

2023年9月29日

「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針・取組方針の改定 および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「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針と取組方針を策定、全役職員が取組方針に則った業務運営に取り組んでまいりました。

このたび、武蔵野銀行では、「お客さま本位の業務運営」への取組みを一層向上させるため、基本方針および取組方針の改定を行い、経営管理態勢、内部管理態勢および法令遵守態勢の全般に亘り、持続的な向上に努め、地域のお客さまとの信頼関係構築に取り組んでまいります。

また、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、評価指標等と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します。

当行は、今後も「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。

以上

報道機関からのお問い合わせ先
営業統括部 菅谷 卓寿・齋藤 卓宏
TEL (048) 641-6111 (代表)

お客さま本位の業務運営の基本方針

武蔵野銀行は、経営理念の一つとして「顧客尊重」を掲げ、地域のお客さまとの対話を通じ、お客さまお一人おひとりに最適なソリューションを提供することを大切にしております。こうした考えに基づき、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、個人のお客さま向けの資産運用・資産形成コンサルティング業務に販売会社としてお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

また、金融のプロとして高い倫理観を持ち「お客さまの立場なら買わない商品、知人友人に勧められない商品、理解していない商品は販売しない」という考えのもと、誠実に行動してまいります。

お客さまのニーズやご意向をしっかりと把握し、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取り組むことが、お客さまの長期資産形成、ひいては武蔵野銀行の成長にもつながるものと考え、これからも、役職員一人ひとりが、高い専門性と職業倫理をもって、誠実・公正に業務を行うとともに、真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ために全行一体となって不断の努力を重ね、お客さまの最善の利益を実現してまいります。

1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

金融商品の提案を行うに当たり、お客さまのニーズを的確にとらえ、商品のリスク・複雑性に応じて、販売すべきお客さまの属性を想定し、適切な商品選定に努めます。

また、お客さまにふさわしい商品やサービスについて、お客さまとともに考えます。そのため、まず、お客さまを「よく知る」ことから始め、ニーズや目的をしっかりと伺います。その上で、お客さまの知識・投資経験・資産の状況等に照らし、適切な商品・サービスをご提案するよう心がけます。

なお、商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性があるかと判断した場合には、必要に応じてお客さまとご相談し、ご提案を控えさせていただくこともございます。

2 重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等を含め、お客さまのご判断に役立つ情報を充実させるとともに、お客さまに分かりやすい形でのご提供に努めます。

3 手数料等の明確化

商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。こうした手数料に関しましては、できる限り分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

4 利益相反の適切な管理

「お客さま本位」の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある場合には、これを適切に管理することにより、お客さま本位の業務運営に努めます。また、利益相反管理方針に基づき、管理の対象とする利益相反の類型、利益相反のおそれのある取引とその特定方法、利益相反の管理方法、利益相反管理体制、利益相反管理の対象となるグループ会社の範囲を定め、お客さまの利益を不当に害することがないように利益相反を適切に管理してまいります。

5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ため、取組みの継続と実効性の確保に向け、従業員に対し適切な動機づけを図ってまいります。長期的な視野に立った上で、「お客さま本位」の営業活動を促す業績評価体系の整備に努めるとともに、誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に向けた研修等の充実にも努めます。

武蔵野銀行は、こうした取組みを通じて、わが国における「貯蓄から資産形成へ」の流れに貢献してまいります。また、お客さまに弊行の取組みをご理解いただけるよう、本基本方針の取組状況を定期的に公表するとともに、より良い業務運営実現に向けて、必要に応じて見直しを行い、その内容を公表いたします。

お客さま本位の業務運営 への取組状況について



武蔵野銀行

2023年9月29日

「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

武蔵野銀行は、経営理念の一つとして「顧客尊重」を掲げ、お客さまとの対話を通じニーズやご意向をしっかりと把握し、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取組むことがお客さまの長期資産形成につながるものとの考え方にに基づき、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、基本方針）」を定め、個人のお客さま向けの資産運用・資産形成コンサルティング業務に販売会社としてお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

また、基本方針に基づき、以下の取組方針に掲げた各種取組みを行い、真の意味でお客さまのご意向にそった商品・サービスを提供してまいります。

具体的な取組方針（以下、「取組方針」）は下表の通りで、その詳細と具体的な取組状況は後述の通りです。

計数指標については、PDCAサイクルの中で、状況を確認、分析し、お客さまへの対応や業務運営に活用を図っております。

以上の取組みを通じ「お客さまにとっての最善の利益」を実現するために、地域のお客さまお一人おひとりのライフプランに適したマネープランを共に考え、中長期的な視点でのアドバイス、フォローアップ・レビューを通じお客さまに寄り添い、安定的な資産形成を支援し、お客さまの将来を豊かなものにする資産運用コンサルティングに注力してまいります。

また、引き続き、具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ、取組方針の見直しを行ってまいります。

取組方針 | Initiatives policy

- 1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案
- 2 お客さま本位の商品ラインアップの提供
- 3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実
- 4 お客さま本位の業績評価体系の構築
- 5 お客さまごとのライフプランに基づくコンサルティングスキルの向上に向けた取組み

1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

- 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。
- お客さまにご提案を行う際には、商品横断比較ツールや重要情報シートを活用し、商品の特徴やリスク、運用方法、手数料を比較した分かりやすい説明を行います。

<計数指標>①預り資産残高・保有者数、②NISA口座数・残高推移、③積立型商品の契約件数、④ポートフォリオ提案件数（改善提案件数）、⑤お客さま向けセミナー（Webセミナー、ライフプランセミナー）開催数

本資料2頁

2 お客さま本位の商品ラインアップの提供

- お客さまの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」などのニーズに的確にお応えできるよう、第三者（三菱アセットブレインズ、M&I総研）の評価も取り入れ、商品ラインアップを適宜見直し、充実させてまいります。

<計数指標>①投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率、②投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、③投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン、④外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率、⑤外貨建一時払保険の銘柄別コスト・リターン

本資料7頁

3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実

- お客さまに長期的に安心して運用商品をお持ち頂けるよう、お客さまに寄り添ったフォローアップやレビューを行います。

<計数指標>①お客さま満足度調査結果、②お客さまへのアフターフォローの状況

本資料11頁

4 お客さま本位の業績評価体系の構築

- お客さま本位の営業活動を適切に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

本資料12頁

5 お客さまごとのライフプランに基づくコンサルティングスキルの向上に向けた取組み

- お客さまの幅広い運用ニーズに最適なお提案ができるよう、「専門性の追求」「コンサルティング力」を継続的に高める取り組みを行ってまいります。

<計数指標>①行員向け研修等開催回数、②FP資格取得者数と割合

本資料13頁

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（KPI）について

1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と 中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

