

2019年6月28日

「お客さま本位の業務運営」に関する取組み状況の公表について

武蔵野銀行（頭取 長堀 和正）は、お客さまの安定した資産形成の実現に向け、金融庁が公表した「お客さま本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年6月に「フィデューシャリー・デューティー宣言」とアクションプランを策定・公表、全役職員が本プランに則った業務運営を徹底しております。

このたび、当行は「お客さま本位の業務運営」に関する取組み状況をお客さまにご確認いただけるよう、その具体的な取組みと評価指標、金融庁から公表されている「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」をホームページに公表いたします。

当行は、引き続き「お客さま本位の業務運営」を徹底し、お客さまの様々な資産運用ニーズに適切にお応えしてまいります。

1. 公表日

2019年6月28日（金）

2. 公表内容

(1) 具体的な取組みと評価指標(KPI)

- ・ お客さまの最善の利益の追求
- ・ 利益相反の適切な管理
- ・ 手数料等の明確化
- ・ 重要な情報の分かりやすい提供
- ・ お客さまにふさわしいサービスの提供
- ・ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

(2) 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI

- ・ 投資信託運用損益別顧客比率
- ・ 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ・ 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

以上

報道機関からのお問い合わせ先
営業統括部 預り資産推進室 内田、五十嵐
048-641-6111（代） 内線 2351、2326



2019年6月28日

各 位

お客さま本位の業務運営実現に向けた取組みについて

武蔵野銀行

- 武蔵野銀行は、経営理念として「地域共存」、「顧客尊重」を掲げ、埼玉県を中心に店舗ネットワークを構築し、お客さまの身近な存在として、様々なご相談やご要望にお応えできるよう取り組んでまいりました。
- また、変化のスピードが早く、先が見通しにくい経営環境が続く中、当行が目指すべき指針として、2013年4月に「長期ビジョン」を策定し、「埼玉に新たな価値を創造する『地域 No.1 銀行』」を標榜し、地域経済の発展に貢献するとともに、お客さまから一番に相談され、地域のお客さまの課題に寄り添い、ともに解決する銀行を目指しております。
- このような経営理念や長期ビジョンのもと、お客さまの安定的な資産形成の一助を担うことを役割の一つであると認識し、その実現に向け、お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を定着させ、引続きお客さまの資産運用に関するご要望に適切にお応えするため、当行の基本的な考え方として、2017年6月30日に「フィデューシャリー・デューティー宣言」（別紙1）とアクションプランを公表いたしました。
- 今般、2018年度における「その具体的な取組みと評価指標（KPI）」（別紙2）を公表するとともに、より良い業務運営に引続き取り組んでまいります。

以上

2017年6月28日

フィデューシャリー・デューティー宣言

武蔵野銀行

武蔵野銀行は、経営理念として「地域共存」、「顧客尊重」を掲げ、地域の皆さまの安定した資産形成の一助を担うことを使命の一つであると認識しています。

この使命を実現するためには、地域のお客さま一人ひとりの資産運用に関するご要望にお応えしていくことが重要であるとの考えから、ここに、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表し、定期的な見直しを行うとともに、具体的な取組み（アクションプラン）の状況についても、お客さまに定期的に公表してまいります。

《お客さま本位の業務運営に関する基本方針》

[お客さまの最善の利益の追求]

1. 武蔵野銀行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

[利益相反の適切な管理]

2. 武蔵野銀行は、関連法人で発生する利益相反の可能性のある取引を正確に把握し、当行にのみ特別な利益となるような特定の資産運用会社や保険会社に偏った商品提案は行いません。

[手数料等の明確化]

3. 武蔵野銀行は、お客さまが負担する手数料の金額およびその手数料に見合うサービスの内容をわかりやすく説明するとともに、適切に情報を提供してまいります。

[重要な情報の分かりやすい提供]

4. 武蔵野銀行は、お客さまの金融商品に対するご理解を深めていただくために、金融商品やサービスの販売・推奨等に係る重要な情報についてわかりやすく説明を行います。

[お客さまにふさわしいサービスの提供]

5. 武蔵野銀行は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および目的・ニーズに応じて、どのような提案が適切であるかを慎重に検討し、商品・サービスを提供してまいります。

[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

6. 武蔵野銀行は、業績評価体系や従業員の研修体系などの枠組みを整備するとともに、経営陣が業務運営状況を適宜把握し、適切な指示を行えるようガバナンス体制を構築します。

