

# 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

2026年6月30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沿った商品・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向上への取組み

### 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」などの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。
- 投資信託の委託会社などその組成に携わる事業者が販売対象として想定する顧客属性を理解するとともに、当行のリスク分類との整合性等を検証のうえ、お客さまお一人おひとりの適合性を十分に把握したうえで真のニーズに合致した適切な提案、説明を行います。
- 当行は金融商品の組成に携わる組成会社ではありませんが、製販全体としてお客さまの最善の利益を実現するため、特に複雑性やリスクの高い特定の商品について、組成会社と連携して検証し、その結果を取扱商品のラインアップや販売方法の見直しに活用します。

<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ポートフォリオ改善件数  
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。
- 当行は金融商品の組成に携わる組成会社ではありませんが、製販全体としてお客さまの最善の利益を実現するため、組成会社のプロダクトガバナンスに関する考え方や取組み等の情報を把握し、組成会社や商品の選定に活用できる態勢の構築に努めます。

<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>お客さまへのフォローアップの状況

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向上への取組み

- 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

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

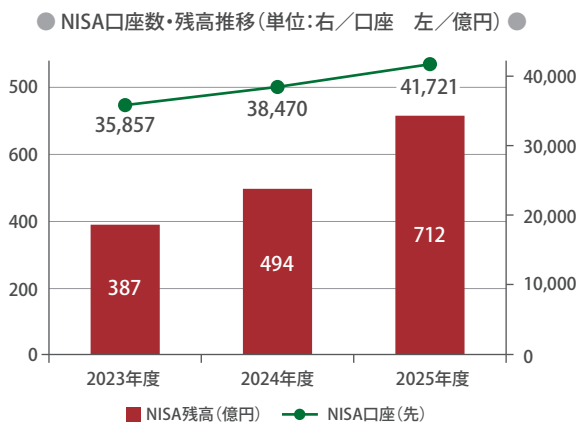
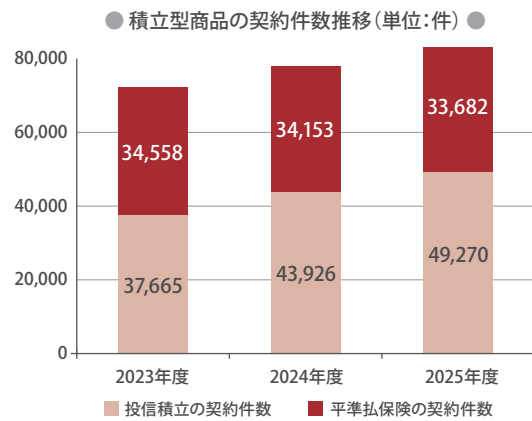
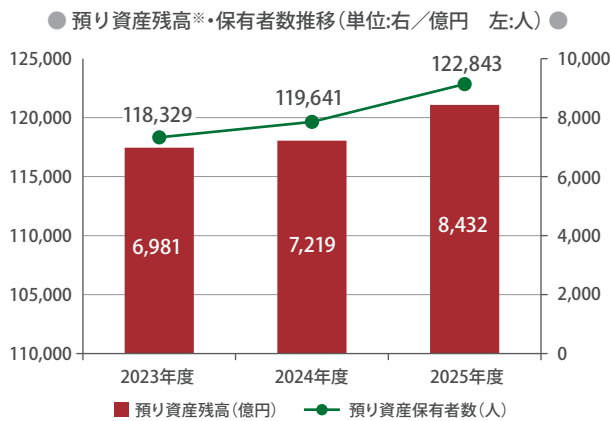
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえでコンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- ▶ 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。

### 📌 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およ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

- お客さま一人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・悩みを共有したうえで最終目標（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す。
- 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、お客さま一人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。



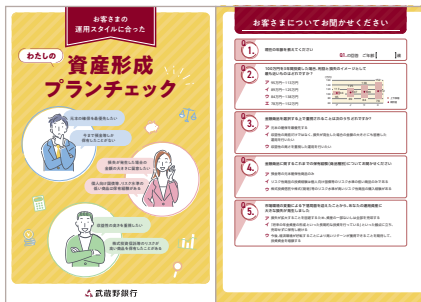
- 2025年度については、資産運用の浸透を背景に、ライフプランの見直しやNISA制度の活用が一層進み、当行へのご相談件数も増加しました。
- お客さまのライフプランに基づくゴールベースのコンサルティング提案に取り組んだ結果、預り資産残高・保有者数に加え、積立契約件数およびNISA口座数・残高はいずれも増加基調で推移しております。
- また、こうした取組みを通じて、お客さま一人ひとりのニーズやリスク許容度を踏まえた、お客さま本位の資産形成支援の実現に努めております。

- ▶ お客さま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、モデルポートフォリオ提案ツール「わたしの資産形成プランチェック」および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

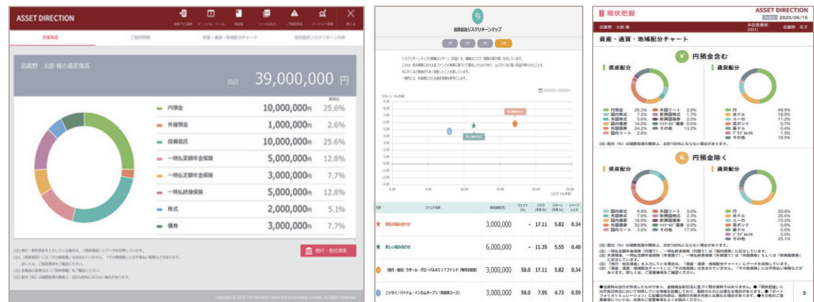
- ▶ 武蔵野銀行では、投資信託を提案する際に、お客さまの安定的な長期資産形成を支援することを目的に、お客さまの金融資産、リスク許容度、投資経験、投資目的などを踏まえて、当行および他行他社でお客さまが運用されているファンドの総合的な資産配分、リスク・リターン、相関などを勘案し、ポートフォリオ提案を行っています。
- ▶ 投資信託の委託会社などその組成に携わる事業者が販売対象として想定する顧客属性を理解するとともに、当行のリスク分類との整合性等を検証のうえ、お客さまお一人おひとりの適合性を十分に把握したうえで真のニーズに合致した適切な提案、説明を行います。

