

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

フィデューシャリー・デューティー宣言への 取組状況

2024年7月

■ 当資料では、お客さま本位の業務運営についての取組状況を具体的な指標や取組事例と合わせて取りまとめております。

目次

1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援	原則2・5・6	P2～P8
(1) お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援のために		P2～P4
(2) お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援のための取り組み		P5～P6
(3) 中長期の資産形成の支援のために		P7
(4) お客さまの大切なご資産を守り、次世代に円滑に繋ぐために		P8
2. 最適な投資型商品の提供	原則2・5・6	P9～P11
3. お客さまへの情報提供	原則4・5・6・7	P12～P17
(1) お一人おひとりにあわせたわかりやすい説明		P12
(2) 重要情報シートの活用		P13
(3) 手数料に関する考え方		P14～P15
(4) パッケージ化商品に関する考え方		P16
(5) アフターフォローに関する考え方		P16
(6) お客さま向けセミナー		P17
4. 利益相反の適切な管理	原則3・7	P18
5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備	原則2・7	P19～P21
6. 人材の育成・確保	原則7	P22
7. お客さまの運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI		P23～P27
【参考】顧客本位の業務運営に関する原則と取組状況の対応関係		P28

1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

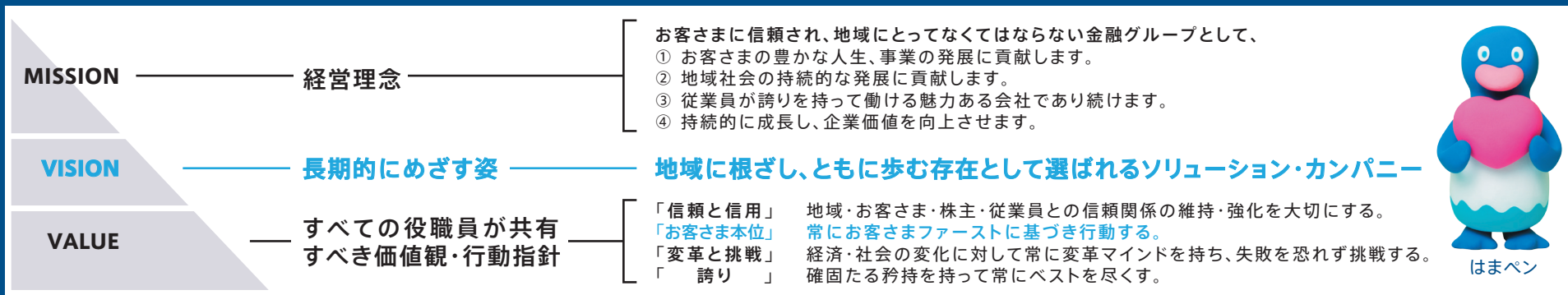
原則2・5・6

(1) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のために

- コンコルディア・フィナンシャルグループは、経営理念に「お客様の豊かな人生」に貢献することを掲げ、長期的にめざす姿を「地域に根ざし、ともに歩む存在として選ばれるソリューション・カンパニー」としています。この経営理念と長期的にめざす姿に基づき、すべての役職員が共有すべき価値観・行動指針の一つに「お客様本位」を定めています。
- 当グループは、お客様本位の業務運営への取り組みとして、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定・公表しており、お客様の資産形成・運用にかかる業務について、真にお客様のために行動することを宣言しています。
「フィデューシャリー・デューティー宣言」の詳細は、こちらをご覧ください。〈URL〉 <https://www.boy.co.jp/boy/fd/index.html>
- 横浜銀行では、当グループの経営理念や本宣言に基づいた取組方針を掲げ、「お客様の真の利益」の実現に向け、お客様本位の業務運営に取り組んでまいります。
- お客様本位の運用提案の成果に関する指標として、比較可能な共通 KPI を含む指標 1 ～ 指標 19 について検証・評価をおこなうとともに、「フィデューシャリー・デューティー宣言への取組状況」を定期的に公表し、状況に応じ取組方針の見直しをおこなってまいります。

コンコルディア・フィナンシャルグループは、以下の経営理念体系をグループ経営の基本とし、企業活動をしていくうえでの拠りどころと位置づけています。

長期的にめざす姿を“ソリューション・カンパニー”へ



“長期的にめざす姿”に込めた想い

- 経営理念である“地域にとってなくてはならない金融グループ”でありつづけるために、ソリューションの幅を広げ、質を高めていき、お客様・地域社会の課題解決に向けたソリューションを提供する「ソリューション・カンパニー」をめざす。
- お客様・地域社会が抱える課題に対して真摯な姿勢で向き合い、もっとも身近な存在になるという決意を「地域に根ざし、ともに歩む存在として選ばれる」と表現した。
- こうした「ソリューション・カンパニー」をめざし、活力ある地域社会の持続的な発展に貢献していく。

- なお、横浜銀行全体でフィデューシャリー・デューティー宣言にもとづくお客様本位の業務運営を着実に実践していくため、銀行本部に FD 推進委員会を設置し、フィデューシャリー・デューティーの実践状況を評価・確認のうえ、必要な対応・改善策を組織横断的に協議・検討をおこなっております。

1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援

原則2・5・6

(1) お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援のために

- お客さまに寄りそい、お客さまの真の利益の実現に向けた中長期的な資産形成・運用に資するポートフォリオをご提案してまいります。
- お客さまへのご提案にあたっては、「ゴールベースアプローチ」の考え方を取り入れています。お客さまの投資のご経験、知識、収入、資産・負債の状況、投資目的等を確認し、お客さまが今後のライフプランにおいてどのような目標(ゴール)をお持ちであるか、お考えを丁寧にお伺いします。
- ポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisor」や情報提供ツール「マネープランガイドブック」等を用いて、お客さまとの対話を重ねながら、それぞれの目標(ゴール)に向かい、お客さまのニーズに的確に対応するための時間分散、資産分散等の最適な資産形成・運用の支援をおこなっています。
- アフターフォロー時には、当初のお考えやライフプランに変更がないか確認し、変更があった場合、目標(ゴール)の再設定をおこない、ゴールの実現に向けた運用の支援を継続してまいります。
- お客さまの真の利益にそぐわない行動(例えば、商品ありきの提案、短期間での商品見直し提案など)はいたしません。

実態把握
情報提供

投資目的・ニーズ等
の把握、確認

状況変化の
確認

ライフプランの
変更有無を
確認・見直し

運用状況の確認、
見直しをおこないながら
ゴール達成まで
お客さまと伴走

投資手段の
選択実行

資産管理・運用手法の
提案、実行

目標(ゴール)の
設定

今後のライフプラン
における
目標(ゴール)の
設定

目標達成までの
道程設定

設定した目標(ゴール)を
達成するための
運用の道程設定

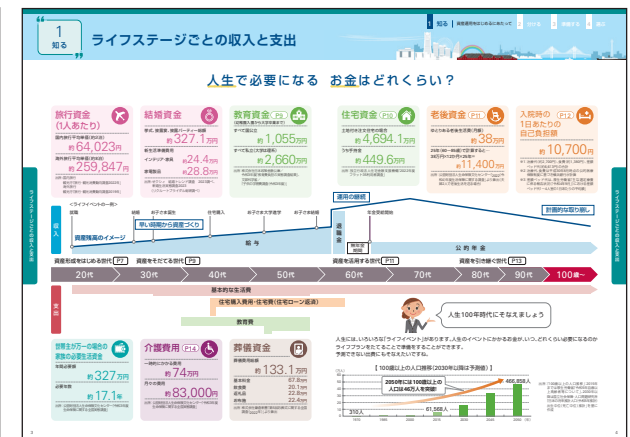
「ゴールベースアプローチ提案イメージ図」

「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を考える方法で、最終目標(ゴール)を定め、そこから逆算して投資方針を決めるという考え方です。
- レジャーなどの娯楽費用、結婚資金、教育資金、住宅資金、老後資金などさまざまなライフイベントに基づき、何年後にいくら資金が必要となるかを計算し、ゴールへのアプローチ方法を決めます。
- ゴールに対するアプローチは一律ではありません。お客さまのお考えを丁寧にお伺いし、最適な提案をおこない、ゴールの実現に向けて一緒に歩んでまいります。



「Wealth Advisor」



「マネープランガイドブック」

1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

原則2・5・6

(1) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のために

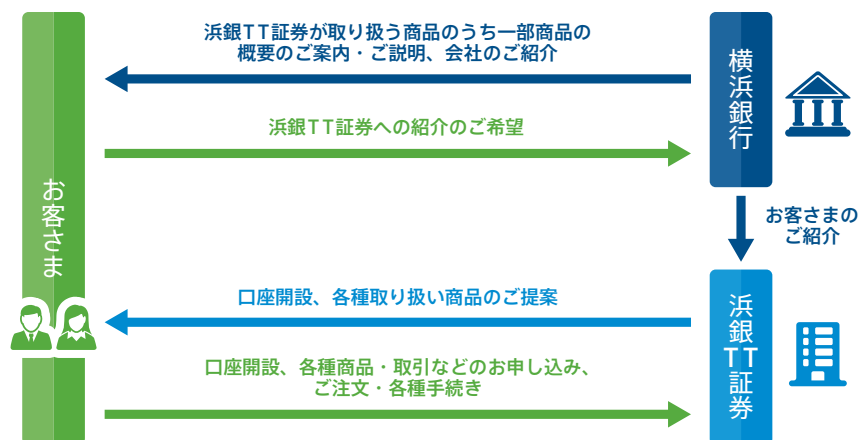
- グループ会社である浜銀TT証券^(※1)では、お客様の多様なニーズにお応えするため、国内外の株式、債券、投資信託など豊富な商品を提供しております。
- 当行では、お客様のご要望に応じて、金融商品仲介業務^(※2)として浜銀TT証券のご紹介をおこない、浜銀TT証券が取り扱う商品のうち一部商品の概要のご案内・ご説明および各種サービス、キャンペーン等の概要についてご説明いたします。^(※3)
- 浜銀TT証券と連携することで、グループ全体でお客様への総合的かつ最適なポートフォリオ提案を実現してまいります。