📌 アクションプラン

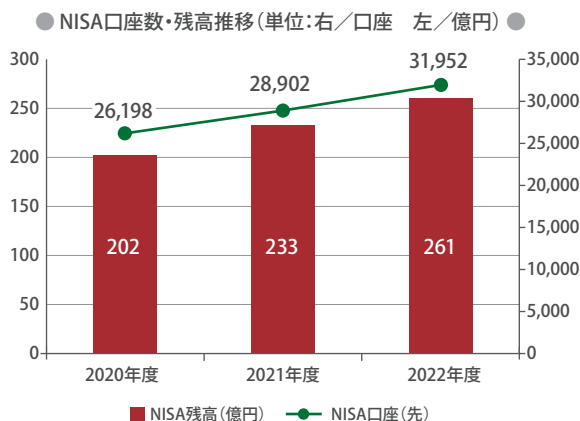
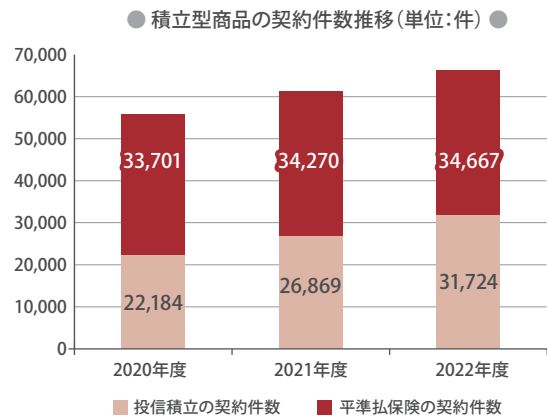
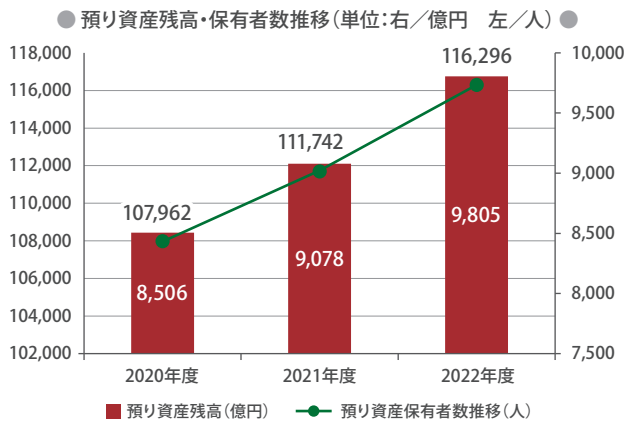
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえでコンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- ▶ 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。

📌 具体的な取組み

- ▶ ライフプランシミュレーションツール「Wealth Advisor」を活用し、お客さまのライフプランを把握し、金融資産や将来のライフイベントを考慮したマネープランの提案を行います。
- ▶ お客さまにご提案を行う際には、商品横断比較ツールや重要情報シートを活用し、商品の特徴やリスク、運用方法、手数料を比較した分かりやすい説明を行います。
- ▶ NISA制度を活用し、お客さまに対して長期資産形成に資するポートフォリオ形成提案及びゴールベースでのコンサルティング提案を実践してまいります。

「ゴールベース・アプローチ」 とは

- お客さまお一人おひとりの将来の目標に応じて資産形成について考える方法で、お客さまと資産形成における課題・悩みを共有した上で最終目標（ゴール）を定め、そこから逆算して資産形成の方法を決めるという考え方で。
- 武蔵野銀行では、お客さまとの丁寧な対話により、ご資産・ご投資経験・リスク許容度・運用に対する考えなどをお伺いしたうえで、お客さまの将来のお金の悩み・課題（「●年後に〇〇したいのでいくら準備したい」というお考えをお伺いし、お客さまお一人おひとりの将来の目標（ゴール）に向けて最適な運用方法をお客さまと一緒に考え、ご提案いたします。



- 2022年11月に政府が「貯蓄から資産形成へ」の流れを加速させるべく、資産所得倍増プランを公表。当行としてもお客さまの長期資産形成に資する提案を図るべく、NISA制度や積立商品を活用した資産運用のご提案を行っています。

- NISA口座・NISA残高ともに拡大の一途をたどっており、長期資産形成の支援に注力しております。

1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

- ▶ 顧客の長期資産形成に資するポートフォリオ形成の提案を推進するため、ポートフォリオ提案ツール「アセット・ダイレクション」を活用したお客さまのポートフォリオ改善提案に取り組んでいます。
- ▶ また、お客さまの「貯蓄から資産形成へ」の流れを支援するため、Webセミナーや営業店でのライブランセミナーを通じて最新の情報を提供し、金融経済教育を推進しております。

📌 お客さまの長期資産形成を支援する投資信託のポートフォリオ提案への取り組み

- ▶ 武蔵野銀行では、投資信託を提案する際に、お客さまの安定的な長期資産形成を支援することを目的に、お客さまの金融資産、リスク許容度、投資経験、投資目的などを踏まえて、当行および他行他社でお客さまが運用されているファンドの総合的な資産配分、リスク・リターン、相関などを勘案し、ポートフォリオ提案を行っています。

ASSET DIRECTION

● 提案ツールのイメージ ●



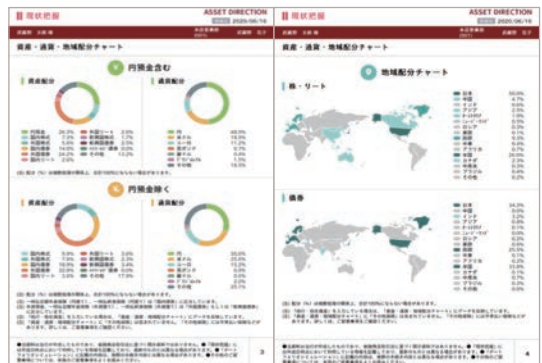
お客さまのご資産バランスを俯瞰

● リスク・リターン分析イメージ ●



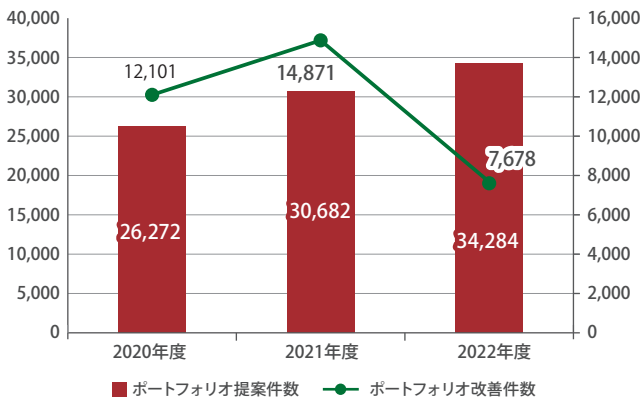
提案前後の改善イメージをお客さまと共有

● お客さまへのご提案書イメージ ●



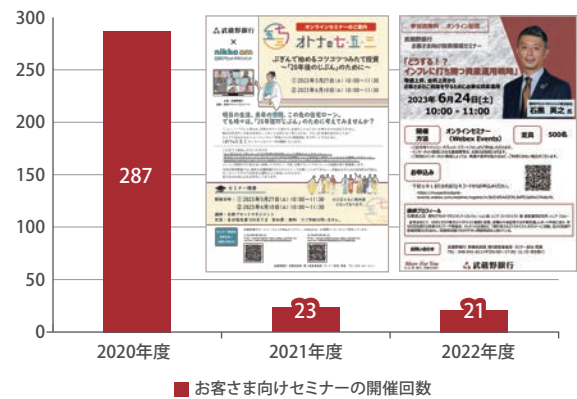
ポートフォリオの状況や地域配分チャートなどを記載

● ポートフォリオ提案・改善件数(単位:件) ●



- 2019年4月にお客さまの長期資産形成を支援する目的で、ポートフォリオ提案ツール「アセット・ダイレクション」を導入しました。
- 当行では、お客さまの最善の利益を実現するため「長期・分散・積立」投資の提案を促進し、実践しております。
- 2022年度については、欧米のインフレ昂進に伴う利上げの影響を受け、マーケットは軟調に推移し、改善件数が減少したものです。