### モデルポートフォリオ提案ツール

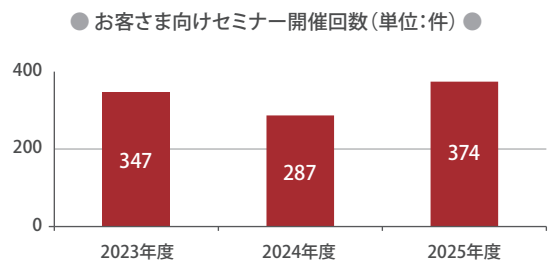
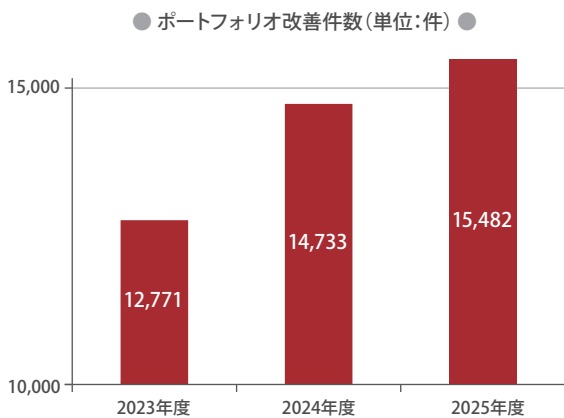


● 相場に左右されづらいポートフォリオ構築の一助として、お客さまへのヒアリングツールを活用し、ニーズに即した提案につなげております。

### ASSET DIRECTION (ポートフォリオ提案ツール)



● お客さまの現在の資産バランスを俯瞰。 ● 提案前後の改善イメージをお客さまと共有。(リスク・リターン分析、ポートフォリオ状況、通貨・地域配分など)



● 当行では、お客さまの最善の利益を実現するため、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、「長期・分散・積立」投資の提案を促進することで、お客さまの長期資産形成を支援しております。

● 2025年度については、好調なマーケットを背景にポートフォリオ提案を実践し、資産分散提案が後押しとなり、ポートフォリオ改善件数は増加しました。

● 各営業店でのセミナーや個別相談会、職域先に対するセミナーに加えて、本部主催の対面やオンラインでの投資環境セミナーにて資産運用をこれからはじめたい資産形成層のお客さま向けにNISA制度の活用等をテーマとし、情報提供を積極的に行っております。

#### ● 資産運用フェアの様子



● 2026年2月、お客さまへの情報提供を目的として、複数のアセットマネジメント会社が一堂に会した資産運用フェアを開催し、多くのお客さまにご参加いただきました。

## 🏠 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、商品の特色やコスト、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"> <li>円よりも高い海外の金利で運用したい</li> <li>少額から運用を始めたい</li> </ul>	<p>自分で決める</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>さまざまな国や企業、年数、通貨で運用したい</li> </ul>	<p>プロが運用する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自分で商品を決める</li> <li>プロが選んだ株や債券の組み合わせから自分で選択したい</li> <li>少額から、運用を始めたい</li> </ul>	<p>プロに運用の組み合わせを任せる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運用はお任せしたい</li> <li>同じにだけ投資するか、運用を始めた後の管理や見直しもプロにお任せしたい</li> </ul>	<p>プロに「保障もつきたい」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自分で保障商品を決める</li> <li>保険本来の「年金」「遺言」といった機能を活用し将来に備えたい</li> </ul>
コスト	コスト低				コスト高
特徴	<p>日本円を外貨の通貨(米ドルやユーロ、豪ドル)に替えて預け入れる預金です。</p> <p><b>当行取扱通貨</b></p> <p>米ドル ユーロ オーストラリアドル</p> <p>円を外貨通貨に交換 預け入れ 外貨建預金 外貨預金 払い戻し</p>	<p>利率・発行価格・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>定期預金に利息を受け取ることができます。</p> <p>購入時 利率変動 償還時</p> <p>外債 1年債 10年債</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・運用する金融商品です。</p> <p>お客さまの「前からの投資できる」状態の分配</p> <p>投資信託 有価証券 債券</p> <p>資金をまとめる</p> <p>さまざまな投資対象 複数の投資先へ分散投資</p> <p>国内 海外</p> <p>株式 債券</p> <p>国内(国内債券) 海外(海外債券)</p> <p>国内(国内債券) 海外(海外債券)</p> <p>国内(国内債券) 海外(海外債券)</p> <p>国内(国内債券) 海外(海外債券)</p>	<p>お客さまお一人おひとりのご意向をお伺いし、最適なご投資プランまでのご運用を提案する投資一元運用サービスです。</p> <p>お客さまの投資運用に関するお考えをお伺い</p> <p>お預けした内容に基づき、16の運用コースの中からお客さまに最適なコースをお選びいただけます。</p> <p>100%日本円での運用コースのスタンダードイメージ</p> <p>海外株式・海外債券・海外債券・海外債券</p> <p>国内株式・国内債券・国内債券・国内債券</p> <p>国内株式・国内債券・国内債券・国内債券</p> <p>国内株式・国内債券・国内債券・国内債券</p> <p>国内株式・国内債券・国内債券・国内債券</p>	<p>【一般的な定期預金預金のイメージ】</p> <p>【一般的な生計貯蓄預金のイメージ】</p> <p>【一般的な終身保険(定期型タイプ)のイメージ】</p> <p>【一般的な終身保険(終身型タイプ)のイメージ】</p> <p>【一般的な定期預金(終身型タイプ)のイメージ】</p>
コスト	為替手数料	為替手数料	購入手数料	投資顧問報酬 信託報酬等	購入手数料 為替手数料
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク 信用リスク 利率変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 利率変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 利率変動リスク その他(流動性等)のリスク	為替変動リスク 信用リスク 利率変動リスク その他(流動性等)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、償還期限が定められている商品あり)	期間の定めなし	(例)年金保険:投資期間主に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複数ご用意しております。是非ご利用ください。