(※1) 浜銀TT証券は、当行出資比率60%の連結子会社となります。

(※2) 金融商品仲介業務とは、登録金融機関(横浜銀行)が金融商品取引業者(浜銀TT証券)より委託を受けて、委託金融商品取引業者(浜銀TT証券)のご紹介の勧誘行為などをおこなう業務です。
ご紹介は、当行と浜銀TT証券がお客様の情報を相互に提供することについて、お客様の書面による同意をいただいたうえでおこないます。

(※3) 法令等の制限により当行からご案内・ご説明できない商品もございます。

ご紹介の仕組みイメージ



- 浜銀TT証券の紹介をご希望されたお客様へは、浜銀TT証券より直接連絡がございます。
- 浜銀TT証券の担当者が初めてお客様を訪問する場合に限り、横浜銀行担当者との同行訪問をおこなうことができます。



「浜銀TT証券のご案内」



「浜銀TT証券投資信託ラインアップ」

1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

原則2・5・6

(2) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のための取り組み

- フィデューシャリー・デューティー宣言にもとづく資産形成・運用の考え方について、わかりやすくまとめた情報提供資料「4つの約束と2つの考え方」を作成し、資産形成・運用のご提案時やアフターフォロー時に活用しています。
- お客様の真の利益を最優先する姿勢をお伝えし、ライフプラン等を踏まえた中長期的な投資利益に資するポートフォリオの形成支援、適時適切なアフターフォローを実施しています。

【4つの約束】…投資信託をご検討のお客様さまに向けたものです

《お約束1》 お客様に寄りそった資産形成・運用のご提案

- お客様のお考えを丁寧にお伺いし、投資のご経験や知識、収入、資産状況、投資目的、ライフプランなどを踏まえて中長期的な資産形成・運用に資するプランをご提案します。

《お約束2》 最適な運用商品の提供

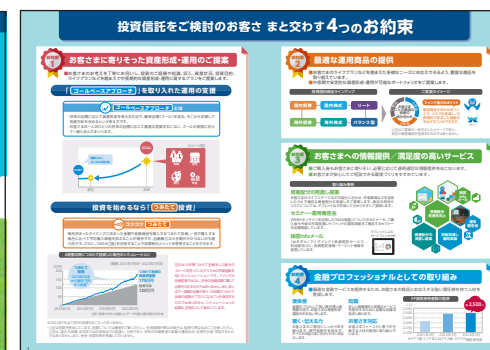
- お客様のライフプランなどを踏まえた多様なニーズにお応えできるよう、豊富な商品を取り揃えています。
- 中長期で安定的な資産形成・運用が可能なポートフォリオをご提案します。

《お約束3》 お客様への情報提供／満足度の高いサービス

- ご購入後もお客様に寄りそい、必要に応じて適時適切な情報提供をおこないます。
- お客様が安心してご相談できる環境づくりをすすめています。

《お約束4》 金融プロフェッショナルとしての取り組み

- 最適な金融サービスを提供するため、お客様の負託にお応えする強い責任感を持つ人材を育成します。



【2つの考え方】…投資信託をお持ちいただいているお客様さまに向けたものです

《考え方1》 相場を当てにいくのではなく、長期の目線でじっくり投資

- 長期保有の重要性をお伝えします。

《考え方2》 迷ったときは2つの「原点回帰」を

- 相場が変動して迷ったときは、どういう目的で投資したのかという「目的」と、購入時に考えていた期間という「時間軸」での原点回帰をおすすめします。
- 横浜銀行の担当者は、相場が不安定なときこそ、お客様に寄りそい、購入当初の原点回帰のお手伝いをいたします。



「4つの約束と2つの考え方」

1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

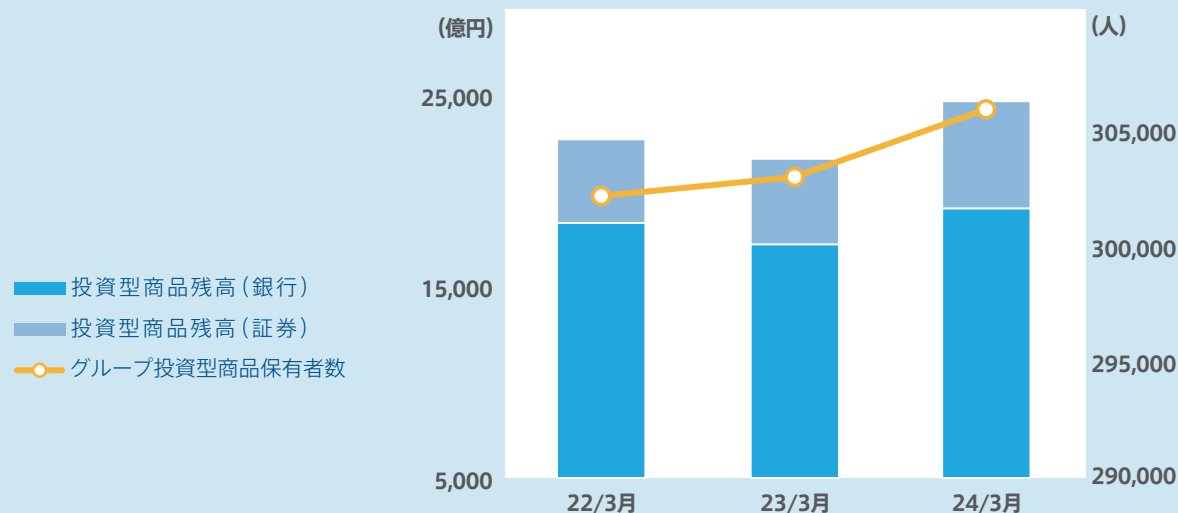
原則2・5・6

(2) お客様に寄りそった資産形成・運用の支援のための取り組み

- 投資型商品の保有者数は、新たに資産形成・運用をはじめたお客様が増えていることから、増加しています。投資信託の平均保有期間は、マーケットの変動等を要因に利益確定による解約が増加したことにより短期化したものの、投資型商品残高は大きく増加しています。【指標1】【指標2】

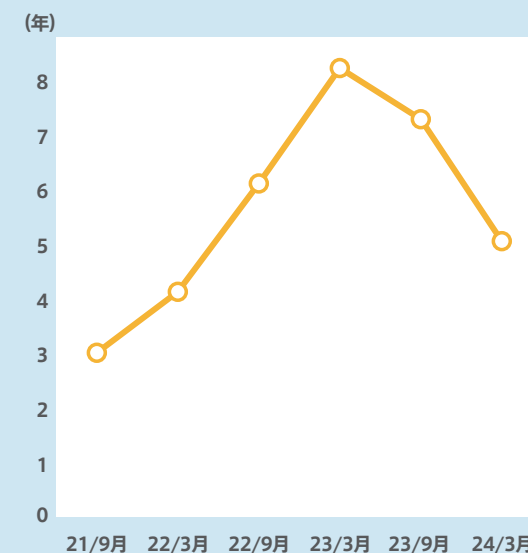
【指標1】 投資型商品の保有者数および残高

横浜銀行・浜銀 T T 証券合算^(※4)



(※4) 投資型商品残高(銀行): 投資信託・ファンドラップ・貯蓄性の生命保険 投資型商品残高(証券): 総預かり資産残高

【指標2】 投資信託の平均保有期間(年数)^(※5)



(※5) 平均保有期間は投資信託残高(過去1年間平均)を解約・償還額(過去1年間累計)で除したもの

1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

原則2・5・6

(3) 中長期の資産形成の支援のために

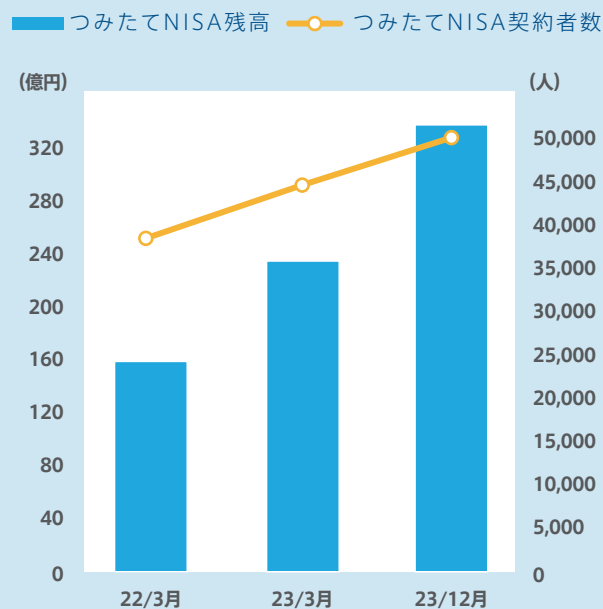
- お客様のライフプランを踏まえた中長期的な資産形成に向け、NISA（少額投資非課税制度）も活用した積立投資による時間分散、資産分散等による資産形成をご提案してまいります。
- 投資信託の積立契約者数、積立契約額^(※6)は、つみたてNISA（2023年12月末に終了）を中心にあらたに積立投資をおこなうお客様が増えていることから、前年に続き増加しています。【指標3】【指標4】