● お客さま向けセミナー開催回数(単位:件) ●



- 新型コロナウイルスの影響により、2021年度よりWEBセミナーを中心とした、情報提供を行っております。
- これから運用を始めてみたいというお客さま向けに、積立投資の魅力についてのWebセミナーを行い、既に投資信託での運用を行っているお客さま向けには著名ストラテジストによる投資環境Webセミナーを行っています。

📌 お客さまのニーズの的確な把握と複数商品カテゴリーの比較提案の工夫

- ▶ お客さまの運用ニーズやご意向の確認を行う際に、商品横断比較ツールを活用し、お客さまと運用イメージを共有しながら投資経験や運用に対するお考えについて丁寧にヒアリングを行います。
- ▶ 外貨建一時払保険などのパッケージ商品の提案を行う際には、商品横断比較ツールを活用し、商品の特徴やコスト、リスクなどを相対的に比較したうえで提案を行います。

武蔵野銀行がお客さまに寄り添ったマネープランを一緒に考え、ご提案いたします。まずは、お客さまのお考えをお聞かせください。

	外貨預金	外貨建債券	投資信託	ファンドラップ	一時払い保険
運用イメージ	<p>自分で決める</p> <ul style="list-style-type: none"> 円よりも高い海外の金利で運用したい 少額から運用を始めたい 	<p>自分で決める</p> <ul style="list-style-type: none"> さまざまな国や企業、年数、通貨で運用したい 	<p>プロが選ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> プロが選んだ株や債券の組み合わせから自分で選びたい 少額から、運用を始めたい 	<p>プロに運用の組み立てを任せよう</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用は任せたい 	<p>プロに任せたい</p> <ul style="list-style-type: none"> 保障もつきたい 自分で決めたい
自分で相談したい	コスト高				運用はプロに任せたい
特徴	<p>日本円を外国の通貨(米ドルやユーロ、豪ドル)に替えて預け入れることができます。</p> <p>銀行取扱通貨</p> <p>円を外国通貨に交換し預け入れ、外国通貨で預け入れ、外貨預金に払い戻し。</p>	<p>利率・発行地域・償還期限等の発行条件が決まっており、わかりやすい商品です。</p> <p>定期的な利息を受け取ることができます。</p>	<p>たくさんのお客さまから集めた資金をひとつにまとめ、運用の専門家が国内外の複数の株式や債券等に投資・運用する分散投資です。</p> <p>お客さまの「お金の得意さ」を把握し、投資の分散、資金をまとめる</p> <p>投資信託</p> <p>さまざまな投資対象</p>	<p>お客さまお一人おひとりのご意向をお伺いし、最適なご資産運用に合わせたファンドラップをご提案いたします。</p> <p>お伺いした内容に基づき、16の運用コースの中からお客さまの得意さやリスクに合わせたコースをご提案いたします。</p> <p>16の運用コースは、16の運用コースのリスク・リターンを比較できる「リスク・リターンマトリックス」でご紹介いたします。</p>	<p>保障機能と資産形成機能を備えた商品。お客さまのライフプランや家族構成や考えを考慮してご提案いたします。</p> <p>「一般的な貯蓄型保険のイメージ」</p> <p>「一般的な生命貯蓄型保険のイメージ」</p> <p>「一般的な終身貯蓄型(定期型)保険のイメージ」</p> <p>「一般的な定期貯蓄型(終身型)保険のイメージ」</p>
購入・投資方法	一括・定期	一括・定期	一括・定期	一括・定期	一括・定期
コスト	預金手数料	預金手数料	信託報酬	投資信託報酬	信託報酬
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク、信用リスク、市場変動リスク、その他の(運用期間)のリスク	為替変動リスク、信用リスク、市場変動リスク、その他の(運用期間)のリスク	為替変動リスク、信用リスク、市場変動リスク、その他の(運用期間)のリスク	為替変動リスク、信用リスク、市場変動リスク、その他の(運用期間)のリスク
運用期間	1か月、3か月、6か月、1年	(例)3年、5年、10年	期間の定めなし (※一部、償還期間が定められている商品あり)	期間の定めなし	(例) 有価証券: 償還期間発生に5年~10年 終身保険: 終身

むさしのマネープラン 便利なツールやシミュレーションも幅広くご利用いただけます。是非ご利用ください。

武蔵野銀行アプリ

アプリでかんたん！銀行取引をもっと便利に！

最新機能、最新UIが満載！お申し込みも簡単！

※アプリのインストールは無料ですが、アプリのダウンロードには通信料がかかります。詳しくはご利用ガイドをご覧ください。

📌 投信比較・ライフプランシミュレーションツールWealth Advisorを活用したコンサルティング

- ▶ お客さまとの対話を通じてライフプランを把握したうえで、お金にまつわる悩みや課題の共有を行い、ゴールベースでお客さまお一人おひとりのマネープランを提案します。
- ▶ 当行ホームページには、上記対話ツールに加えて、マネーシミュレーションツールのポータル「むさしのマネープラン」を展開し、お客さまご自身が自由に操作できるよう、スマートフォンやPCからアクセス頂ける簡易版のライフプランシミュレーションや必要積立額がわかるシミュレーションツールを無償提供しております。



● 投信比較・ライフプランシミュレーション・ゴールベース提案ツール「Wealth Advisor」●



● むさしのマネープラン(当行HPにて展開)●



🏠 お客さまへの情報提供 (手数料等の明確化)

- ▶ 商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。
- ▶ 手数料につきましては、重要情報シート・目論見書・契約締結前交付書面等で分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

投資信託の各種手数料について (参考資料)