たむさしな  
 ● ライフプランシミュレーション ● Dico入会者専用シミュレーション ● 投資信託専任相談一覧  
 ● 金融電話 ● 親身シミュレーション ● 投資信託専任相談一覧

そなえる  
 ● お金の色分け ● 相続シミュレーション ● 口番アドバイザー ● つみたてNSA  
 ● ロボアドバイザー ● ファンドニュース

詳しくはWEBページをチェック!  
むさしのマネープラン 特集

**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！  
 安心・簡単・役立つ機能を豊富に、お持ちのスマートフォンで！  
 ※アプリのダウンロードは、必ず「武蔵野銀行」の公式アプリストアから行ってください。  
 ※アプリのインストールには、必ず「武蔵野銀行」の公式アプリストアから行ってください。

## 🏠 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」●

武蔵野銀行 Wealth Advisor

この対話ツールは、お客様のライフプランを把握し、その後の「上げ」機能も活用いただけます。

フロント情報 アドバイスター マーケット情報

ファンド情報 ポートフォリオ作成

ランキング一覧 Fund Station

金ファンド情報  
 ● ライフプラン  
 ● Dico、NISAご案内  
 ● 相続・贈与  
 ● 投資信託ご提案

ライフプラン

ライフイベント

ファンドナビ

ライフプランシミュレーション

ライフイベントと連動した資産運用の提案を行います。

お客様のライフプランに沿って、最適な投資信託のポートフォリオを提案します。

将来の資産シミュレーションが可能です。

### ● むさしのマネープラン(当行HPにて展開)●

武蔵野銀行

むさしのマネープラン

自分のスタイルに合った資産運用をみつけよう

今すぐチェック!

貯める・増やす

そなえる

ライフプランシミュレーション  
 この対話ツールは、お客様のライフプランを把握し、その後の「上げ」機能も活用いただけます。

お金の色分け  
 相続シミュレーション  
 つみたてNSA

**🏠 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)**

<b>購入時</b>	<b>お申込手数料</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 商品およ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。</li> </ul> <p><b>計算式</b> {ご指定金額 ÷ (1+手数料)} × 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  <math>1,000,000 \div 1.0220 \times 0.0220 = 21,526</math>円</p>
<b>保有期間中</b>	<b>信託報酬 (運用管理費用)</b>	<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><b>計算式</b> 銘柄保有金額 × 信託報酬率 (%) × 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  <math>1,000,000 \text{円} \times 0.011 \times 1 \text{年} = 11,000</math>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>
	<b>その他費用</b>	<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>
<b>換金時</b>	<b>信託財産留保額</b>	<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><b>計算式</b> 解約約定日の基準価額 × 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  <math>10,000 \text{円} \times 0.001 \times 100 \text{(万口)} = 1,000</math>円</p>

● 重要情報シート (イメージ図) ●



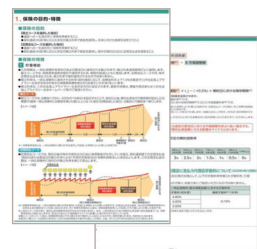
● 記載内容 ●

- 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
- 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
- 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
- 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分配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)**

<b>保険契約関係費</b>	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。
<b>資産運用関係費</b>	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。
<b>解約控除</b>	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)。
<b>為替手数料 (外貨建ての場合)</b>	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) ●





## 2 お客さま本位の商品ラインアップの提供

### アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行では、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」などの長期資産形成ニーズに的確にお応えできるよう、商品ラインアップを適宜見直し、充実させてまいります。
- ▶ 定期的なモニタリングを実施し、お客さまに適切な提案が行われているかについて、適切な管理を実施いたします。

### 具体的な取組み

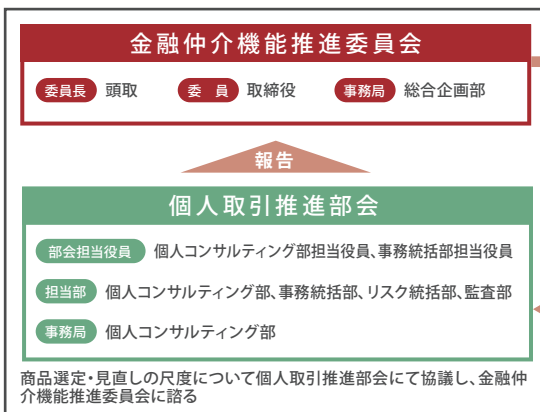
- ▶ お客さまの本位の商品ラインアップの提供に向けて、適切な商品選定・見直しのプロセスを構築するとともに、経営陣が商品ラインアップの状況を適切に把握・改善指示が図れるよう、プロダクトガバナンス体制を構築してまいります。
- ▶ 商品選定・見直しの尺度に基づき営業推進部門（個人コンサルティング部）が導入候補商品の選定を行い、担当役員が参画する商品選定部会にて協議し、取扱いの可否を決定いたします。
- ▶ また、本部モニタリングを通じて、特定の商品に偏重した販売となっていないか、手数料や利益相反の可能性のある商品にとられない適切な販売が行われているか確認しております。

### 当行のプロダクトガバナンス体制について

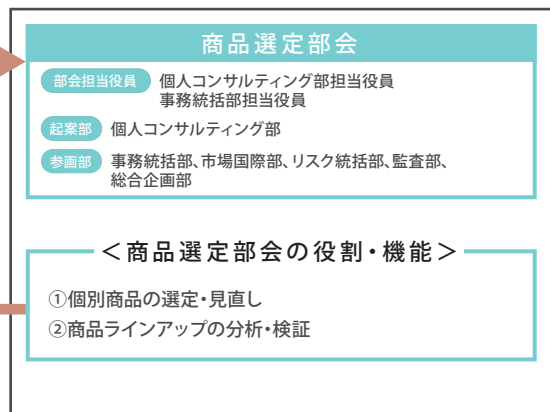
- 当行では、お客さまの長期資産形成に資する商品・サービスを提供するため、FDを踏まえた商品選定・見直しのプロセスとして、以下のプロダクトガバナンス体制を構築しております。
- 商品選定については、お客さまの最善の利益の実現に合うという視点で①ラインアップ分析②リスク・リターン・コスト分析③販売想定顧客の適切性といった観点で検証したうえで、商品を提供する組成会社のプロダクトガバナンスに対する取組みについても検証し、商品選定等に活用してまいります。

