

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」 に係る成果指標（KPI）について

当行では、『経営理念』において、「Customers：お客さま第一主義」を掲げ、常にお客さまに寄り添い、質の高い金融商品・サービスを提供する取り組みに努めております。

＜取組方針＞

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

株式会社 豊和銀行

2022年6月30日

＜はじめに＞

当行は、2017年6月30日に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し公表いたしました。

今般、本取組方針を実践するにあたり、その活動成果を評価・検証するための指標（KPI）を作成いたしました。本指標（KPI）を基に今後の取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

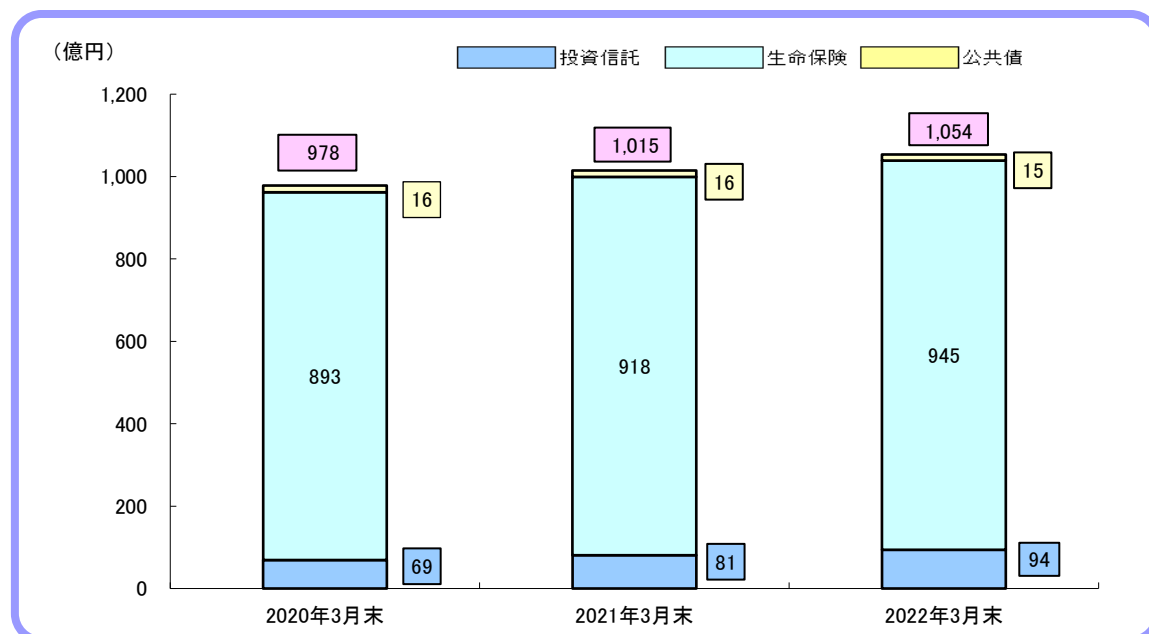
当行は、これからもお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現し続けるべく、「お客さま本位」を徹底してまいります。

1. 預り資産残高等の推移について

【原則5（本文）・原則6（注1）に対応】

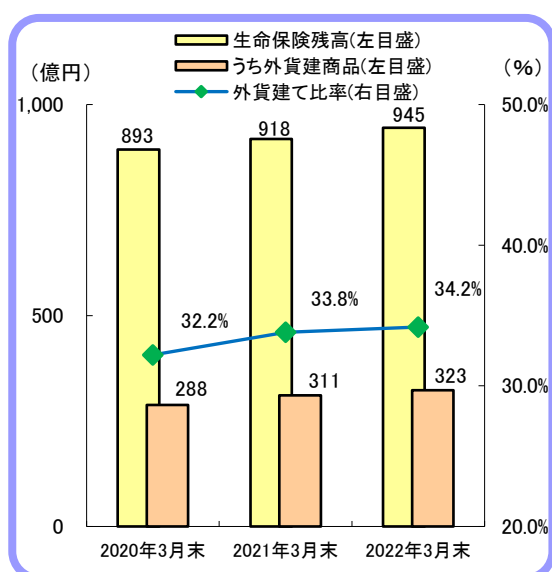
- 2022年3月末は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けつつも、金融市場の回復により預り資産全体では増加傾向となりました。特に、投資信託は株式市場の上昇等の影響を受け、増加となりました。
- 生命保険契約累計のうち外貨建保険が占める割合は微小の増加となり、全体の3割程度となっております。
- 平準払い保険の総件数は、ほうわホルトホールプラザ（以下、「プラザ」）を中心に、医療保障の見直しなどにより、新規契約数は増加傾向であります。今後も、保険の見直しコンサルティングにより、顧客満足度の高いサービスの提供に努めてまいります。
- 投資信託の平均保有期間は、2021年度を通じての株式市場は上昇局面にあり、利益を確定する投資信託の解約の影響を受けましたが、2022年3月末は2.65年で、前年比0.44年のプラスとなりました。

