

「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

2022年6月30日（木）

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・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

4. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI

- (1) 外貨建保険の運用評価別顧客比率
- (2) 外貨建保険の銘柄別コスト・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 齋藤 卓宏・福田 秀紀
TEL 048-641-6111（代）

2022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、2021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>

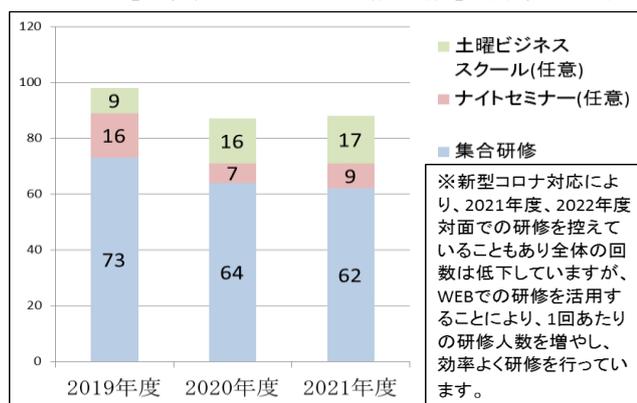
- 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、コンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- 役職員には、お客さま本位の提案や販売が適切に行われるよう職業倫理を保持した誠実・公正な提案を徹底します。
- お客さま本位の業務運営を企業文化として定着化させるために、役職員の研修やコンプライアンスプログラムの実践、資格取得の推奨等により、人材を育成します。

<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。(OJT 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。

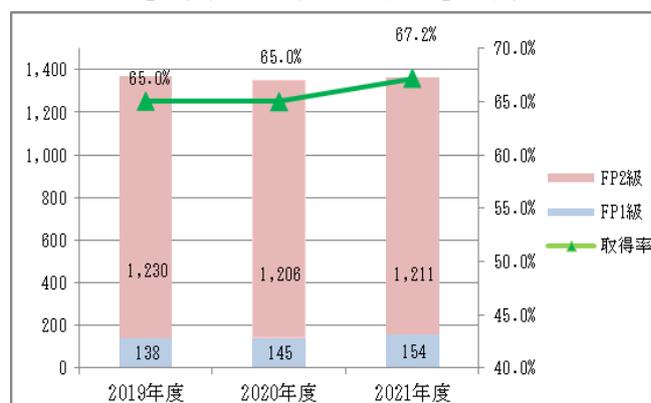
【行員向け研修や資格取得の奨励】《金融庁原則7本文》

【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:%)



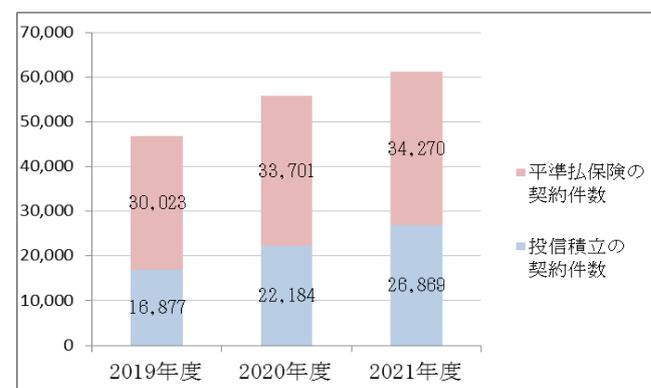
【当行の顧客基盤としての、お客さまの満足度を示す指標】《金融庁原則2(注)》

【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であらかじめ特定・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。

【当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について】《金融庁原則3本文》

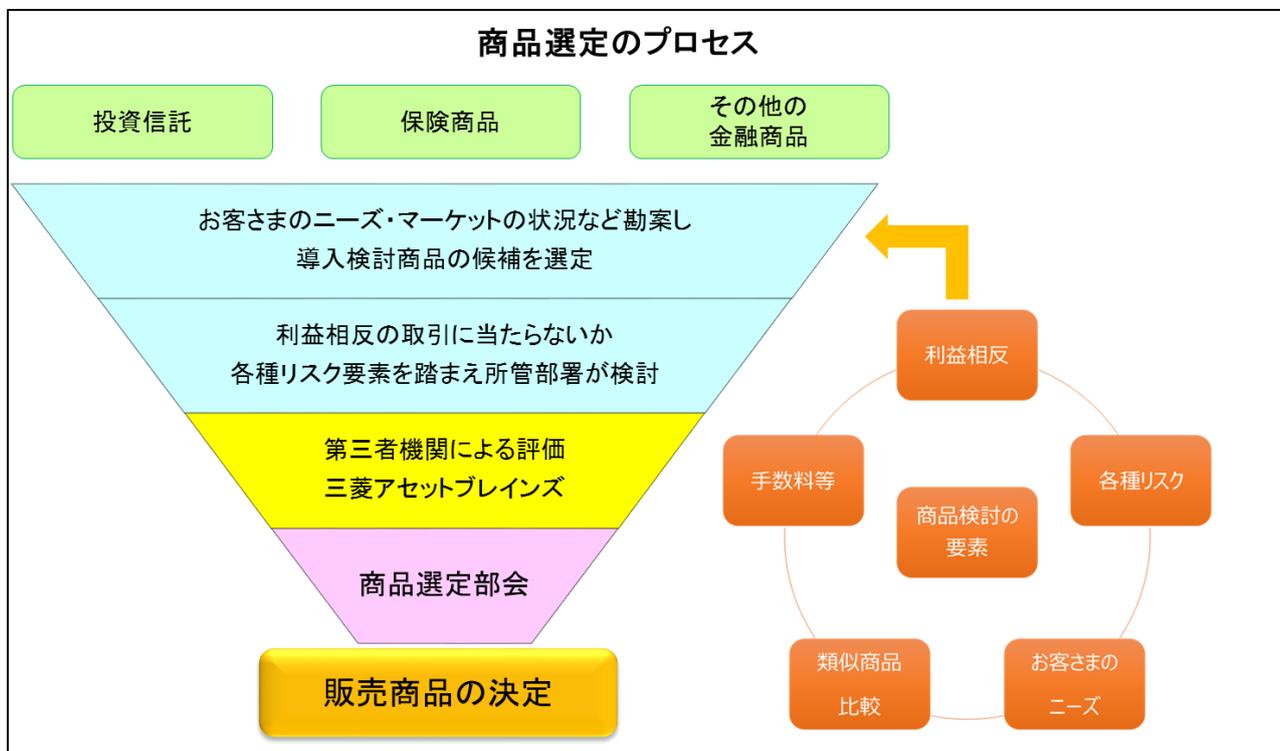
当行の営業員に対する業績評価上、特定の商品の販売が他の商品の販売より高く評価されるような場合はありません。

