

2025年6月30日

「お客さま本位の業務運営」への取組み状況の公表について

武蔵野銀行（頭取 長堀 和正）は、2025年6月30日（月）、2024年度の「お客さま本位の業務運営」への取組み状況を公表いたしましたのでお知らせします。

当行では、2023年9月に「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針・取組方針を改定し、お客さまニーズ起点での提案活動の実践を通じた長期資産形成支援に注力しております。

こうした長期資産形成支援への取組みについて、お客さまに分かりやすく確認いただけるよう、当行独自の評価指標等（KPI）とあわせて、金融庁より公表されている「金融事業者における投資信託、ファンドラップ、外貨建保険の比較可能な共通KPI」を別紙のとおり取り纏め、ホームページに公表いたしました。

当行は、今後も「お客さま本位の業務運営」への取組みを深化させ、企業文化として一層の浸透・定着を図り、お客さまの多様なニーズ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
個人コンサルティング部 個人企画グループ 菅谷 卓寿・惣島 可那汰
TEL（048）641-6111（代表）



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

2025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資格取得率

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

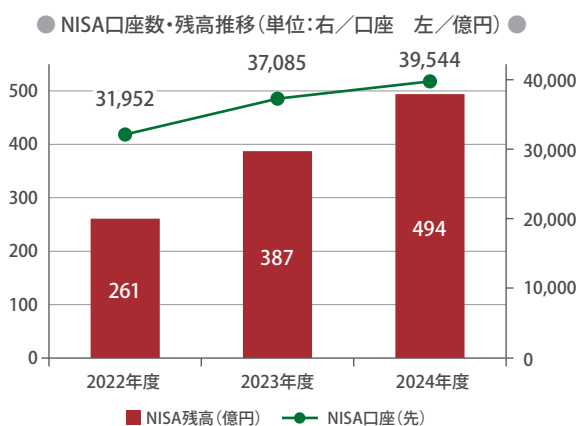
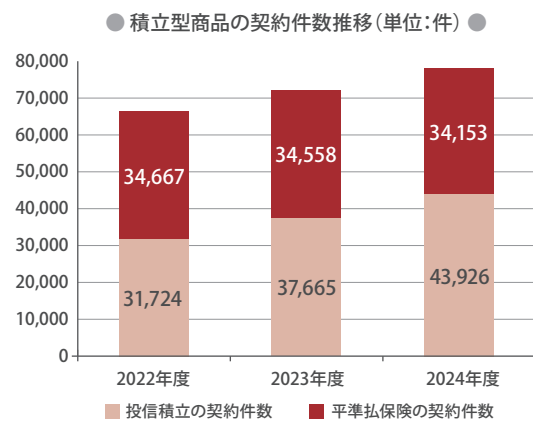
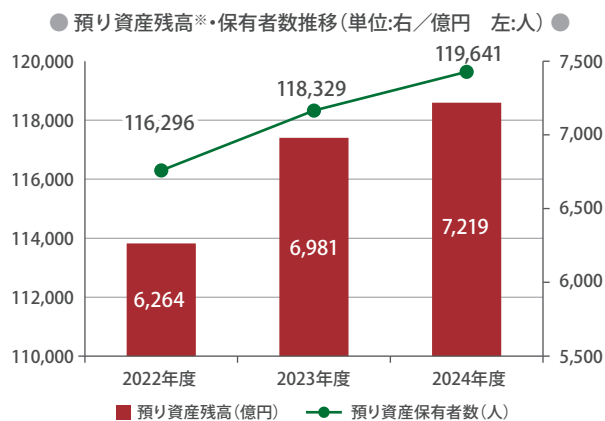
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえでコンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- ▶ 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。

🔍 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。



- 2024年度は、新NISAへ移行後、資産運用に対する高い関心が継続し、インフレ対策や将来に備えるために、当行へのご相談も増加いたしました。
- これに合わせて当行では、積立投資の魅力や投資環境の見通しをテーマとした本部主催のお客さま向けのセミナー（対面・Web）を開催したほか、各営業店にてライフプランセミナーや職域セミナーを開催し、お客さまの「長期資産形成」や「貯蓄から資産形成」を支援するためNISA制度の活用やポートフォリオ運用に関する情報提供を積極的に行っております。

- ▶ 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フプ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。