① 預り資産残高推移（投資信託・生命保険・公共債）

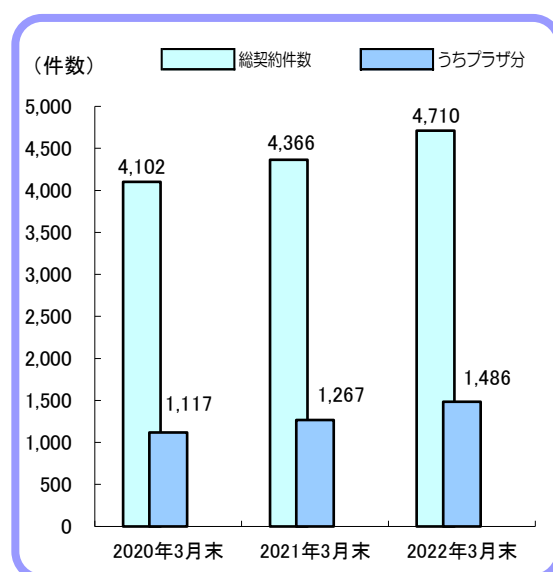


※ 生命保険の残高は契約累計残高となっています。

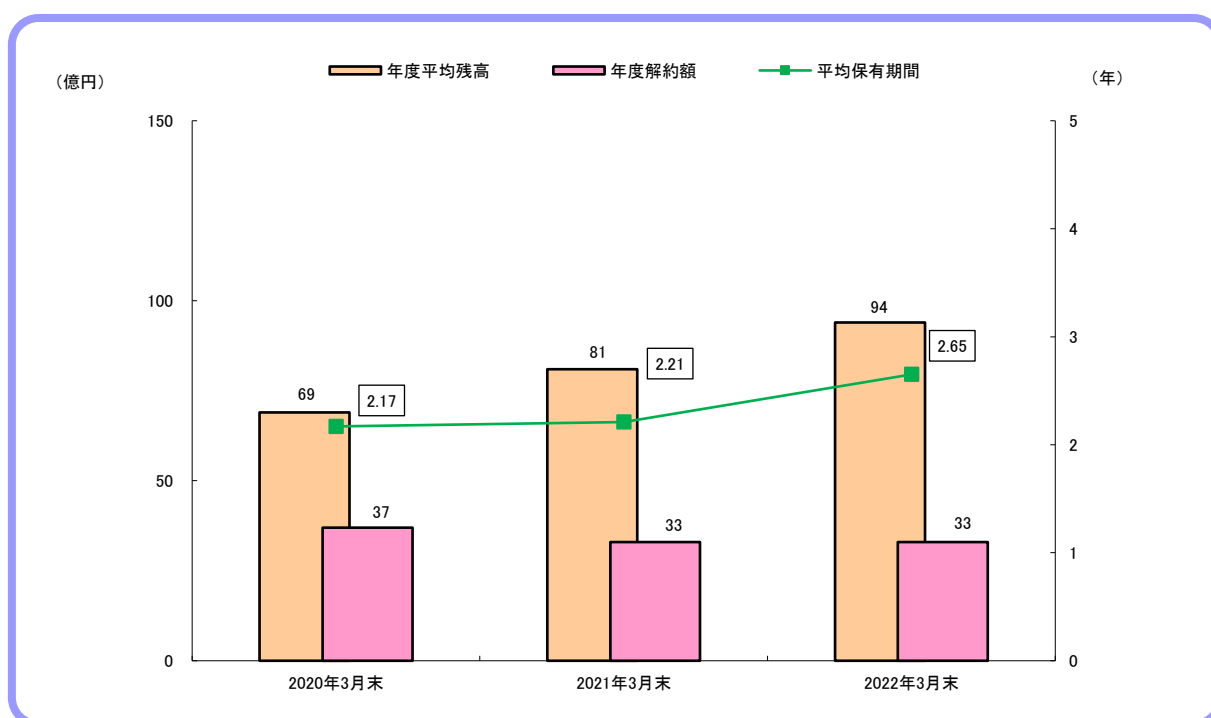
② 生命保険契約累計残高のうち
外貨建商品割合



③ 平準払い保険契約累計件数
およびプラザ契約累計件数



④ 投資信託の平均保有期間（年） *1



*1 投資信託は、短期ではなく長期で保有する方が、費用負担や保有リスク等の軽減につながり、一般的に良いと言われています。その保有期間を数値化したものが「平均保有期間」です。
当年度末残高と前年度末残高を保有銘柄ごとに計算し、その加重平均で平均保有期間を算出しています。

