複数回の面談を実施しております。

モニタリング

月次開催の顧客管理委員会で、適切にご提案が行われていることを検証しています。

取組方針「2. お客さま本位のコンサルティング」

セミナーの開催

コロナ禍の中、工夫を重ね、お客さま向けのセミナーを開催しております。主なものをご紹介します。

学生向け経済基礎セミナーを3回シリーズで開催



1回目：「ガイダンス・経済情報事始め」

2回目：「株式について」

3回目：「ライフプランについて」

・セミナーを受講した学生の感想

「大企業の成長戦略の話が興味深かった。自分が将来困らないためにも、経済の勉強をしようと思った。」

「金融のプロから経済の話を聞ける貴重な時間だった。金融や経済に興味を持ったので、さらに知識を身につけてこれからの生活にいかしていきたい。」

職場つみたてNISA従業員向けセミナーを各地で開催

お取引企業に職場つみたてNISAの導入提案を行っており、導入に際しては従業員向けセミナーを開催し説明を行います。2021年度の職場つみたてNISA導入は155先にのびります。今後も従業員の皆様の資産形成のサポートを行ってまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

取組方針「4. お客さま本位の商品ラインアップと販売」

取扱商品ラインアップ

【投資信託】

金融商品仲介業務における包括的業務提携先である野村證券(株)の豊富なラインアップを取り扱うことにより、お客さまの高度な運用ニーズにもお応えしてまいります。

【保険】

お客さまの目的に合った保険商品をお選びいただけるよう、「のこす」「ふやす」「わたす」「そなえる」のニーズに対応した幅広い商品をご用意しています。保障性の保険商品も幅広く取り揃えており、お客さまのライフプランに合わせた保険選びをお手伝いしています。

一時払保険

一時払保険		取扱商品数	割合
円建		12	43%
	定額年金	4	14%
	定額終身	6	21%
	がん保険	1	4%
	医療保険	1	4%
外貨建		16	57%
	定額年金	4	14%
	定額終身	12	43%
合計		28	100%

※平準払保険の全期前納タイプを含む

平準払保険

平準払保険	取扱商品数	割合
年金保険	2	5%
終身保険	7	17%
定期保険	3	7%
収入保障保険	5	12%
特定疾病保障保険	3	7%
医療保険	16	38%
がん保険	4	10%
認知症保険	1	2%
こども保険	1	2%
合計	42	100%

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

取組方針「4. お客さま本位の商品ラインアップと販売」「5. お客さま本位の態勢整備」

販売額上位商品（上段：投資信託、下段：一時払保険）

銘柄名		運用会社	投資対象
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バーンスタイン	海外株式
2	野村インデックスファンド・日経225	野村アセットマネジメント	国内株式
3	ベイリー・ギフォード インパクト投資ファンド	三菱UFJ国際投信	海外株式
4	フィデリティ・世界割安成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	フィデリティ投信	内外株式
5	ティー・ロウ・プライス 米国割安優良株式B(為替ヘッジなし)	ティー・ロウ・プライス・ジャパン	海外株式
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース	アライアンス・バーンスタイン	海外株式
7	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	アライアンス・バーンスタイン	海外株式
8	ティー・ロウ・プライス世界厳選成長株B資産成長・ヘッジなし	ティー・ロウ・プライス・ジャパン	内外株式
9	のむらッパ・ファンド(普通型)	野村アセットマネジメント	バランス
10	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	内外株式

- 特定の商品・サービスに販売が集中していないかなど定期的なモニタリングを実施しております。
- 販売上位商品のうち毎月分配型の投資信託の商品数
 2021年度 2商品
 2020年度 3商品
 2019年度 4商品
- 利益相反取引に関しては「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないように対象取引を管理しております。また、業績評価体系において、預り資産残高の積み上げを重要な取組とし、特定の商品・サービスに販売が偏らない仕組みを整備しております。

商品名		保険会社	通貨	種類
1	はじめての介護	ニッセイ・ウェルス生命	外貨	定額終身
2	やさしさ、つながり2	三井住友海上プライマリー生命	外貨(*)	定額終身
3	プレミアストーリー3	第一フロンティア生命	外貨(*)	定額終身
4	ふるはーとJロードプラス	住友生命	円貨	定額終身
5	プレミアプレゼント2	第一フロンティア生命	外貨(*)	定額終身
6	生涯プレミアムワールド5	T&Dフィナンシャル生命	外貨	定額終身
7	悠々時間アドバンス	ニッセイ・ウェルス生命	外貨(*)	定額年金
8	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	外貨(*)	定額年金
9	サニーガーデンEX	メットライフ生命	外貨	定額終身
10	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	外貨	定額終身

