２０２１年６月３０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、全役職員がアクション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、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。

１．公表日

２０２１年６月３０日（水）

２．具体的な取組みと評価指標（KPI）

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

３．投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI

（１）投資信託運用損益別顧客比率
（２）投資信託の預り残高上位２０銘柄のコスト・リターン
（３）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、齋藤
048-641-6111（代）　内線 2351、2581

２０２１年6月３０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、２０２０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組んでまいります。

○武蔵野銀行は、このような取組みを通じて、顧客の最善の利益を図ることが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと信じて継続的に取り組んでまいります。

以上

（別紙１）

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が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

（別紙２）

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

［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。

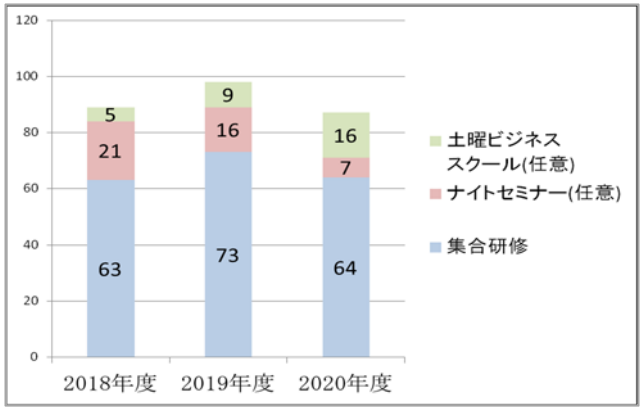
○お客さま本位の業務運営を企業文化として定着化させるために、役職員の研修やコンプライアンスプログラムの実践、資格取得の推奨等により、人材を育成します。

＜具体的な取組み＞

○お客さまのニーズに合ったコンサルティング営業を実践するとともに、お客さま本位の提案や販売に関する教育の強化に努めております。（0JT 育成、研修、勉強会、休日セミナー等）