ASSET DIRECTION

● 提案ツールのイメージ ●



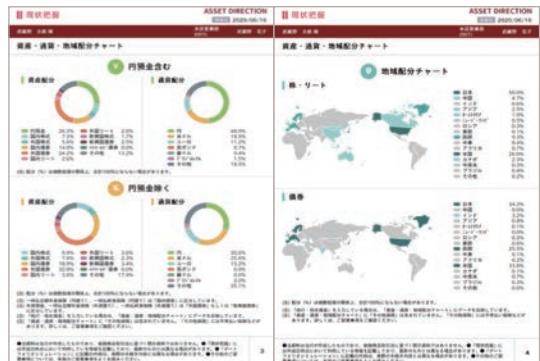
お客さまのご資産バランスを俯瞰

● リスク・リターン分析イメージ ●



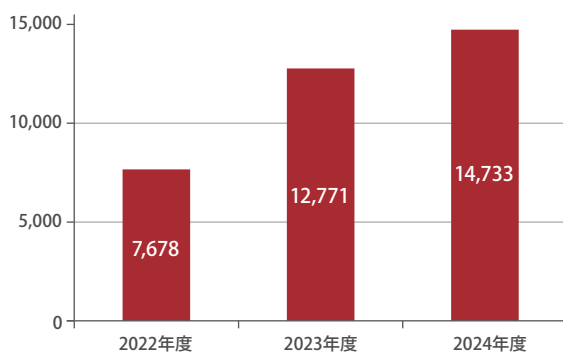
提案前後の改善イメージをお客さまと共有

● お客さまへのご提案書イメージ ●

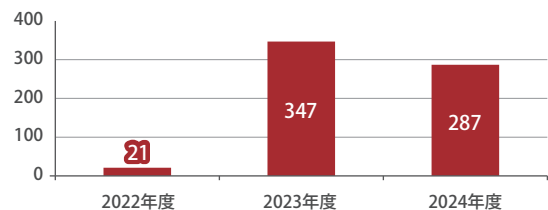


ポートフォリオの状況や地域配分チャートなどを記載

● ポートフォリオ改善件数(単位:件) ●



● お客さま向けセミナー開催回数(単位:件) ●



● 資産運用フェアの様子 ●



- 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。
- 2024年度については、ポートフォリオ提案を実践し、資産分散提案に注力した結果、好調なマーケット環境を背景にポートフォリオ改善件数が大幅に増加したものです。

- 新型コロナウイルスの影響で2021年度以降はWebセミナーを中心とした情報提供を行っていましたが、2023年度から全店ライフプランセミナーを再開しました。
- 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新NISA等をテーマとし、情報提供を積極的に行っております。
- 2025年2月にお客さまへの情報提供を目的に資産運用フェアを実施し、数多くのお客さまにご参加いただきました。

- 武蔵野銀行がお客さまに寄り添ったマネープランと一緒に考え、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。

	外資預金	外資建債券	投資信託	ファンドラップ	一時払い保険
運用イメージ	●円より高い海外の金利で運用したい ●少額から運用を始めたい	●さまざまな国や業種、年数、通貨で運用したい	●プロが選んだ株や債券の組み合わせで自分が選別したい ●少額から、運用を始めたい	●円にだけ投資するか、運用を始め後の管理や見直しもプロに任せたい	●保険本来の年金・遺言・贈与・贈りたくなった機能を活用し、将来に備えたい
	自分で決めたい	自分で決めたい	プロが運用する 自分で運用する	プロに運用を任せたい 自分で運用する	保険もつけたいたい プロが運用する 自分で運用する
	コスト低				コスト高
特徴	●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商品です。 銀行 外国通貨 円を外国通貨に交換 預け入れ 外国通貨を円に交換 払い出し 外資預金	●利率・発行国・償還期間等の実行条件が決まっており、わかりやすい商品です。 ●定期的に利息を受け取ることが出来ます。 購入時 償還時 利息 元金 外国債券	●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。 お客さまは少額の投資でも 投資信託 毎月定額投資 投資信託の専門家（運用会社）が運用 ご投資先 国内 海外 株式 債券 外国株式投資信託（外国株式）	●お客さま一人ひとりのご意向をお伺いし、最適なご資産配分でのご運用を提案する投資一括運用サービスです。 お客さまの資産運用に関するお考えをお伺い お伺いした内容に基づき、16の運用コースの中から最もお似合う運用コースをご提案いたします。 投資のゴールとリスク許容度 投資先 国内 海外 株式 債券 外国株式投資信託（外国株式）	●保険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を考慮しながら、最適な商品をご提案いたします。 【一般的な定期生命保険のイメージ】 【一般的な生命特約付保険（死亡・障害・がん特約）に関するタイプのイメージ】 【一般的な生命特約付保険（死亡・障害・がん特約）に関するタイプのイメージ】 【一般的な生命特約付保険（死亡・障害・がん特約）に関するタイプのイメージ】
コスト	購入時取引費 保有期間中 解約手数料 解約（解約金） 加算手数料 加算手数料	加算手数料 加算手数料 加算手数料 加算手数料	購入手数料 信託報酬 信託報酬	投資信託報酬 信託報酬 信託報酬	購入手数料 加算手数料 加算手数料 加算手数料
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク その他の信用リスク	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク その他の信用リスク	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク その他の信用リスク	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク その他の信用リスク
運用期間	1か月、3か月、6か月、1年	(約) 3年、5年、10年	期間の定めなし (※一般に、投資期間が定められている投資信託)	期間の定めなし	(期) 有価証券・定期預金に5年～10年 有価証券・定期



- むさしのマネープラン(当行HPにて展開) ●

[illegible][illegible]