(*)円貨の選択も可能な商品

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

- ・原則3【利益相反の適切な管理】
- ・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】
- ・原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に該当

取組方針「5. お客さま本位の態勢整備」

教育態勢の充実

コンサルティングプラザで実施する主な勉強会の実施内容

エクイティマーケット勉強会	月 2 回定例開催
コンプライアンス・アワー	月 1 回定例開催
コンサルティングツール勉強会	随時開催



F P 資格取得者数

※準職員・パート職員を含む、F P 3 級以上取得者

2019年度	1,582人	2020年度	1,583人	2021年度	1,542人
--------	--------	--------	--------	--------	--------

- ・ 行員の知識・スキル向上を目的として、野村證券(株)と連携しながら勉強会を行っております。
- ・ お客さまへより満足度の高いご提案を行うため、今後も各種勉強会の開催や資格取得に向けた取組を行ってまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】・原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に該当

お客さまのリターンに関する指標について【共通KPI】

お客さまにご購入いただいた投資信託等のリターンの状況として、下記の5つの指標をお示します。

- 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン
- 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン
- 投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率
- 外貨建保険の預り資産残高上位20商品のコスト・リターン
- 外貨建保険の運用損益別お客さま比率

指標の説明

投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン・リスク・リターン・・・2020年、2021年、2022年の順に記載しております。

- 対象銘柄：各年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」
- コスト・リターンは銘柄毎および残高加重平均のコストとリターンの関係を示したものです。
- リスク・リターンは銘柄毎および残高加重平均のリスクとリターンの関係を示したものです。
- 2021年3月末以降は野村證券(株)の金融商品仲介取扱分の実績を掲載しております。

投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率（個人のお客さまが対象です）

- 各年3月末時点の総合損益を、同時点の評価金額で除して算出した各損益率の分布です。
- 2021年3月末以降は野村證券(株)の金融商品仲介取扱分の実績を掲載しております。

外貨建保険の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン

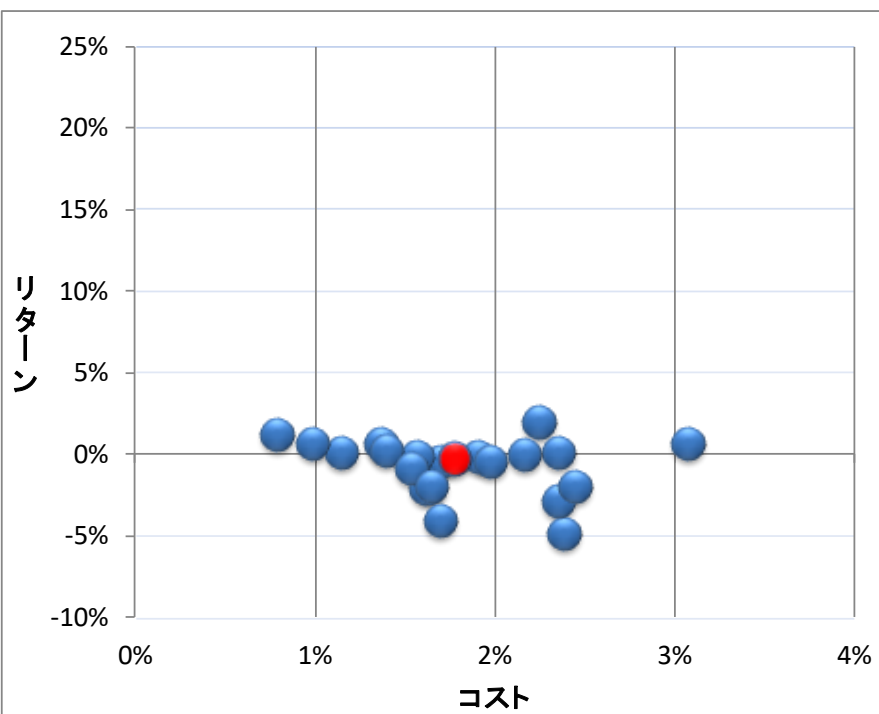
- 対象銘柄：2022年3月末時点における契約開始後5年以上の「預り残高上位20商品」
- コスト・リターンは銘柄毎および残高加重平均のコストとリターンの関係を示したものです。
- 各契約のコスト率は保険会社が支払う代理店手数料のうち新契約手数料率を基準日までの契約期間（月単位）で除したものと年間の継続手数料率を使用し算出し、同コスト率を、各契約の契約時点の円換算一時払保険料で除したものです。
- 各契約のリターンは（基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額－契約時点の一時払保険料）÷（契約時点の一時払保険料）を年率換算したものです。
- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死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。また、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。