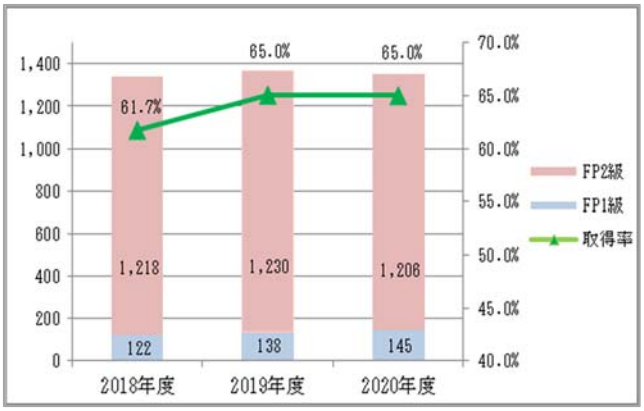
○本部モニタリングを通じた適切な販売体制の確保を徹底しております。

【行員向け研修等開催回数】（単位：回）



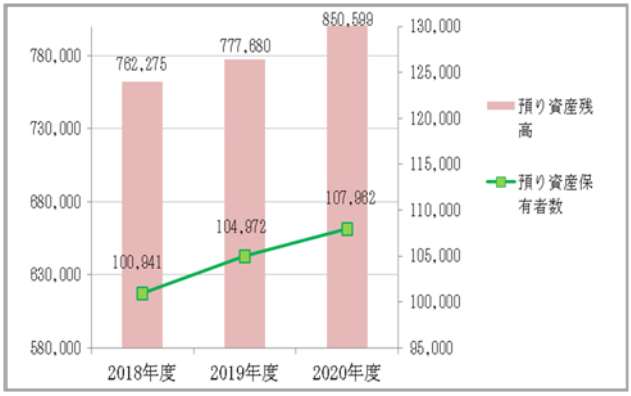
【ＦＰ資格取得者数】（単位：人）

【行員のＦＰ資格取得率】（単位：%）

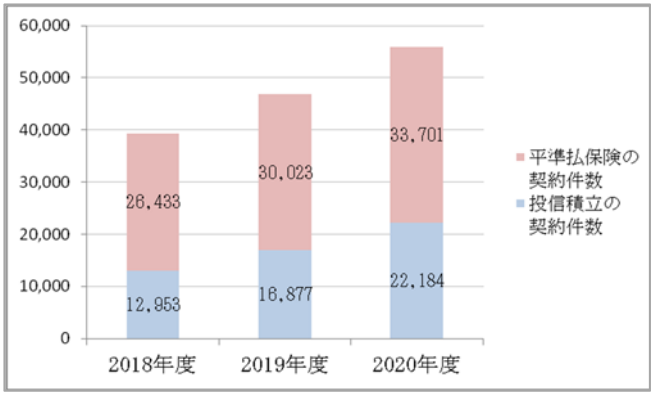


【預り資産残高】（単位：百万円）

【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。

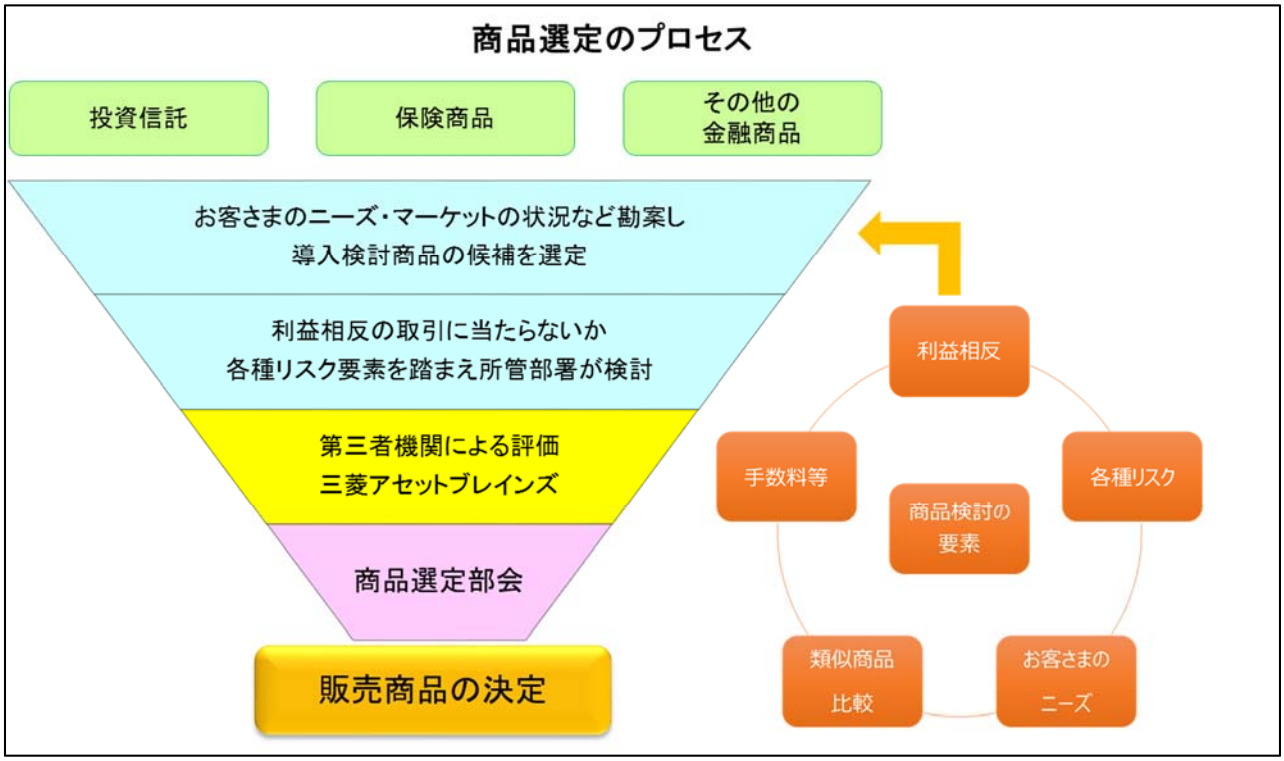
＜具体的な取組み＞
○利益相反の可能性のある商品、サービスを特定、類型化し、同類型の商品、サービスと客観的に比較し商品選定を行っております。
○本部モニタリングを通じて、手数料や利益相反の可能性ある商品に囚われない適切な販売が行われているか確認しております。