武蔵野銀行

わさしの
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



武蔵野銀行

 **貯める・増やす**

 **そなえる**



ライフプランシミュレーション

10年間の将来にふさわしいライフプランを作ってみよう



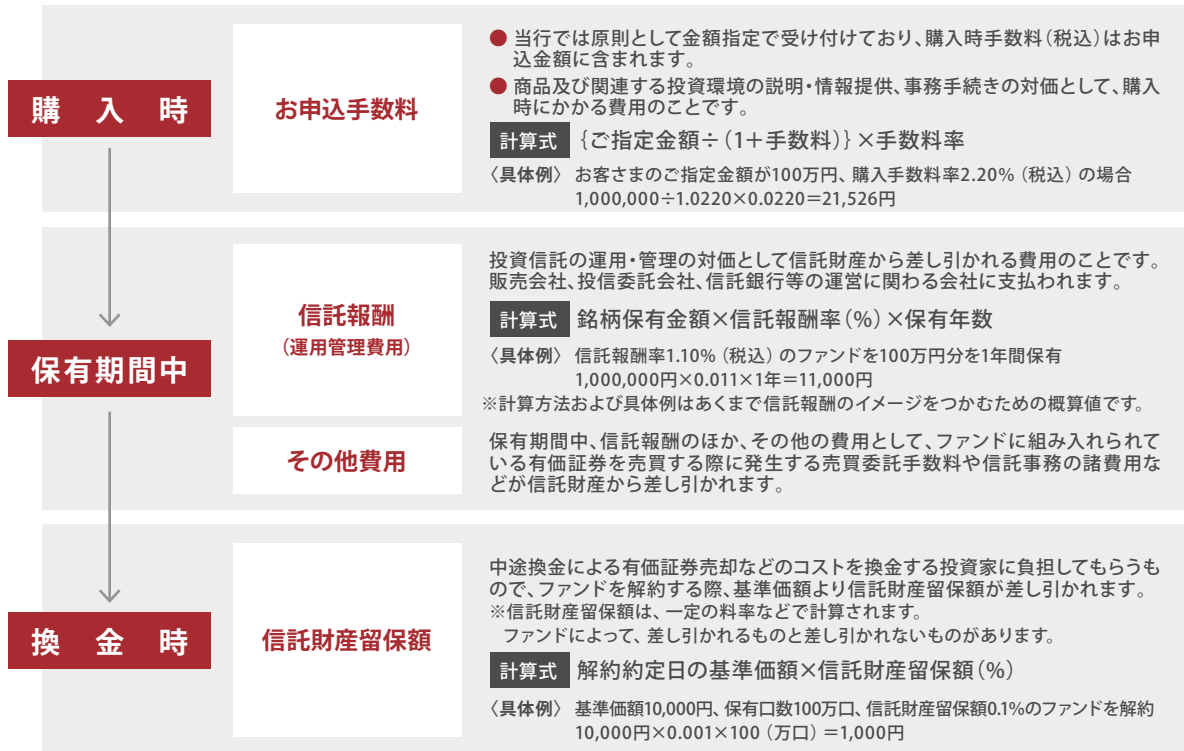
食生活の改善

いまある食生活の改善効果や、いかにして食生活がよくなるかを解説します

🏠 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）



● 重要情報シート（イメージ図） ●



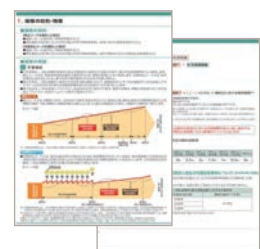
● 記載内容 ●

- 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）

TSUBASAファンドラップ（以下、「当サービス」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、運用資産の時価評価額に応じてお支払いいただく「投資顧問報酬」と間接的にご負担いただく「投資信託に係る費用」の2つがあります。

【投資顧問報酬】

当サービスでは、下記に定める計算期間、計算基準額に応じた投資顧問報酬をお支払いいただきます。

報酬率

計算基準額	報酬率	
	マスター・プログラム	ボンドコア・プログラム
2,000万円以下の部分	1.320% (1.20%)	0.660% (0.60%)
2,000万円超 5,000万円以下の部分	1.188% (1.08%)	0.627% (0.57%)
5,000万円超 1億円以下の部分	1.056% (0.96%)	0.528% (0.48%)
1億円超の部分	0.792% (0.72%)	0.363% (0.33%)