以上

武蔵野銀行のアクションプランおよび具体的な取組みと評価指標 (K P I) について

[お客さまの最善の利益の追求]

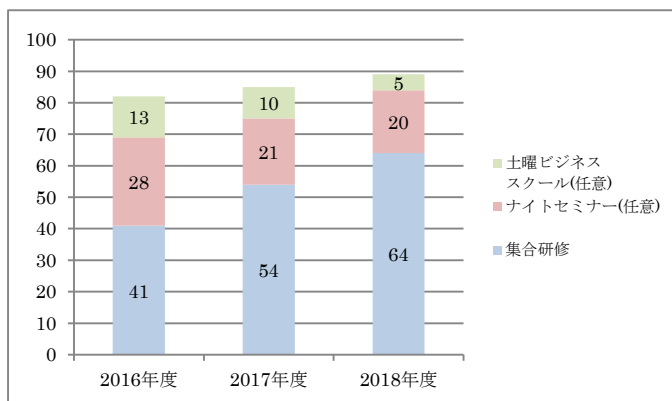
<アクションプラン>

- 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、コンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- 役職員には、お客さま本位の提案や販売が適切に行われるよう、職業倫理を保持した誠実・公正な提案を徹底します。
- お客さま本位の業務運営を企業文化として定着化させるために、役職員の研修やコンプライアンスプログラムの実践、資格取得の推奨等により、人材を育成します。

<具体的な取組み>

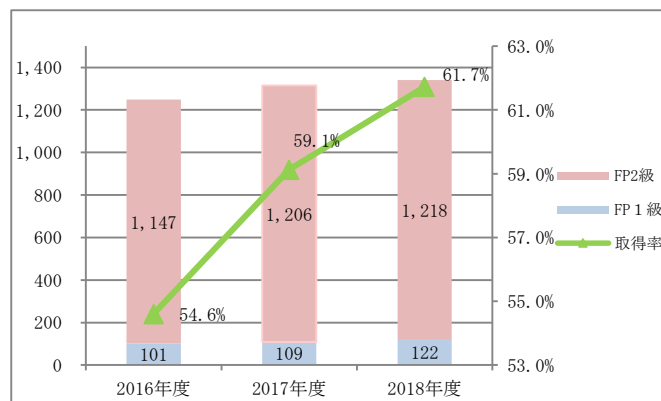
- お客さま本位の提案や販売に関する教育の強化 (OJT 育成、研修、勉強会、休日セミナー等)
- コンサルティング営業の実践
- 本部モニタリングを通じた適切な販売体制の確保

【行員向け研修等開催回数】 (単位：回)



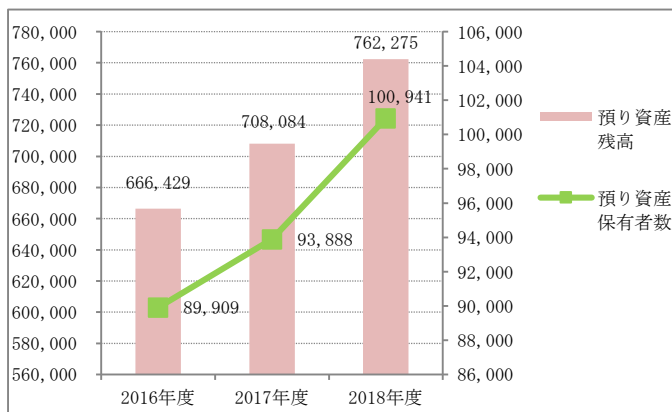
【F P 資格取得者数】 (単位：人)

【行員の F P 資格取得率】 (単位：%)

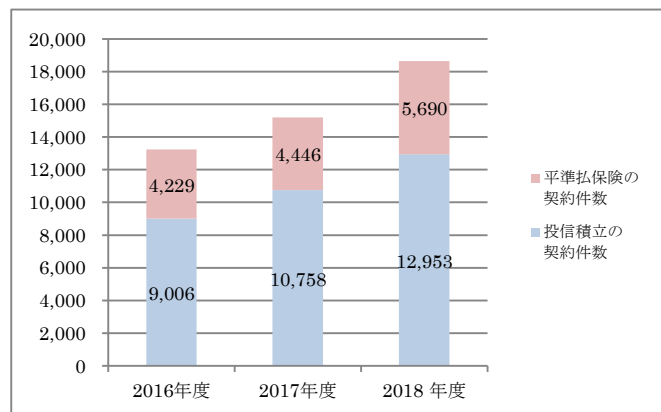


【預り資産残高】 (単位：百万円)