【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。

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。

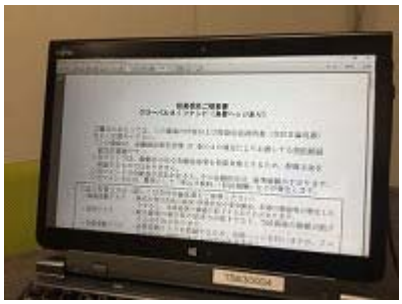
＜具体的な取組み＞

○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に努めております。

【手数料の説明について（投資信託の例）】

- 外訪担当者が携行するタブレット端末【図 1】を用いて、リアルタイムのマーケット情報やファンドの詳細などを丁寧にご説明しており、店頭でのご相談時と同様にわかりやすい説明に努めております。
- 投資信託の手数料につきましては、タブレット端末に搭載している「投資型商品ナビゲーションシステム」【図２】等を活用し、お客さまに視覚的にご確認いただいております。
- 商品毎の交付目論見書及び投資信託ご提案書を使用して、十分にご理解いただけるよう丁寧な説明を行なっております。

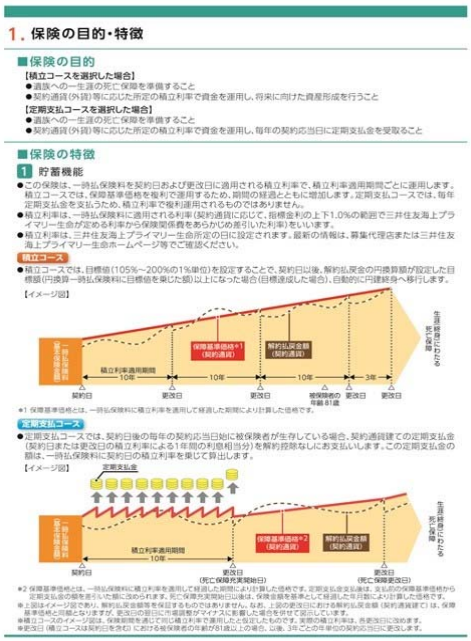
【図１】タブレット端末　　【図２】投資型商品ナビゲーションシステム



【手数料の説明について（生命保険の例）】

- 生命保険につきましては、商品概要書【図３】を用いて、お客さまにご負担いただく諸費用等を十分にご理解いただけるよう丁寧な説明を行なっております。

【図３】商品概要書（抜粋）



［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＞

○お客さまに提供すべき重要な情報のうち、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投資に必要な情報を素早く提供するべく、そのためのＷＥＢツール「Wealth Advisors」を全店に導入致しました。

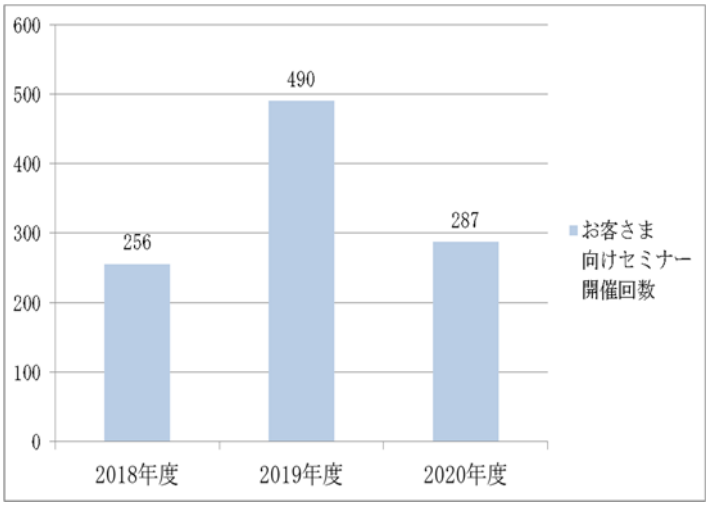
○一方、重要な情報の中でも、商品の選定理由や・利益相反の可能性のある場合の具体的内容及び取引・業務に及ぼす影響等については、お客様の状況により説明内容が異なりますので、都度、状況に応じて説明する事としています。