外貨建保険の運用損益別お客さま比率（個人のお客さまが対象です）

- 2022年3月末時点の総合損益を、同時点の評価金額で除して算出した各損益率の分布です。

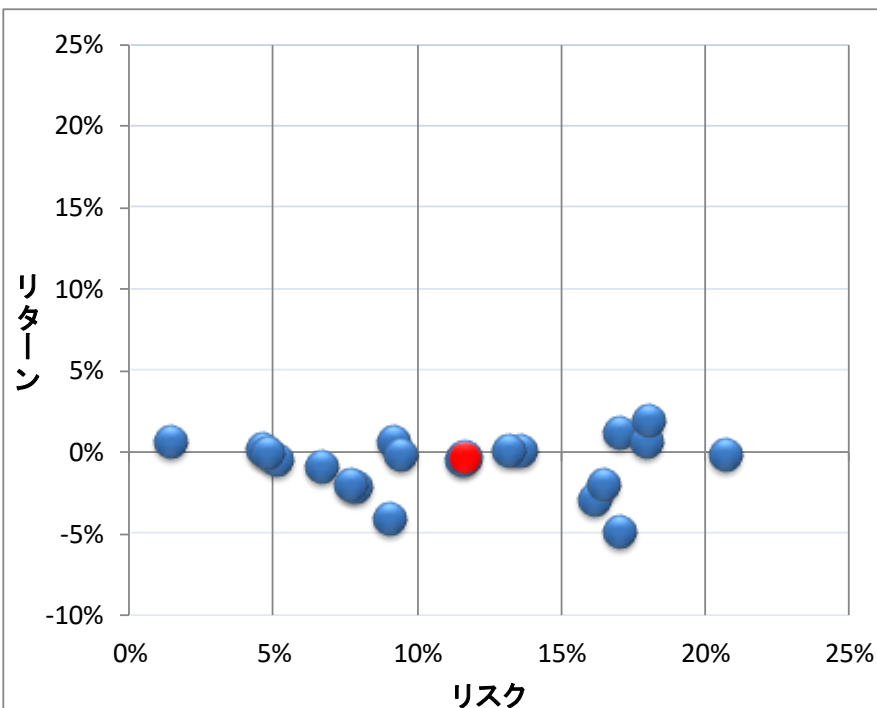
【共通KPI】投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