#### FDを踏まえた商品選定・見直しのプロセス（プロダクトガバナンス体制）

##### [ルール整備・ガバナンス]

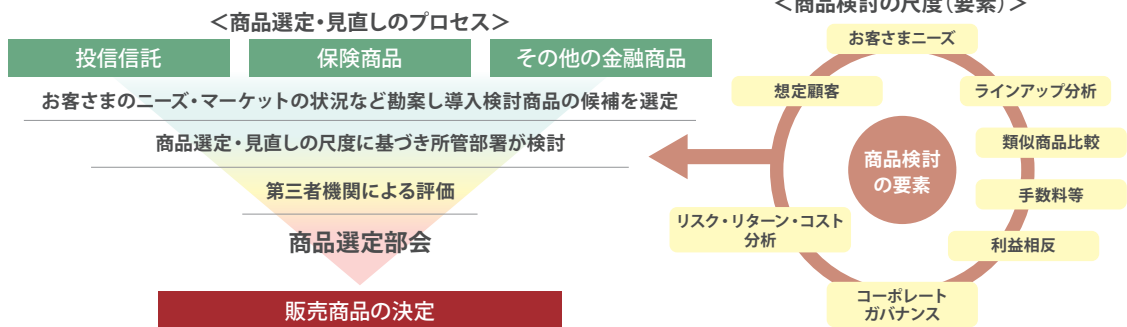


##### [商品の選定・見直し]



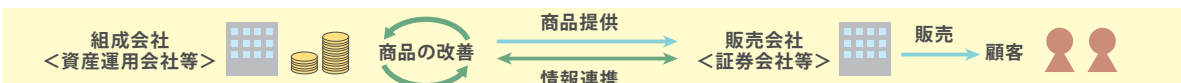
### お客さまの長期資産形成に資する商品の選定と見直しのしくみ

- リスク性金融商品の選定・見直しは、以下のプロセスにより実施いたします。



### 組成会社との連携

- お客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するため、以下の連携を実施いたします。
- 具体的には、組成会社が想定する顧客属性と、実際に購入した顧客属性との乖離やお客さまの反応、販売状況等の情報を連携いたします。
- なお、投資信託について、組成会社との情報連携フォーマットに基づき、2025年6月末時点のお客さま情報を2025年9月に提供し、データの還元を受け、想定顧客を分析。当行の想定顧客に合致した販売が行われていることを確認しております。



(注) 当行においては、金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の補充原則1～5および各注については、非該当としております。

## 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 [投資信託]

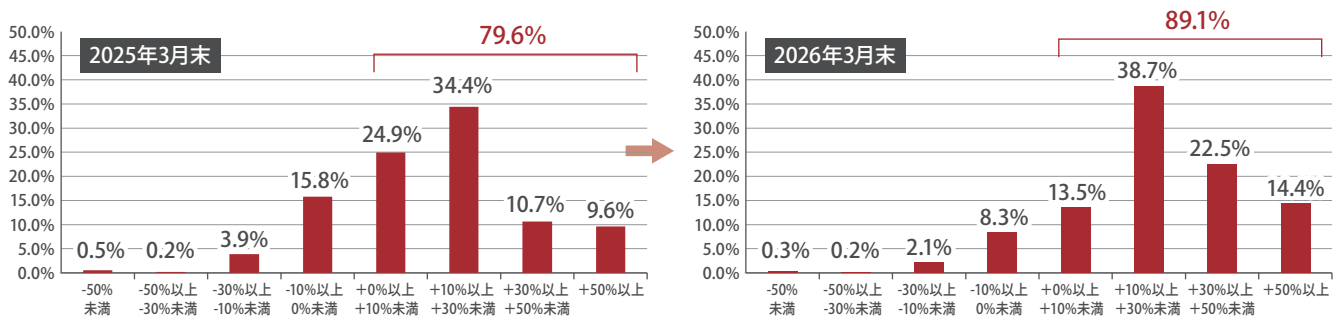
▶ 2026年3月末時点での投資信託における運用損益がプラスのお客さまは、89.1%（前年度比+9.5ポイント）と増加しました。これは、AI活用による経済成長の期待から、株式投信を中心に含み益が拡大したことに加え、資産分散提案によるポートフォリオ改善効果が寄与したものです。（【図1】）

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がプラスのお客さまは、85.9%（前年度比+4.4ポイント）と増加しました。（【図2】）

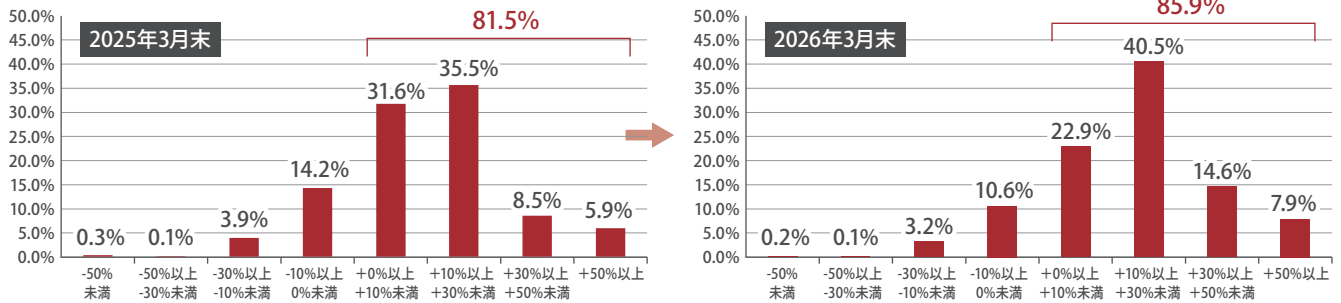
### ○運用損益別顧客比率 [ファンドラップ (投資一任サービス)]

▶ 2026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、98.1%（前年度比▲0.1ポイント）と前年度と同水準で推移しました。マーケット環境が刻々と変化する中においても、一任運用によるリスクを分散した運用ができております。（【図3】）