○支店長が講師となり、お客さまのニーズが高い「人生 100 年時代」をテーマとしたセミナーなどを新たに開催しております。

【Wealth Advisors イメージ】

- 投資信託のファンド概要や他社ファンドとの比較などの機能を兼ね備え、様々なご提案・説明に対応
- ライフプランシミュレーション機能を用いて、最適な資産運用をご提案

【お客さま向けセミナーの開催回数】　　（単位：回）



・2020 年度は、新型コロナ感染拡大に伴う緊急事態宣言を受けてセミナーを一時休止したため、セミナー開催回数は、減少しております。

・このため、Web セミナー形式で様々なテーマを取り上げ、セミナーを実施しております。
引き続き、お客さまの長期資産形成に資する情報提供を行ってまいります。

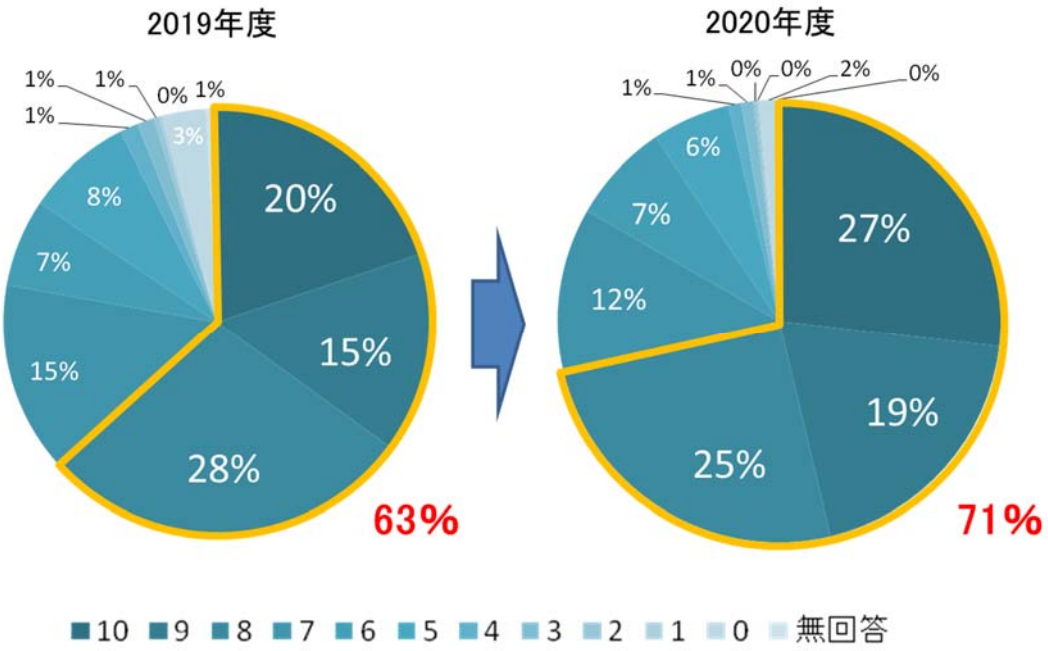
【アフターフォローの状況】

- 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郵送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はなく、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。

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
2018年度	215,601	96,225	49,271	70,105
2019年度	222,342	91,109	53,307	77,926
2020年度	260,766	71,842	101,804	87,120

【顧客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。
- 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、お客さまお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。
- 引き続き、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。



［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＞

○2019 年度よりポートフォリオ提案ツール「ASSET DIRECTION」を導入し、お客さま一人ひとりに最適な運用提案を実施しております。
○商品選定部会による、お客さまの資産形成に資する商品の選定、および販売手続きの整備を行っております。