2020年3月末 コスト・リターン



残高加重平均値 ●	コスト	リターン
	1.77%	-0.31%

2020年3月末 リスク・リターン

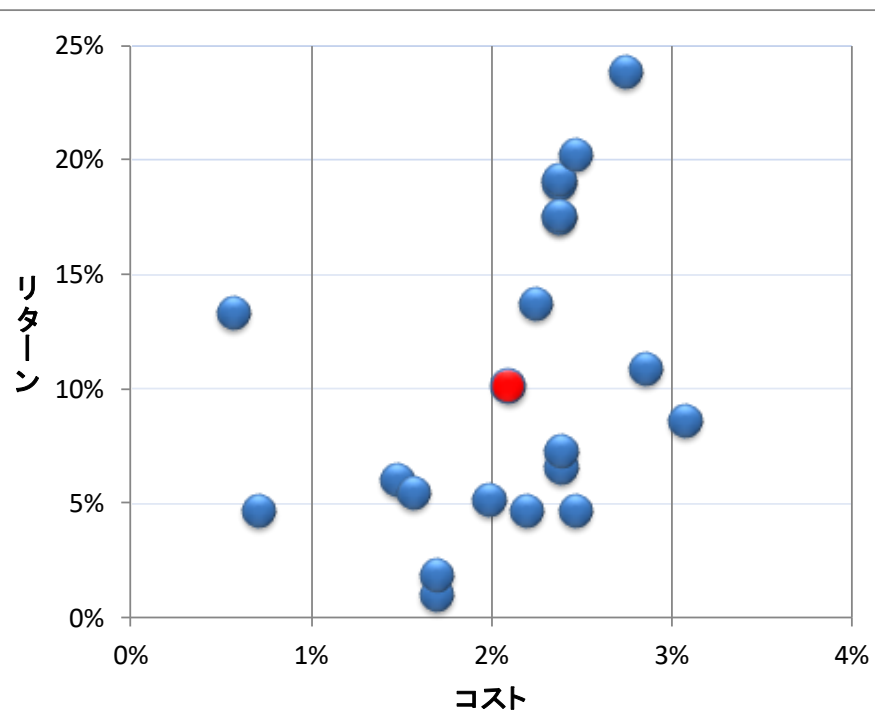


残高加重平均値 ●	リスク	リターン
	11.65%	-0.31%

- 対象銘柄：各年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」
- コスト：販売手数料（税込）の1/5と信託報酬率（税込）の合計値
- リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算） 騰落率算出に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額
- リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

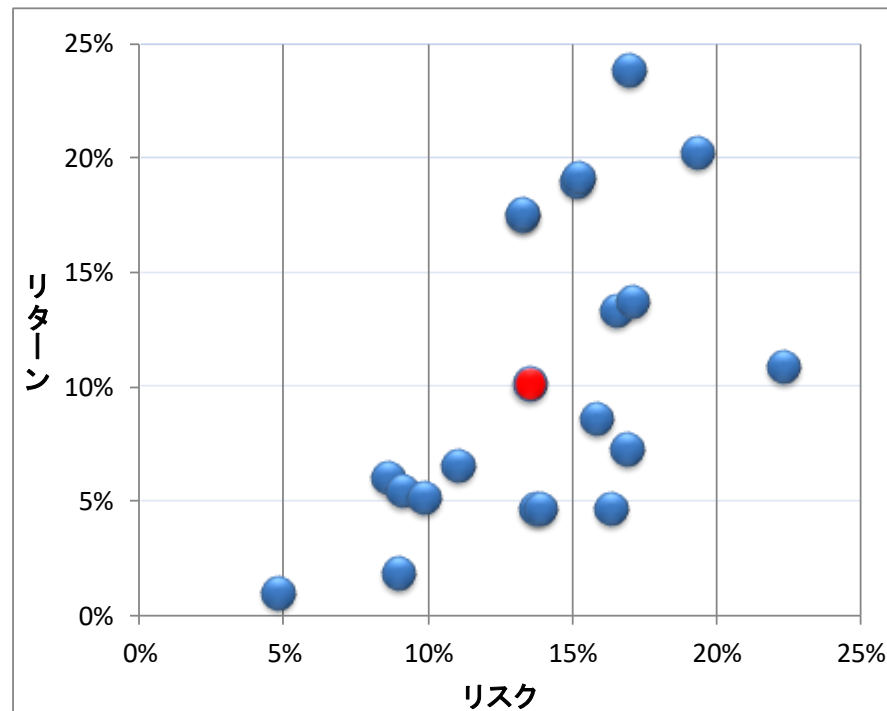
【共通KPI】投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