【預り資産保有者数推移】 (単位：人)



【積立型商品の契約件数推移】 (単位：件)



※預り資産残高：投資信託と生命保険の合計
 投資信託は時価ベース、生命保険は販売累計額
 ※預り資産保有者数：投資信託と生命保険の保有者合計

[利益相反の適切な管理]

<アクションプラン>

- 武蔵野銀行は、お客さまとの利益相反に繋がりにくい商品をあらかじめ特定・類型化し、商品選定を行います。
- 利益相反の可能性がある取引については、お客さまの利益が損なわれることのないよう、本部モニタリングを通じて適切な管理を実施いたします。

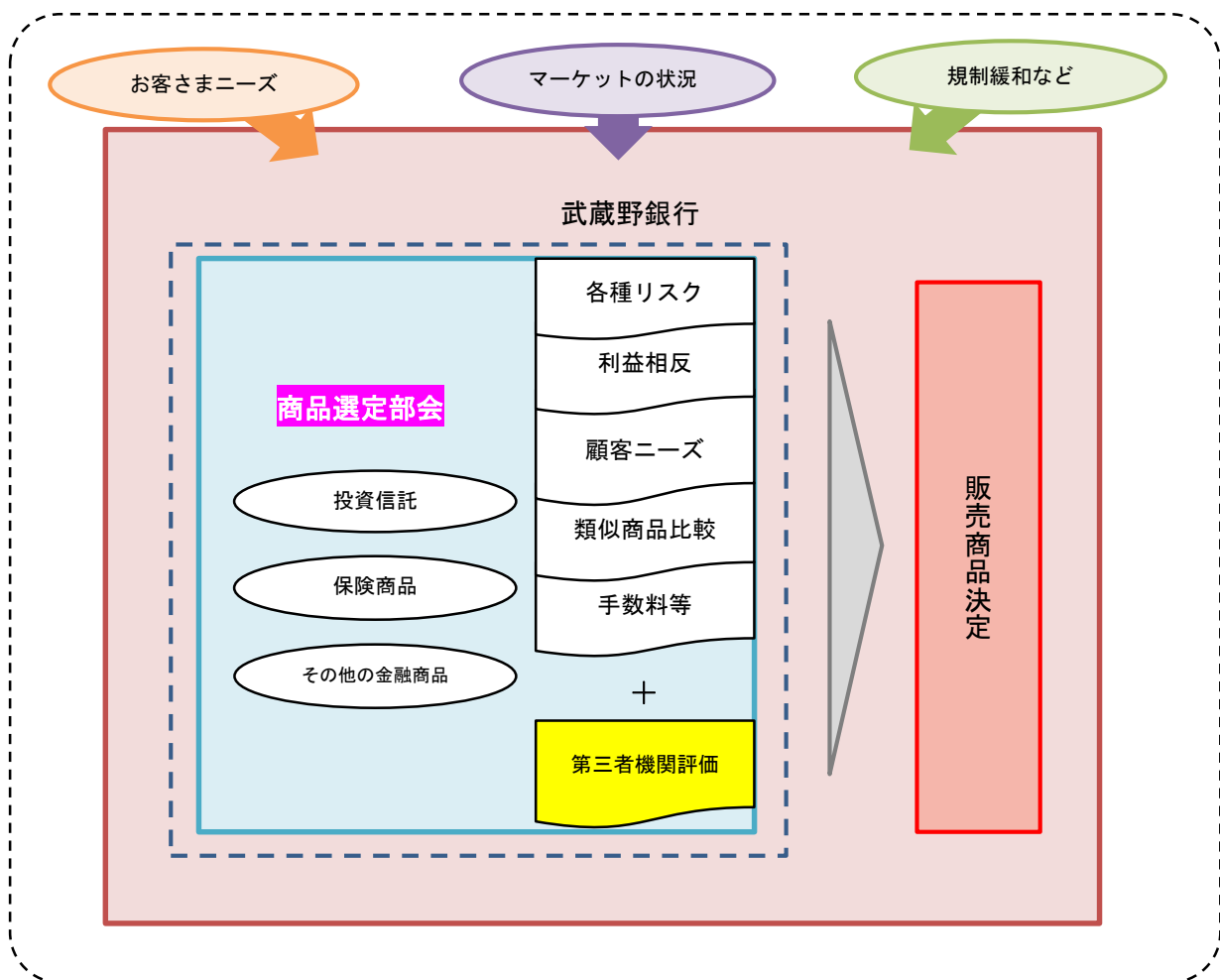
<具体的な取組み>

- 利益相反の可能性がある商品、サービスを特定、類型化し、同類型の商品、サービスと客観的に比較し選定
- 本部モニタリングを通じて、手数料や利益相反の可能性ある商品に囚われない適切な販売が行われているか確認