年率、税込み（カッコ内は税抜き）

● 計算期間

初回は「運用開始日」から起算して「運用開始後最初に到来する3月、6月、9月、12月の月末日」まで、2回目以降は前の計算期間に続く3ヶ月間となります。

● 計算基準額

初回は「契約金額」、2回目以降は「前の計算期間の最終営業日の運用資産時価評価額」から契約変更等にもなう一部入出金額を調整した金額となります。

● 引落日

初回は「運用開始日」から起算して10営業日目に、2回目以降は1月、4月、7月、10月の月初10営業日目にお客さまの運用資産よりお支払いいただきます。

【投資信託に係る費用】

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。

詳しくは、契約締結前の書面、投資信託説明書（交付目論見書）およびお客さま向け資料でご確認ください。





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。

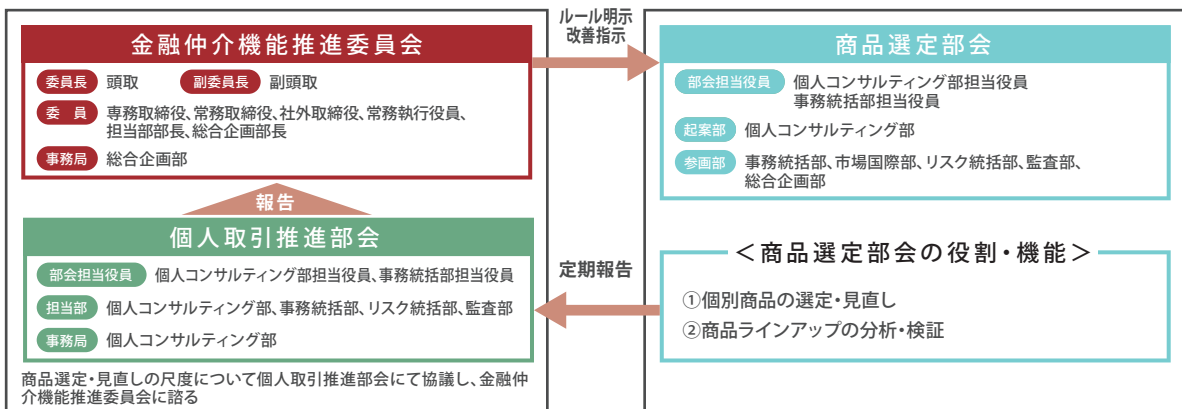
当行のプロダクトガバナンス体制について

- 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適用という視点で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。
- また、個別商品の選定・見直しについては、営業推進部門（個人コンサルティング部）、コンプライアンス部門（事務統括部）の担当役員が参画する商品選定部会において、商品選定ルールに基づき、商品の選定（導入）・見直しについて協議し、商品・サービスの導入・見直しをしております。また、内容については個人取引推進部会での協議を経て、金融仲介機能推進委員会にて報告しております。

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）

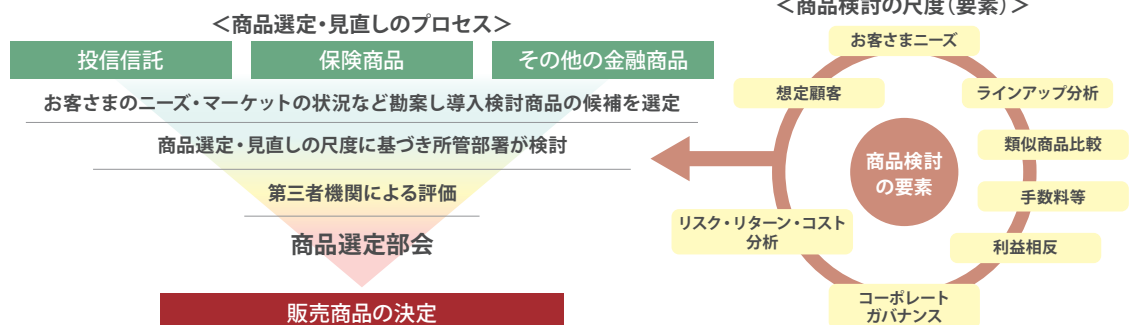
【ルール整備・ガバナンス】

【商品の選定・見直し】



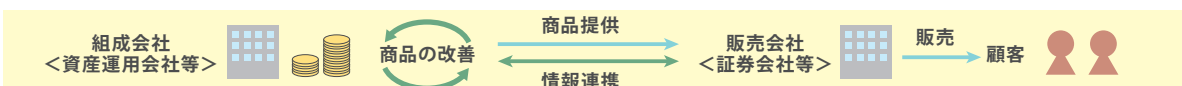
お客さまの長期資産形成に資する商品の選定と見直しのしくみ

- 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。



(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及び各注については、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