購入時	お申込手数料	<ul style="list-style-type: none"> ● 当行では原則として金額指定で受け付けており、購入時手数料 (税込) はお申込金額に含まれます。 ● 商品及び関連する投資環境の説明・情報提供、事務手続きの対価として、購入時にかかる費用のことであります。 <p>計算式 $\{ \text{ご指定金額} \div (1 + \text{手数料}) \} \times \text{手数料率}$</p> <p>〈具体例〉 お客さまのご指定金額が100万円、購入手数料率2.20% (税込) の場合 $1,000,000 \div 1.0220 \times 0.0220 = 21,526$円</p>
保有期間中	信託報酬 (運用管理費用)	<p>投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用のことであります。販売会社、投信委託会社、信託銀行等の運営に関わる会社に支払われます。</p> <p>計算式 $\text{銘柄保有金額} \times \text{信託報酬率} (\%) \times \text{保有年数}$</p> <p>〈具体例〉 信託報酬率1.10% (税込) のファンドを100万円分を1年間保有 $1,000,000 \text{円} \times 0.011 \times 1 \text{年} = 11,000$円</p> <p>※計算方法および具体例はあくまで信託報酬のイメージをつかむための概算値です。</p>
	その他費用	<p>保有期間中、信託報酬のほか、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を売買する際に発生する売買委託手数料や信託事務の諸費用などが信託財産から差し引かれます。</p>
換金時	信託財産留保額	<p>中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらうもので、ファンドを解約する際、基準価額より信託財産留保額が差し引かれます。信託財産留保額は、一定の料率などで計算されます。</p> <p>ファンドによって、差し引かれるものと差し引かれないものがあります。</p> <p>計算式 $\text{解約約定日の基準価額} \times \text{信託財産留保額} (\%)$</p> <p>〈具体例〉 基準価額10,000円、保有口数100万口、信託財産留保額0.1%のファンドを解約 $10,000 \text{円} \times 0.001 \times 100 \text{ (万口)} = 1,000$円</p>

● 重要情報シート (イメージ図) ●



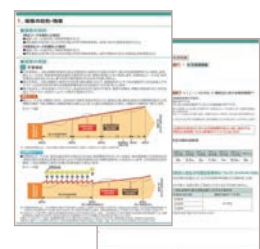
● 記載内容 ●

- 1 商品等の内容**
 - 金融商品の名称、種類
 - 運用会社
 - 金融商品の目的、機能
 - クーリング・オフの有無
- 2 リスクと運用実績**
 - 損失が生じるリスクの内容
 - 過去1年間の収益率
 - 過去5年間の収益率
- 3 費用**
 - 購入時に支払う費用
 - 継続的に支払う費用
 - 運用成果に応じた費用
- 4 換金・解約の条件**
 - ファンドの償還日
 - 信託財産留保額
- 5 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性**
 - 信託報酬のうち組成会社から配分される当行の手数料分
- 6 租税の概要**
 - NISA対象商品の判定
 - 分配金、解約時の税金
- 7 その他参考情報**
 - 当行が作成した契約締結前交付書面
 - 運用会社が作成した交付目論見書

保険契約などに係る費用について (参考資料)

保険契約関係費	ご契約時の初期費用や、保険期間中・年金受取期間中の費用等、契約の締結・成立・維持・管理に必要な経費です。
資産運用関係費	投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。
解約控除	契約日から一定期間内の解約の場合に積立金から控除される金額です (解約時のみ発生します)。
為替手数料 (外貨建ての場合)	ご契約時、または年金や死亡給付金等のお受取にあたって、外貨と円を交換する場合には為替手数料等が上記の各種費用とは別にかかります。

● 商品概要書 (イメージ図) ●



TSUBASAファンドラップの費用について（参考資料）

① 投資顧問報酬

- お客さまは、弊社が提供する投資一任運用の対価である投資顧問報酬を、お客さまからお預かりした資産から定期的にお支払いいただきます。
- 投資顧問報酬は固定報酬であり、当該報酬の計算期間の直前の計算期間の最終営業日において、弊社が定める方法によりお客さまの資産を評価した額に対して、最大で年1.20%（消費税（地方消費税を含みます。以下「消費税等」といいます）抜き、消費税等込み：1.320%）を上限とし、四半期毎にお支払いいただきます。

② 運用管理費用、信託財産留保額 等

- 投資対象となる投資信託については、運用管理費用（信託報酬）（信託財産に対し最大で年1.35%（消費税等込み））、信託財産留保額（換金時最大で信託財産の0.30%）のほか、売買等の取引費用や監査費用等のその他の費用が信託財産から差し引かれます。また、専用投資信託が投資する投資信託証券には運用実績に応じて成功報酬がかかるものがあります。

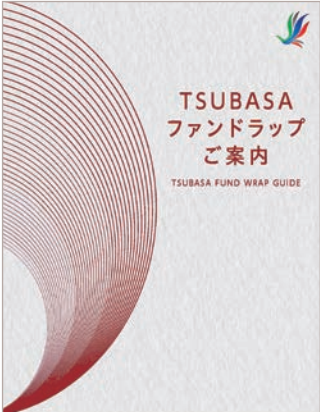
※これらの費用の合計額および上限額については、資産配分、運用状況、運用実績等に応じて異なるため、具体的な金額・計算方法を記載することができません。

ラップに係る費用

投資一任報酬	投資環境や市場見通しの調査・分析等に基づいたリバランス・リアロケーションなど運用指図を行っているウエルス・スクエアに支払われる費用です。
コンサルティング	定期的なフォローアップやレビュー（見直しのご提案）など、運用状況や投資環境の説明を行い、資産管理を行うための費用としてお客さまにご負担いただいているものです。
口座管理	お客さま毎の契約状況・残高・口座管理費用としてちばぎん証券に支払われる費用です。

組入ファンドに係る費用（信託報酬）

ファンドの管理運用業務	運用会社からの指図に基づき実際に株式や公社債を売買する対価として野村アセットマネジメントに支払われる費用です。
投資信託証券	投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用で投資信託証券の運用会社へ支払われる費用です。