【指標3】 投資信託の積立契約者数および積立額



(※6) 月あたりの積立による投資信託の積立金額合計

【指標4】 つみたてNISAの契約者数・残高



1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

原則2・5・6

(4) お客様の大切なご資産を守り、次世代に円滑に繋ぐために

- 資産形成・運用のご支援以外にも、お客様の大切なご資産を守り、また次世代に円滑に繋ぐために、保険商品のご提案をはじめとした幅広いソリューションをご提供してまいります。
- 保険商品につきましては、保険商品の元来有する機能と特長を活用することによって、「運用」「年金」「遺す」「贈る」「備える」といったお客様のニーズに適切に応えられるよう、各種情報提供資料を活用して提案しております。

お客様へのご提案のイメージの例

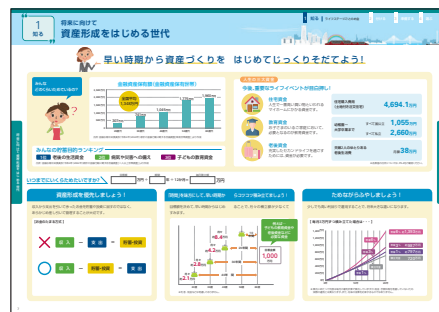
情報提供 ニーズヒアリング



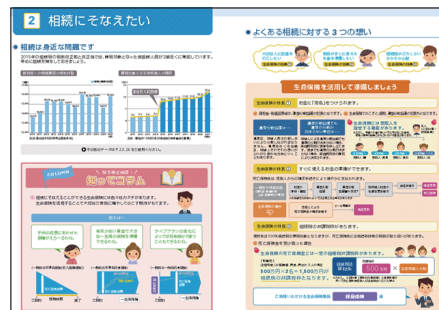
ニーズに対する 解決策のご案内



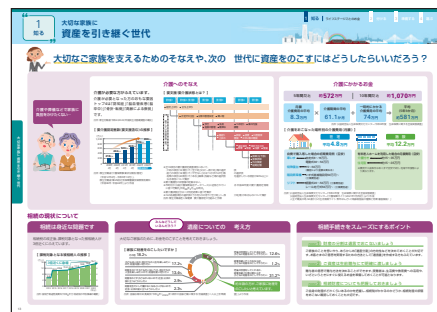
資産形成・運用



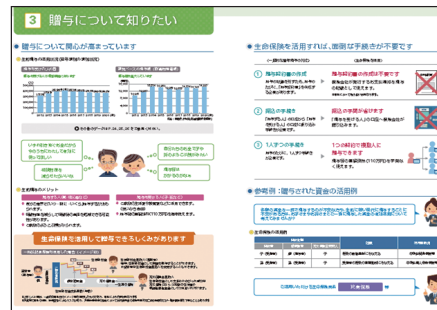
遺す



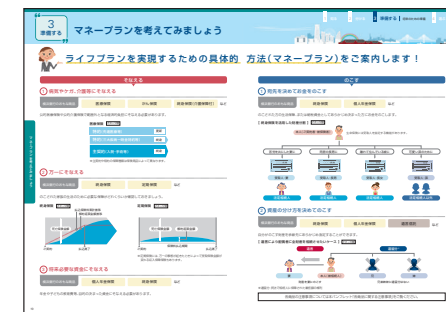
資産承継



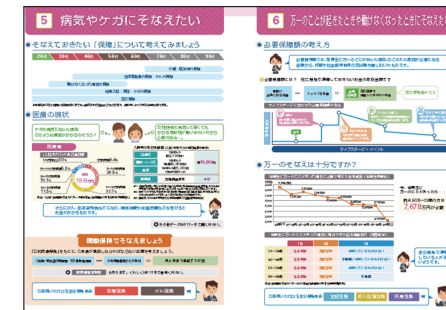
贈る



マネープランのご案内



備える



2. 最適な投資型商品の提供

原則2・5・6

- お客さまのニーズを的確にとらえるために、お客さまのお考えを丁寧にお伺いするとともに、ライフプラン等を踏まえた中長期的な資産形成・運用に資する商品の提供をおこないます。
 - お客さまの資産形成・運用に適した長期・積立・分散に資する商品の整備や退職世代の資産取崩しニーズに適した商品、資産管理や資産承継ニーズに適した商品の導入など、お客さまのライフプランに応じた多様なニーズにお応えできるよう、投資型商品のラインアップの整備を引き続き進めてまいります。
 - 商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向等を踏まえて、グループ会社の商品に関係なく、幅広い運用会社や保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズに沿った商品を取り揃えています。なお、当行は金融商品の組成には携わっておりません。
 - 商品導入時および導入後もモニタリングをおこないます。品質をチェックしつつ、年に2回、第三者評価機関^(※7)を活用したパフォーマンスの分析をおこない、結果が十分でないものについては商品の売り止め等を検討します。
 - 2023年度は、投資信託のファンドセレクション^(※8)の対象を32ファンドから30ファンド、保険商品ラインアップ(一時払保険)を21本から19本に整備いたしました。また、新NISA制度開始にともない、「つみたて投資枠対象ファンドラインアップ」に3ファンド追加し、12ファンドから15ファンドに拡充いたしました。
 - お客さまの資産形成・運用の支援に向け、今後も商品、サービスの充実に取り組みます。
- (※7) 第三者評価機関の例 <投資信託>野村フィデューシャリー・リサーチ & コンサルティング(株)、三菱アセット・ブレインズ(株) <生命保険>(株)投信・保険ビジネス総合研究所 等
- (※8) ファンドセレクションとは、当行で数多く取り扱う投資信託の中で運用実績や運用スタイル、投資対象の偏りなどを総合的に勘案してお客さまの中長期的資産形成に資する投資信託として推奨するラインアップのことです。

投資信託の商品選定のプロセス(参考)

ファンド分類の選定	お客さまのニーズ、社会環境、市場動向等を踏まえ、導入する商品のファンド分類(株式、債券等の資産クラス、投資対象地域等)を選定。
ファンドスクリーニング	選定したファンド分類内のファンドを抽出し、定量面から比較検討し、絞り込む。
ファンド群選定	スクリーニングの結果、ファンド群を絞り込む。
最終候補の選定	第三者評価機関の定量・定性の評価・分析データの活用およびファンド会社からのプレゼンテーションをもとに、最終候補ファンドを2〜3本に絞り込む。
ファンドの最終決定	第三者評価機関同席のもと、ファンド選定会議を開催し、候補ファンドの定量・定性面を評価・分析し、ファンド選定をおこなう。行内の承認を経て、取り扱いを決定。

「定量評価・分析」「定性評価・分析」は、おもに以下の内容です。

定量評価・分析	「年率リターン」「年率リスク」「シャープレシオ」「最大ドローダウン」「コスト水準」等
定性評価・分析	「運用会社」「運用方針」「運用プロセス」「運用責任者」「商品性」「サポート体制」等



「ファンドセレクション」

2. 最適な投資型商品の提供

原則2・5・6

- お客さまの投資目的やリスクに対するお考えにあわせ、多様な資産形成・運用ニーズにお応えする豊富な商品を取り揃えています。インターネットバンキング専用商品では、お申込手数料のかからない投資信託の取り扱いもあります。また、積立での資産形成をご希望するお客さまには、NISAのつみたて投資枠対象ファンドのほかにお申込手数料のかからない投信自動積立専用ファンドの取り扱いがあります。
- 中長期の資産形成の実現に向け、投資信託以外にもお客さまの目的にあわせた幅広い積立型商品の取り扱いをしております。情報提供資料を活用しながら、各積立型商品のメリット、デメリットをわかりやすく説明し、お客さまのお考えをヒアリングしながら比較提案をしております。
- 商品のご提案にあたっては、リスクとリターンとの関係や投資信託の複利効果等の説明を丁寧におこない、分配金の受け取りよりも元本の増加を期待されるお客さまに対しては、毎月分配型以外の投資信託を中心にご案内しています。
- 分配金の受け取りを希望されるお客さまに対しては、分配金支払いの仕組みや元本に対する影響などを十分にご理解いただくよう説明しています。
- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、投資信託・生命保険ともに幅広い商品ラインアップを整備しております。【指標5】

【指標5】 投資信託ラインアップ・保険商品ラインアップ（2024年3月末現在）

投資信託

投資対象	商品数	比率
国内債券	5	3%
国内株式	16	9%
海外債券	60	32%
海外株式	56	30%
バランス	33	18%
国内リート	4	2%
海外リート	12	6%
合計	186	100%

うち申込手数料無料の対象となる商品	50	27%
-------------------	----	-----

つみたて投資枠対象ファンド&投信積立専用ファンド

投資対象	商品数	比率
国内債券	0	0%
国内株式	5	17%
海外債券	0	0%
海外株式	19	63%
バランス	5	17%
国内リート	1	3%
海外リート	0	0%
合計	30	100%

うち申込手数料無料の対象となる商品	30	100%
-------------------	----	------

生命保険

商品種類		商品数	比率	商品種類		商品数	比率		
一時払	円建		15	44%	平準払	年金	4	11%	
		定額年金	5	15%		終身	6	16%	
		定額終身	9	26%		学資	1	3%	
		変額終身	1	3%		定期・収入保障	4	11%	
	外貨建			19		56%	医療	10	27%
		定額年金	5	15%		がん	4	11%	
		定額終身	14	41%		特定疾病保障	3	8%	
		合計	34	100%		介護・認知症	4	11%	
						ペット	1	3%	
						合計	37	100%	