【お客さまへのサービス提供の充実】

➢ 商品のご提案にあたっては、以下の項目を顧客カードに記載いただき、あるいはヒアリングさせていただいたことを踏まえ、商品を選定し、提案しております。

＜項目＞

- お客さまの資産状況
- 取引経験
- 知識
- 目的およびニーズ
- お客様のライフプラン
- 高齢者であることや、相続・資産承継等のニーズなどお客様の属性　など

➢ お客さまの資産全体をしっかりと確認したうえで、最適な運用提案が実施できるツールを導入し、活用することで、お客さまに分かりやすいよう工夫したポートフォリオ提案を徹底しております。

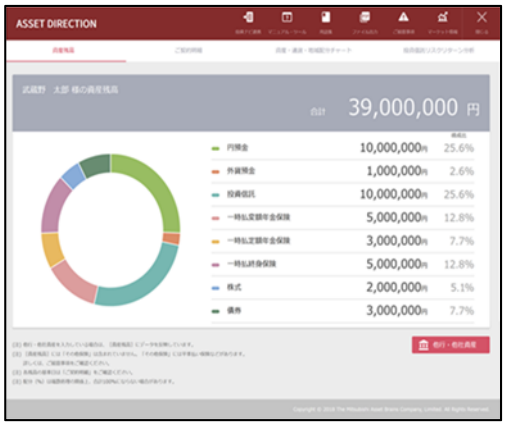
当行のラインナップ整備の考え方は、以下の通りです。

①当行は、お客さまの安定的な資産形成の一助を担うべく、お客さまの「長期・積立・分散投資」を促進すること」を、『顧客の最善の利益』と考え、「長期・積立・分散投資」の促進に資すると考えられるファンドを選定します。
②お客さまと当行との間に利益相反の可能性のある商品、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います。
③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。

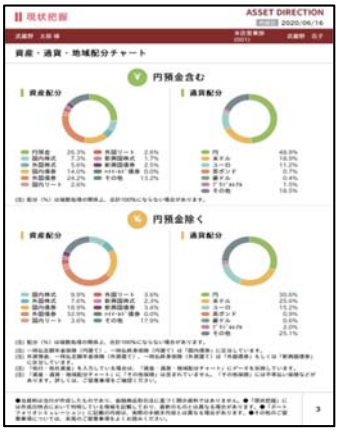
➢ 加えて、第三者機関による評価制度を導入し、多様なお客さまニーズにお応えする、商品ラインナップの充実を図っております。

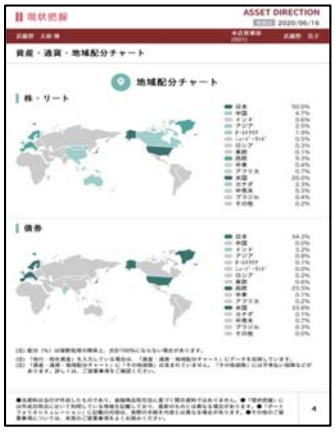
【ASSET DIRECTION】

＜提案ツールのイメージ＞
お客様のご資産バランスを俯瞰



＜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





【商品カテゴリー別の取扱商品数と取扱商品比率】

（2020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	1.2%
国内株式		12	14.5%
海外債券		13	15.7%
	先進国	8	9.7%
	ﾊｲｲｰﾙﾄﾞ	1	1.2%
	新興国	4	4.8%
海外株式		25	30.1%
	先進国	20	24.1%
	新興国	5	6.0%
REIT		5	6.0%
バランス型		24	28.9%
その他		3	3.6%
合計		83	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

（2020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	22.9%
	変額個人年金	0	0.0%
	定額個人年金	3	8.6%
	終身保険	5	14.3%
	医療・がん保険	0	0.0%
	外貨建て	27	77.1%
	変額個人年金	4	11.5%
	定額個人年金	7	20.0%
	終身保険	16	45.7%
	合計	35	100.0%
うち手数料開示商品		33	94.3%

※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おります。
※夢のプレゼント2（日本生命）・プレミアストーリー2（第一フロンティア生命）・外貨建一時払養老保険（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。

（2020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	4	7.7%
	終身保険	9	17.3%
	医療・がん保険	24	46.1%
	学資保険	0	0.0%
	介護・収入保障保険	11	21.2%
	定期保険	4	7.7%
	合計	52	100.0%
うち手数料開示商品		6	11.5%