TSUBASAファンドラップの費用・リスク・ご留意事項																			
<p>TSUBASAファンドラップの費用</p> <p>TSUBASAファンドラップ（以下、「本サービス」といいます）においてお客さまにお支払いいただく費用には、運用資産の信託報酬にのせてお支払いいただく「投資顧問報酬」と信託報酬にのせてお支払いいただく費用にのせてお支払いいただく費用があります。</p> <p>【投資顧問報酬】 本サービスでは、下記に示すお支払期間、お支払標準額にのじて投資顧問報酬をお支払いいただきます。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>お支払期間</th> <th>お支払標準額</th> <th>お支払標準額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1ヶ月未満</td> <td>100,000円未満</td> <td>10,000円</td> </tr> <tr> <td>1ヶ月以上3ヶ月未満</td> <td>100,000円以上300,000円未満</td> <td>10,000円</td> </tr> <tr> <td>3ヶ月以上6ヶ月未満</td> <td>300,000円以上500,000円未満</td> <td>15,000円</td> </tr> <tr> <td>6ヶ月以上1年未満</td> <td>500,000円以上1,000,000円未満</td> <td>20,000円</td> </tr> <tr> <td>1年以上</td> <td>1,000,000円以上</td> <td>25,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※本サービスは、下記に示すお支払期間、お支払標準額にのじて投資顧問報酬をお支払いいただきます。</p> <p>【運用管理費用、信託財産留保額 等】</p> <p>投資対象となる投資信託については、運用管理費用（信託報酬）（信託財産に対し、最大で年1.35%（消費税等込み））、信託財産留保額（換金時最大で信託財産の0.30%）のほか、売買等の取引費用や監査費用等のその他の費用が信託財産から差し引かれます。また、専用投資信託が投資する投資信託証券には運用実績に応じて成功報酬がかかるものがあります。</p> <p>このほか、専用投資信託が投資する投資信託証券には、運用実績に応じて成功報酬がかかるものがあります。また、専用投資信託が投資する投資信託証券には、運用実績に応じて成功報酬がかかるものがあります。</p>	お支払期間	お支払標準額	お支払標準額	1ヶ月未満	100,000円未満	10,000円	1ヶ月以上3ヶ月未満	100,000円以上300,000円未満	10,000円	3ヶ月以上6ヶ月未満	300,000円以上500,000円未満	15,000円	6ヶ月以上1年未満	500,000円以上1,000,000円未満	20,000円	1年以上	1,000,000円以上	25,000円	<p>TSUBASAファンドラップのリスク</p> <p>本サービスは、投資信託による運用によって運用されるもので、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。また、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。また、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。</p> <p>● 投資信託の運用リスク ● 投資信託の運用リスク ● 投資信託の運用リスク</p> <p>ご留意事項</p> <p>● 本サービスは、投資信託による運用によって運用されるもので、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。また、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。</p> <p>● 本サービスは、投資信託による運用によって運用されるもので、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。また、運用資産は必ずしも元金を上回るものではありません。</p>
お支払期間	お支払標準額	お支払標準額																	
1ヶ月未満	100,000円未満	10,000円																	
1ヶ月以上3ヶ月未満	100,000円以上300,000円未満	10,000円																	
3ヶ月以上6ヶ月未満	300,000円以上500,000円未満	15,000円																	
6ヶ月以上1年未満	500,000円以上1,000,000円未満	20,000円																	
1年以上	1,000,000円以上	25,000円																	

2 お客様本位の商品ラインアップの提供

🔦 アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまとも利益相反に繋がりがかねない商品をあらかじめ特定・類型化し、商品選定を行います。
- ▶ 利益相反の可能性のある取引については、お客さまの利益がそこ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商品選定を行っております。
- ▶ 本部モニタリングを通じて、手数料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しております。

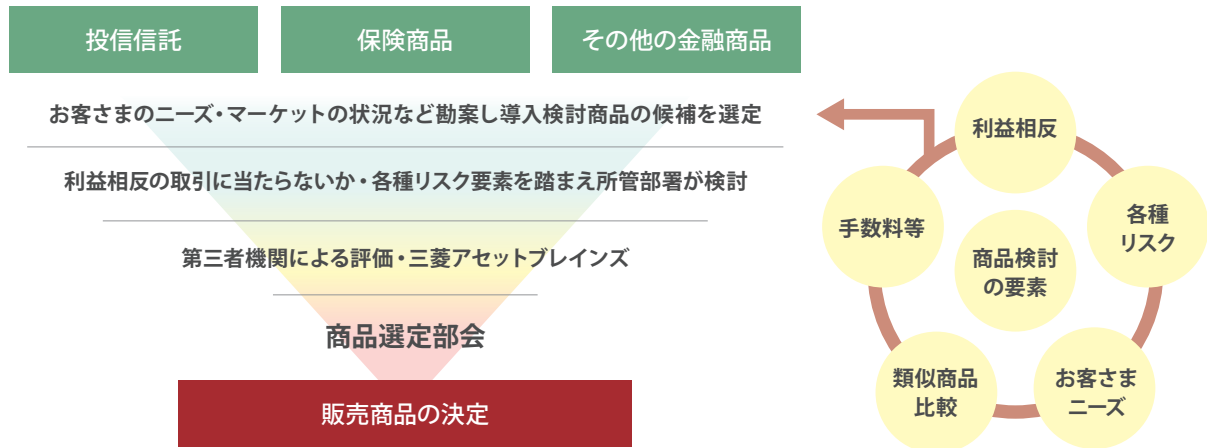
当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について

- 当行の営業員に対する業績評価上、特定の商品の販売が他の商品の販売より高く評価されるような場合はありません。

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になっております。
- 商品選定部会では、お客さまの利益を不当に害してしまうこと、例えば、お客さまのニーズに反して、高い手数料を得られる商品を選定することや、系列関係にとらわれた商品を選定することがないよう、リスク管理部署や監査部署などによる検証を行っております。また、商品選定部会には、営業推進部署の担当役員およびリスク管理部署の担当役員も参加し、ガバナンス態勢を強化しております。
- 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ってまいります。

● 商品選定のプロセス ●



投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

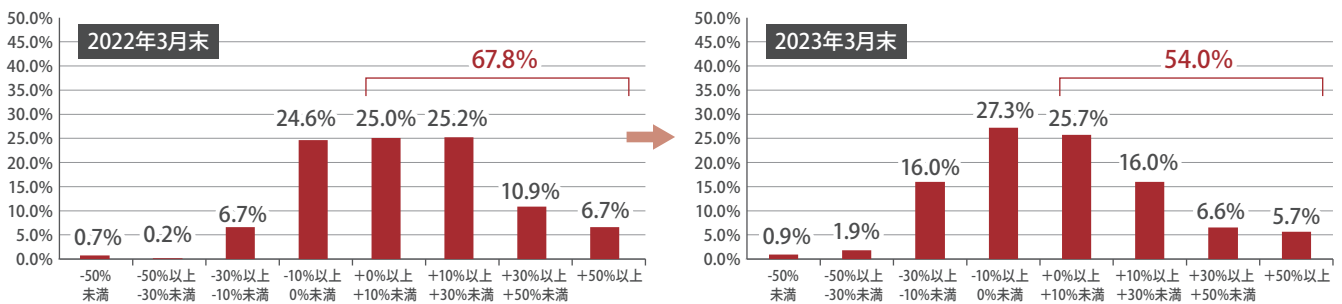
○運用損益別顧客比率 [投資信託]

▶ 2023年3月末時点での投資信託における運用損益がプラスのお客さまは、54.0%（前年度比▲13.8%）と減少しました。これは、インフレ昂進に伴う米国の利上げにより、株式マーケットが軟調に推移したことによるものです【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、68.0%（前年度比▲8.2%）です【図2】。