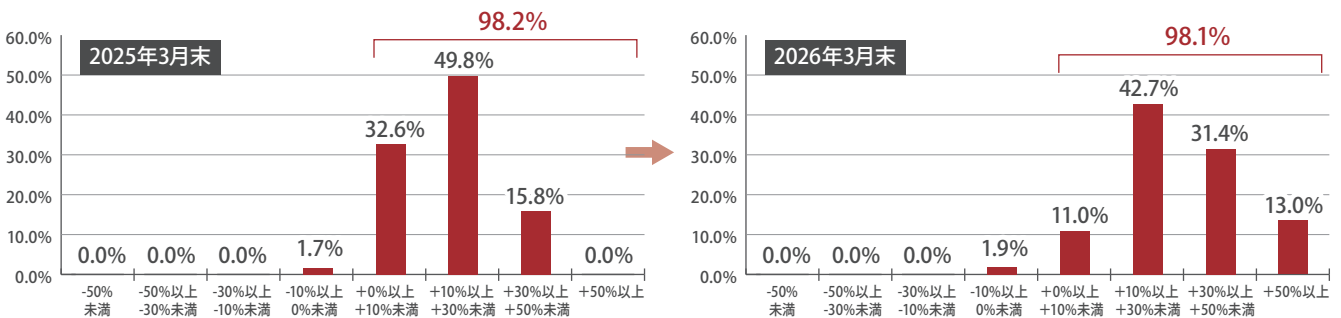
● 図1 2024年度・2025年度の投資信託運用損益別顧客比率 (共通KPI) ●



● 図2 2024年度・2025年度の実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率 (参考) ●



● 図3 2024年度・2025年度のファンドラップ運用損益別顧客比率 (共通KPI) ●



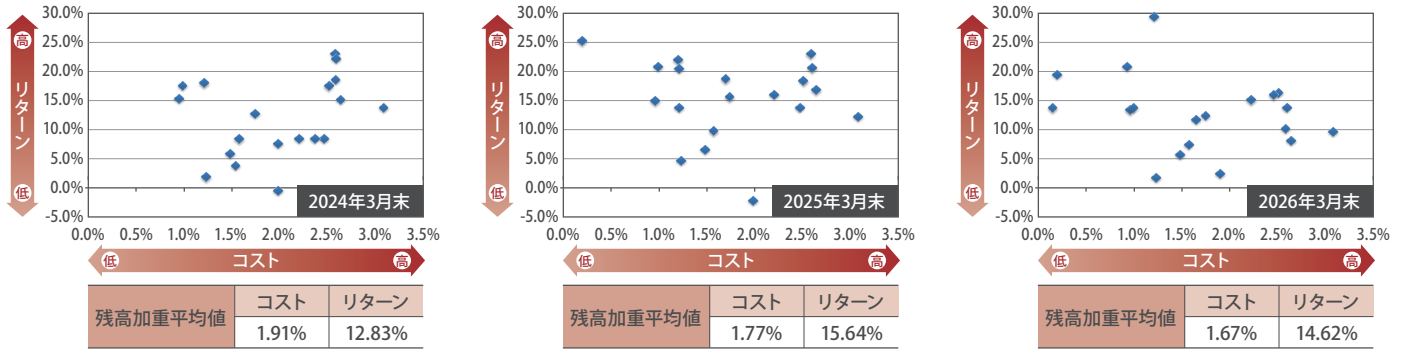
## 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

### ○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

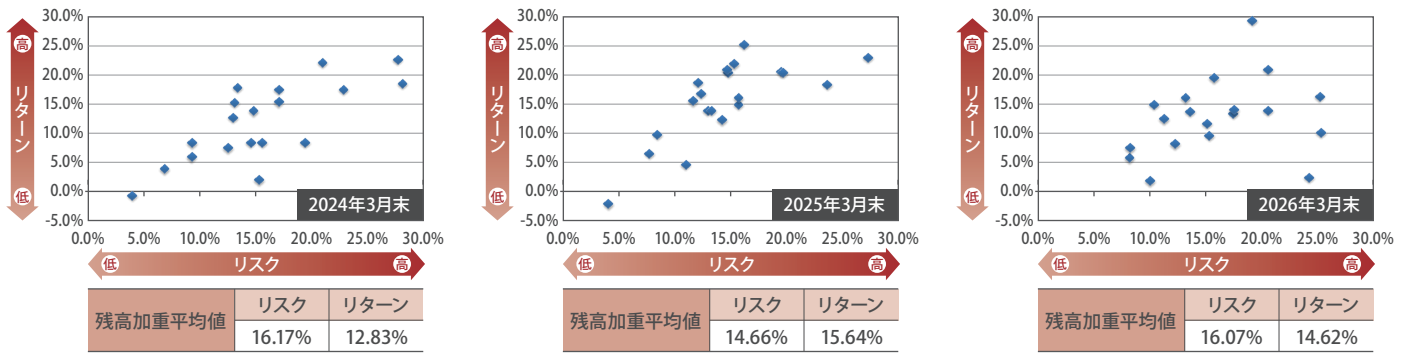
▶ 2025年度については、世界経済が底堅く推移し、市場心理を支えました。このような環境のもと、前年度同様に生成AI関連株やハイテク株が相場を牽引したものの、2026年3月の急落を受け、リターンは14.62%（前年度比▲1.02ポイント）と低下しました。コスト・リターンを意識した商品導入・ラインアップの見直しにより、コストは1.67%（前年度比▲0.10ポイント）と低下しました。（【図4】）

2026年3月の一時的な相場急落に伴い、リスクは16.07%（前年度比+1.41ポイント）と増加しました。（【図5】）

● 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1（注）>> ●



投資信託預り残高上位20銘柄（2024年3月末）	
1	グローバルAIファンド
2	財産3分法（不動産・債券・株式）毎月分配型
3	のむらっぴ・ファンド（普通型）
4	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
5	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）
6	ストックインデックス225
7	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
8	のむらっぴ・ファンド（積極型）
9	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
10	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
12	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）
13	投資のソムリエ
14	三菱UFJ純金ファンド
15	ビクテ・グローバル・インカム株式（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・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）
18	バン・パシフィック外国債券オープン（毎月分配型）
19	インバウンド関連日本株ファンド
20	グローバル3資産ファンド