【商品選定プロセス】《金融庁原則3(注)》

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>

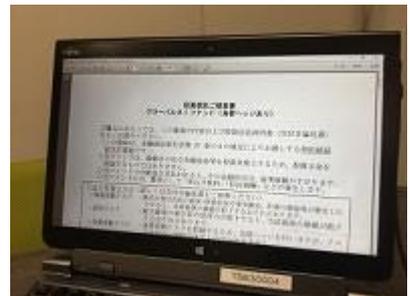
○お客さまが負担する手数料等に関する具体的な説明方法の確立に努めております。

【手数料の説明について（投資信託の例）】 《金融庁4、5本文及び同（注1、5）》

- ▶ 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）】 《金融庁原則4、5本文及び同（注1、5）》

- ▶ 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っております。

【図3】 商品概要書（抜粋）

1. 保険の目的・特徴

■ 保険の目的

- 【積立コースを選択した場合】
 - 満期への一生涯の死亡保障を準備すること
 - 契約満期(外貨)等に合わせた積立利率で資金を運用し、将来に向けた資産形成を行うこと
- 【定期支払コースを選択した場合】
 - 満期への一生涯の死亡保障を準備すること
 - 契約満期(外貨)等に合わせた積立利率で資金を運用し、毎年の契約当日に定期支払金を受取ること

■ 保険の特徴

1 貯蓄機能

● この保険は、一時払保険料を契約日および変更日に適用される積立利率で、積立利率適用期間ごとに運用します。積立コースでは、保険料を積み立てて運用するほか、積立利率も自動的に増殖します。定期支払コースでは、毎年度定期支払金を支払うため、積立利率で運用されるものではありません。

● 積立利率は、一時払保険料に適用される利率(契約満期に応じて、積立利率の上下1.0%の範囲で三井住友海上プライム—生命が定める利率から保険取償額をあらかじめ差引いた利率)をいいます。

● 積立利率は、三井住友海上プライム—生命が定める利率に設定されます。最新の情報は、営業代理店または三井住友海上プライム—生命ホームページ等でご確認ください。

積立コース

● 積立コースでは、目標額(105%~200%の1%単位)を設定することで、契約日以降、解約払戻金の円換算額が設定した目標額(中継一時払保険料に換算額を差し引いた額)以上になった場合目標達成した場合、自動的に円換算額へ移行します。

【イメージ図】

※1 保険料を積み立て、一時払保険料に換算利率を適用して積立した期間より長ければ有利です。

2 定期支払

● 定期支払コースでは、契約開始毎年の契約当日開始に保険料が生ずる場合、契約満期までの定期支払金(契約日または変更日の積立利率による1年間の利息相当分)を解約控除なしにお支払いたします。この定期支払金の額は、一時払保険料に契約日の積立利率を乗じて算出します。

【イメージ図】

※2 保険料を積み立て、一時払保険料に換算利率を適用して積立した期間より長ければ有利です。定期支払金を受け、受取の保険料を換算額から換算した金額を差し引いた額に相当します。約定利率が変動する場合は、保険料を換算した金額に相当する額を支払います。なお、一部の契約に於ける解約払戻金(契約満期時)は、保険料を換算した金額より、契約日の積立利率を適用した金額を差し引いた額を支払います。変更した積立利率は、変更日より適用されます。積立コースのイメージ図は、保険期間を満了して積立利率を適用したと仮定したものです。変更した積立利率は、変更日より適用されます。

■ 解約払戻金について

解約時の払戻金額は、次のとおり計算されます。

解約払戻金額 = (A)市場調整価格 - (B)解約控除額

(A)市場調整価格 = A 解約日の保障基準価格*1 - (B)市場調整額

市場調整額は次のとおりとします。

(1) 解約日が変更日の場合

(B) 市場調整額 = 0

(2) (1)以外の場合

(B) 市場調整額 = A 解約日の保障基準価格*1 × (j - i + 0.5%) × 解約日における積立期間*2

● 市場調整額により、解約払戻金に於ける最終の積立額を反映させます。

※1 (A)は、解約日における時価調整*1に於ける市場調整額*1です。

※2 (B)は、解約日または変更日の積立利率*1を適用して算出した積立期間*2に於ける市場調整額*1です。

※3 積立利率は、一時払保険料に適用される利率(契約満期に応じて、積立利率の上下1.0%の範囲で三井住友海上プライム—生命が定める利率から保険取償額をあらかじめ差引いた利率)をいいます。