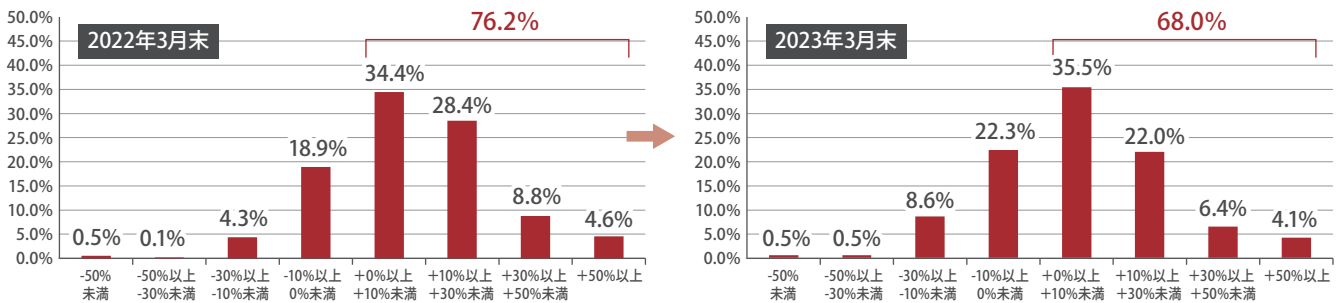
○運用損益別顧客比率 [ファンドラップ(投資一任サービス)]

▶ 2023年3月末時点でのファンドラップにおける運用損益がプラスのお客さまは、24.9%（前年度比▲41.7%）と減少しました。これは、投資信託同様に、株式マーケットが軟調に推移したことによるものです。当行では、2021年7月より「TSUBASA ファンドラップ」サービスの提供を開始し、お客さまの長期資産形成を支援しております。当サービスは、価格変動リスクなどを管理し、お客さまのご資産を長期安定的に運用する仕組みとしており、軟調なマーケット環境下において、+10%～-10%と比較的小さい幅に収まっております【図3】。

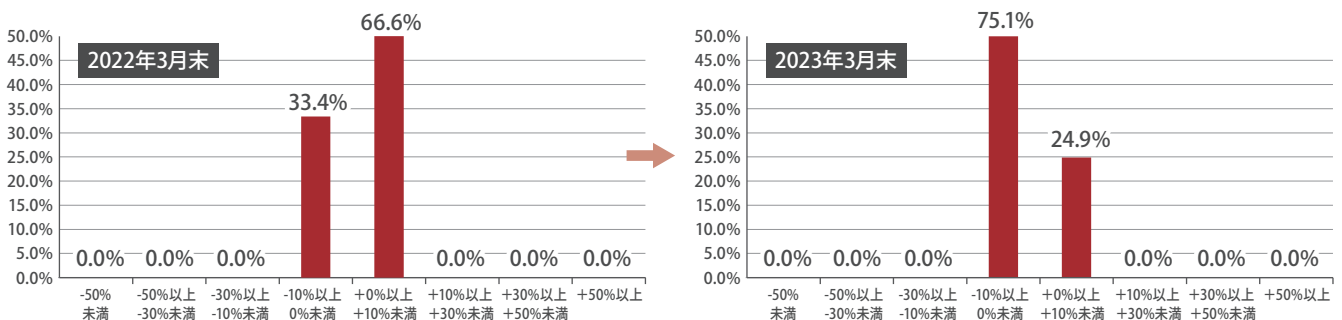
● 図1 2021年度・2022年度の投資信託運用損益別顧客比率 (共通KPI) ●



● 図2 2021年度・2022年度の実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率 ●



● 図3 2021年度・2022年度のファンドラップ運用損益別顧客比率 (共通KPI) ●



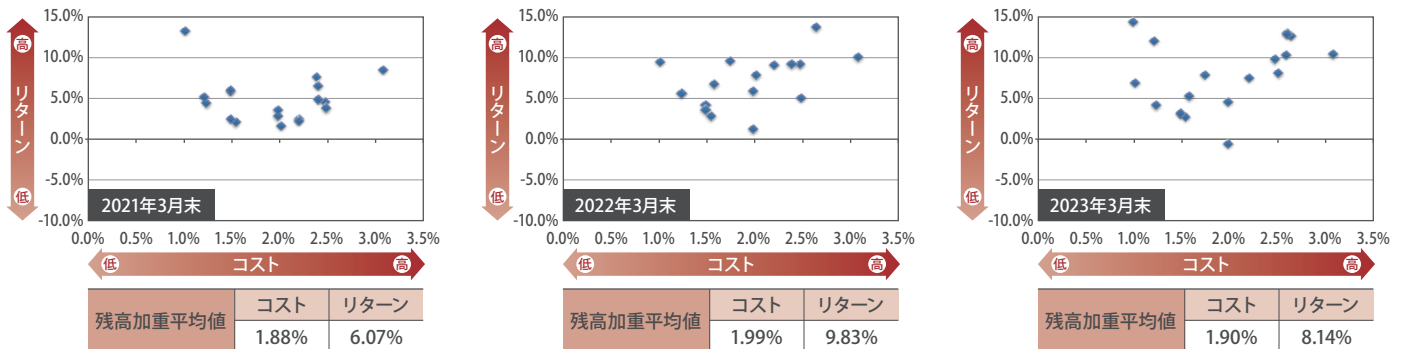
※ファンドラップは2021年7月からサービス開始の為、2021年7月から2023年3月までの実績となっております。

投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

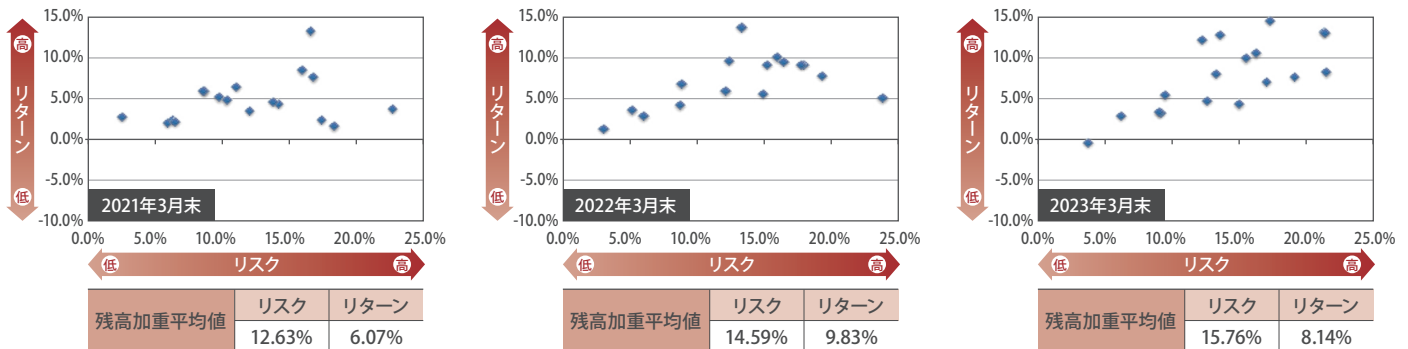
○投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

▶ 2022年度前半は、世界的な金融引締めによりマーケットが軟調に推移しましたが、後半はインフレ収束期待により株式市場が持ち直し、バランスファンド、インデックスファンドを中心に販売が拡大しました。低コストの株式インデックスファンドの販売拡大に伴う残高増加により、コストは約0.1%低下【図4】、市況悪化にともないリスクは上昇(前年同期比1.17%増:【図5】)し、リターンは8.14%と前年比▲1.69%下落しました。