投資信託預り残高上位20銘柄（2025年3月末）	
1	のむらっぴ・ファンド（普通型）
2	三菱UFJ純金ファンド
3	グローバルAIファンド
4	のむらっぴ・ファンド（積極型）
5	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
6	ストックインデックス225
7	財産3分法（不動産・債券・株式）毎月分配型
8	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
9	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
10	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）
11	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）
12	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
13	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）
14	ビクテ・グローバル・インカム株式（毎月分配型）
15	投資のソムリエ
16	iFree S&P500インデックス
17	ジャパンESGクオリティ200インデックスファンド
18	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）
19	日本株好配当ファンド（年1回決算型）
20	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド

投資信託預り残高上位20銘柄（2026年3月末）	
1	三菱UFJ純金ファンド
2	のむらっぴ・ファンド（普通型）
3	グローバルAIファンド
4	のむらっぴ・ファンド（積極型）
5	ストックインデックス225
6	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
7	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
8	財産3分法（不動産・債券・株式）毎月分配型
9	ビクテ・ゴールド・リスクプレミアム・ファンド
10	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
11	iFree S&P500インデックス
12	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） ※総分配金提示型
13	インデックスファンドNASDAQ100（アメリカ株式）
14	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）
15	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）
16	ビクテ・グローバル・インカム株式（毎月分配型）
17	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）
18	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
19	グローバルDX関連株式ファンド（資産成長型）
20	iFree 日経225インデックス

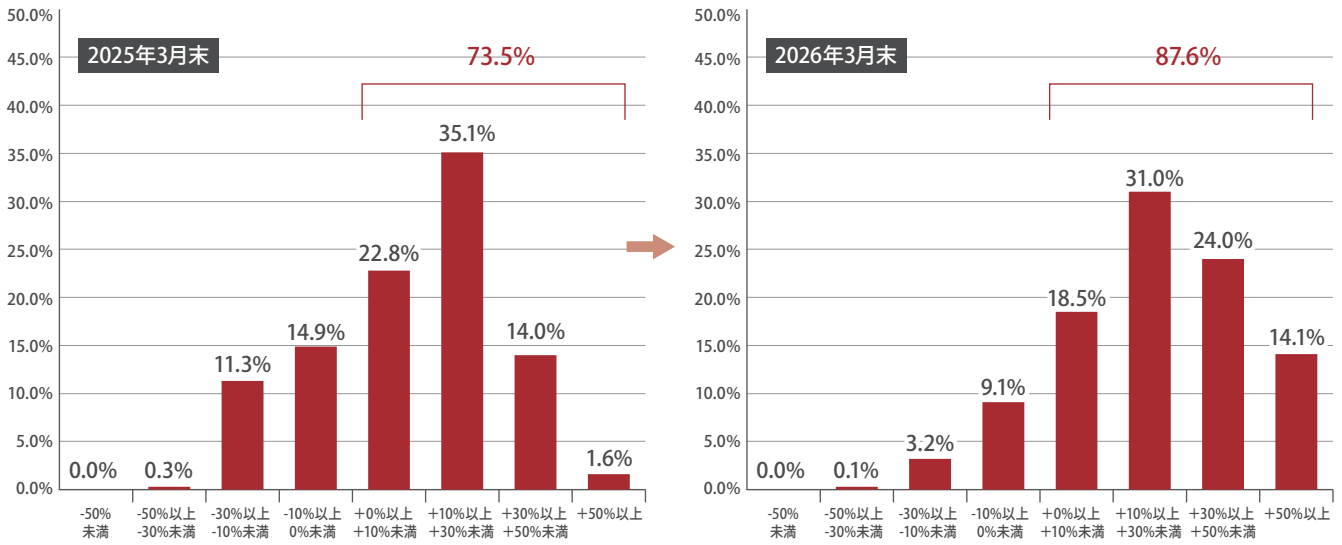
※基準日時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄。 ※コスト：販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計、リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算） ※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

## 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]

- ▶ 2026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、87.6%（前年度比+14.1ポイント）と増加しました。
- これは、国内金融政策や米国経済指標等の影響を受け、米ドル・円の為替相場が円安に推移したことなどにより、運用評価のプラス要因となったことによるものです。（【図6】）

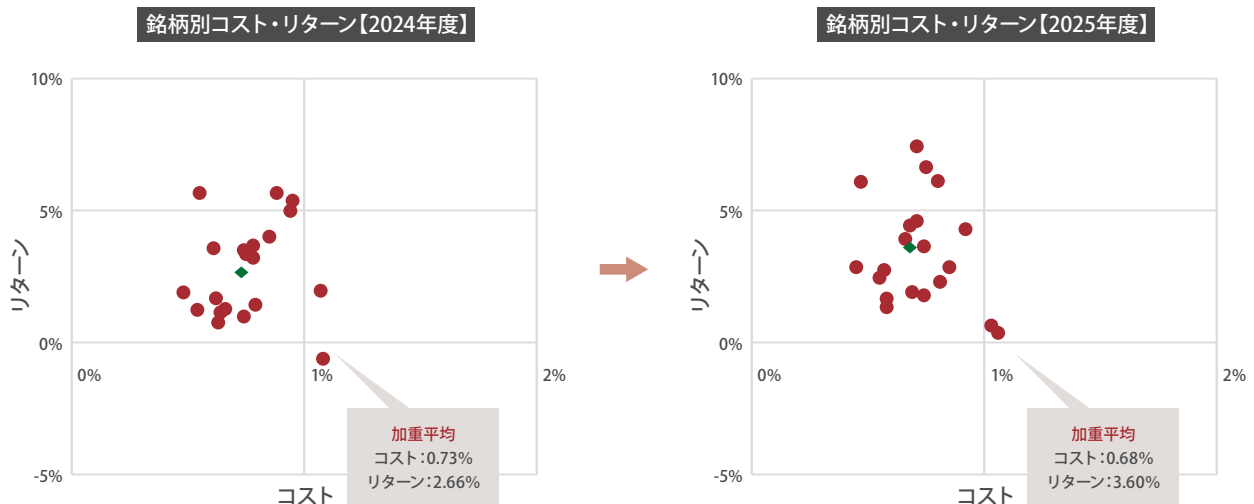
● 図6 2024年度・2025年度の外貨建保険の運用評価別顧客比率（共通KPI） ●