※特定疾病保険は医療・ガン保険に含めております。
※就業不能保険は介護・収入保障保険に含めております。
※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。
※笑顔をまもる認知症保険（SOMPOひまわり生命）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医療・がん年金に含めております。

［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えていくための業績評価体系を構築しております。

○業務運営状況を経営陣に定期的に報告する体制をとっております。

【業績評価体系の構築】

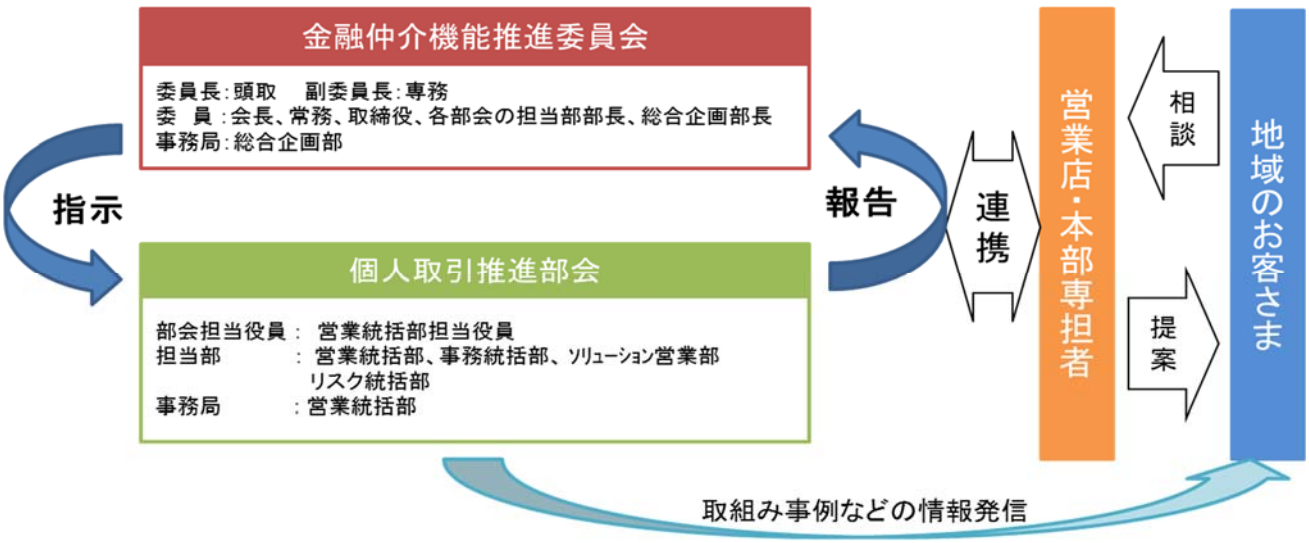
- お客さまの資産形成に資する「長期・分散投資」に繋がる運用商品の取り扱いなど、「お客さま本位」を軸とした業績評価体系を整備しております。