● 図4 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5 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) <<金融庁原則2(注)>> ●



投資信託預り残高上位20銘柄(2021年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(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	投資のソムリエ
4	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
8	ストックインデックスファンド225
9	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
10	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
11	グローバル3資産ファンド
12	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
14	アジア好利回りリート・ファンド
15	三菱UFJ純金ファンド
16	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型
17	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド
18	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
19	ニッセイ/パトナム・インカムオープン
20	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド

投資信託預り残高上位20銘柄(2022年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	財産3分法(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	グローバルAIファンド
4	投資のソムリエ
5	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
6	ストックインデックスファンド225
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
9	モルガン・スタンレー・グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
11	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
12	のむらっぴ・ファンド(普通型)
13	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
14	グローバル3資産ファンド
15	のむらっぴ・ファンド(積極型)
16	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
17	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)
18	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
19	アジア好利回りリート・ファンド
20	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド

投資信託預り残高上位20銘柄(2023年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	財産3分法(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	グローバルAIファンド
4	ストックインデックスファンド225
5	野村インド債券ファンド・米国株式配当貴族
6	THE 5G
7	投資のソムリエ
8	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
9	のむらっぴ・ファンド(普通型)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
11	モルガン・スタンレー・グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)
12	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
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	のむらっぴ・ファンド(積極型)
15	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
16	グローバル・モビリティ・サービス
17	グローバル3資産ファンド
18	三菱UFJ純金ファンド
19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
20	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型

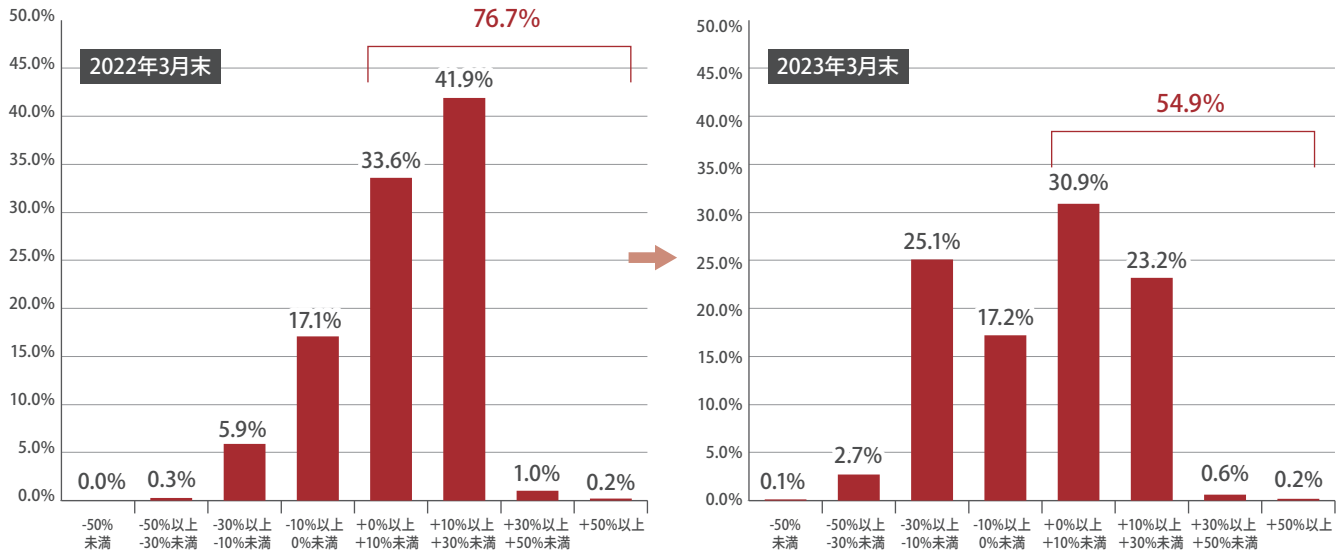
※基準日時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄。 ※コスト:販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計、リターン:過去5年間のトータルリターン(年率換算) ※リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

○運用評価別顧客比率 [外貨建保険]

▶ 2023年3月末時点での外貨建保険における運用評価がプラスのお客さまは、54.9%(前年度比▲21.8%)と減少しました。これは、インフレ昂進に伴う米国の利上げにより、米ドル・円の為替相場は円安に推移し、運用評価のプラス要因となる一方で、市場金利上昇に伴い、外貨建て保険の運用対象資産である外国債券の債券価格の下落に伴うマイナスの影響が大きく、全体として運用評価額の減少に繋がりました【図6】。

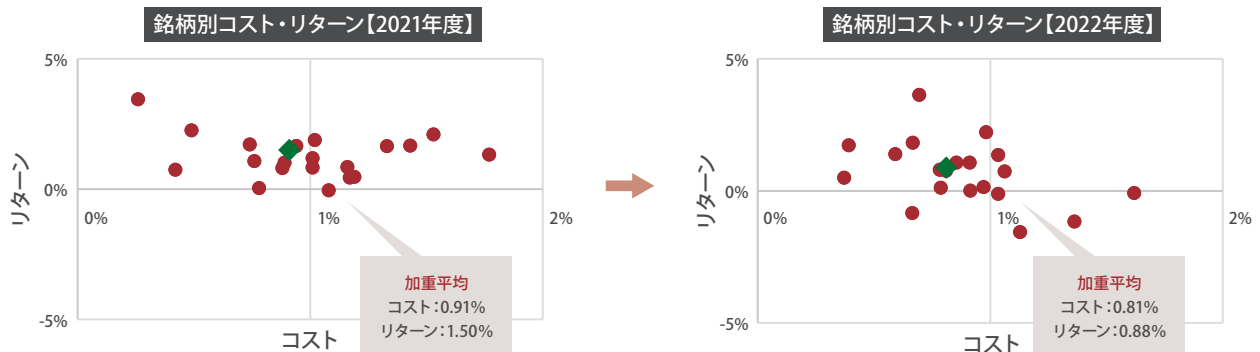
● 図6 2021年度・2022年度の外貨建保険の運用評価別顧客比率 (共通KPI) ●



○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

▶ インフレ昂進に伴う米国金利の上昇に伴い、リターンは0.88% (前年度比▲0.62%)と減少しました。コスト〔代理店手数料率〕に関しては、上位商品で初年度手数料料額の割合が減少し、0.81% (前年度比▲0.10%)と減少しました【図7】。