2021年3月末 コスト・リターン



残高加重平均値 ●	コスト	リターン
	2.09%	10.15%

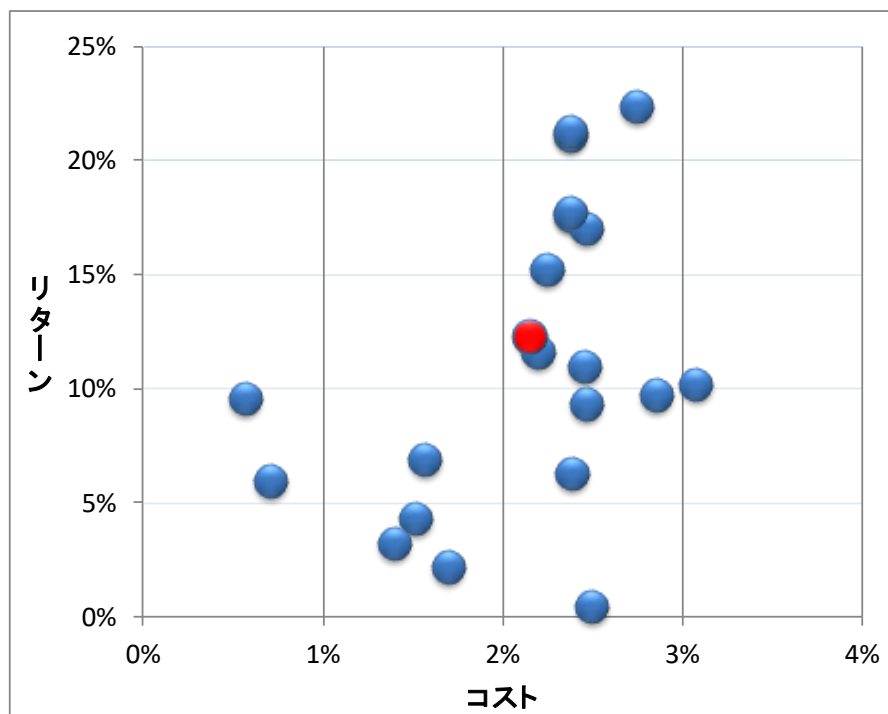
2021年3月末 リスク・リターン



残高加重平均値 ●	リスク	リターン
	13.50%	10.15%

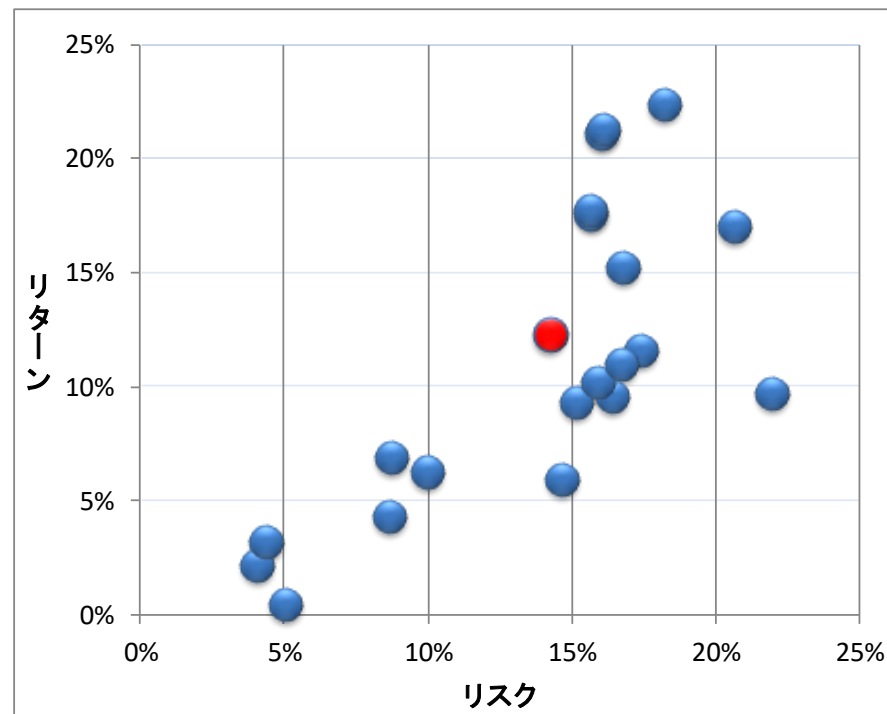
【共通KPI】投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

