

評価公表日：2024 年 7 月 5 日

評価対象	評価符号
横浜銀行 【会社概要】 2016 年 4 月発足のコンコルディア・フィナンシャルグループの中核銀行。神奈川県トップ地銀で地銀最大手。	

【評価維持】

2024 年 4 月から新たな専門会議体を設置し、経営層がより積極的に関与して顧客本位の業務運営を推進している。金融商品の提案にあたっては、ゴールベースアプローチを基本にコア・サテライト戦略を進め、投資信託やファンドラップの残高を着実に拡大させている。顧客に分かりやすい情報の提供、アフターフォローの実施状況、顧客本位の業務運営の実現に向け経営戦略と整合的な業績評価・表彰を行っている点などを評価し、「S+」を維持した。

評価のポイント

1. 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）を経営の重要課題に位置づける。FD の浸透、定着に向け専任部署、会議体を中心に販売現場での課題解決に機動的に取り組んでいる。2024 年 4 月から新たに、グループ全体として取り組みを強化する観点から「FD 推進委員会」を設置。経営陣がより深く関与する形で取組み状況を把握し、課題の解決策を検討できる体制を整えた。FD の取組方針は浜銀 TT 証券との連携について記載するなど分かりやすく改訂したほか、引き続き詳細なアクションプランを設定し、PDCA サイクルを回している。

2. 顧客の最善の利益の追求

担当者一人ひとりの提案スキルを正確に把握し、習熟度に応じたスキルアップを図っている。直近では人材育成の体系を見直し、多様化する業務を効率的に習得するための体制を整え、顧客の最善の利益を追求している。継続的に実施する従業員アンケート、顧客アンケート等を通じて FD 意識の定着を確認し、改善に努めている。

3. 金融商品の販売方針策定及び販売、レビュー

顧客と運用の目標を共有するゴールベースアプローチをベースに、コア・サテライト戦略や積立の提案によって、着実に投資信託やファンドラップの残高を拡大している。ファンドラップは組み入れるファンドの信託報酬を引き下げたほか、顧客の理解を深めるため重要情報シートの記載内容も見直した。アフターフォローの実施状況についても、高い水準を維持している。グループの浜銀 TT 証券との連携も強化し、銀行と証券の担当者が協力して顧客に最適の商品を提供するための準備を進めている。

4. 金融商品の選定・モニタリング

行内で定めるルールに基づき、明確なプロセスで投信や保険商品等を選定し、定期的なモニタリングを実施、販売方針を決定している。こうしたプロセスにおいては外部評価機関の情報も活用し、投信や保険の商品ラインアップを改善している。

5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

地域・地区等を対象とした業績表彰では、中期経営計画に対応した評価項目を採用。FD 項目を組み入れて収益の実質的なウエートを低くするほか、FD を現場でより強く意識するような評価の仕組みを取り入れている。個人の評価は収益項目を廃止し、FD への取り組み状況や顧客アンケートの結果を評価に取り入れるなど工夫が見られる。

「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」について

銀行、証券会社など投資信託等を販売する会社が「いかに顧客本位の金融商品販売を行っているか」、その取組方針や取組状況を依頼に基づき、中立的な第三者の立場から評価します。資産形成のコアとなる投信・ファンドラップ販売に関する評価を主軸としますが、他のリスク性金融商品も含め顧客のライフプランに相応しい金融商品を適切に提案・販売をしているかを評価します。資産形成に取組む個人の方が販売会社を選ぶ際に、この評価を参考指標として利用することを想定しています。

評価符号とその定義は以下の通りです。

符号	定義
SSS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十二分に行われている。
SS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十分に行われており、非常に多くの優れた要素がある。
S	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。
A	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、優れた要素がある。
B	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われているが、改善すべき要素がある。
C	顧客の最善の利益を図るための取組みが不十分であり、改善すべき要素が多い。

(注) 評価符号が「SS」以上の場合には、販売実績や顧客損益など客観的な指標を重視します。「SS」、「S」、「A」については、上位評価に近いものにプラスの表示をし、それぞれ「SS+」、「S+」、「A+」と表示することがあります。プラスも符号の一部です。

R&I 顧客本位の金融販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業者の「顧客本位の業務運営」に関する R&I の意見であり、事実の表明ではありません。十分信頼できると判断される情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、その情報の正確性、完全性を保証するものではありません。この評価情報の利用によって何らかの損害が発生した場合、その原因がいかなるものであれ、R&I は一切の責任を負わないものとします。R&I 顧客本位の金融販売会社評価は R&I 投信定性評価・定量評価レーティングとはそれぞれ独立のものであり、互いの評価に影響を与えるものではありません。R&I 顧客本位の金融販売会社評価の業務は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第 299 条第 1 項第 28 号に規定されるその他業務（信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務）です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。