※4 積立利率は、三井住友海上プライム—生命が定める利率に設定されます。最新の情報は、営業代理店または三井住友海上プライム—生命ホームページ等でご確認ください。

※5 三井住友海上プライム—生命が定める市場調整率*1は、前年度の契約日における市場調整率より低い場合でも、それが0.5%の範囲内であれば、市場調整が解約払戻金額に与える影響はマイナスとなります。

(B) 解約控除額 = 契約日の基本保険金額 × 所定の解約控除率

● 解約控除率

契約日からの経過期間	1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 4年未満	4年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上		
解約控除率	5%	4.5%	4%	3.5%	3%	2.5%	2%	1.5%	1%	0.5%	0%

■ 生命が営業代理店に支払う代理店手数料について(2020年4月1日現在)

生命保険契約の締結や契約の手続き、また契約後の解約などの行為に際して、以下の手数料を営業代理店に手数料を、引受保険会社から営業代理店に対して支払います。

この手数料は、引受保険会社が営業代理店に支払うものであり、お客さまにご負担いただくものではありません。

契約内容	一時払保険料(基本保険金額)に対する手数料率	継続手数料*1(円/年)
0歳~7才歳	4.00%	
7才歳~19才歳	4.00%	6,10円
19才歳~67才歳	3.00%	

※1 継続手数料は、契約開始している場合、契約解除後から契約解除後まで最大5年間は発生しません。

[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」を全店に導入しております。
- 投資信託の販売においては、「重要情報シート」を2022年6月から導入し、お客さまのご意向に基づきわかりやすい商品比較・説明を行う態勢を整えたうえで商品提案を行っています。
- 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、お客さま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。

【Wealth Advisors イメージ】 《金融庁原則5（注3、4）》

- ▶ 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

The screenshot shows the 'Wealth Advisors' web application. The top navigation bar includes 'Wealth Advisors' and 'Morningstar'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a navigation menu with buttons for 'Fund Overview', 'Ranking', 'Advice', 'Purchase Simulation', and 'Market Information'. The right column features a 'Life Plan' section with a grid of icons representing various life events such as marriage, home purchase, children's education, and retirement. The interface is clean and user-friendly, with clear navigation and informative content.

【重要情報シートの利用】《金融庁原則5（注4）》

当行は、お客さまが投資商品を選択される際の一助として、簡潔でわかりやすい情報提供を行うため、「重要情報シート（個別商品編）」の使用を2022年6月から開始しました。

【重要情報シートのイメージ】



重要情報シート（個別商品編）は、提案商品と他の複数の商品とを比較しやすくするため、商品内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件など重要な情報を簡潔に記載した資料です。

▶ お客さまのご理解を深めていただくための質問例も記載しております。

なお、重要情報シート（個別商品編）の対象商品は、今後拡大していく予定です。

以下のような質問があれば、お問い合わせください。

- ・投資信託のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
- ・この商品を購入した場合の最大利益額、最大損失額はどのくらいか説明してほしい。
- ・相対的にリスクが低い類似商品があれば、その商品についても説明してほしい。

【当行におけるパッケージ商品の取扱い】《金融庁原則5（注2）および原則6（注2）》

当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、お客さまにふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供していきます。当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についてのパッケージ化の有無を記載しており、パッケージ化商品に該当する場合には「当該商品はパッケージ商品であり、個別の金融商品として購入することができる（又はできない）旨」を記載しています。

1 商品等の内容（当行は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）	
金融商品の名称・種類	●●ファンド [※]
組成会社（運用会社）	●●会社 [※]
販売委託元	●●会社 [※]
金融商品の目的・機能	わが国のリート（不動産投資信託）に投資し、東京証券取引所が算出・公表する「東証REIT指数」（配当込み）に連動する投資成果をめざします。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	○中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容する方 ○投資信託の分配金の仕組みについて理解できる方 ※詳しくは、契約締結前交付書面【交付目論見書】の「収益分配金に関する留意事項」をご覧ください。
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。

重要情報シート抜粋

【商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い】《金融庁原則6（注3）》

当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。

1 商品等の内容（当行は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）	
金融商品の名称・種類	●●ファンド [※]
組成会社（運用会社）	●●会社 [※]
販売委託元	●●会社 [※]
金融商品の目的・機能	わが国のリート（不動産投資信託）に投資し、東京証券取引所が算出・公表する「東証REIT指数」（配当込み）に連動する投資成果をめざします。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	○中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容する方 ○投資信託の分配金の仕組みについて理解できる方 ※詳しくは、契約締結前交付書面【交付目論見書】の「収益分配金に関する留意事項」をご覧ください。
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。