2. 最適な投資型商品の提供

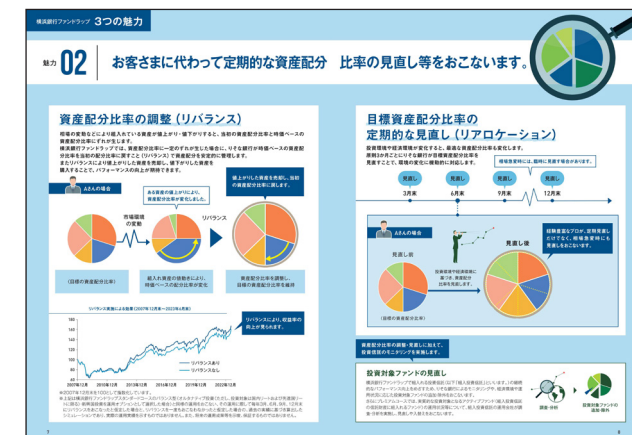
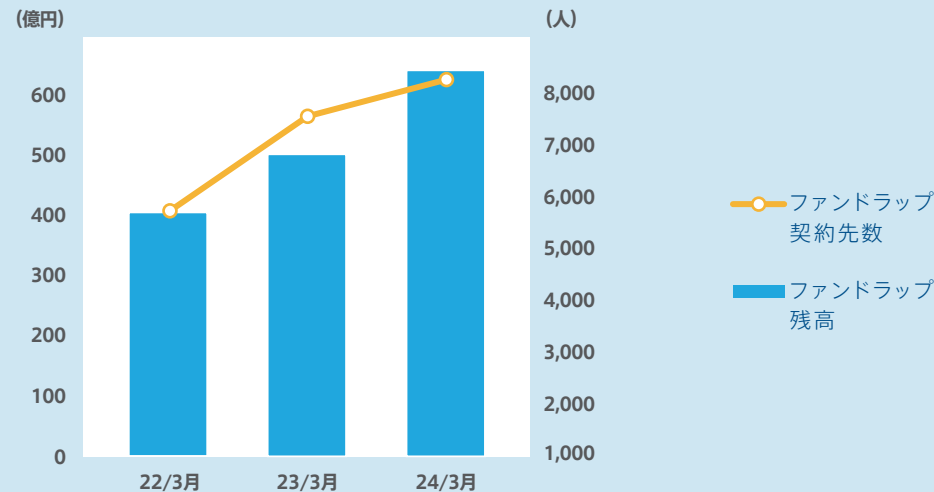
原則2・5・6

- お客さまごとに異なる投資の目的や方針を確認し、投資一任契約に基づき、資産配分や投資先ファンドの選定、運用状況の報告などの資産運用に関わるサービスを総合的にご提供する「ファンドラップ」を取り扱っています。「ファンドラップ」は、目標達成のために定期的に資産配分の比率を見直す「リアロケーション」機能や運用資産の管理を代理人さまにおまかせできる「代理人特約」機能などを有しており、中長期分散投資に資する資産運用管理サービスとして提供しています。【指標6】
- また、「ファンドラップ」については、グローバルな金融環境の変化や社会環境の変化等を踏まえ、お客さまにとって最適な資産形成・運用の支援をおこなうため、組入投資信託4ファンドについて信託報酬率を引き下げ、期待リターンを概算コスト控除後の数値に変更し、期待リターンおよび想定リスクの引き上げを実施いたしました。
- お客さまの資産形成・運用の支援に向け、今後も商品、サービスの充実に取り組みます。

お客さまの多様なニーズにお応えするファンドラップの資産管理機能

- 「プロフィットロック」…… お客さまに代わって自動的に利益確定をおこないます。
- 「ロスカット」…… お客さまに代わって自動的に損失確定をおこないます。
- 「定期受取サービス」…… 運用資産から一定額を定期的に換金し、指定口座にご入金いたします。

【指標6】 ファンドラップ残高・ファンドラップ契約先数



「横浜銀行ファンドラップのご案内」

3. お客さまへの情報提供

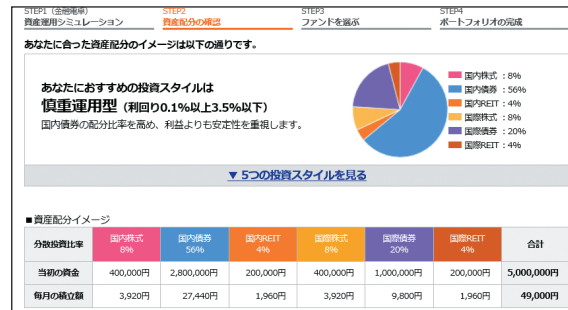
原則4・5・6・7

(1) お一人おひとりにあわせたわかりやすい説明

- 当行では、ポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisor」や各種パンフレット等を活用して、投資経験がないお客さまや投資経験が浅いお客さまにもわかりやすく説明し、お客さまお一人おひとりのニーズやリスク許容度に応じたポートフォリオ提案をおこないます。
- お客さまが保有する運用資産をリスク・リターン状況も含めて可視化することで、運用状況の現状把握を容易にし、よりお客さまのご意向や目的に沿ったご提案をおこないます。
- 複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建ての保険商品など）の販売にあたって、投資経験がないお客さまに対しては、複数日にわたるなど、より時間をかけて丁寧な説明をおこなっています。また、ご高齢のお客さまに対してはご家族等の同席をご依頼するなど、お客さまの投資経験やご認識状況にあわせてきめ細かな対応をおこなっています。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部統括部署で確認、検証をしています。



「Wealth Advisor」



さっそくファンドを選んでみましょう

5つの中からファンドを選びあなたが優先することを選択し、「ファンドを選ぶ」ボタンを押してください

- ☐ 信託報酬の低いファンド
- ☐ 過去一定期間において効率的な運用が行われているファンド（シャープ・レシオが高い）
- ☐ 過去一定期間において値上がりしているファンド（トータルリターンが高い）
- ☐ 過去一定期間においてリスクが低いファンド（標準偏差低い）
- ☒ 1つのファンドで運用できる（リバランスファンド）で運用する銀行をおすすめファンド
 - ☐ 保守 (1本)
 - ☐ やや保守 (2本)
 - ☒ 標準 (4本)
 - ☐ やや積極 (4本)
 - ☐ 積極 (1本)

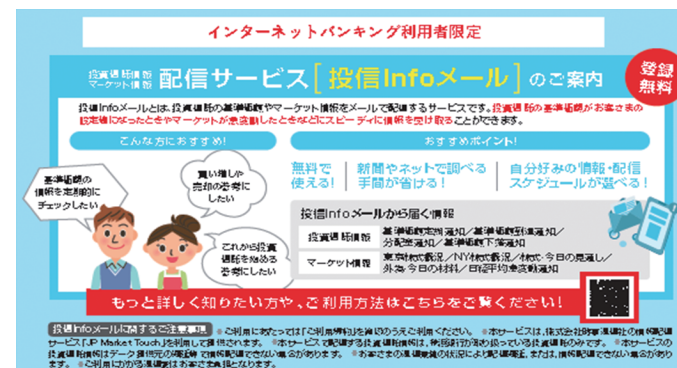
★このような資料、サービスもご用意しています。

保険商品のお申し込みの前に、お選びいただいた商品がお客さまのお考えにあっているか、ご加入目的と保険料・保険金額などが適正な水準となっているかなどを、お客さまといっしょに振り返るための資料もご用意しています。

資料には、お客さまの理解度等を再確認するだけでなく、ターゲット型保険商品のメリット・デメリットや目標設定値の考え方などに加え、「お客さまと交わすお約束」として、「ご家族へのご説明のお約束」「アフターフォローのお約束」を記載し、わかりやすい情報提供およびお客さまお一人おひとりにあわせた丁寧な説明をおこなっています。



「ふりかえてみませんか？ 生命保険を選んだ理由。」



「投信infoメール」

投資信託の基準価額やマーケット情報をメールで配信するサービスもご用意しています。投資信託の基準価額がお客さまの設定値になったときやマーケットが急変動したときなどにスピーディーに情報を受け取ることができます。

3. お客さまへの情報提供

原則4・5・6・7

(3) 手数料に関する考え方

- 金融商品の販売にあたり、金融商品の対価とは別に手数料をいただく場合があります。また、保険商品のように、お客さまにご負担いただく費用とは別に、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- こうした手数料は、例えば金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の開発・選定、提案資料・各種報告書・相場情報資料等の作成・送付、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスのご提供、お取引の執行に係る事務、サービス品質の向上に向けた研修、お客さまに安心してご利用いただけるシステムや店舗等のインフラ整備といった、物件費・人件費等を総合的に勘案して設定しています。
- 合理化・効率化によるコスト抑制に努めつつ、ご負担いただく手数料に対してお客さまに満足いただけるよう、サービスの品質向上に取り組んでまいります。
- お客さまからいただく手数料やその他の費用に関しましては、重要情報シート、目論見書、契約締結前交付書面等でご確認いただくことができ、金融商品のご提供に際して具体的な概算金額を提示する等、正しく理解していただけるよう、わかりやすく説明しています。
- 類似した内容の商品についても、対面、非対面の方法や選択する通貨・コース等によって手数料が異なる場合、その理由とともに手数料の内容を商品パンフレット等で説明しています。
- なお、営業担当者の評価はお客さまからいただく手数料の影響は受けません。例えば、自らの評価のために手数料の高い商品をお客さまのご意向に反して提案することはありません。