⑤ 投資信託の販売上位商品

- お客さまに、質の高いサービスの提供に努め、ご提案を行っております。
 金融マーケットの環境変化を見ながら、中長期にわたる安定的な資産運用を目指した結果
 国内株式・国内不動産・海外株式等と幅広い商品でのご提供が来ております。また上位
 10 商品のうち再投資型が 6 商品となっており、インデックス（特定の株価指数連動）型
 投資信託の販売比率は全体の 3 割程度となっております。

【2021年度】

順位	商品名	分配金 コース	投信会社名	カテゴリー	販売比率
1	インデックスファンド 225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内 株式	30%
2	ライアンス・バースタイン・米国成長株投信 DJコース（為替ハッジなし）（毎月決算型）	再投資	ライアンス・バースタイン	海外 株式	21%
3	ロケット・テクノロジー関連株ファンド	再投資	大和アセットマネジメント	海外 株式	16%
4	ライアンス・バースタイン・米国成長株投信 DJコース（為替ハッジなし）（毎月決算型）	受取り	ライアンス・バースタイン	海外 株式	9%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	再投資	三菱UFJ国際投信	海外 株式	8%
6	ダウJ-REITオープン	再投資	大和アセットマネジメント	国内 不動産	4%
7	ダウJ-REITオープン（毎月分配型）	受取り	大和アセットマネジメント	国内 不動産	3%
8	ライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Cコース（為替ハッジあり）	再投資	ライアンス・バースタイン	海外 株式	2%
9	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	受取り	三菱UFJ国際投信	海外 株式	1%
10	ライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Cコース（為替ハッジあり）（毎月決算型）	受取り	ライアンス・バースタイン	海外 株式	1%

【2020年度】

順位	商品名	分配金 コース	投信会社名	カテゴリー	販売比率
1	インデックスファンド 225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内 株式	18%
2	ロケット・テクノロジー関連株ファンド	再投資	大和アセットマネジメント	海外 株式	16%
3	ダウJ-REITオープン	再投資	大和アセットマネジメント	国内 不動産	16%
4	ライアンス・バースタイン・米国成長株投信 DJコース（為替ハッジなし）（毎月決算型）	再投資	ライアンス・バースタイン	海外 株式	13%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	再投資	三菱UFJ国際投信	海外 株式	10%
6	ファイン・ブレンド（資産成長型）	再投資	日興アセットマネジメント	国内外 バランス	7%
7	ダウJ-REITオープン（毎月分配型）	受取り	大和アセットマネジメント	国内 不動産	7%
8	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	受取り	大和アセットマネジメント	海外 債券	4%
9	アジア・太平洋好配当成長株オープン（1年決算型）	再投資	岡三アセットマネジメント	海外 株式	3%
10	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	再投資	日興アセットマネジメント	国内外 バランス	3%

【2019年度】

順位	商品名	分配金 コース	投信会社名	カテゴリー	販売比率
1	インデックスファンド 225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内 株式	36%
2	ダウJ-REITオープン	再投資	大和アセットマネジメント	国内 不動産	17%
3	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	再投資	大和アセットマネジメント	海外 債券	16%
4	ダウJ-REITオープン（毎月分配型）	受取り	大和アセットマネジメント	国内 不動産	6%
5	ロケット・テクノロジー関連株ファンド	再投資	大和アセットマネジメント	海外 株式	6%
6	ファイン・ブレンド（資産成長型）	再投資	日興アセットマネジメント	国内外 バランス	5%
7	アジア・太平洋好配当成長株オープン（毎月分配型）	受取り	岡三アセットマネジメント	海外 株式	4%
8	米国連続増配成長株オープン	再投資	岡三アセットマネジメント	海外 株式	4%
9	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	受取り	日興アセットマネジメント	国内外 バランス	1%
10	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	再投資	三菱UFJ国際投信	海外 リート	1%

2. 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

【原則2(本文)(注)・原則4・原則5(注1)(注2)(注4)・原則6(本文)(注1)に対応】

- お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選択する際の、比較可能な3つの指標（共通KPI）を公表します。