### ○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- ▶ 前述の通り、国内金融政策や米国経済指標等の影響を受け、米ドル・円の為替相場が円安に推移したことなどにより、リターンは3.60%（前年度比+0.94ポイント）と大幅に増加しました。
- コスト（代理店手数料）については、手数料率の見直しにより0.68%（前年度比▲0.05ポイント）と低下しました。（【図7】）

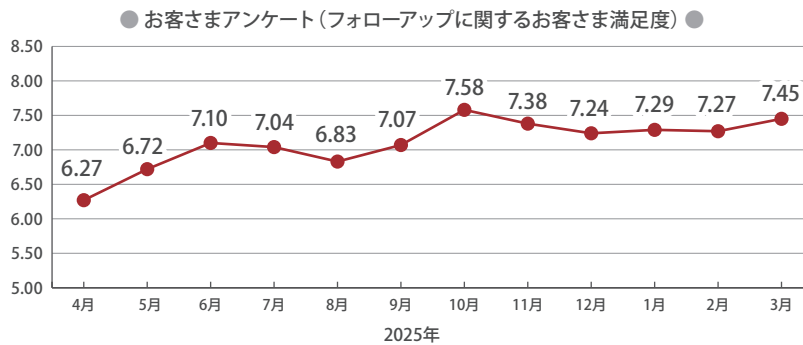
● 図7 2024年度・2025年度の外貨建て保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI） ●



### 3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実

#### 🏠 フォローアップの状況について

- ▶ 投資信託およ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、対面・オンラインセミナー、郵送、デジタル通知などによる情報提供等を通じて、お客さまに寄り添ったフォローアップを実施しております。
- ▶ 私たちがフォローアップを実施する際は、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る最適な商品・サービスの提供に努めております。
- ▶ 2025年度については、訪問・店頭・電話等を通じて、275,778件のフォローアップを実施しました。
- ▶ こうした取組みによる効果を測るべく、お客さまアンケートを定期的実施し、フォローアップに関する「お客さま満足度」を把握し、その改善に向けた取組みを進めております。  
お客さまの声として多くあがった「市況レポートの定期配信」や「相場急変時の情報提供」などに取組んだ結果、2025年度の「お客さま満足度」については、10段階評価でお客さまに評価をいただき、6.27から7.45へと改善しました。
- ▶ 引き続き、お客さまの資産状況や運用ニーズ、投資環境に応じたきめ細やかなフォローアップサービスを提供してまいります。



#### 🏠 アプリを活用した投資信託の取引チャネルの拡充による利便性向上

- ▶ 従来、投資信託のお取引は、店頭でのご相談やインターネットバンキングでのお取引、武蔵野銀行アプリでの投資信託の運用残高照会がメインでしたが、2024年8月より投資信託の口座開設 (NISAを含む) やご購入・ご解約、投信積立のご契約が武蔵野銀行アプリで可能となりました。
- ▶ 加えて、2025年4月よりお金と暮らしに関する情報配信サービス「むさしのLife」をリリースし、金融・非金融を含む情報や各種コンテンツを提供しております。
- ▶ お客さまに武蔵野銀行アプリをご登録いただくことで、店頭でのご相談いただいているお客さまに対してもアプリの通知機能を活用したスピーディーな情報提供が可能となるほか、場所を選ばず運用状況の把握やポートフォリオの確認、投資信託の購入・解約のお手続きができるようになります。



かんたんに、毎日をもっと便利に  
武蔵野銀行アプリ

## 4 お客さま本位の業績評価体系の構築

### 📌 アクションプラン

▶ 武蔵野銀行は、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。

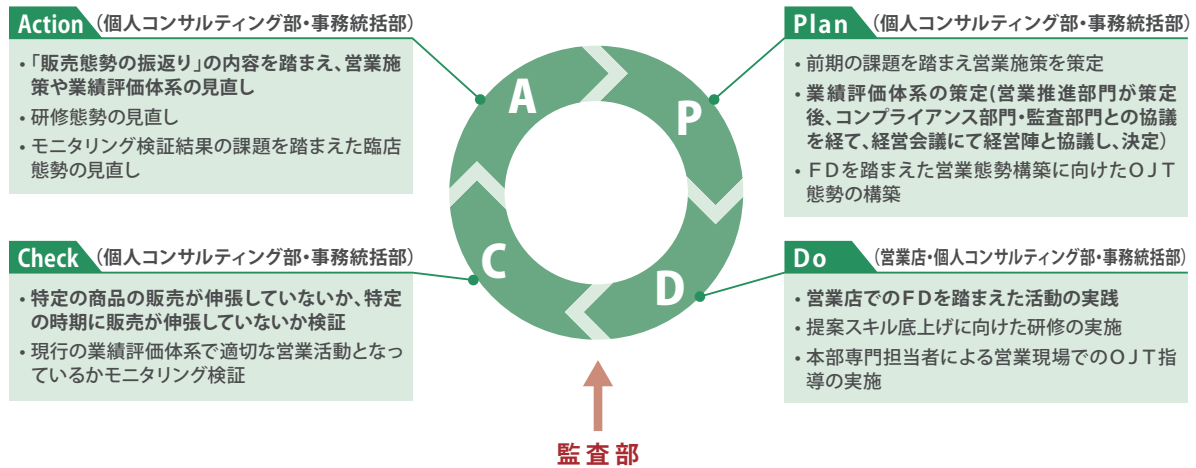
### 📌 具体的な取組み

▶ お客さま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（個人コンサルティング部）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。