2022年3月末 コスト・リターン



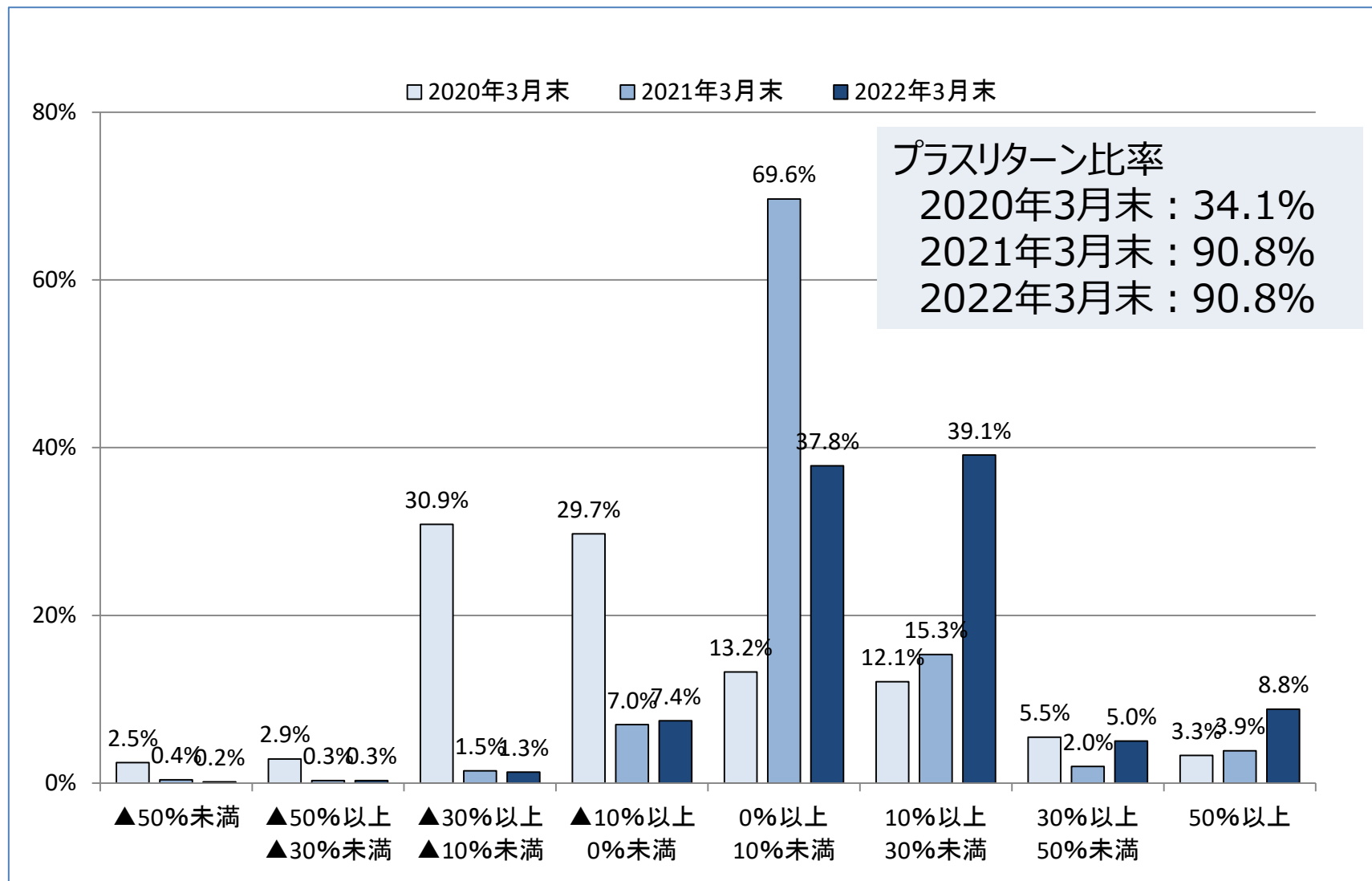
残高加重平均値 ●	コスト	リターン
	2.15%	12.28%

2022年3月末 リスク・リターン

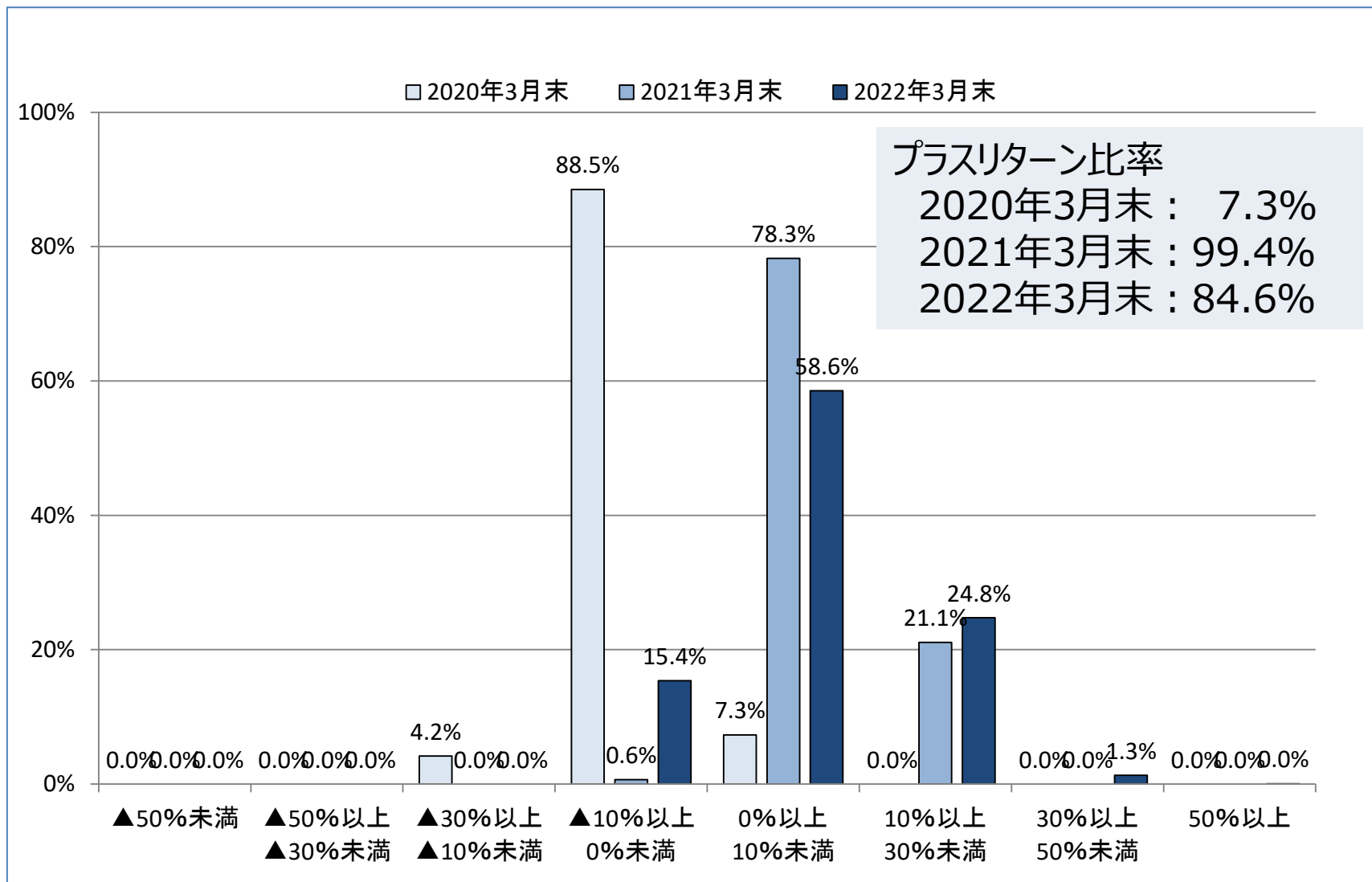


残高加重平均値 ●	リスク	リターン
	14.23%	12.28%

【共通KPI】投資信託の運用損益別お客さま比率



【共通KPI】ファンドラップの運用損益別お客さま比率



【共通KPI】投資信託の預り残高上位20銘柄

No	銘柄名	コスト	リターン	リスク
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.39%	21.09%	16.06%
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	9.25%	15.22%
3	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.53%	4.26%	8.69%
4	のむらップ・ファンド(普通型)	1.57%	6.83%	8.80%
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	21.21%	16.15%
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり)予想分配金提示型	2.39%	17.53%	15.69%
7	野村インド株投資	2.86%	9.68%	22.05%
8	インデックスファンド225	0.57%	9.51%	16.43%
9	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	2.16%	4.12%
10	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	11.53%	17.45%
11	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー	2.48%	16.96%	20.71%
12	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	22.31%	18.24%
13	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	10.14%	15.96%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39%	17.67%	15.71%
15	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	6.22%	10.02%
16	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース(為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.51%	0.41%	5.08%
17	次世代米国代表株ファンド	2.26%	15.14%	16.83%
18	のむらップ・ファンド(保守型)	1.41%	3.12%	4.39%
19	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	0.72%	5.89%	14.70%
20	スパークス・新・国際優良日本株ファンド	2.46%	10.92%	16.75%