重要情報シート抜粋

【アフターフォローの状況】《金融庁原則6(注1)》

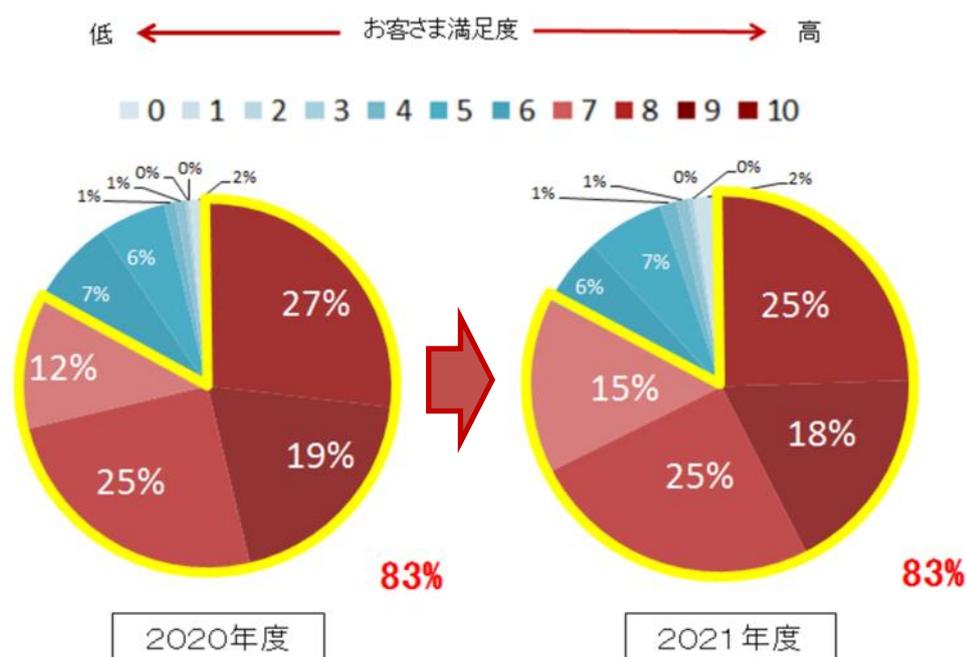
- 投資信託及び生命保険をご契約いただいているお客さまに対し、一定基準を設けて定期的な面談や電話による相談や郵送による情報提供等を通じて、お客さまに寄り添ったアフターフォローを実施しております。
- 私たちがアフターフォローを実施する際は、ご契約商品の現状確認だけでなく、お客さまの今後の投資に対するお考えやご意向、さらにご不安な思いも汲み取りながらお客さまが求められる最適な商品・サービスの提供に努めております。

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
2019年度	222,342	91,109	53,307
2020年度	260,766	71,842	101,804
2021年度	289,922	80,249	116,342

【お客さま満足度調査結果について】《金融庁原則2(注)および原則7(注)》

- 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。
- 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。

お客さま満足度の調査結果



【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】 《金融庁原則6（注1）》

- 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
- ・知識
- ・お客さまのライフプラン
- ・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
- ・取引経験
- ・目的およびニーズ

【お客さまの最善の利益のための商品ラインナップ】 《金融庁原則2本文》

- 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。

【情報の重要性に応じた提供】 《金融庁原則5（注）5》

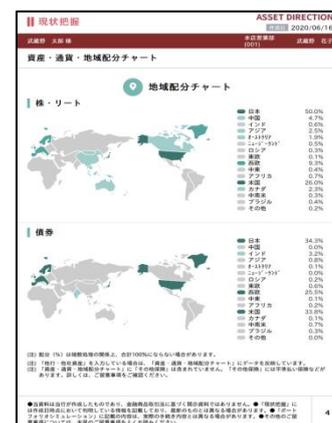
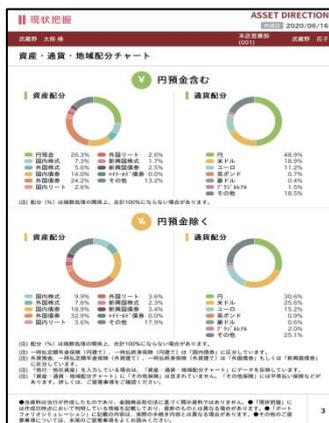
【ASSET DIRECTION】

＜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

＜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



【高齢のお客さまに対する、商品の販売・推奨等が適当かのより慎重な審査】《金融庁原則6（注4）》

ご高齢のお客さまには、投資目的や資産運用ニーズ等を十分に把握したうえで、「高齢者取引ルール」にもとづき対応しています。また、アフターフォローを役席が行うなど、適宜、適切な対応をとっております。

【お客さまに金融取引に関する基本的な知識を得ていただくための情報提供】《金融庁原則6（注5）》

お客さま向けセミナーにおいては、次のような、金融取引に関する知識に関する情報提供に力を入れています。

- ・お金の色分け。使い道(目的)と使う時期に応じて、投資信託などリスク性資産への投資に回して良いお金はどのようなお金であるか
- ・ファンドには様々な投資対象があり、それぞれに変動要因が異なることと、それを理解した上での資産分散投資の重要性
- ・収益分配金に関する仕組みと、分配金の多寡・頻度ではなく、トータルリターンを見ることの重要性
- ・非課税投資の活用による手取り収益の増加
- ・定時定額取引を利用し、平均購入単価を抑えながらの長期的な資産形成の重要性



・21年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言を受けて一時休止をしており、セミナー開催回数は、減少しております。

・このため、Webセミナー形式でお客さまの長期資産形成に資するテーマを中心に、セミナーを実施しております。

引き続き、お客さまへタイムリーな情報提供を行ってまいります。

➤ 2021年度においては、お客さまへの提案内容の充実を図るため、お客さまのニーズや資産配分を考慮し、店頭取扱い投信を厳選し61銘柄(従前81銘柄)といたしました。これにより営業員の取扱い各商品への理解度を深め、お客さまのご意向やご資産のバランスに対応したポートフォリオ提案を徹底しております。