### 業績評価体系の構築

- お客さま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さま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、「お客さま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。
- さらに、2023年度下半期には、「お客さまの運用資産残高の増加」を重視する評価体系を継続し、また、「お客さまニーズ起点での提案」を軸とした営業態勢をより一層強化するため、提案のプロセスとして「お客さまを知る活動（ヒアリングと課題の共有）」に関する評価項目を新たに追加し、その評価ウェイトを高めました。
- また、2024年度下半期には、お客さま本位の業務運営に資する取組みをより一層高めるために、アフターフォロー高度化に向けた業績評価の見直しを行い、2025年度上半期より反映しております。具体的には、従前のアフターフォローの取組みに加えて、「フォローアップ」を重視し、お客さまのライフプラン・ゴールを把握したうえで、コンサルティング提案がなされるよう見直しを図っております。
- これらの業績評価体系の見直しに加え、13頁に記載の「お客さま本位の営業活動態勢構築に向けた研修の実施」を通じて行員のリテラシー向上に努めるとともに、「お客さま本位の業務運営（FD）」を踏まえた営業態勢の構築を図っております。
- 今後についても、営業態勢の振返りを行い、お客さま本位での提案活動に繋がるようP D C Aを繰り返し、営業施策や適切な業績評価体系・営業態勢の構築に継続的に取り組んでまいります。

### FDを踏まえた業績評価体系等の構築に向けたP D C Aサイクル



営業推進部門・コンプライアンス部門による諸施策が適切に実施され、P D C Aが有効に機能しているかチェックし、課題がある場合は、改善提言を行う

## 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。

## 具体的な取り組み

- ▶ 役員には、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・公正な提案を徹底いたします。
- ▶ 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、人材を育成いたします。
- ▶ 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。

### お客さま本位の営業活動に向けた研修およびスキル向上への取り組み

- 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、研修を通じた行員のスキルアップに力を入れております。

#### 【主な研修】

##### 【担当者別FD研修会】

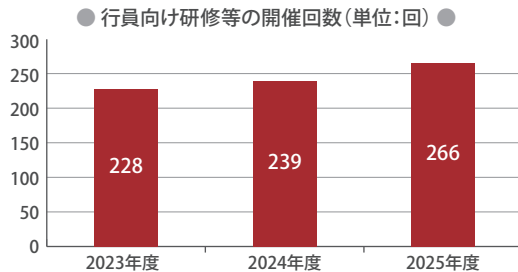
「顧客本位の業務運営(FD)」への取り組みを深化させるため、2023年度上半期より毎期、担当別に集合研修を実施しております。当研修では、「お客さまニーズ起点」で長期資産形成に資する提案を行うために必要な考え方を「FD基本方針・取組方針」に基づきあらゆるカリキュラムを実施しております。具体的には、お客さまのニーズや意向、課題を的確に把握するためのヒアリングスキル、商品・サービスの比較提案スキル、対話スキル向上に向けたロールプレイング演習を組合せて担当者の資質向上を図っております。

<対象者> 内部管理責任者、営業課長、営業担当者、FA担当者、ウェルスマネージャー

##### 【個人コンサルティングスキルアップ研修会】

担当者のスキルや習熟度に応じてコースを分け、2カ月にわたり月1回ペースで集合研修を実施しております。具体的には、お客さまのニーズを的確に把握する対話スキルに加えて、お客さまお一人おひとりにとって最適な提案を実現するために、提案ツールを活用した具体的な根拠を示したうえで提案方法や実際のお客さまを想定したロールプレイング演習などを行い、担当者のスキル向上を図っております。

<対象者> 営業担当者、FA担当者、ウェルスマネージャー



- 役職員一人ひとりの総合コンサルティング力の向上を目的として、対面およびオンラインによる各種研修を計画的に実施しており、2025年度は266回実施しました。

- お客さまの多様なニーズに最適なお提案ができるよう、金融のプロフェッショナルにふさわしい専門知識・スキルを有する人材の育成の一環として、FP資格の取得を推奨しております。なお、資格取得者数は2025年度末時点で1,475名となっております。

- また、研修以外の取組みとして、業務知識やスキルを習得するため、オンライン上の自己啓発サイト「NEXT STAGE」のコンテンツを拡充しております。役職員がいつでも・どこでも学習が出来る環境を整備するとともに、一人ひとりの担当業務やレベルに合わせた育成を行っております。

#### 【NEXT STAGEの一例】

コンテンツ名	概要
「顧客本位の業務運営(FD)」関連動画	「顧客本位の業務運営(FD)」について、前提となる考え方や実践にあたって意識すべき点などを解説。業界動向に合わせ内容をアップデートし、行内好事例などを共有している。
金融経済教育・J-FLEC講義動画	各営業店にて実施しているお客さま向けライフプランセミナーにおいて、J-FLEC(金融経済教育機構)の講義テーマを掲載。 ①【30代~40代向け】『将来に向けて知っておきたいお金』、②【50代~60代向け】『リタイア前後に知っておきたいお金』など
地銀協動画セミナー	地銀協より提供された動画を掲載。(タイトル:「顧客本位の業務運営(FD)」超入門~いまなぜ「顧客本位」が必要か~)
投資環境セミナー	毎月1回、役職員向けナイトセミナーで実施している内容を事後掲載。(株式相場編・為替相場編など市況に合わせて実施)
ファンドラップレビューミーティングに向けた動画	ファンドラップ保有者向けの定期フォローアップ(レビューミーティング)に向け、四半期ごとに実施。ゴールベース・アプローチに基づく伴奏支援の重要性、パフォーマンスの振返り等について解説。
コンプライアンス・プログラム	コンプライアンス・プログラムを実践するにあたっての考え方、取組みにおいて留意すべき点などを解説。
FP技能士受験対策動画	FP(2級・3級)資格取得のための受験対策講座。(1級については、別途専用のアカデミーあり)
投資信託・生命保険各種商品動画	新規導入商品や改定商品などの解説。様々なカテゴリーおよび商品について、随時掲載を行っている。

# ガバナンス体制の構築

## アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行では、業務運営状況について、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、ガバナンス体制を構築しております。

## 具体的な取組み

- ▶ 半年ごとにリスク性金融商品の販売態勢、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、個人取引推進部会を経て、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っております。

### 経営陣への報告状況

- 当行では、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」および、「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、「お客さま本位の業務運営」を浸透・定着させる諸施策の実効性向上を図っております。