【投資信託の各種手数料について】(参考資料)

購入時	お申込手数料	商品および関連する投資環境の説明・情報提供、事務手続き等の対価として、購入時にかかる費用のことです。 【計算式】 $\{ \text{お客さまのお支払総額} \div (1 + \text{お申込手数料率}) \} \times \text{お申込手数料率}$ <具体例> お申込手数料率 3.30% (税込み) のファンドを 100 万円購入 $1,000,000 \text{ 円} \div (1 + 0.033) \times 0.033 = 31,945 \text{ 円}$
↓		
保有期間中	信託報酬 (運用管理費用)	投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用のことです。委託会社や販売会社、受託会社それぞれに支払われています。 (委託会社) 委託した資金の運用の対価 (販売会社) 運用報告書等各種書類の送付、口座内でのファンドの管理、購入後の情報提供などの対価 (受託会社) 運用財産の管理、委託会社からの指図の実行の対価 【計算式】 $\text{銘柄保有金額} \times \text{信託報酬率}(\%) \times \text{保有年数}$ <具体例> 信託報酬率 1.10% (税込み) のファンドを 100 万円分 1 年間保有 $1,000,000 \text{ 円} \times 0.011 \times 1 \text{ 年} = 11,000 \text{ 円}$ 計算方法および具体例はあくまで信託報酬のイメージをつかむための概算値です。
	その他費用	保有期間中、信託報酬のほか、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を売買する際に発生する売買委託手数料や信託事務の諸費用などが信託財産から差し引かれます。
↓		
換金時	信託財産留保額	中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらうもので、ファンドを解約する際、基準価額より信託財産留保額が差し引かれます。 信託財産留保額は、一定の料率などで計算されます。ファンドによって、差し引かれるものと差し引かれないものがあります。 【計算式】 $\text{解約約定日の基準価額} \times \text{信託財産留保率}(\%)$ <具体例> 基準価額 10,000 円、保有口数 100 万口、信託財産留保率 0.1% のファンドを解約 $10,000 \text{ 円} \times 0.001 \times 100 \text{ (万口)} = 1,000 \text{ 円}$

【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け取りにあたって、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がかかります。

諸費用の合計額は上記を足し合わせた金額となります。
ご負担になる諸費用やその料率は、商品によって異なりますので、詳しくは各商品のパンフレット、契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)、ご契約のしおり・(定款)・約款および特別勘定のしおり(変額年金保険および変額終身保険)などをご確認ください。

3. お客さまへの情報提供

原則4・5・6・7

(3) 手数料に関する考え方

【横浜銀行ファンドラップの費用について】(参考資料)

① 本商品に係る投資顧問報酬(お客さまに直接ご負担いただく費用)

- 運用資産残高に比例した「固定報酬型」、固定報酬に加えて運用実績に応じた成功報酬を支払う「成功報酬併用型」の2つのタイプから選択可能です。
- 代理人特約を付加する場合、代理人特約報酬(計算基準額に対し、年率0.22%(税込み))が追加でかかります。
- 当初運用開始日から2年を経過した日の属する計算期間の翌計算期間以降、固定報酬は所定の固定報酬率の80%を適用(長期保有割引制度)いたします。

計算基準額*1	固定報酬型		成功報酬併用型		
	固定報酬率(年率、税込み)		固定報酬率(年率、税込み)		成功報酬率 (税込み)
	慎重型	慎重型以外	慎重型	慎重型以外	
2,000万円以下の部分	0.9570%	1.3200%	0.8470%	1.2100%	11.0%
2,000万円超5,000万円以下の部分	0.9570%	1.2650%	0.8470%	1.1550%	
5,000万円超1億円以下の部分	0.9570%	1.1550%	0.8470%	1.0450%	
1億円超3億円以下の部分	0.9570%	0.9570%	0.8470%	0.8470%	
3億円超の部分	0.6600%	0.6600%	0.5500%	0.5500%	
計算方法	計算基準額*1×固定報酬率(上表)× 計算期間(日数)÷365日(円未満切捨)		固定報酬部分:左記に同じ。固定報酬率は上表参照。 成功報酬部分:(計算基準額*2－HWM*3)×成功報酬率		

*1:各計算期間中の運用資産の時価評価額の平均残高 *2:原則として、計算基準日の運用資産の時価評価額 *3:ハイ・ウォーター・マーク

投資顧問報酬とは

投資一任契約に基づきお客さまに提供するサービスの対価としてご負担いただくものです。お客さまに提供するおもなサービスは下表のとおりです。
※横浜銀行はりそな銀行の代理人としてお客さまと横浜銀行ファンドラップ投資一任契約を締結します。

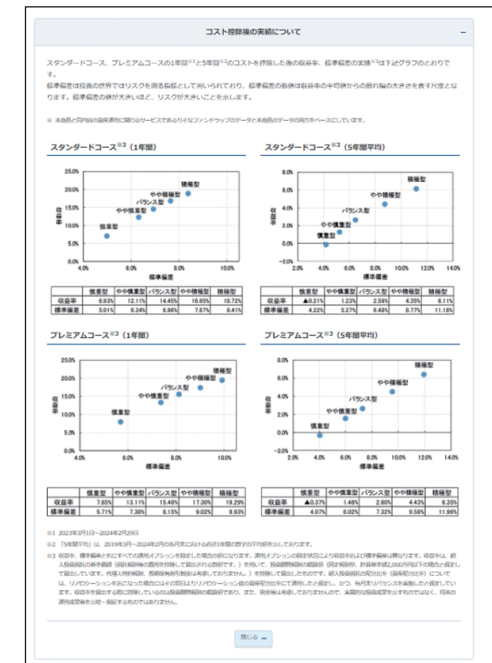
サービス	項目	提供主体	内容
資産運用サービス	お客さまの資産の運用	りそな銀行	投資環境や市場見通しの調査・分析等に基づいたリバランス、リアロケーションの実施 組入投資信託のモニタリング、組入投資信託の追加・除外の実施
	コンサルティング	横浜銀行	お客さまの投資の目的や方針をお伺いし、「横浜銀行ファンドラップご提案書」を作成 最適なポートフォリオのご提案
コンサルティング・管理サービス	契約締結	横浜銀行	法令に基づく説明・書面交付。投資一任契約締結の手続き
	契約管理	りそな銀行	お客さまごとの契約状況や残高の管理。ロスカット・ポイントやプロフィットロック・ポイント 到達有無の管理
	運用報告	りそな銀行および横浜銀行	運用報告書や運用報告資料の作成、交付。運用状況や投資環境のご説明 お客さま向けのセミナーの開催

② 専用投資信託およびその投資対象となる他の投資信託の信託報酬(間接的にお客さまにご負担いただく費用)

- 投資信託の各信託財産の純資産総額にスタンダードコースは年率0.220~0.495%(税込み)、プレミアムコースは概算年率0.330~1.4135%(税込み)を乗じた金額がかかります。

①・②およびその他の費用の詳細は、最新の契約締結前交付書面、パンフレットをご確認ください。

横浜銀行ウェブサイトでは費用控除後のコース別、5種類の運用スタイル別の運用実績を開示しています。



※本商品と同内容の資産運用に関わるサービスであるりそなファンドラップのデータと本商品のデータの両方をベースとしています。

3. お客様への情報提供

原則4・5・6・7

(4) パッケージ化商品に関する考え方

- 当行では、複数のファンドや商品を1つの商品等としてパッケージ化しているものを取り扱っています。パッケージ化商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化された個別商品の中にお客さまにふさわしくない商品が含まれていないか、過度な手数料等をご負担いただくことにならないか等、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかどうかを確認しています。パッケージではなく個別に契約することが可能であるかなかを示すとともに、それぞれの重要な情報を「重要情報シート」を活用し、わかりやすい情報提供に努めています。

(5) アフターフォローに関する考え方

- お客さまに安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターフォローをおこないます。
- 投資信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客さまに対しては、定期的なアフターフォローに加え、政治イベントや地政学リスク等により市場動向が大きく変動した場合はお客さまの不安を解消するために、適時適切にアフターフォローをおこないます。
- ご契約当初はご理解されていた商品内容も、時間の経過とともに記憶が薄れていくことがあります。そのため、複雑な機能を有する保険商品（例えば外貨建ての保険商品など）のご契約をいただいているご高齢のお客さまに、定期的なご連絡をおこなう体制を整えております。
- ご契約後もお客さまに寄りそい、必要に応じて適宜適切な情報提供をおこなうことで、安心してご相談いただける環境づくりに取り組んでまいります。

加入目的やご自身・ご家庭の環境に変化はございませんか？

ご契約当初の加入目的、および今（現在）のお考えにはあはまる項目にチェックしていただきます。

ふやしたい (希望あり)	<契約前>	<今現在>
家族の人数にそなえない (希望あり)	☐	☒
働き方にそなえない (希望あり)	☐	☒
収入増減・生活費増減	☐	☒
不測の事態にそなえない (希望あり)	☐	☒