＜「投資信託 共通KPI」の定義＞

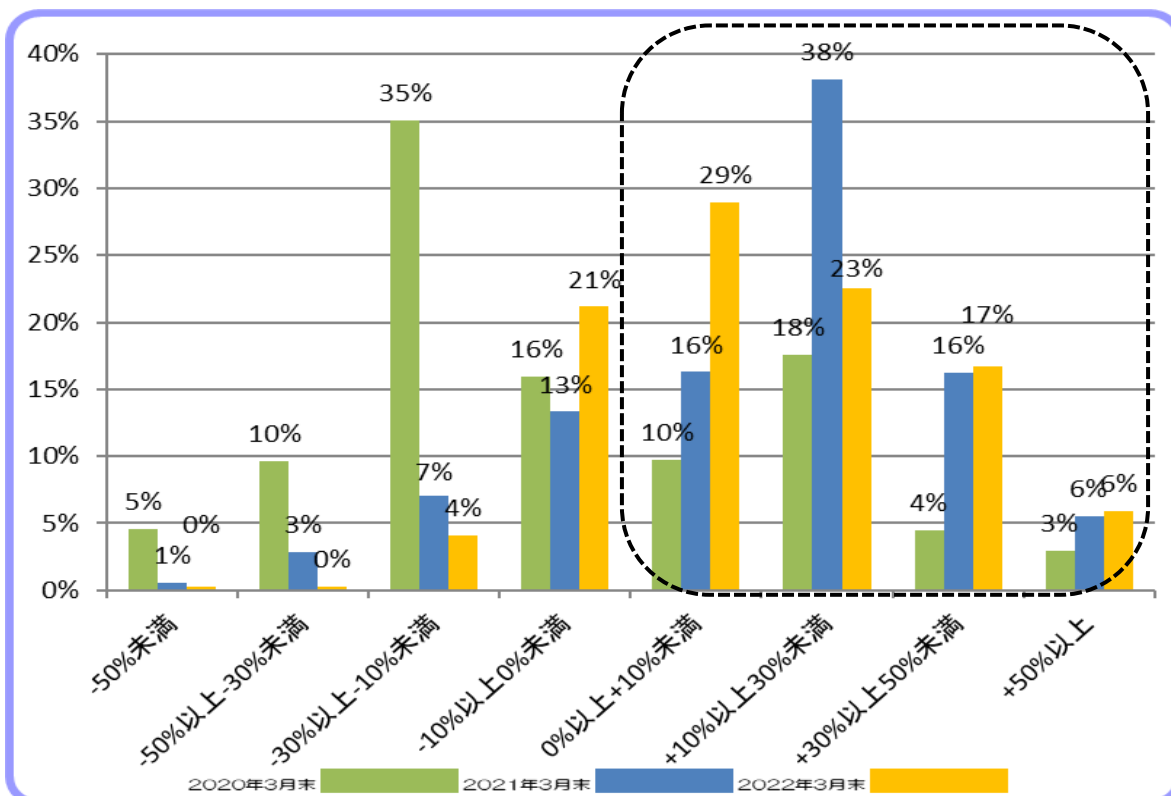
- ・ 対 象 … 基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま
- ・ コ ス ト … 販売手数料率上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬率の合計値
- ・ リ ス ク … 過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
- ・ リターン … 過去5年間のトータルリターン（年率換算）

- 2022年3月末時点で、投資信託を保有されているお客さまのうち運用結果がプラスとなっているお客さまの比率は、74.2%となりました。運用損益区分のうち最も比率が高いのは、「+0%以上、+10%未満」となっています。

- 共通KPIのうち投資信託の運用損益別お客さま比率について、2022年3月末時点では新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響を受けつつも、2021年度を通じて主に経済の回復に伴う株式市場の上昇により、投資信託を保有されているお客さまのうち運用損益がプラスのお客さま比率は、2021年3月末とほぼ同等の比率となりました。
今後とも、お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況及び投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、適切な情報提供と商品の提供を行うことにより、お客さまの最善の利益を追求いたします。