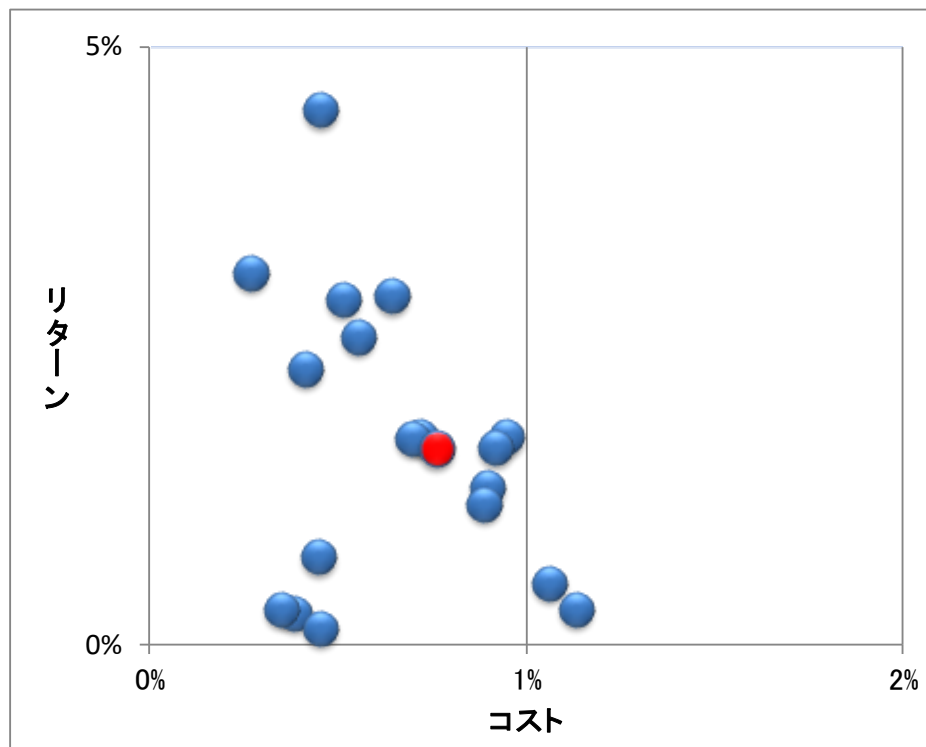
○対象銘柄：2022年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」

○コスト：販売手数料(税込)の1/5と信託報酬率(税込)の合計値

○リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算)騰落率算出に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額

○リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

【共通KPI】2022年3月末外貨建保険 コスト・リターンと残高上位20商品



残高加重平均値



コスト
0.76%

リターン
1.63%

○対象銘柄：2022年3月末時点における契約開始後5年以上の「預り残高上位20商品」

○コストは保険会社が支払う代理店手数料のうち新契約手数料を基準日までの契約期間（月単位）で除したものと年間の継続手数料率を使用し算出したものです。

○リターンは（基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額－契約時点の一時払保険料）÷（契約時点の一時払保険料）を年率換算したものです。

No	商品名	コスト	リターン
1	サニーガーデン	0.72%	1.73%
2	サニーガーデンEX	0.95%	1.73%
3	しあわせ、ずっと	0.90%	1.30%
4	三大陸	0.42%	2.29%
5	生涯プレミアムワールド3	0.89%	1.16%
6	ロングドリーム	0.39%	0.25%
7	プレミアカレンシー・プラス	0.70%	1.71%
8	ライフロング・グランデPG	0.56%	2.56%
9	やさしさ、つなぐ	0.63%	0.00%
10	ロングドリームプラス	0.46%	0.13%
11	しあわせ、ずっとNZ	1.07%	0.51%
12	ロングドリームGOLD	0.92%	1.64%
13	みらい、そだてる	0.45%	0.73%
14	ライフロング・グランデPG2	0.65%	2.91%
15	アドバンテージ・グランデPG	0.52%	2.88%
16	シリウスハーモニー	0.27%	3.10%
17	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.14%	0.28%
18	アドバンテージグランデ	0.46%	4.47%
19	ライフロング・グランデ	0.52%	5.14%
20	ビーウィズユー（円建）	0.35%	0.28%

【共通KPI】外貨建保険の運用損益別お客さま比率