【商品カテゴリー別の取扱商品数と取扱商品比率】《金融庁原則6本文》

(2021年度)			(2021年度)			(2021年度)				
商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率	商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率	商品カテゴリー	取扱商品数	取扱商品比率		
国内債券	1	1.6%	一時払い商品	円建て	12	32.4%	標準払い商品	個人年金保険	4	7.7%
国内株式	7	11.5%		変額個人年金	0	0.0%		終身保険	9	17.3%
海外債券	4	6.6%		定額個人年金	4	10.8%		医療・がん保険	23	44.1%
先進国	3	4.9%		終身保険	8	21.6%		学資保険	0	0.0%
ハイリート*	1	1.6%		医療・がん保険	0	0.0%		介護・収入保障保険	12	23.1%
新興国	0	0.0%		外貨建て	25	67.6%		定期保険	4	7.7%
海外株式	31	50.8%		変額個人年金	4	10.9%		合計	52	100.0%
先進国	28	45.9%		定額個人年金	6	16.2%	うち手数料明示商品	6	11.5%	
新興国	3	4.9%		終身保険	15	40.5%				
REIT	4	6.6%		合計	37	100.0%				
バランス型	13	21.3%	うち手数料明示商品	35	94.6%					
その他	1	1.6%								
合計	61	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

※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)・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。

※特定疾病保険は医療・がん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】 《金融庁原則7本文》

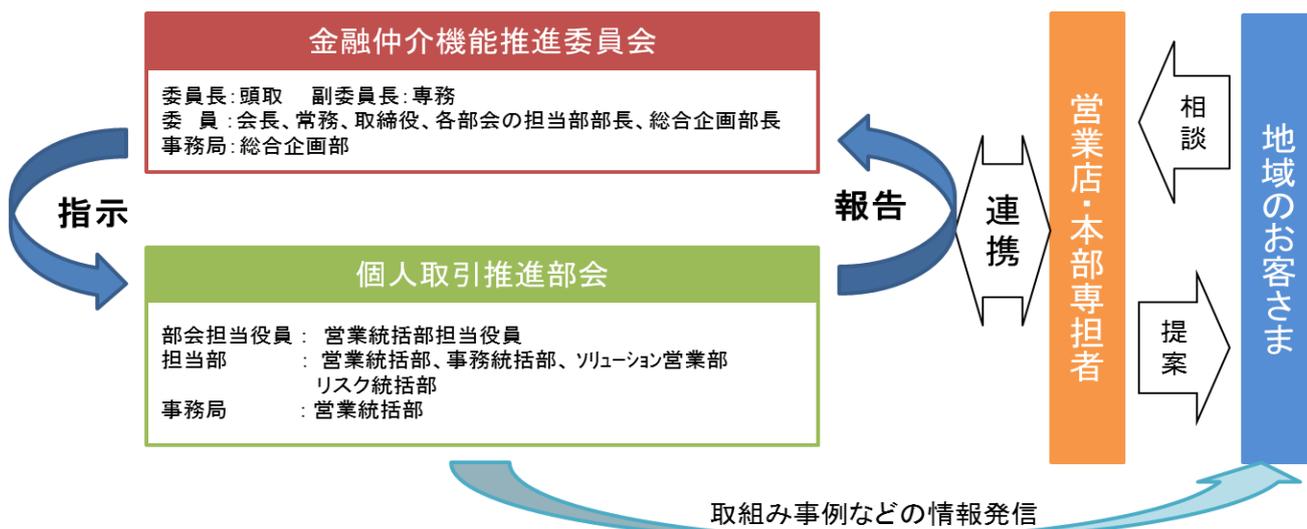
- お客さまのライフプランやご意向に沿った「長期・積立・分散投資」の提案を徹底するとともに、2022年度上半期よりお客さまの長期資産形成支援に資する提案活動を評価すべく、「お客さまの運用資産残高の増加」を重視する評価体系へ変更しております。

【経営陣への報告状況】 《金融庁原則7(注)》

- 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>

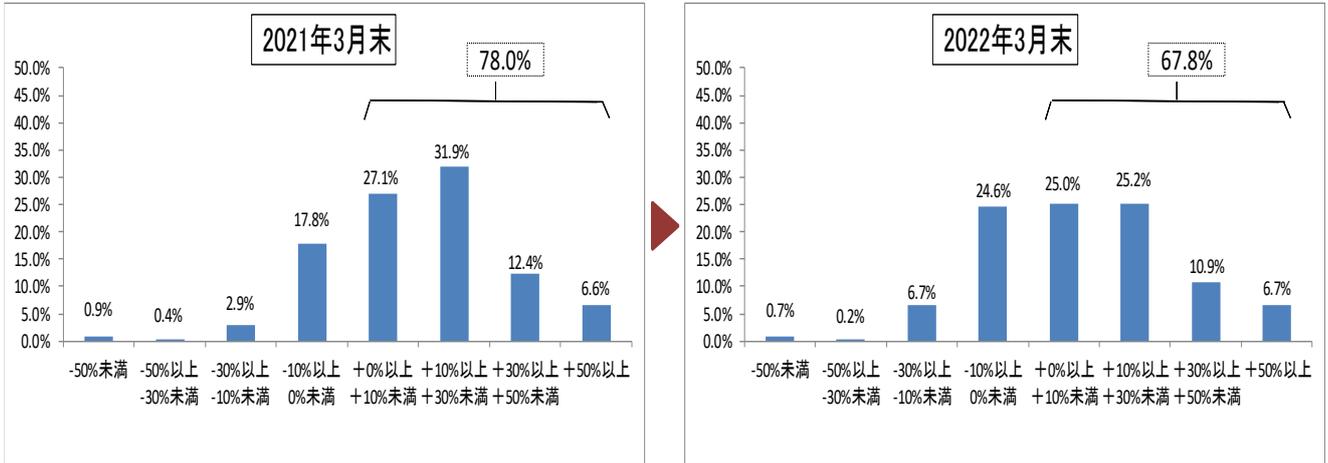


[投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI]