⑥ 【共通KPI：投資信託の運用損益別お客さま比率】

運用損益別プラス先お客さま比率	
2022年3月末	74.2%
2021年3月末	76.2%
2020年3月末	34.7%

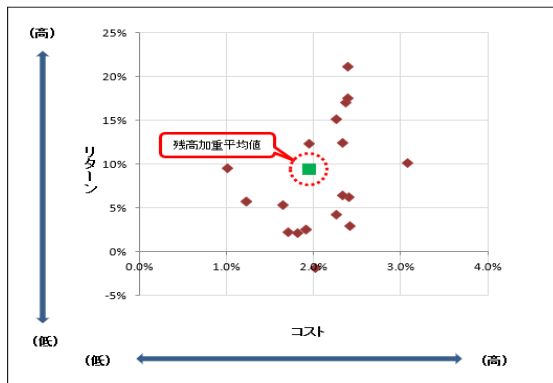


⑦ 【共通KPI：投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン/リスク・リターン】

《コスト・リターン》

投資信託預り残高上位 20 銘柄の平均コストは 1.96%、平均リターンは 9.31%となりました。
コストとリターンを考え商品の充実を図ってまいります。

【2022年3月末時点】

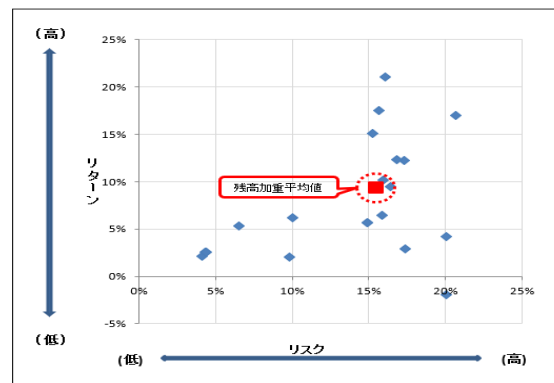


■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.96%	9.31%

《リスク・リターン》

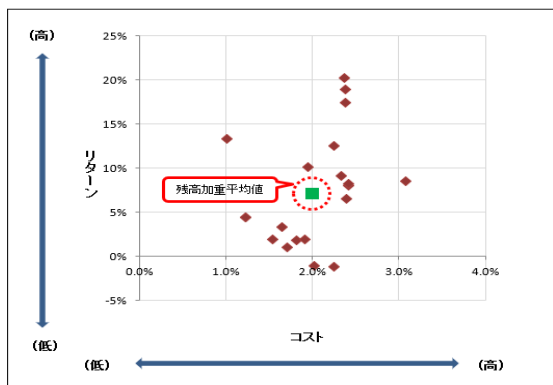
投資信託預り残高上位20銘柄の平均リスクは15.47%、平均リターンは9.31%となりました。
リスク許容度を考え、お客さまの運用ニーズに一番合った商品提案を行ってまいります。

【2022年3月末時点】



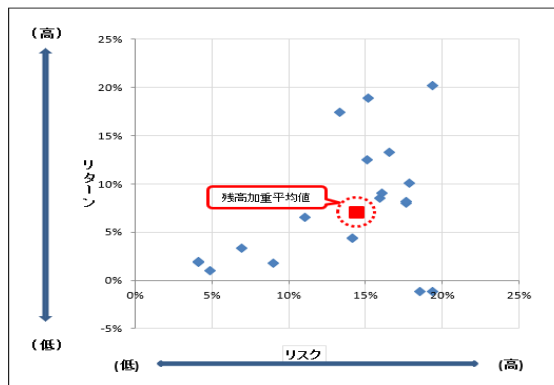
■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	15.47%	9.31%

【2021年3月末時点】



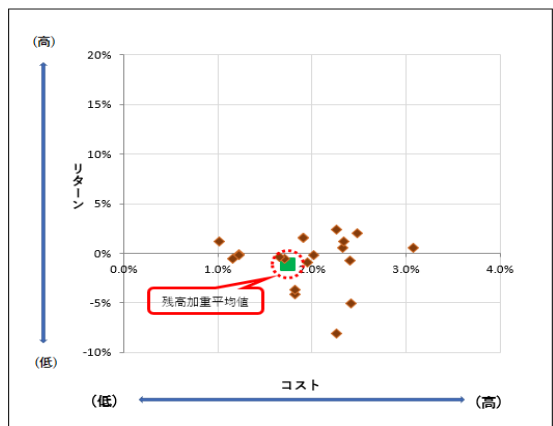
■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	2.01%	7.01%

【2021年3月末時点】



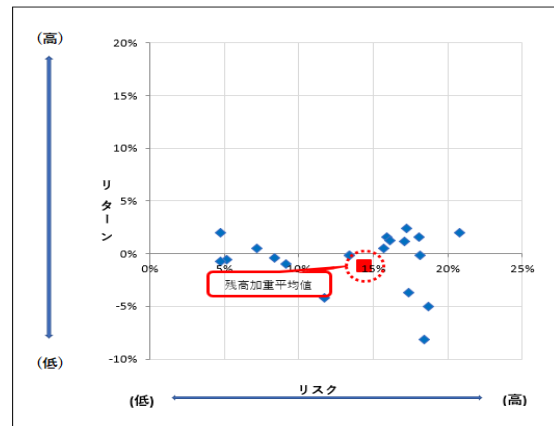
■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.47%	7.01%