【商品選定プロセス】

当行では、お客さまに新たな金融商品をご提供する場合には、以下のとおり、お客さまのニーズやマーケットの状況を踏まえ、更に第三者機関による評価を行った上で、行内の商品選定部会での検討を経て販売するプロセスとなっております。

今後におきましても、引き続き利益相反の適切な管理を行い、お客さまの最善の利益の追求に取り組んでまいります。



[手数料等の明確化]

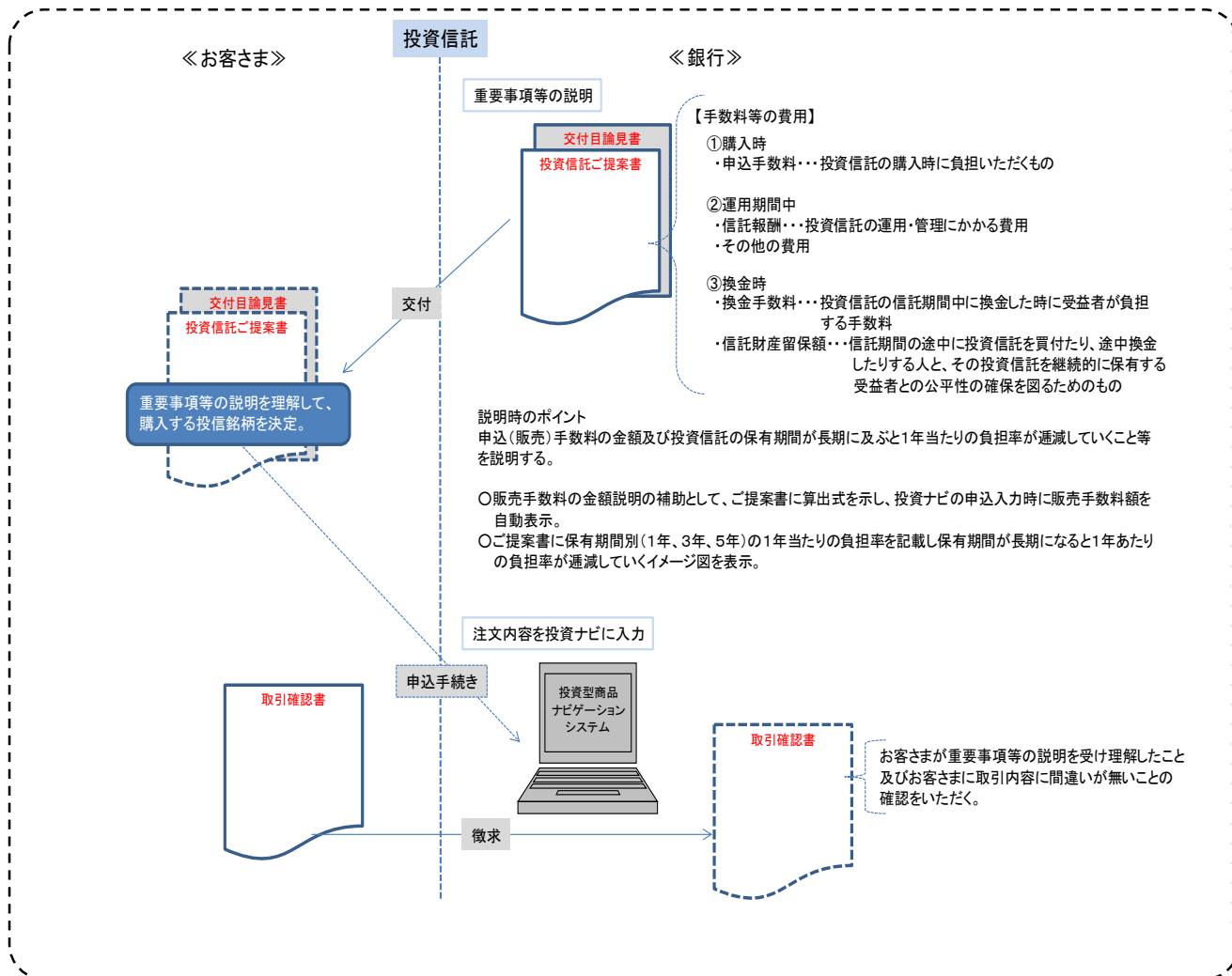
＜アクションプラン＞

○武蔵野銀行は、お客さまが負担する手数料等について、目論見書やタブレット端末などのツールを用いながら、わかりやすく丁寧に説明いたします。

＜具体的な取組み＞

○お客さまが負担する手数料等に関する具体的な説明方法の確立

【手数料の説明プロセス（投資信託の例）】



[重要な情報の分かりやすい提供]

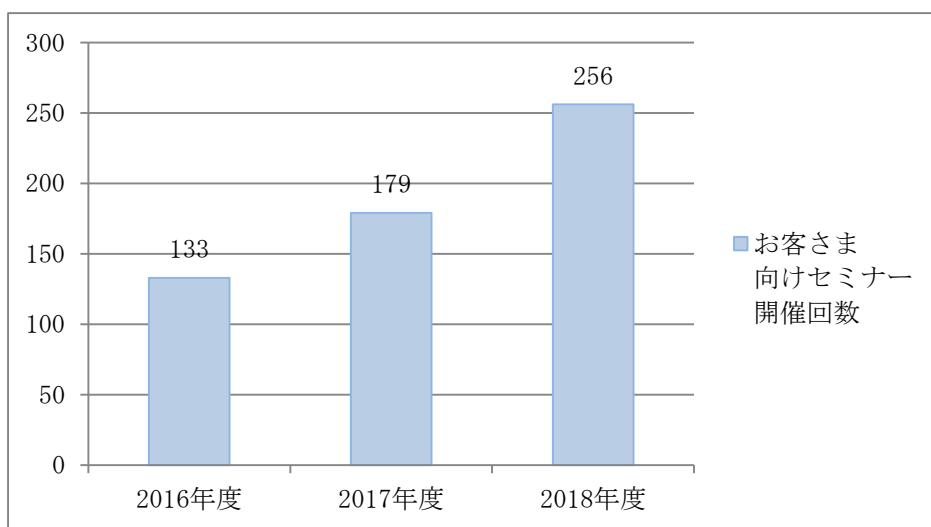
<アクションプラン>

- 武蔵野銀行は、お客さまとのお取引の際には、商品設計の仕組みや複雑さに応じて、重要な情報を理解しやすいように説明手法を工夫してまいります。
- 市場の急変時やお客さまの運用状況を常に注視し、タイムリーでわかりやすいアフターフォローを実施いたします。

<具体的な取組み>

- 説明資料やタブレット端末を活用し、お客さまに対するわかりやすい情報提供を実施
- お客さまの投資リテラシー向上に資する取組み強化
- 市場動向に応じたタイムリーなアフターフォローや運用報告会を実施

【お客さま向けセミナーの開催回数】 (単位：回)



【75歳以上のご高齢のお客さまに対する勧誘・販売ルールについて】