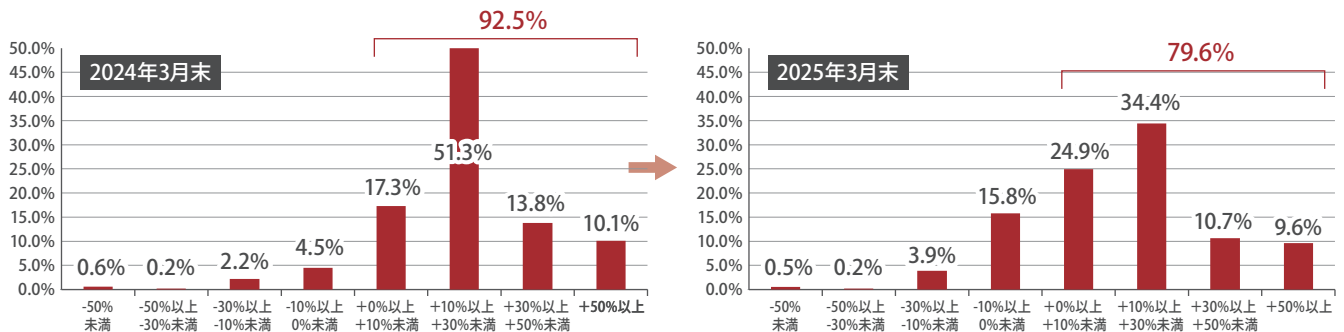
○運用損益別顧客比率〔投資信託〕

- ▶ 2025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、79.6%（前年度比▲12.9ポイント）と減少しました。これは、トランプ大統領就任後の米国の関税政策などに起因する経済先行き不透明感から投資家の不安心理が高まり、利益確定が増加したことにより減少したものです。（【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は、81.5%（前年度比▲5.2ポイント）と微減しました。（【図2】）

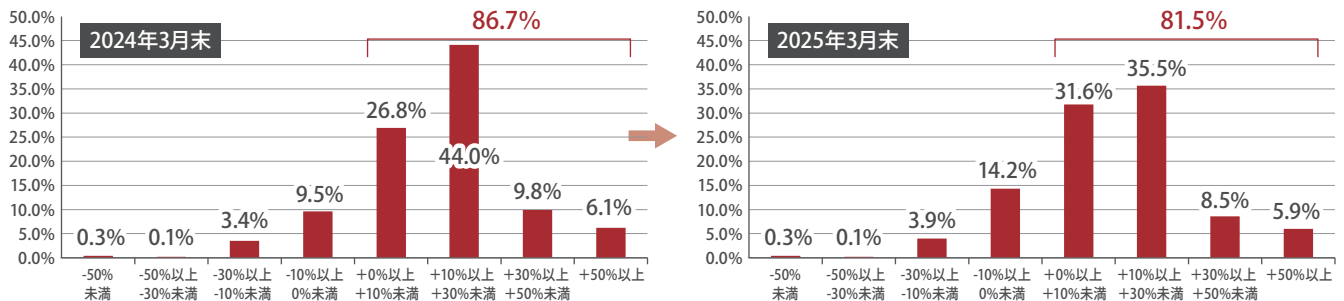
○運用損益別顧客比率〔ファンドラップ（投資一任サービス）〕

- ▶ 2025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、98.2%（前年度比▲0.6ポイント）と前年度と同水準で推移いたしました。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】）

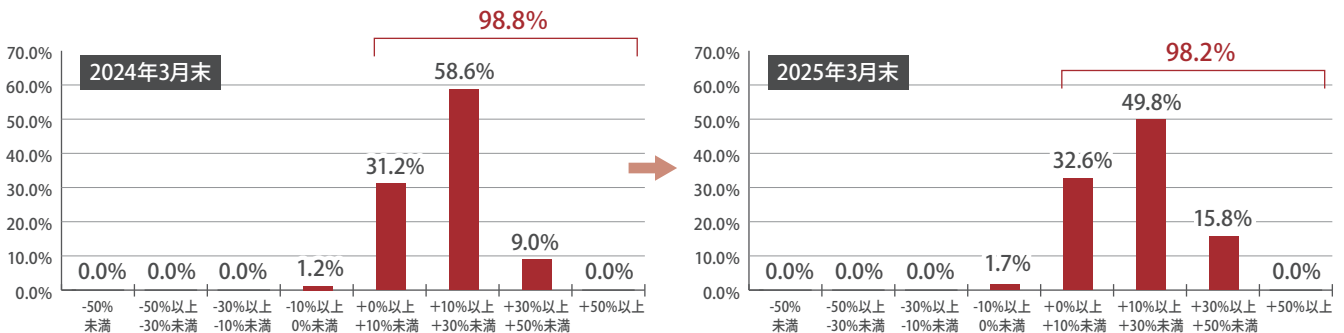
● 図1 2023年度・2024年度の投資信託運用損益別顧客比率（共通KPI） ●



● 図2 2023年度・2024年度の実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率（共通KPI） ●