【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。

＜ＦＤを定着させる取組み＞



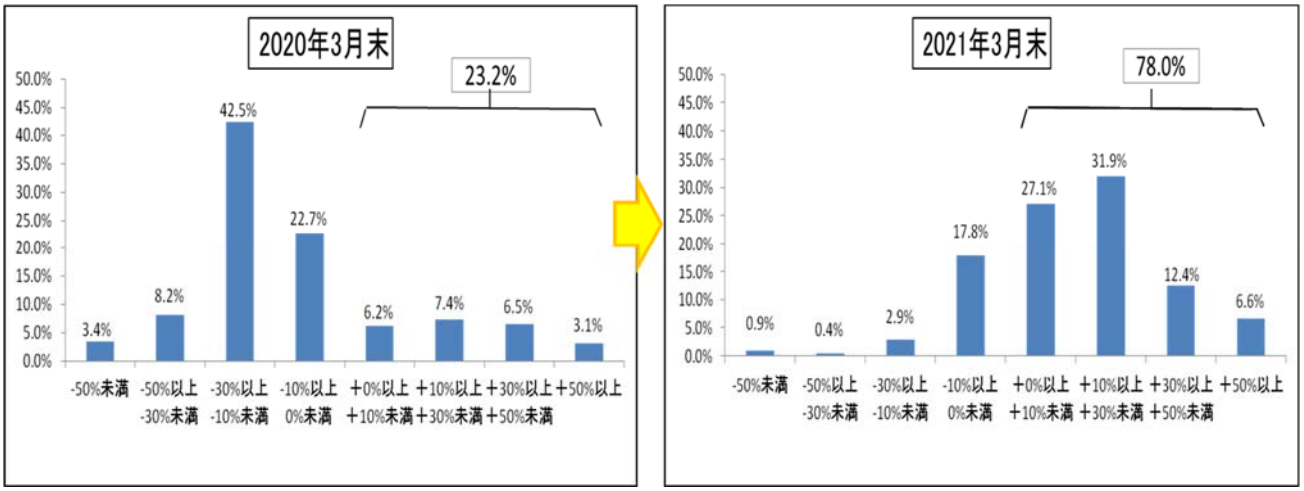
投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI］

○運用損益別顧客比率

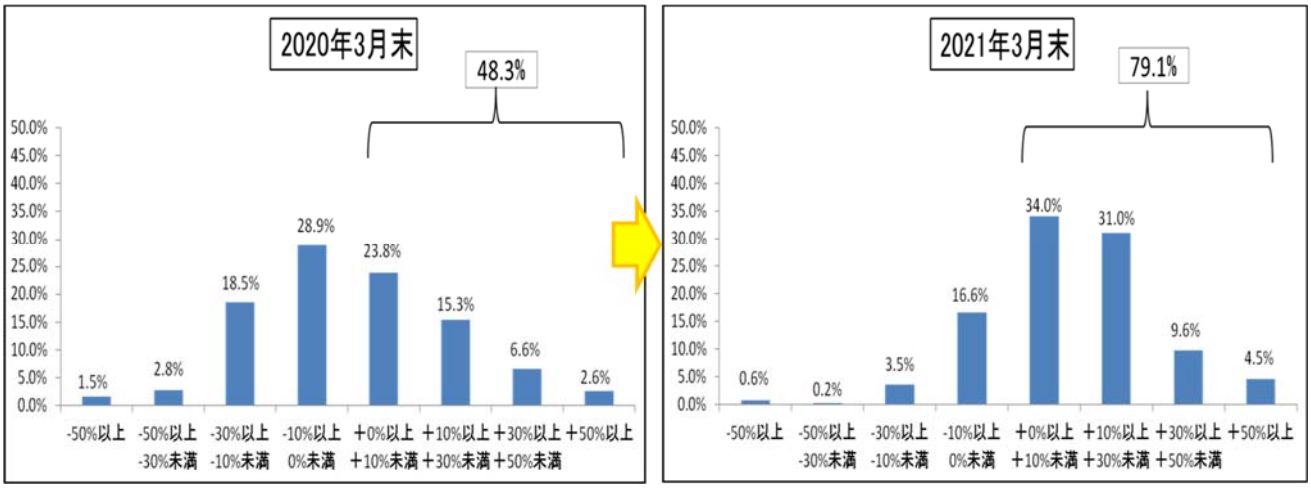
2021 年 3 月末時点での投資信託における運用損益率がプラスのお客さまは 78.0%(前年度比＋54.8%)と大幅増加となりました。

これは、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う世界的な金融緩和により、株式市場などのマーケットが大幅に良化したことに加え、スピーディーな情報提供や綿密なアフターフォローを行い、お客さまのご意向に基づいた最適なポートフォリオ提案を行ってきたことによるものです。