➤ 商品選定

- ・当行で取扱いしている商品を「勧誘可能商品」と「勧誘留意商品」に分類し、お客さまに応じてご提案しております。

➤ 手続き

- ・75歳以上のお客さまに、「勧誘留意商品」を勧誘・販売する場合は、必ず役付者の事前面談と承認を得ることとしております。
さらに、生命保険をご契約の場合は、家族の同席または役付者が同席することとしております。
- ・原則として、勧誘日の翌営業日以降に役付者が申込受付・受注を行うとともに、約定後に連絡を行います。

[お客さまにふさわしいサービスの提供]

＜アクションプラン＞

- 武蔵野銀行は、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえで、最適な商品、サービスをご提案いたします。
- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう商品ラインナップを充実します。
- 商品の選定にあたっては、市場環境やお客さまのニーズ動向を勘案した検討体制を整備いたします。

＜具体的な取組み＞

- お客さまの声を商品ラインナップの充実、サービスの向上に反映
- 商品選定部会の選定基準、選定方法の明文化

【お客さまへのサービス提供の充実】

- リアルタイムのマーケット情報やニュースの他、ファンド比較や各種チャートなどの投資に必要な情報を素早く提供し、お客さまの資産全体のポートフォリオ提案を簡単に提案できるツール（「アセットダイレクション」「投資信託 INDEX」）を導入し、お客さまに分かりやすいポートフォリオ提案を実施しております。
- 第三者機関による評価制度を導入し、多様なニーズに応える商品ラインナップの充実を図っております。