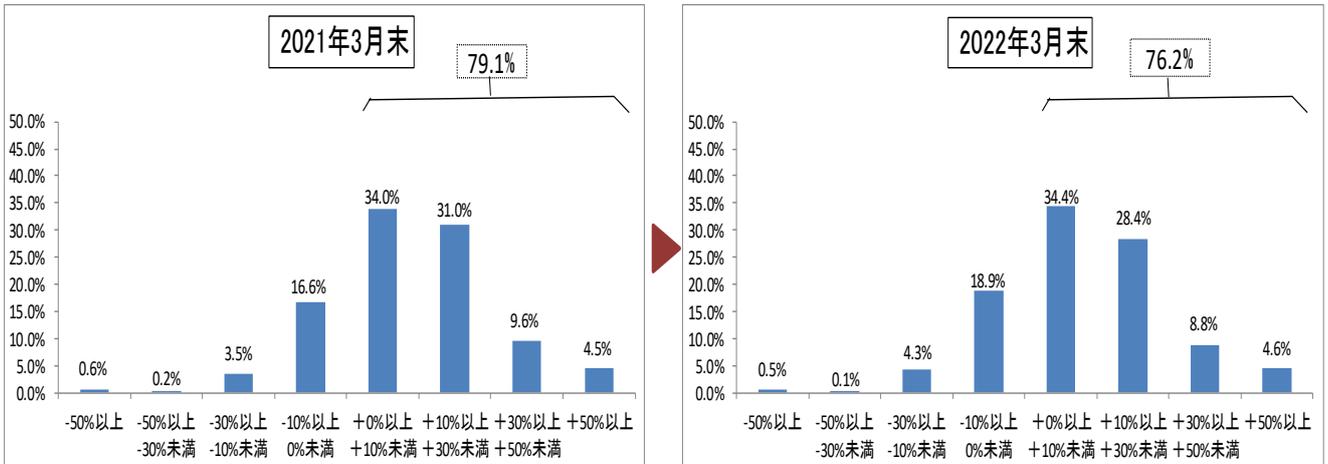
○運用損益別顧客比率

2022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67.8%(前年度比-10.2%)と減少しました。これは、世界的な金融政策の転換や、ロシア・ウクライナ問題を背景に2022年に入ってから、株式市場などのマーケットが大幅に変動したことによるものです。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76.2%(前年度比-2.9%)です。

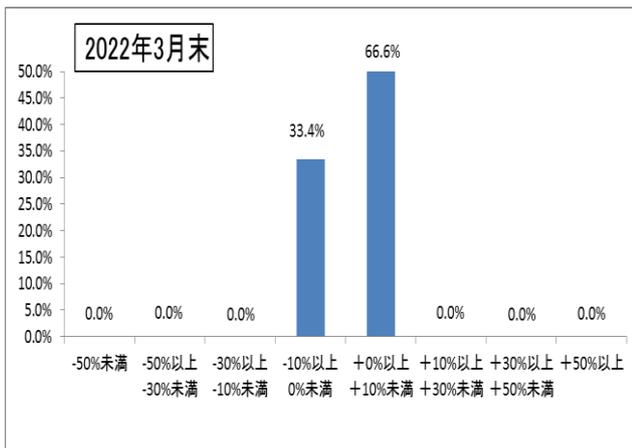
【図①】 <2020年度・2021年度の投資信託運用損益別顧客比率（共通KPI）>



【図②】 <2020年度・2021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）



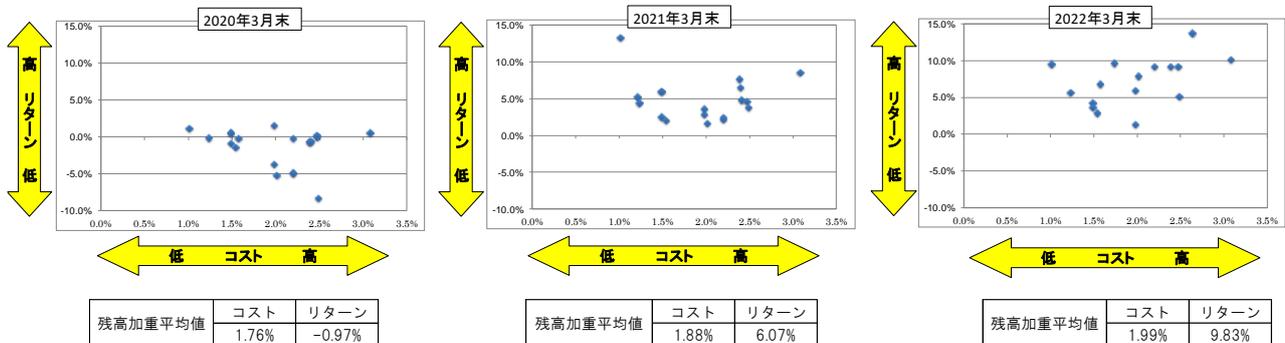
※ファンドラップは2021年7月からサービス開始の為、2021年7月から2022年3月までの実績となっております。