【2020年3月末時点】



■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.75%	-1.22%

【2020年3月末時点】



■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.43%	-1.22%

⑧【投資信託預り残高上位20銘柄（2022年3月末時点）】

	銘柄名	コスト	リターン	リスク	シャープレシオ		銘柄名	コスト	リターン	リスク	シャープレシオ
①	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 コース（為替ヘッジなし）/ 累投	2.39%	21.09%	16.06%	1.31	⑪	ハイグレート・オセアニア・オープン（毎月分配 型）（否の実）分配金再投資コース	1.82%	2.08%	9.80%	0.21
②	インデックスファンド225 分配金再投資コース	1.01%	9.51%	16.43%	0.58	⑫	ワールド・リート・オープン（毎月決算型） 自動けいぞく投資コース	2.26%	4.24%	20.07%	0.21
③	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック 分配金再投資コース	2.37%	16.96%	20.71%	0.82	⑬	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド 累積投資コース	2.40%	6.22%	10.02%	0.62
④	ダイワJ-REITオープン 分配金再投資コース	1.23%	5.66%	14.90%	0.38	⑭	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 コース（為替ヘッジあり）/ 累投	2.39%	17.53%	15.69%	1.12
⑤	アジア・オセアニア好配当成長株オープン （毎月分配型）分配金再投資コース	2.42%	2.89%	17.37%	0.17	⑮	フィン・ブレント（資産成長型）	1.91%	2.53%	4.36%	0.58
⑥	ダイワJ-REITオープン （毎月分配型）	1.23%	5.67%	14.90%	0.38	⑯	アクティブ・ニッポン（愛称：武蔵）	2.33%	6.41%	15.85%	0.40
⑦	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド （健次）分配金再投資コース	3.08%	10.13%	15.96%	0.64	⑰	世界三資産バランスファンド（毎月分配型） （セッション）自動けいぞく投資コース	1.65%	5.31%	6.53%	0.81
⑧	ブラジル債券オープン（毎月決算型） 分配金再投資コース	2.02%	-1.93%	20.09%	-0.10	⑱	米国連続増配成長株オープン （女神さま・オープン）	2.26%	15.09%	15.24%	0.99
⑨	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型） 分配金複利けいぞく投資コース	1.71%	2.16%	4.12%	0.53	⑲	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型） コース（為替ヘッジなし）/ 累投	2.33%	12.36%	16.80%	0.74
⑩	グローバル株式インカム（毎月決算型） 自動けいぞく投資コース	1.95%	12.27%	17.30%	0.71	⑳	フィン・ブレント（毎月分配型）	1.91%	2.54%	4.37%	0.58

《シャープレシオ：モーニングスター株式会社》

*2022年3月末時点で設定期間5年以上の銘柄を対象としております。

*コスト・リターン・リスク・シャープレシオは5年平均です。

【参考：シャープレシオ】

- 投資信託の運用成績を測るための指標のひとつです。単純にリターンを得るための大小ではなく、そのリターン数値のために、どの位のリスクをとっているのかを測ります。
- シャープレシオの数値が大きいほど、運用効率が高いことを示しています。
- リターンがマイナスの場合、リスクが大きいほどシャープレシオが大きくなるという制約が伴います。
- シャープレシオは投資対象により大きく変化する可能性がありますので、できるだけ投資対象が同種のファンドの間で比較する必要があります。
- シャープレシオ = $\{ (\text{平均トータルリターン} - \text{安全資産(無リスク)利子率}) \} \div \text{標準偏差}$

※シャープレシオは、あくまでも過去の実績であり将来の投資成果をお約束するものではありません。

3. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI について

【原則2（本文）（注）・原則4・原則5（注1）（注2）（注4）・原則6（本文）（注1）に対応】

- お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選択する際の、比較可能な2つの指標（共通KPI）を公表します。

<「外貨建保険 共通KPI」の定義>

- 対象 … 基準日時点で外貨建一時払保険をご契約している個人のお客さま
 - 対象契約 … 保険契約開始から 60 か月以上経過した外貨建一時払保険のご契約
 - コスト率 … 保険会社が契約成立毎に支払う販売代理店（当行への）手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間（月単位）で除したものと年間の継続手数料を使用することで算出して、各契約のコスト率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均する。
 - リターン率 … 下記計算式（※）を年率換算して、各契約時点の一時払保険料で加重平均する。
- ※（基準日時点解約返戻金 + 基準日時点既支払金額 - 契約時点一時払保険料）÷ 契約時点の一時払保険料