【図①】＜2019 年度・2020 年度の投資信託運用損益別顧客比率（共通ＫＰＩ）＞



【図②】＜2019 年度・2020 年度の実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率＞

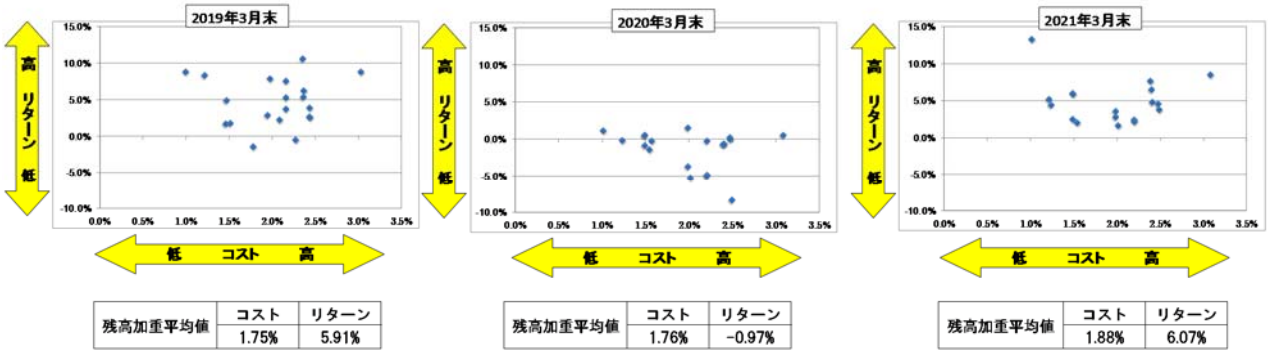


[投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI]

○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

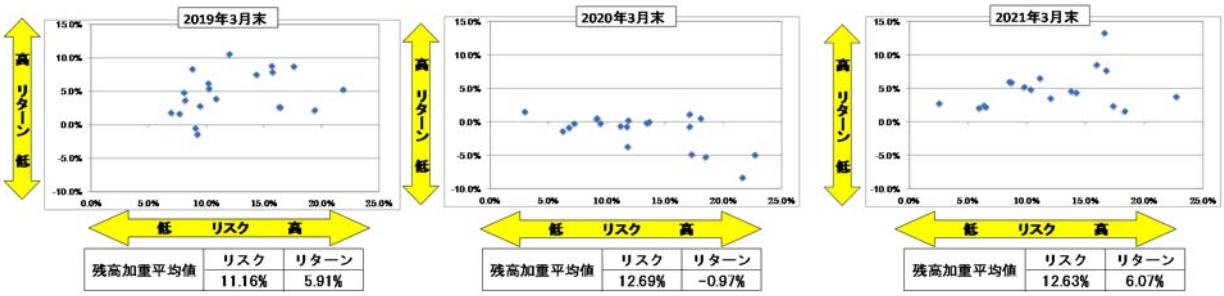
新型コロナウイルスの感染拡大に伴う世界的な金融緩和と大規模な財政政策により、株式市場などのマーケットが大幅に上昇しました。これにより、リターンは大きく増加(前年同期比 6.1%増)し【図③】、リスクは若干減少(前年同期比 0.1%減)しました【図④】。

【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）



残高加重平均値	コスト	リターン
2019年3月末	1.75%	5.91%
2020年3月末	1.76%	-0.97%
2021年3月末	1.88%	6.07%

【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）



残高加重平均値	リスク	リターン
2019年3月末	11.16%	5.91%
2020年3月末	12.69%	-0.97%
2021年3月末	12.63%	6.07%

	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J-REITオープン（毎月分配型）
3	ラサール・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	野村インド債券ファンド（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／パトナム・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・ボンド・オープン（毎月決算型）

	投資信託預り残高上位20銘柄（2020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J-REITオープン（毎月分配型）
3	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）
5	ストックインデックスファンド225
6	パン・パシフィック外国債券オープン（毎月分配型）
7	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）
8	グローバル3資産ファンド
9	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
10	野村インド債券ファンド（毎月分配型）
11	アジア好利回りリート・ファンド
12	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド
13	投資のソムリエ
14	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド
15	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）資産成長型
16	ニッセイ／パトナム・インカムオープン
17	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
18	GS日本株・プラス（通貨分散コース）
19	のむラップ・ファンド（普通型）
20	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）円コース

	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

※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）