<変化あり> <変化なし>

外部環境の変化を踏まえたご契約内容の確認はお済みですか？

ご契約当初から金利や為替等の外部環境が変化している場合がございます。

ご契約当初と比べ、次の外部環境について変化を感じることはありませんか？あはまる項目にチェックしてください。

変化あり	<変化なし>
国内外の金利	☒
為替	☒
物価	☒

ご契約当初と比べてご自身・ご家庭の環境に変化はございませんか？あはまる項目にチェックしてください。

ご自身の環境の変化	<変化あり>	<変化なし>
ご自身の環境の変化	☒	☐
ご家族の環境の変化	☒	☐
その他生活環境の変化	☒	☐

ご契約当初の加入目的と今（現在）のお考えに変化がござい場合は、またご自身・ご家庭の環境に変化がございました場合は、契約内容の見直しが必要かもしれません。

ご契約当初から金利や為替等の外部環境が変化している場合、今（現在）の状況を踏まえた契約内容の追加が大切です。

安心して契約を継続するためにご家族への相談をお願いします。

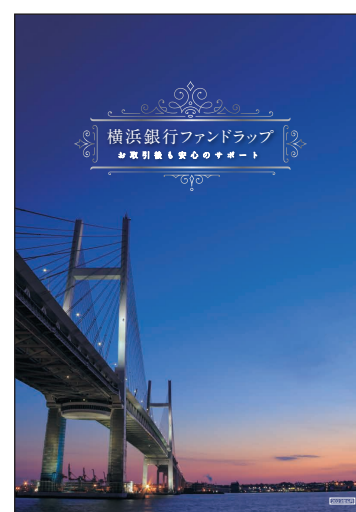
保険契約のかたからご契約者さまのご家族が死亡保険金受取人である保険契約関係になる場合が多く、万一の請求時などにご家族が保険内容を理解していることでお手続きもスムーズになります。

ご契約当初から時間の経過とともに商品内容の記載が薄くなることもありますので、現状の契約内容をあらためて確認し、ご家族とも相談しておくとことが重要です。

ご相談したい人はいればどなたでも保険契約の内容を説明するは難しいわ

契約内容についてご家族の皆さまへの説明が必要な場合にはお気軽にご相談ください。

「生命保険のご契約ガイドブック」



横浜銀行ファンドラップ
お取引先も安心のサポート

「横浜銀行ファンドラップ お取引後も安心のサポート」

Bank of Yokohama After Follow

横浜銀行ファンクラブを ご契約中のみなさまへ

横浜銀行のファンクラブにご賛同いただきありがとうございます。
 皆様からの大量のご要望を受け、これからの入金管理をサポートいたします。
 お客様のみなさんに提供されるさまざまなサービスについてのご案内です。ご確認ください。

① ファンクラブの特典についての再確認 ②

お客さまのお申し込み後、印刷用のポートフォリオをお送りされた 番号により申し込みの受付が完了する場合がございます。
※要件により夏期3月分までの運用見直し、爆発増配時の 臨時見直しにより、お客様への大切な資産をおまもりします。
100万円以上1万円単位で参加が可能です。
運用開始日から資産管理機能もオプションで追加できます。

▼

多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう努めます。

横浜銀行ファンクラブのご契約状況

項目内容	数値内容
ファンクラブの情報は個人からご登録での公開を行います	ファンクラブを希望しているお客さまは約7,500人に増加しました。

●運用に關するお考えに変更はございませんか？

運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

積極スタイル

債券型	3.3%
やみばなし型	4.7%
バランスタイプ	5.2%
株式型	5.7%
積極型	6.2%

※運用の方向性に関する目安です。

積極オプション

○ **オルタナティブ投資**

海外不動産・アート・商品・コモディティ・インフラ・プライベート・エクイティ・ヘッジファンド等（不動産投資を除く）に投資する

○ **新興国投資**

新興国に投資する。新興国は成長が速い一方で、政治・経済・社会の面で不安定な要素が多いため、リスクが高いと見られる。また、為替の暴落や通貨の急激な下落にさらされる可能性がある。

○ **ヘッジファンド**

リスクを分散化して、下落相場でも利益を得ることを目指す。ヘッジファンドは、リスクを分散化して、下落相場でも利益を得ることを目指す。

運用の考え

① ステンダードコース

インデックス投資のスタンダードコース。インデックス投資は、運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

② プレミアムコース

インデックス投資のプレミアムコース。インデックス投資は、運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

●資産管理機能をオプションで追加できます

① 代客入金特約

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

お勤め先特約でできること

お勤め先特約

お勤め先特約でできること

お勤め先特約

お勤め先特約でできること

② プロフィトリック報酬/ロスカット機能

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

プロフィトリック報酬/ロスカット機能

●定期保有有引当金

① 定期保有有引当金

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

② 長期保有有引当金

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

お勤め先、運用の方向性などに合わせて、ファンドの運用の方向性や運用のスタイル、運用のリスク設定が得意ですか。

20% 割引!

長期保有有引当金

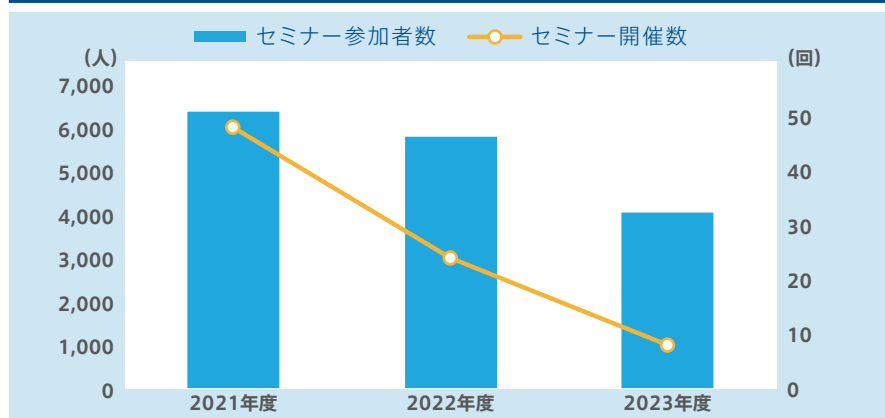
3. お客さまへの情報提供

原則4・5・6・7

(6) お客さま向けセミナー

- お客さまへ金融・経済に対する理解を深めていただくため、WEBを中心に、年金や資産運用、人生100年時代等をテーマにしたセミナーを定期的に開催し、情報提供の充実に取り組みました。【指標7】
- 2023年度はセミナー開催数・参加者数は減少しましたが、3年ぶりに対面でのセミナーを実施し、お客さまと直接お話しさせていただく機会を設けました。引き続き、WEBも活用しながら、対面でもセミナーを開催し、お客さまに幅広い情報を提供してまいります。【指標8】

【指標7】 セミナー開催数および参加者数



【指標8】 お客さま向けセミナー実施内容の一例(2023年度)

テーマ	回数	参加人数
資産運用フェア2024in横浜(対面)	1	389
はまぎん年金教室(WEB)	1	240
いまがはじめ時!資産運用「新しいNISA活用術」(WEB)	1	160
運用報告会(WEB)	2	1,894
新NISA活用のためのオンラインセミナー(WEB)	1	150
「介護・認知症」オンラインセミナー(WEB)	1	93
千葉銀行・横浜銀行共同企画 人生100年時代・終活応援セミナー(WEB)	1	1,102

- 当行では、地域の持続的な成長とさらなる発展に貢献するとともに次世代を担う青少年の育成の観点から、金融教育を重要な責務と捉え、こどもから大人まで地域のすべての方を対象に、独自の金融教育プログラム「はまぎん おかねの教室」を中心とした金融教育に取り組んでおります。
- 昨今の学校教育のデジタル化に対応したウェブサイトによる教育機会の提供にも力を入れており、公益財団法人消費者教育支援センター主催「消費者教育教材資料表彰2023」で、最も優れた教材として「内閣府特命担当大臣賞」を受賞した「はまぎん おかねの教室ウェブサイト」をはじめ、東京書籍株式会社と協働開発したオンライン職場体験を提供しています。さらに、2024年3月には、横浜国立大学と金融教育に関する連携協定を締結するなど、金融教育に取り組み、地域社会の活性化に貢献していきます。



4. 利益相反の適切な管理

原則3・7

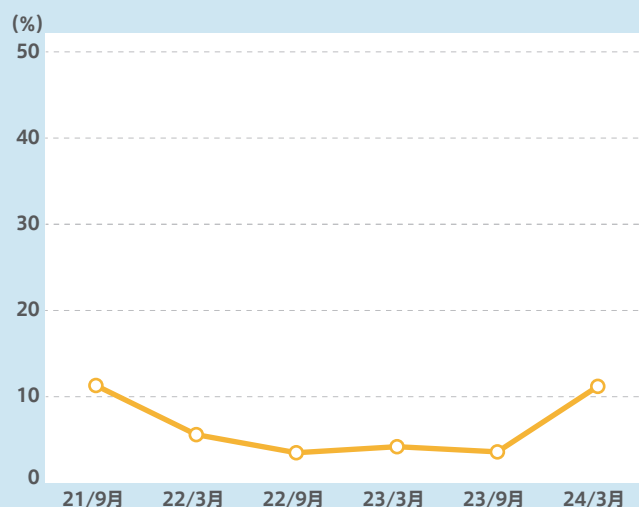
- 利益相反の観点からお客さまのお取引についてモニタリングをおこない、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理しています。
 - 商品提供会社からの委託手数料の多寡等でご提案する商品を選定したり、グループ会社であるスカイオーシャン・アセットマネジメント(株)^(※9)の商品を優先することはせず、常にお客さまファーストの考えに基づき行動いたします。【指標9】【指標10】
 - 本部統括部署は、利益相反取引の特定・類型化、利益相反管理方法、利益相反管理態勢の妥当性についてもモニタリングをおこない、モニタリング結果を経営陣へ報告するとともに、利益相反管理態勢の見直しを継続的にこなっています。
 - 利益相反管理について役職員への周知徹底をはかるため、本部統括部署による指導・研修等を継続的に実施しています。
- (※9)スカイオーシャン・アセットマネジメント(株)は、当行出資比率34%の持分法適用会社であり、子会社ではなく関連会社となります。