● 図7 2021年度・2022年度の外貨建保険の銘柄別コスト・リターン (共通KPI) ●



3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実

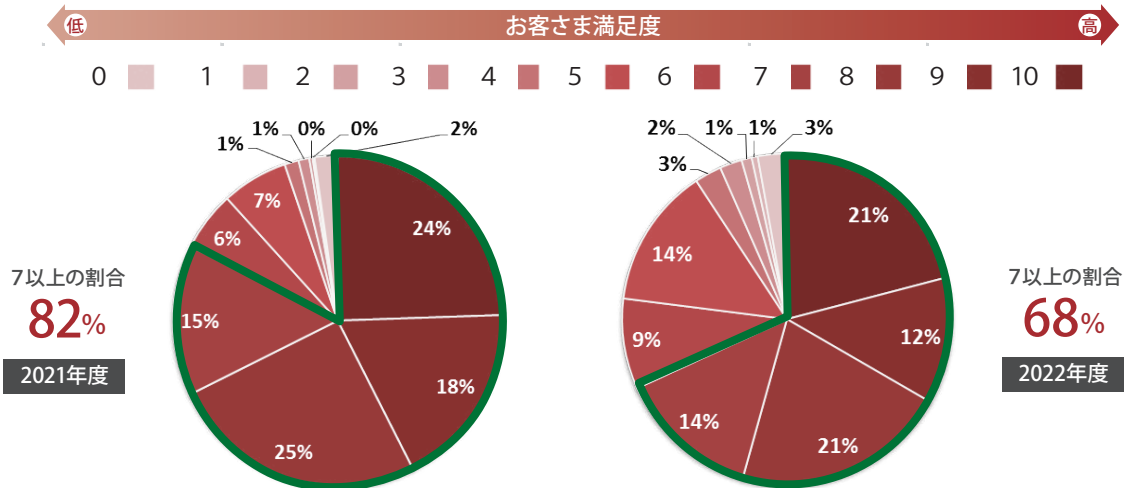
🏠 お客さま満足度調査結果について

- ▶ 当行では、資産運用業務におけるお客さまの満足度を把握するため、フィデューシャリー・デューティーの実践状況に関する満足度調査を継続的に実施しています。
- ▶ 引き続き、相場動向やお客さまの保有資産等の損益状況に関する情報提供を実施し、お客さま一人おひとりにあったコンサルティングを行っております。
- ▶ お客さまの声を活かした商品・サービス改善を行い、お客さまの満足度向上に努めてまいります。
- ▶ 2022年度については、お客さま満足度のアンケート調査において、満足度7以上のお客さまの割合が82%から68%に低下しました。2023年度は、お客さまよりご満足いただくとともに、ご支持いただける銀行となるべく、課題の改善に取り組んでまいります。

🏠 アフターフォローの状況について

- ▶ 投資信託及び生命保険をご契約いただいているお客さまに対し、一定基準を設けて定期的な面談や電話による相談や、WEBセミナー・郵送などによる情報提供等を通じて、お客さまに寄り添ったアフターフォローを実施しております。
- ▶ 私たちがアフターフォローを実施する際は、ご契約商品の現状確認だけでなく、お客さまの今後の投資に対するお考えやご意向、さらにご不安な思いも汲み取りながらお客さまが求められる最適な商品・サービスの提供に努めております。

お客さま満足度の調査結果



お客さまへのアフターフォローの状況

年 度	面談等延べ回数(お客さまとの接点機会)		
	訪問	店頭	電話
2020年度	260,766	71,842	101,804
2021年度	289,922	80,249	116,342
2022年度	278,498	76,095	109,693

4 お客様本位の業績評価体系の構築

アクションプラン

- ▶ お客様本位の営業活動を適切に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。
- ▶ 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。

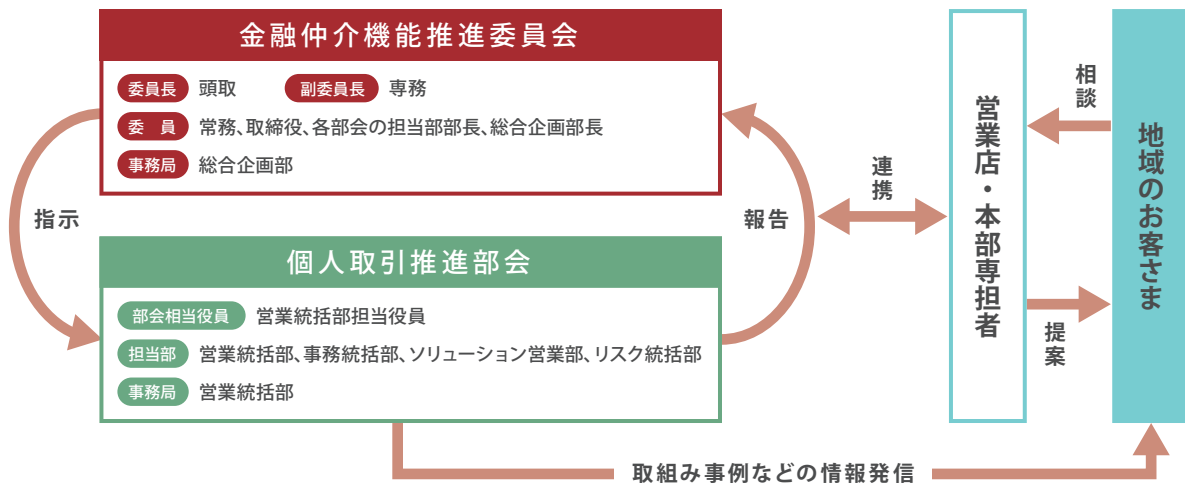
具体的な取組み

- ▶ お客様本位の営業態勢を構築し、従業員に対し適切な動機付けを行うため、業績評価体系を決める際には、営業推進部門（営業統括部）が立案し、それに対しコンプライアンス部門（事務統括部）、監査部門（監査部）との協議を経て、経営会議にて経営陣との協議を行い決定しております。
- ▶ また、半年ごとにリスク性金融商品の販売態勢や営業店の販売活動のモニタリング結果の分析・検証を行ったうえで、個人取引推進部および金融仲介機能推進委員会において経営陣に報告し、営業態勢等の見直しを行います。

業績評価体系の構築

- お客様のライフプランやご意向に沿った「長期・積立・分散投資」の提案を徹底するとともに、2023年度上半期よりお客様の長期資産形成支援に資する提案活動を評価すべく、収益目標を廃止し、「お客様の運用資産残高の増加」を重視する評価体系へ変更しております。

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等を実施し、その結果について、「個人取引推進部会」及び「金融仲介機能推進委員会」にて経営陣への報告を実施しております。
- 「個人取引推進部会」では、①金融商品の販売状況の確認、②改善が必要な事項の具体的な施策の策定、③改善状況の確認などを行っております。

「個人取引推進部会」での協議内容や活動状況については、頭取が委員長を務める「金融仲介機能推進委員会」へ報告し、経営陣が適切に状況を把握、関与する態勢とすることで、PDCAを展開し、顧客本位の業務運営を定着させる諸施策の実効性向上を図っております。

📌 アクションプラン

- ▶ お客さまの幅広い運用ニーズに最適なご提案ができるよう、「専門性の追求」「コンサルティング力」を継続的に高める取り組みを行ってまいります。

📌 具体的な取組み

- ▶ 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。
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さま本位の業務運営を促進するため、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。