● 図3 2023年度・2024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

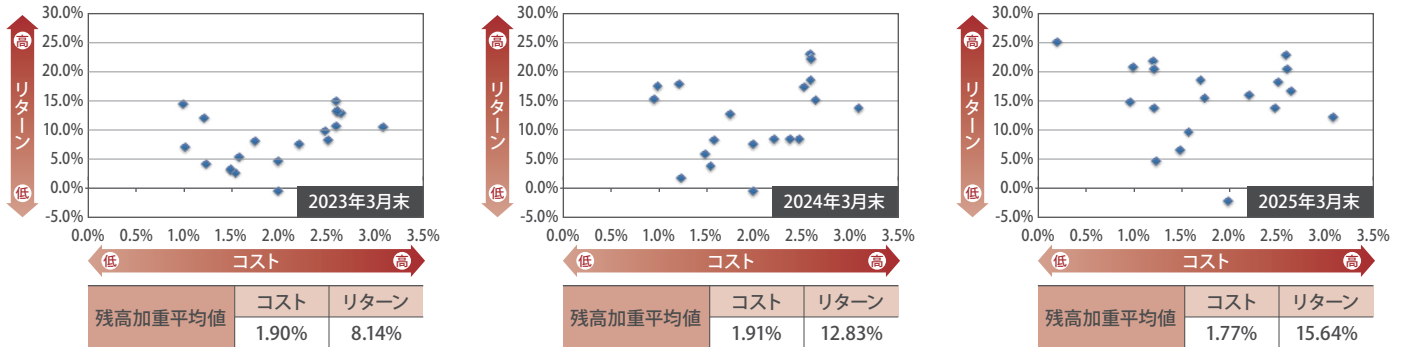
○投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

▶ 2024年度は、米国金利の利下げを受け、米ドル・円の為替相場は円高に推移しました。

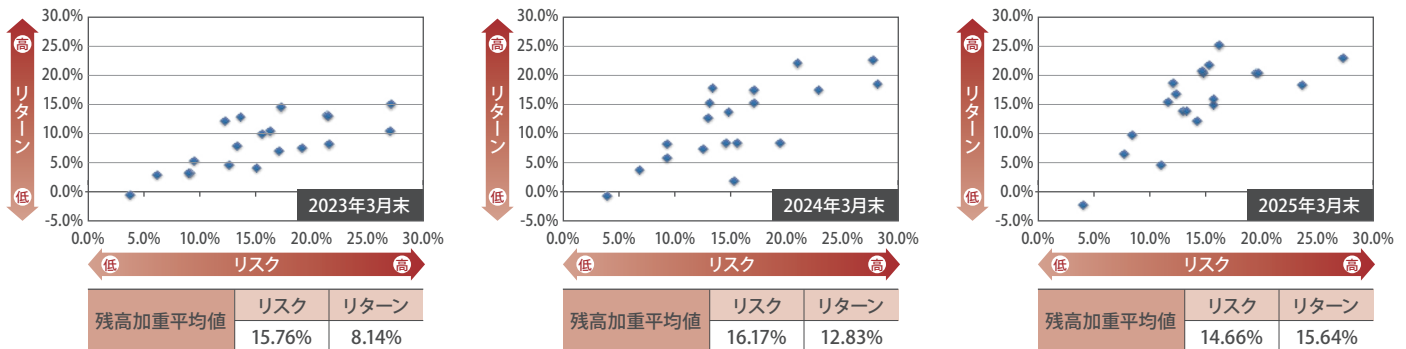
また、米国景気が底堅く推移する中、F R Bが利下げに転じ、市場心理を支えたことに加えて、生成AI関連株や大型ハイテク株が相場を牽引したことで、前年比でリターンは大幅に上昇しました。コストは1.77%（前年度比▲0.14ポイント）と若干減少しました。（【図4】）

リスクは14.66%（前年度比▲1.51ポイント）と減少し、リターンは好調なマーケット環境を背景に15.64%（前年度比+2.81ポイント）と上昇しました。（【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（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	野村インデックスファンド・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	のむらッ・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	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）
14	のむらッ・ファンド（積極型）
15	バン・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

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	のむらッ・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	THE 5G
8	のむらッ・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	のむらッ・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	のむらッ・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	THE 5G
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

※基準日時時点で設定期間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）

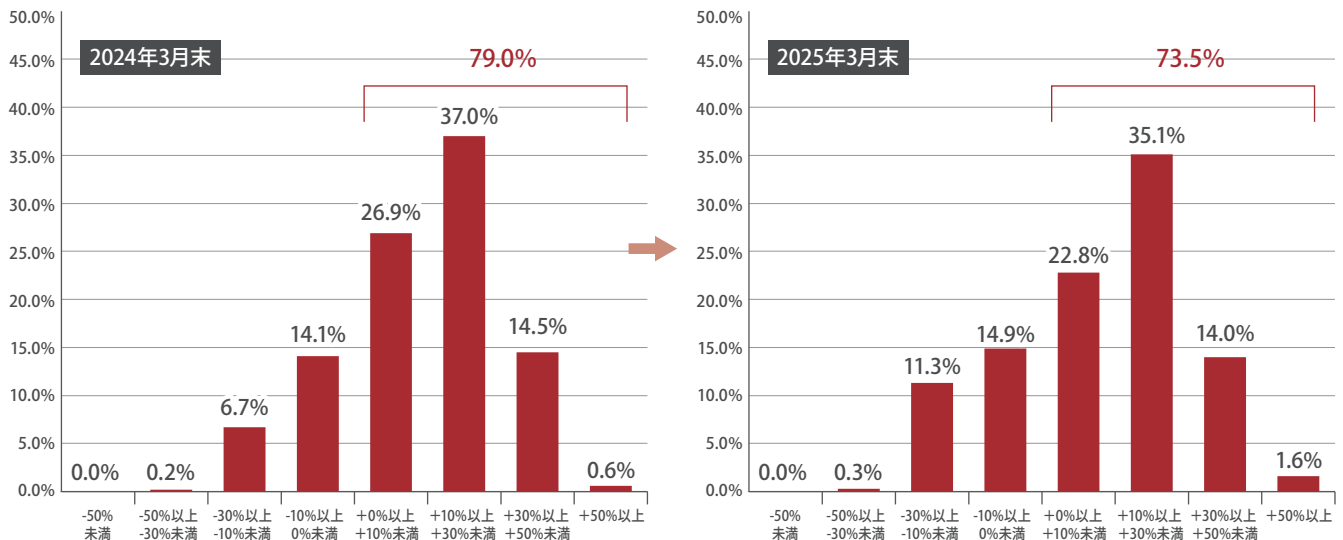
外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