(2018年度)

商品 カテゴリー	取扱 商品数	取扱 商品比率
国内債券	1	1.4%
国内株式	11	15.7%
海外債券	15	21.4%
先進国	7	10.0%
ハイイルド [*]	1	1.4%
新興国	7	10.0%
海外株式	20	28.6%
先進国	17	24.3%
新興国	3	4.3%
REIT	5	7.1%
バランス型	16	22.9%
その他	2	2.9%
合計	70	100%

※店頭扱いのみ。(つみたてNISA含む)

※運用コース・決算コース別でカウント

(2018年度)

商品 カテゴリー	取扱 商品数	取扱 商品比率	
一時払い商品	円建て	8	26.7%
	変額個人年金	0	0.0%
	定額個人年金	1	3.3%
	終身保険	7	23.4%
	医療・がん保険	0	0.0%
	外貨建て	22	73.3%
	変額個人年金	4	13.3%
	定額個人年金	7	23.3%
	終身保険	11	36.7%
	合計	30	100.0%

※外貨と円建の両方の商品性を有するものは、双方でカウントしてあります。

※夢のプレゼント(日本生命)・プレミアストーリー2(第一フロンティア生命)・豪ドル建一時払養老保険(明治安田生命)の商品は、商品カテゴリーに正しくあてはめられるものがない為、比較的商品性の近い個人年金に含めております。

(2018年度)

商品 カテゴリー	取扱 商品数	取扱 商品比率	
平準払い商品	個人年金保険	5	8.8%
	終身保険	10	17.5%
	医療・がん保険	30	52.6%
	学資保険	0	0.0%
	介護・収入保障保険	9	15.8%
	定期保険	3	5.3%
	合計	57	100.0%

※特定疾病保険は医療・がん保険に含めております。

※ユニットリンク保険(アクサ生命)の商品は、商品カテゴリーに正しくあてはめられるものがない為、比較的商品性の近い個人年金に含めております。

※就業不能保険は介護・収入保障保険に含めております。

[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

<アクションプラン>

- 武蔵野銀行は、お客さま本位の業務運営を促進するための業績評価方法の整備や、利益相反取引の回避やお客さまの公正な取扱いを目的とした研修等の実施により、従業員への適切な動機付けを行います。
- 業務運営状況については、経営陣に定期的な報告を実施し、経営陣が適切な指示を行えるよう、ガバナンス体制を整備します。

<具体的な取組み>

- 手数料収入のみに囚われることなく、お客さまの真のニーズに応じていくための業績評価体系の構築
- 業務運営状況の経営陣への定期的な報告

【経営陣への報告状況】

- 当行は、営業店における金融商品の販売の状況について本部がモニタリングを実施し、その結果について、半期毎に経営会議にて経営陣への報告を実施しております。
- 報告内容は、金融商品の販売状況やその適切性、お客さまへのアフターフォローの状況、苦情等への対応状況等です。また、その課題等について対応策を検討し、お客さま本位の業務運営に資する改善に繋げております。

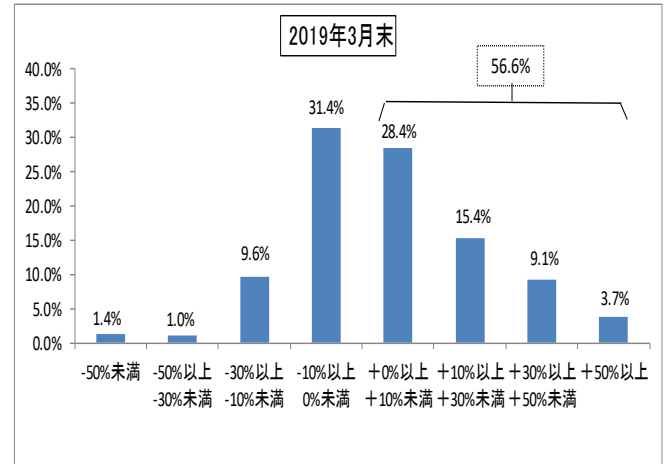
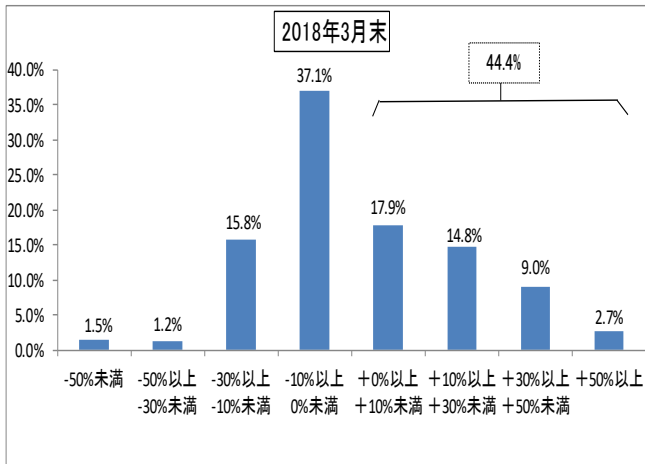
[投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI]