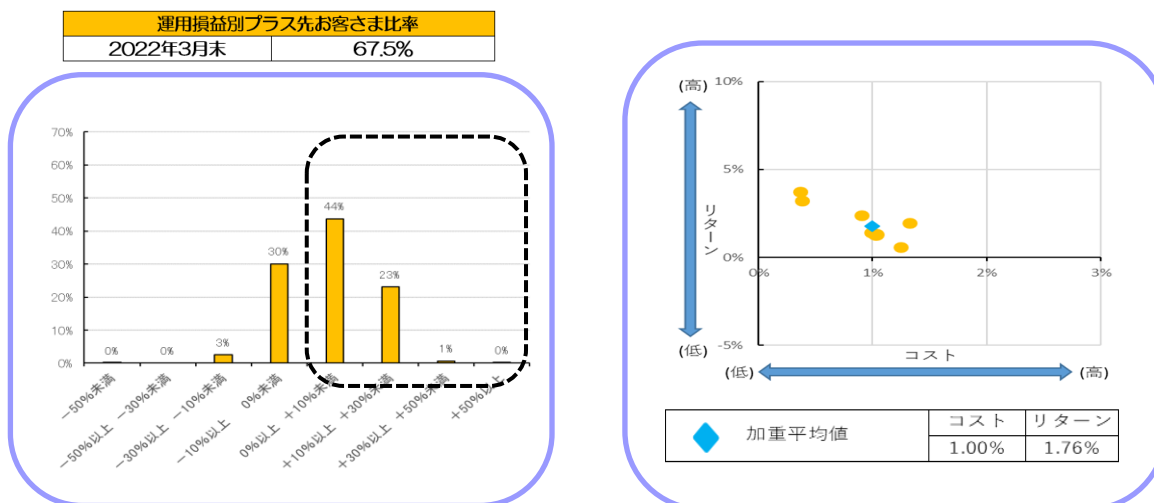
<保険商品としての保障について>

- 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多くあります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、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。

- 2022年3月末時点で、外貨建保険を保有されているお客さまのうち運用結果がプラスとなっているお客さまの比率は、67.5%となりました。運用損益区分のうち最も比率が高いのは、「+0%以上、+10%未満」となっています。

また、平均コストは「1.00%」、平均リターンは「1.76%」となりました。

⑨【共通KPI：外貨建保険の運用損益別お客さま比率】 ⑩【商品別コスト・リターン】



4. 利益相反の適切な管理

【原則3(本文)(注)に対応】

- 当行とお客さまの間、ならびにお客さま相互間におけるお取引に関し法令等に基づきお客さまの利益を不当に害することのないように利益相反の適切な管理を行います。
- 「利益相反管理方針」を定めており、営業部門から独立した管理統括部署と、金融商品窓販業務に関する法令遵守等の指導・監督の統括部署を設置し、常に監視・指導・監督を実施しております。

＜利益相反とは＞

ある行為が一方にとって利益になり、相手方にとっては不利益になる状況をいい、お互いの利益が一致していない状況にあることを「利益が相反している」といいます。また、お互いの利益が相反している状況だけではなく、一方に対する責務と他方に対する責務が衝突している状況(責務相反)も広い意味での利益相反に含まれます。

5. お客さまへの情報提供機会の充実

【原則4・原則5(本文)(注2)(注3)(注4)(注5)・原則6(本文)(注1)(注2)(注3)(注4)(注5)】

【原則7(本文)(注)に対応】

- 資産形成等に資する情報をお客さまに広くお伝えするため、平日は午後7時まで、土日祝日も午後5時まで営業する「ブラザ」において、資産運用・保険・相続等のお客さま向け無料セミナーを開催しておりましたが、現在は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、セミナー開催を見合わせております。
- お客さまのご意向に合う資産運用や資産形成のご提案を行うため、行員が金融商品への理解を深め、能力向上させることが重要と捉え「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」と共通KPI等がわかりやすく説明できるよう研修を行いました。
＊2021年度「窓販研修」実施回数：7回 参加者(延べ)：108名
- お客さまのニーズに沿ってお選びになった金融商品が、相対的にリスクの高い金融商品の場合は、ご理解を深めていただくため、本部の専門スタッフが主体となって、お客さまへ詳細なご説明をさせていただいております。
- お客さまのライフステージに応じて多様なニーズにお応えするため、お客さまに寄り添い、わかりやすく説明を行うため「マネープランガイド」を活用いたします。
- 投資信託の商品ラインナップは定期的に見直し、重要な情報をわかりやすく提供させていただくため「投資信託の商品選び」として、リスクカテゴリー(お客さまの考え