○運用評価別顧客比率 [外貨建保険]

- ▶ 2025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、73.5%（前年度比▲5.5ポイント）と減少しました。

これは、米国金利の利下げを受け、米ドル・円の為替相場が円高に推移したことなどにより、運用評価のマイナス要因となったことによるものです。【図6】

● 図6 2023年度・2024年度の外貨建て保険の運用損益別顧客比率（共通KPI） ●

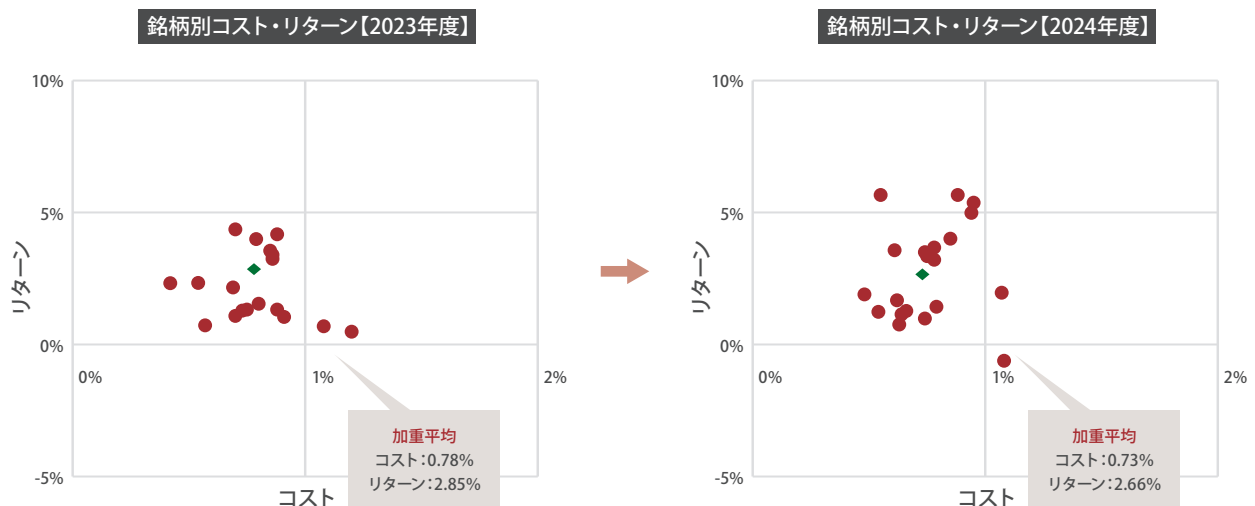


○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- ▶ 前述の通り、米国金利の利下げを受け、米ドル・円の為替相場が円高に推移したことなどにより、リターンは2.66%（前年度比▲0.19ポイント）と減少しました。

コスト（代理店手数料率）については、手数料率の見直しにより0.73%（前年度比▲0.05ポイント）と減少しました。【図7】

● 図7 2023年度・2024年度の外貨建て保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI） ●



フォローアップの状況について

- ▶ 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、オンラインセミナー・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。
- ▶ 2024年度のフォローアップ数は、延べ298,557件（前年度比+ 4,554件）となりました。2024年度はトランプ大統領就任後の米国の関税政策などに起因し、不安定な相場となりましたが、相場状況やお客さまの損益状況などお客さまのニーズに合った情報提供やフォローアップを行っております。
- ▶ 引続き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。

年 度	フォローアップ数			
		訪問	店頭	電話・その他
2022年度	278,498	76,095	109,693	92,710
2023年度	294,003	63,533	117,483	112,987
2024年度	298,557	50,507	108,133	139,917

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19日より、武蔵野銀行アプリの機能を拡充し、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可能となりました。
- ▶ 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へ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、行員との電話やオンライン面談を通じて、場所を選ばず運用状況のフォローアップやポートフォリオ見直しのご相談・購入・解約ができるようになります。
- ▶ また、平日は働いていて日中に相談が難しい資産形成層のお客さまに対しても、アプリの活用によりいつでも、どこにいても取引が可能となります。
- ▶ 武蔵野銀行では、これからもお客さまの長期資産形成に役立つサービスの展開を行ってまいります。