○運用損益別顧客比率

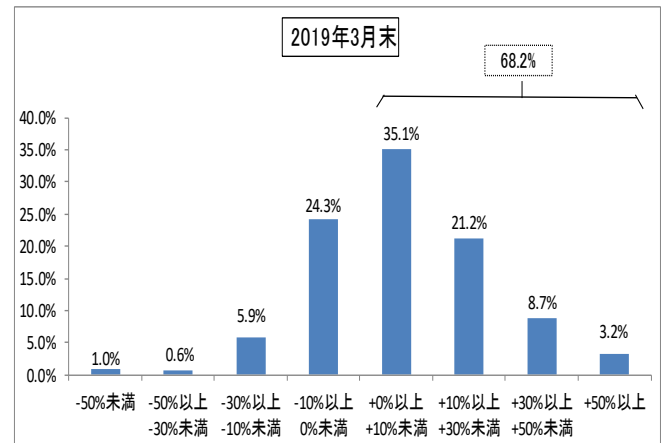
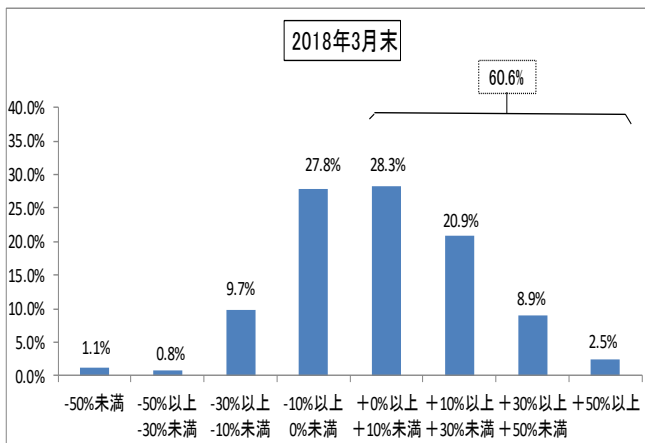
2019年3月末時点でのお客さまの投資信託における運用損益率は56.6%のお客さまがプラスとなり、前年度と比較して12.2%増加しております。【図①】