【投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI】

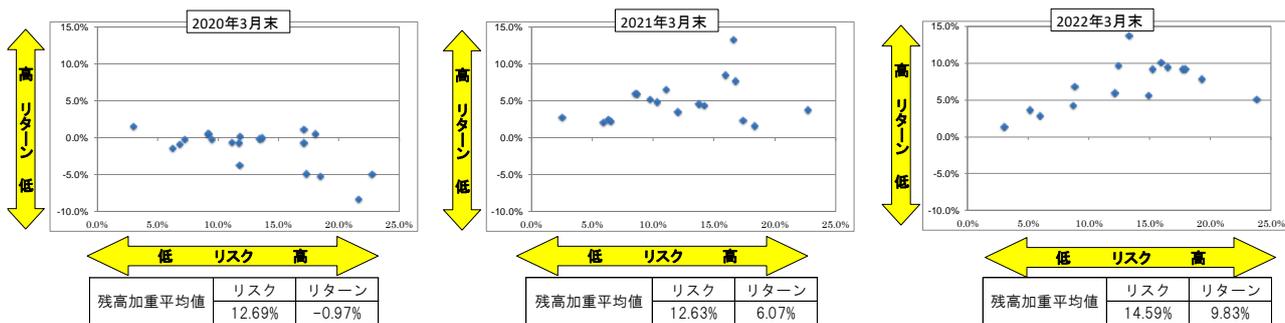
○投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

世界的な金融緩和と大規模な財政政策により、2021 年末までは、株式市場などのマーケットが堅調に推移しました。これにより株式投信の販売が伸びたことにより、コストは 0.11%増加し【図③】、リスクは上昇(前年同期比 1.96%増:【図④】)しましたが、それらを上回るリターンの増加(前年同期比 3.8%増)となっております。

【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) ≪金融庁原則 2(注)≫



投資信託預り残高上位20銘柄(2020年3月末)		投資信託預り残高上位20銘柄(2021年3月末)		投資信託預り残高上位20銘柄(2022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	1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	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	2	財産3分法(不動産・債券・株式)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)	3	投資のソムリエ	3	グローバルAIファンド
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	4	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	4	投資のソムリエ
5	ストックインデックスファンド225	5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	5	ラサール・グローバルREIT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)	6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	6	ストックインデックスファンド225
7	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
8	グローバル3資産ファンド	8	ストックインデックスファンド225	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	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	9	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	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	野村インド債券ファンド(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)	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	アジア好利回りリート・ファンド	11	グローバル3資産ファンド	11	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
12	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	12	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	12	のむろっ・ファンド(普通型)
13	投資のソムリエ	13	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	13	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
14	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド	14	アジア好利回りリート・ファンド	14	グローバル3資産ファンド
15	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型	15	三菱UFJ純金ファンド	15	のむろっ・ファンド(積極型)
16	ニッセイ/バトナム・インカムオープン	16	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型	16	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
17	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	17	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド	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	GS日本株・プラス(通貨分散コース)	18	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	18	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
19	のむろっ・ファンド(普通型)	19	ニッセイ/バトナム・インカムオープン	19	アジア好利回りリート・ファンド
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	20	フィデリティ・USハイ・イールド・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

※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)

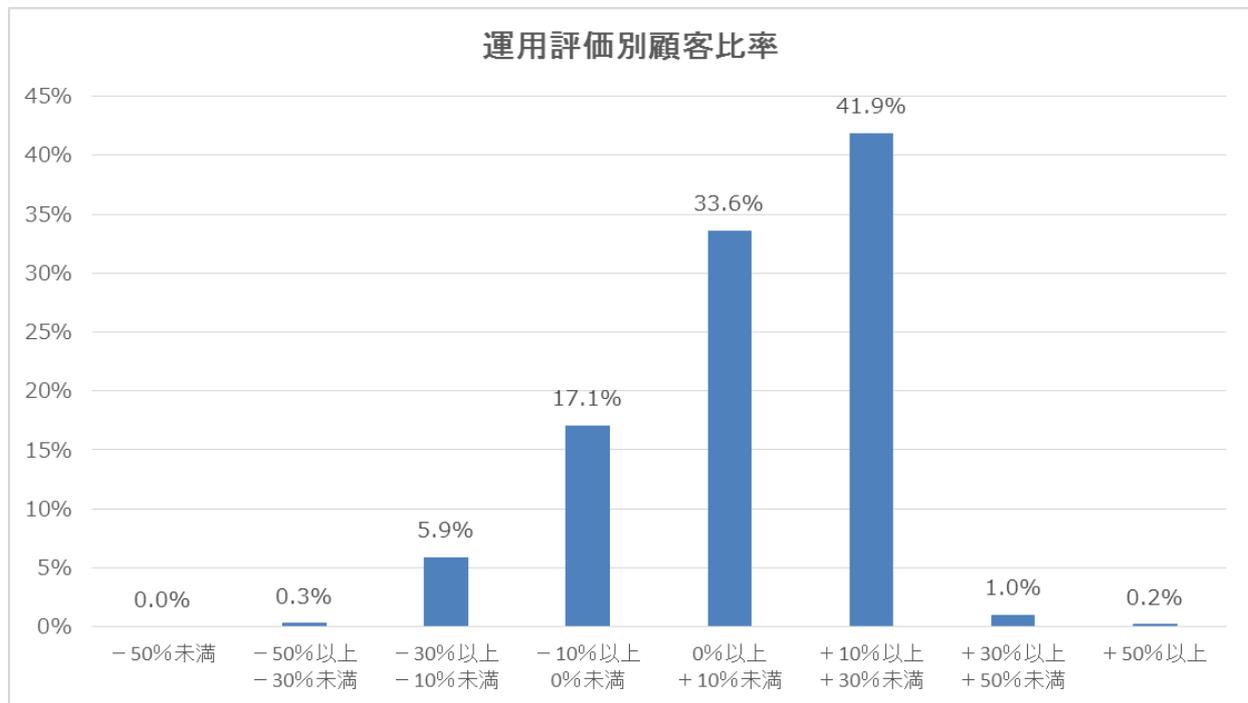
※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)