と商品選びの際に目安となる)を設けました。

また購入時の手数料についても、ご参考金額として明記しました。

- 取扱商品のラインナップや金融商品・サービスなど重要な情報について、お客さまがご理解いただき、適切な選択が行えるよう、『重要情報シート』の作成を検討しております。今後もお客さまにわかりやすく、十分なご理解をいただけるよう情報の提供を引続き行ってまいります。
- 当行は、運用会社が提供する投資信託を導入しており、商品の組成には携わっておりません。



6. 商品ラインナップの整備について

【原則5(本文)(注2)・原則6(本文)に対応】

- 2021年度は、多様なお客さまのニーズにお応えできるよう、投資信託と生命保険で商品のラインナップについて見直しを行いました。今後も資産形成層や年金受給を迎えられ「人生100年時代」に備えるお客さまのために、商品のラインナップの維持・充実に努めてまいります。
- 安定的な家計の資産形成を行うためには、投資時期の分散によるリスクを可能な限り軽減できる積立投資が有効です。「お客さま本位の業務運営」の考え方に基づく良質なサービスの提供につなげるため、「つみたてNISA」専用ファンド3商品の取扱いを2017年11月より開始しております。
- 株式会社SBI証券と業務提携しておりますが、2020年4月より金融商品仲介業務の新しいサービス「リアルタイム入金」(即時口座決済)を開始いたしました。SBI証券の取り扱う幅広い金融商品の売買や投資情報サービスの提供を行っております。

⑪ 投資信託ラインナップ

カテゴリー		商品数	商品比率
国内債券		1	3%
海外債券	(米国)	1	16%
	(カナダ)	1	
	(オセアニア)	1	
	(アジア)	1	
	(ブラジル)	1	
	(グローバル)	1	
バランス		7	19%
国内株式	(インデックス)	3	16%
	(アクティブ)	3	
海外株式	(米国)	3	32%
	(アジア・オセアニア)	2	
	(グローバル)	7	
REIT	(国内)	2	14%
	(米国)	2	
	(グローバル)	1	
合 計		37	100%

*2017年度税制改正で、「つみたてNISA」を創設
「お客さま本位の業務運営」の良質なサービス提供の為、専用ファンドを3商品導入しました。
《つみたてNISA専用ファンド》
・iFree 日経225インデックス
・iFree 外国株式インデックス(為替ヘッジなし)
・iFree 8資産バランス
*「つみたてNISA」は、少額からの長期・積立・分散投資に適した投資信託です。

⑫ 生命保険ラインナップ

《一時払》

品 種	商品数	商品比率
一時払	円建終身	3
	外貨建終身	5
	合 計	8
手数料開示商品		5
		100%

《平準払い》

品 種	商品数	商品比率
平準払い	個人年金（定額）	3
	個人年金（変額）	1
	変額保険 （養老タイプ）	1
	定期保険	2
	収入保障保険	5
	終身保険	6
	医療・がん保険	20
	特定疾病保障保険	2
	合 計	40
		100%

⑬ 株式会社SBI証券との金融商品仲介業務の新しいサービス

「リアルタイム入金」とは、当行ホームページを通じてSBI証券WEBサイトに振込口座を登録後、即時に手数料無料でSBI証券の証券総合口座へ買付けが出来るサービスです。

◎詳しくは当行ホームページをご覧ください。



【参考：「共通KPI」の内容】

<投資信託>

➤ 「運用損益別お客さま比率」

基準日時点で投資信託を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。この指標により、金融事業者がコストに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

※コストは販売手数料上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬の合計値。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。この指標により、金融事業者がリスクに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

※リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）。

なお、リスク（標準偏差）とは投資信託の基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさをはかる場合に使われます。標準偏差の値が大きいほど価格変動が大きく、値が小さいほど価格変動が小さいことを示します。

<外貨建保険>

➤ 「運用損益別お客さま比率」

基準日時点で外貨建保険を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

➤ 「保険商品（銘柄）別のコスト・リターン」

外貨建保険の各保険商品（銘柄）について、平均コスト（※1）と平均リターン（※2）を分布図で表したものです。

（※1）基準日に5年以上保有している契約について、各契約の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（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

（※2）基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額＋基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。