横浜銀行の「利益相反管理方針」の詳細はこちらをご覧ください。〈URL〉 <https://www.boy.co.jp/law/riekisohan.html>

利益相反に関する管理プロセス

報告	報告対象取引を本部統括部署へ協議・報告
特定	本部統括部署は利益相反のおそれのある取引を特定、管理方法の選定を指示
管理	管理方法を選定し、本部統括部署の承認後、管理方法を実施
記録	記録を保存

【指標9】 投信販売額に占める自社グループ商品比率



【指標10】 投資信託販売上位ファンド(2023年度)

銘柄名	会社名	投資対象
1 Oneグローバル・ターゲット利回り投資適格債券ファンド2023-12(限定追加型)	アセットマネジメントOne	海外債券
2 ソシエテ・ジェネラル社債／国際分散投資戦略ファンド2023-09	三井住友トラスト・アセットマネジメント	海外債券
3 インデックスファンドNASDAQ100(アメリカ株式)	日興アセットマネジメント	海外株式
4 日米連続好配当株式ファンド 愛称:配当のチカラ	スカイオーシャン・アセットマネジメント	海外株式
5 eMAXIS 日経225インデックス	三菱UFJアセットマネジメント	国内株式
6 フィデリティ・U.S.リート・ファンド(資産成長型)D(為替ヘッジなし)	フィデリティ投信	海外リート
7 フィデリティ・U.S.リート・ファンドB(為替ヘッジなし)	フィデリティ投信	海外リート
8 人生100年時代・世界分散ファンド(資産成長型)	三井住友DSアセットマネジメント	バランス
9 インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	国内株式
10 インデックスファンド リート	日興アセットマネジメント	国内リート

5. お客様の満足度を優先する態勢の整備

原則2・7

- お客様の中長期の資産形成・運用の支援にあたって、お客様の真の利益にそぐわない取引がおこなわれていないかなど、本部統括部署においてモニタリングを実施しております。モニタリング結果については、定期的に本部統括部署で評価し、営業店への各種研修や勉強会等を通じて、意識の定着をはかっています。
- お客様の利便性向上に向け、非対面サービスの充実に取り組んでおります。非対面取引でも、対面取引と変わらず、幅広い資料を活用し、お客様に最適な商品を提供できるように、わかりやすく説明しています。

【参考】非対面取引の取り組み

- 2023年には、従来のはまぎんアプリの持つ利便性を維持・向上とともに、情報提供機能やコミュニケーション機能を実装し、新アプリ「はまぎん365」にリニューアルいたしました。
- 今後も引き続き、様々なツールを活用しながら、非対面でのお取引を希望されるお客様のニーズにお応えし、利便性の向上に努めてまいります。

① 非対面での相談体制の整備

非対面でのお取引を希望される個人のお客様の多様なニーズにお応えするために、電話やWEB会議ツール（Zoom等）を活用し、投資信託や保険について非対面でご相談いただける体制を整備しています。なお、投資信託については、非対面でお申込手続きまで可能です。

③ コンタクトセンターにおけるオンラインサポート

従来の電話に加え、電子メール・SMS・画面共有サービスなどを活用するうえ、オンラインによるお客様への商品説明やお申込手続きの操作案内などのサポートをしています。

② スマートフォンによる投資信託口座開設

お客様の利便性向上を目的として「投資信託口座開設」から「NISA口座の開設」、「つみたて投資枠での購入（申し込み）」までがスマートフォンで完結するサービスを提供しています。

④ WEBでの投資に関する情報発信

お金と暮らしのお悩み解決に役立つ記事をポータルサイト「ハマシェルジュ」やアプリ「はまぎん365」で提供しています。今後もお客様に興味や関心を持っていたけるコンテンツを作成・提供してまいります。



「はまぎん365」での情報発信



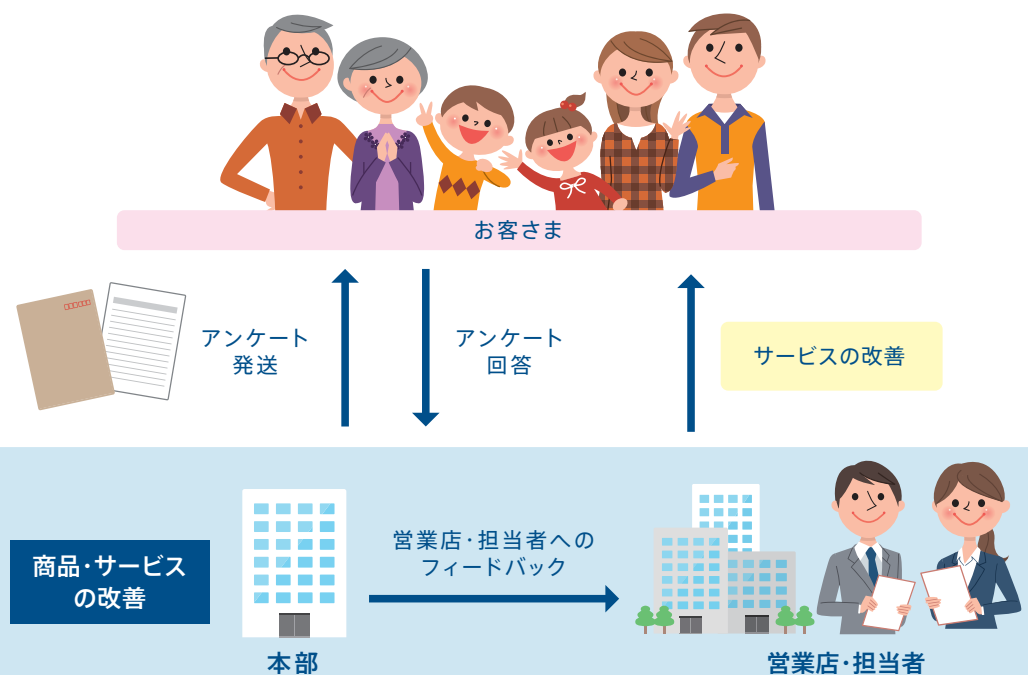
「ハマシェルジュコンテンツ例」

5. お客様の満足度を優先する態勢の整備

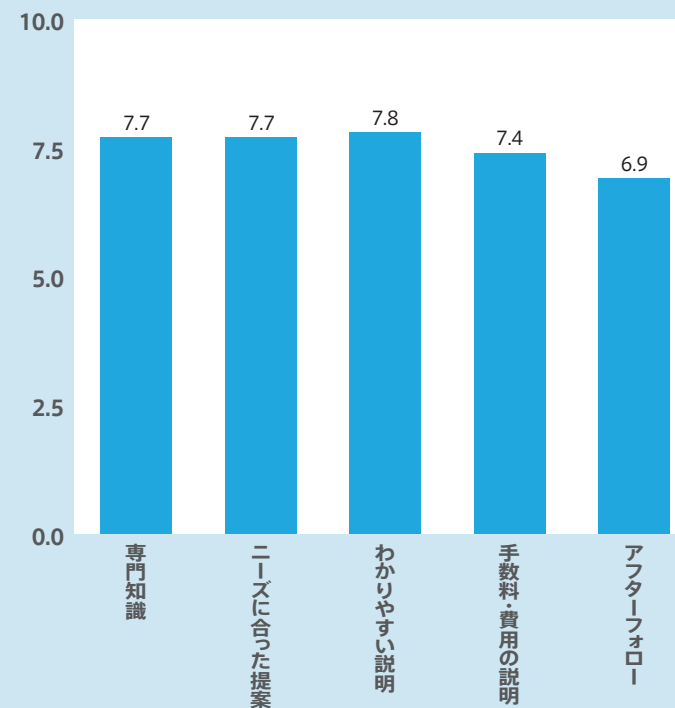
原則2・7

- お客様の率直な声をお聞きするために、お客様アンケートを定期的の実施しています。お客様アンケートでは当行の取り組み状況を直接お客様に評価いただき、その結果をもとに商品・サービスの向上をはかっています。引き続き、中長期的な資産形成・運用に資する提案に取り組み、ご購入後もお客様に安心していただけるよう定期的にアフターフォローをおこなうことで、選ばれる銀行・選ばれる担当者をめざして改善をはかってまいります。【指標11】
- お客様本位の業務運営に対する取組状況に関しては、他者評価の結果を人事評価に反映しており、人事考課の面からもお客様本位の業務運営の意識づけをはかっています。

～お客様アンケートの実施方法と担当者へのフィードバックの流れ～



【指標11】 お客様アンケート結果（10点満点で評価）（※10）



（※10） 投資型商品をご契約されたお客様に当行とのお取引に対する満足度を10点満点で評価いただいた平均点

5. お客様の満足度を優先する態勢の整備

原則2・7

- 当行は、お客さま本位の金融商品販売(Fiduciary Duty:FD)への取り組みが評価され、信用格付業を営む(株)格付投資情報センター(R&I)が公表した「R&I顧客本位の金融販売会社評価」において、3年連続で「S+」の評価を取得しています。【指標12】