なお、過去に売却した損益を考慮した投資信託の運用損益率は68.2%のお客さまがプラスであり、前年度と比較して7.6%増加しております。【図②】

【図①】 投資信託運用損益別顧客比率（共通 KPI）



【図②】 実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率



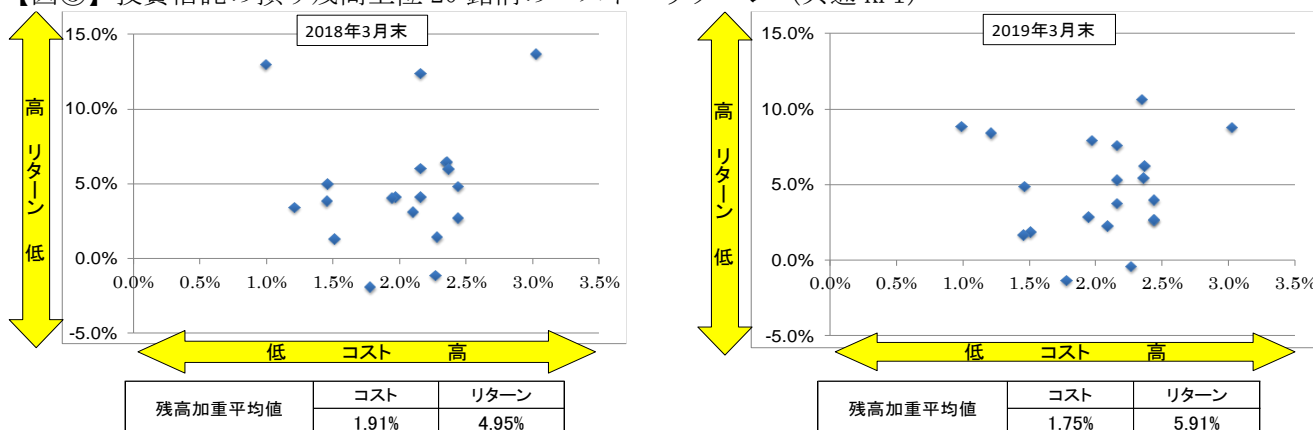
※運用損益別顧客比率計算上の分母は【図①】時価評価額、【図②】累積投資金額。

※【図②】実現損益については2014年12月以降に売却または償還となった損益が対象。

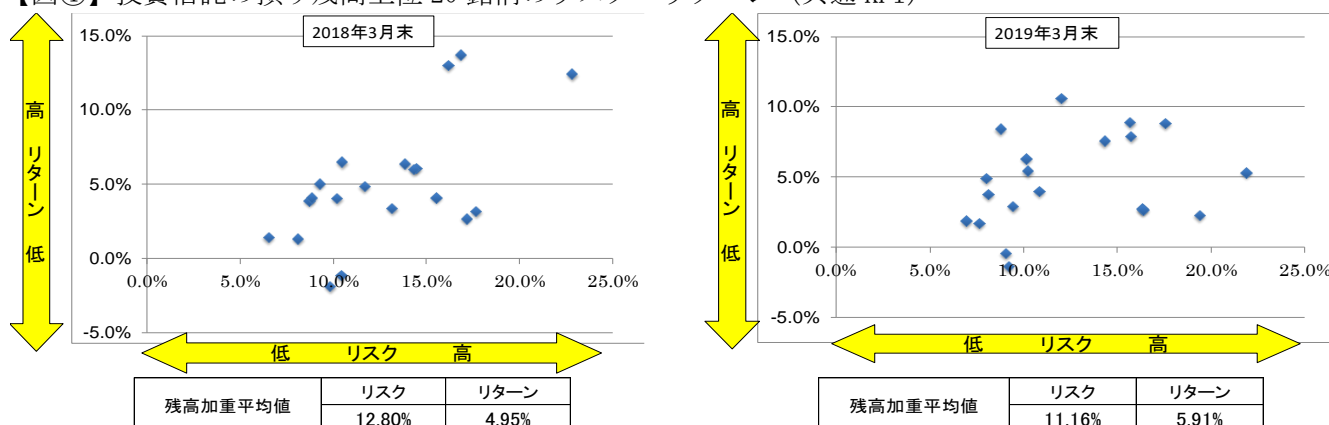
[投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI]

○投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン
 残高上位 20 銘柄のうち 9 割の銘柄でリターンがコストを上回っております。【図③】

【図③】 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン (共通 KPI)



【図④】 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン (共通 KPI)



投資信託預り残高上位20銘柄 (2018年3月末)	
1	ラサル・グローバルREITファンド(毎月分配型)
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	ダイワREITオープン(毎月分配型)
4	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
5	アジア好利回りリート・ファンド
6	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
7	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
8	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
9	野村イント・債券ファンド(毎月分配型)
10	ストックインデックスファンド225
11	グローバル3資産ファンド
12	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド
13	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
14	GS日本株・プラス(通貨分散コース)
15	ニッセイ/ハトナム・インカムオープン
16	ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)
17	ピクテ資源国ソブリンファンド(毎月分配型)
18	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
19	ブラジル・ホント・オープン(毎月決算型)
20	コア投資戦略ファンド(成長型)

投資信託預り残高上位20銘柄 (2019年3月末)	
1	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
2	ダイワREITオープン(毎月分配型)
3	ラサル・グローバルREITファンド(毎月分配型)
4	ストックインデックスファンド225
5	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
6	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
7	アジア好利回りリート・ファンド
8	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
9	グローバル3資産ファンド
10	野村イント・債券ファンド(毎月分配型)
11	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
12	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
13	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド
14	ニッセイ/ハトナム・インカムオープン
15	GS日本株・プラス(通貨分散コース)
16	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
17	ピクテ資源国ソブリンファンド(毎月分配型)
18	ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)
19	LM・オーストラリア高配当株ファンド(年2回決算型)
20	ブラジル・ホント・オープン(毎月決算型)

※基準日時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄。
 ※コスト: 販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計、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)