武蔵野銀行アプリの主な機能



いつでもどこでも 残高・入出金明細照会	振込・振替が かんたん、おトク
便利なメモ機能 & 通帳表示	税金・公共料金等 のお支払い
定期預金の 預入・解約	カードローンの 借入・返済
生体認証で かんたんログイン	その他便利な機能 ・お得なクーポン ・きせかえ機能等
いつでもどこでも 投資信託の 運用状況が見られる	いつでもどこでも 投資信託の口座開設 購入・解約ができる 2024年8月19日 サービス開始！

武蔵野銀行アプリのダウンロードはこちらから



ご利用いただける方

- 個人のお客さまで、むさしのIDのユーザー登録をされている方
※ ユーザー登録ができる方は、普通預金（総合口座を含みます）のキャッシュカードをお持ちの個人のお客さまとなります。
※ むさしのIDのユーザー登録がお済みでない方はアプリから登録いただけます。キャッシュカードをお手元にご用意ください。
- クーポン等、一部サービスは武蔵野銀行との取引有無に関係なくご利用いただけます。

武蔵野銀行アプリの詳細は
ホームページをご確認ください



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。

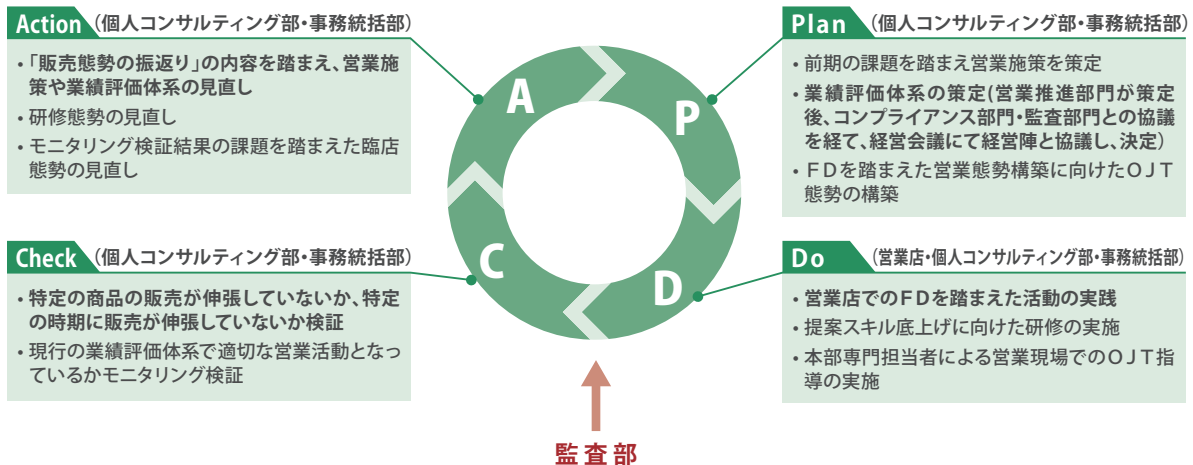
具体的な取組み

▶ 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PDCAを繰返し回し、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PDCA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、PDCA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態勢構築に向けた研修の実施

- 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。

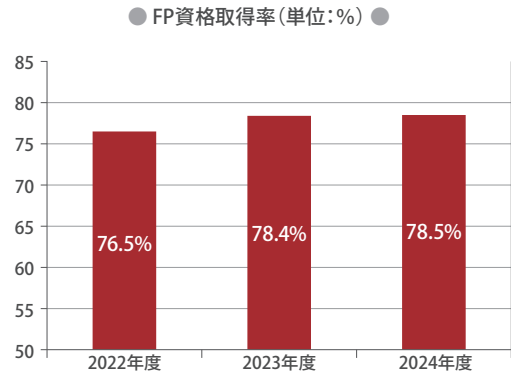
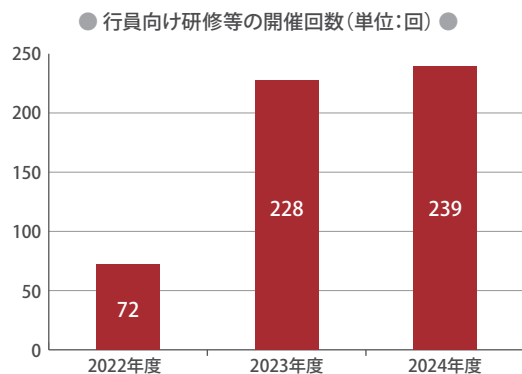
＜対象者＞内部管理責任者、営業課長、営業担当者、FA担当者、ウェルスマネージャー

【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、3カ月間にわたり月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根拠を示したうえでの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

研修実施状況・行員へのスキル浸透



● 担当者別FD研修会の様子 ●



● 個人コンサルティングスキルアップ研修会の様子 ●



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。