【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（2021 年度より算出）

2022 年 3 月末時点での外貨建保険における運用評価率がプラスのお客さまは 76.7%となっており、+10%以上 30%未満の比率が最大で 41.9%となっておりです。

【図】 <2021 年度の外貨建保険の運用評価別顧客比率（共通 KPI）>



補足説明

・対象のご契約※1 において、「損益額（基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額等-契約時点の一時払保険料）」÷「契約時点の一時払保険料」を運用評価とし、全ご契約を 100%とした場合の運用評価の分布を示したものになります。

※1：基準日（2022 年 3 月 31 日）時点で外貨建一時払保険※1 を契約している個人のお客さまのご契約が対象となります。

※2：基準日時点で「解約済みのご契約」「年金のお支払いが開始しているご契約」「外貨建医療保険のご契約」「介護保障や特定疾病保障等、生前給付の保障が組み込まれている保険商品のご契約」は除外しております。

*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あります。

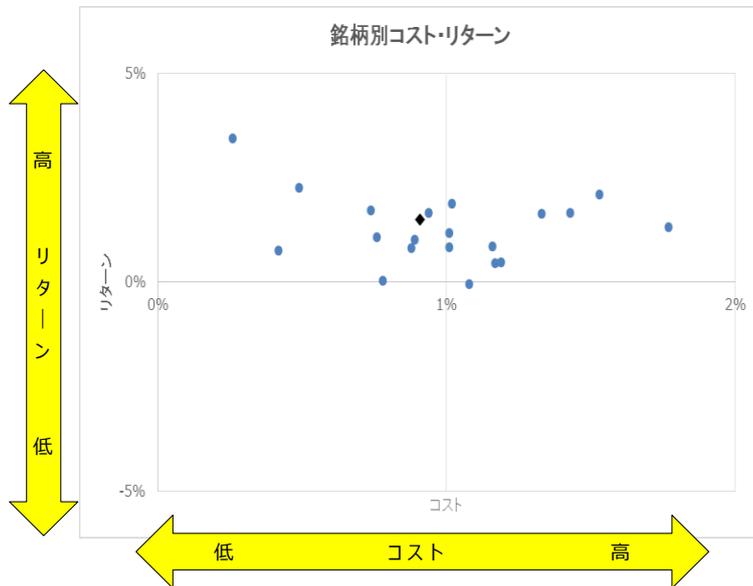
*解約返戻金額は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

【外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI】

○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（2021 年度より算出）

2022 年 3 月末時点での外貨建保険〔残高上位 20 銘柄〕コスト率は平均 0.91%、リターン率は平均 1.50% となっております。

【図】 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通 KPI）



銘柄名	コスト	リターン
サニーガーデンEX	1.02%	1.88%
サニーガーデン	0.74%	1.71%
しあわせ、ずっと	0.89%	1.01%
生プレワールド3	0.88%	0.80%
ビーウィズユー〔豪ドル建〕	1.01%	0.82%
ビーウィズユー〔USDドル建〕	0.94%	1.65%
三大陸	0.49%	2.25%
プレミアジャンプ	1.08%	-0.05%
ビー ウィズ ユー プラス	1.33%	1.64%
やさしさ、つなぐ	0.78%	0.03%
プレミアジャンプ・年金〔外貨建〕	1.17%	0.44%
ロングドリームGOLD	1.01%	1.18%
えがお、ひろがる	1.19%	0.46%
ロングドリームプラス	0.76%	1.07%
アップサイドプラス	1.53%	2.09%
みらい、そだてる	0.42%	0.74%
プレミアジャンプ2・年金〔外貨建〕	1.43%	1.66%
しあわせ、ずっとNZ	1.16%	0.84%
モンターニュ	0.26%	3.44%
デュアルドリーム	1.77%	1.32%
加重平均	0.91%	1.50%

補足説明

- ・保険契約開始から 60 か月以上経過されました運用評価別顧客比率における対象のご契約において、基準日（2022 年 3 月 31 日）時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額等の合計額で、上位 20 銘柄の保険商品を対象としております。
- ・コストは、各ご契約の保険会社から支払われる代理店手数料率（新契約手数料率と継続手数料率〔支払累計〕の合計値）を契約期間で年率換算したものを各ご契約の一時払保険料で加重平均したものになります。
- ・リターンは、各ご契約の運用評価別顧客比率における運用評価を年率に換算したものを各ご契約の契約時点の一時払保険料で加重平均したものになります。
- ・加重平均値は、個別銘柄における各コスト・各リターンを、個別銘柄における基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額等の合計額で加重平均したものになります。
- *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あります。
- *解約返戻金額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。