【指標12】 R&Iによる評価のポイント(評価レポートより抜粋)

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ェ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。

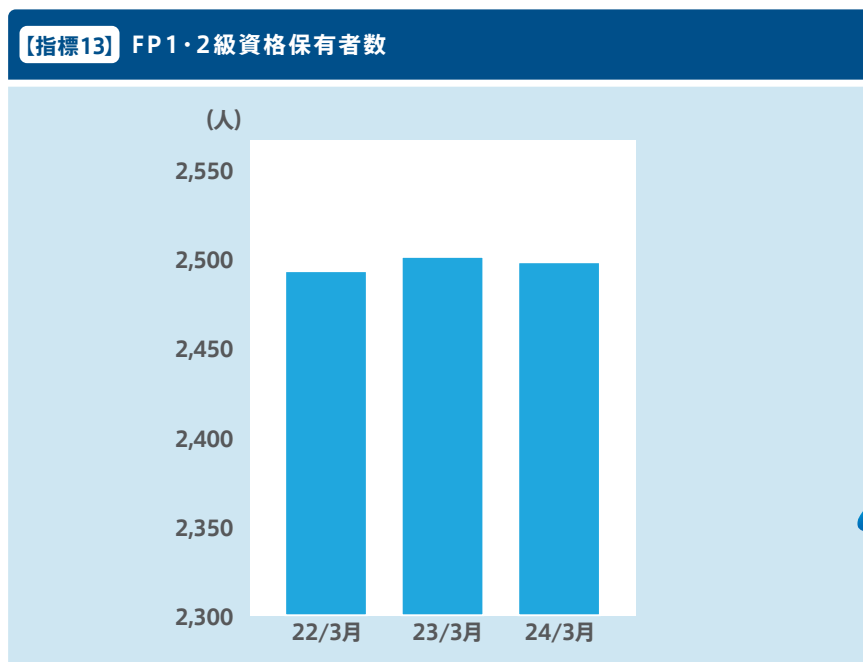


「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」(以下、「本評価」)は、投信販売業務をおこなう金融事業者の「顧客本位の業務運営」の取り組みに関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&Iが本評価をおこなうに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものではあるものの、R&Iは、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性および完全性につきR&I等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、又は将来のパフォーマンスを保証するものではありません。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

6. 人材の育成・確保

原則7

- 従業員向けの研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有し、お客さまファーストの考えに基づき行動する人材の育成に取り組んでいます。研修受講後は、eラーニングによる理解度の確認を実施し、知識の定着およびお客さま本位の取り組みの浸透をはかっています。
- 特にFP（ファイナンシャルプランナー）資格^(※11)の取得については、金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材育成の一環として積極的に取り組んでいます。なかでも、FP1級・CFP資格の取得増強に取り組み、年間の新規取得者は、2022年度は29名、2023年度は49名と年々増加しております。【指標13】



(※11) FP1級・CFPまたはFP2級・AFPの資格保有者

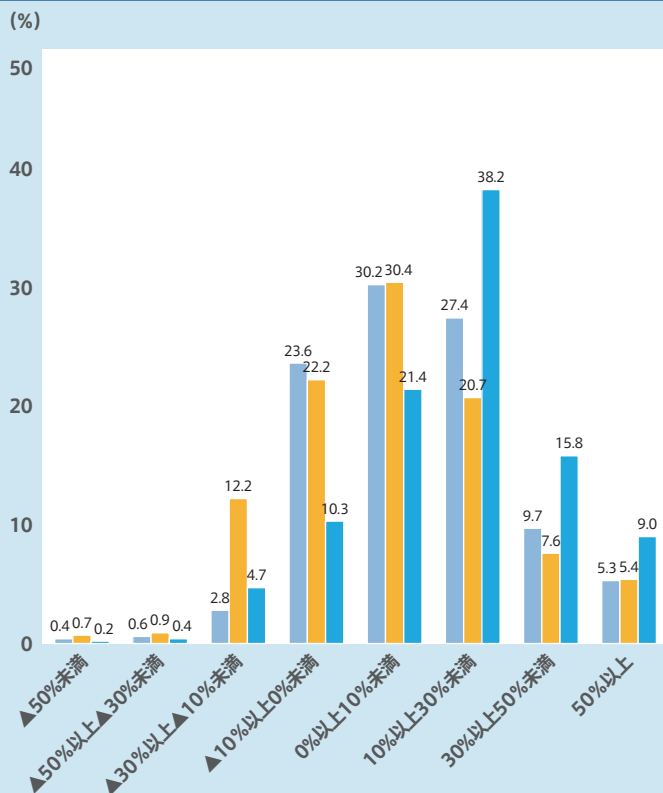
7. お客様の運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI

■ 相場の変動を要因に2024年3月末で投資信託を保有されているお客様のうち、運用益を得ているお客様の割合が前年比で増加しています。【指標14】【指標15】

【指標14】 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】

2022年3月末 2023年3月末 2024年3月末

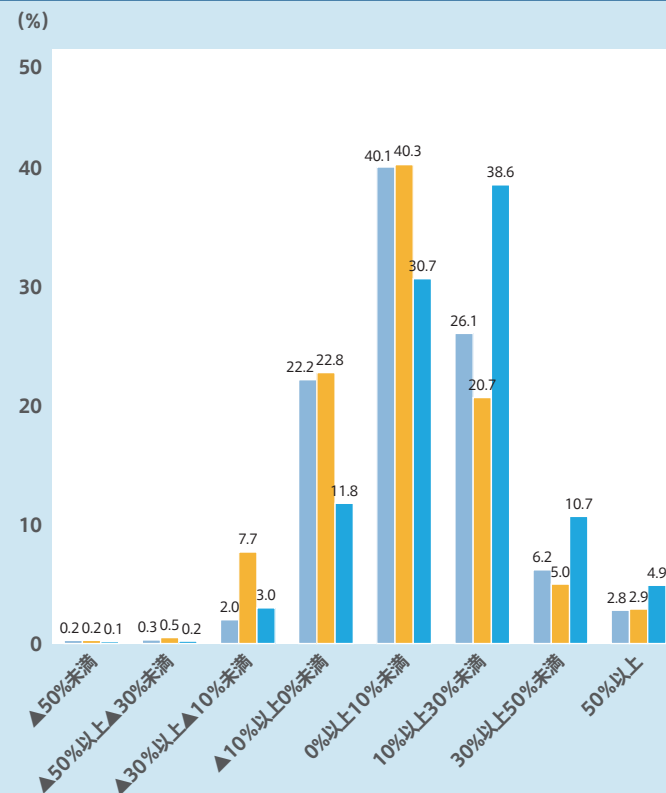
運用損益プラスのお客様比率：
2022年3月末：72.6% 2023年3月末：64.1% 2024年3月末：84.4%



【指標15】 実現損益を含む運用損益別顧客比率

2022年3月末 2023年3月末 2024年3月末

運用損益プラスのお客様比率：
2022年3月末：75.3% 2023年3月末：68.9% 2024年3月末：84.8%



【指標14】【指標15】2022年3月末時点、2023年3月末時点、2024年3月末時点でそれぞれ投資信託残高を保有している個人のお客様の比率。
計算する分母は【指標14】時価評価額、【指標15】時価評価額＋売却・償還された投資信託の投資額。

7. お客様の運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI

- 投資信託の預かり残高上位20銘柄^(※12)については、相場変動等もあり前年比でリターンが増加しました。引き続きコストおよびリスクとリターンのバランスの取れた商品の取り扱いをめざしてまいります。【指標16-1】【指標16-2】

【指標16-1】 投資信託の預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン【共通KPI】

投資信託の預かり残高上位20銘柄(2024年3月末時点)

銘柄名	投資対象
1 投資のソムリエ	バランス
2 インデックスファンド225	国内株式
3 ブレンドシックス	バランス
4 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	海外株式
5 フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	海外リート
6 三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	海外債券
7 アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	海外株式
8 リスク抑制世界8資産バランスファンド	バランス
9 インデックスファンドJリート	国内リート
10 キャピタル世界株式ファンド	海外株式
11 ピクテ・バイオ医薬品F(毎月決算型)為替ヘッジなしコース	海外株式
12 ひふみプラス	国内株式
13 人生100年時代・世界分散ファンド 3パーセント目標受取型	バランス
14 人生100年時代・世界分散ファンド 資産成長型	バランス
15 トレンド・アロケーション・オープン	バランス
16 米国株式配当貴族(年4回決算型)	海外株式
17 SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド	海外株式
18 ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2018-09	バランス
19 フィデリティ・USリート・ファンド(資産成長型)D	海外リート
20 つみたて先進国株式	海外株式

(※12)【指標16-1】2024年3月末時点で設定後5年以上の投資信託

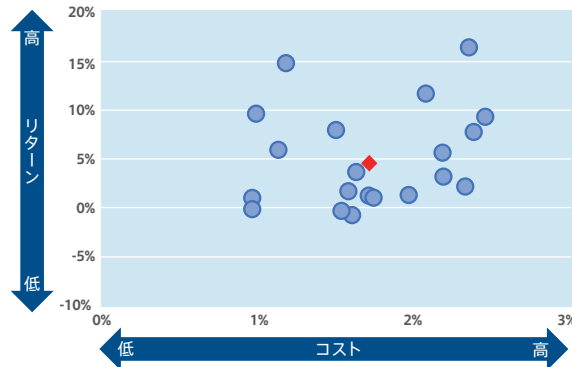
7. お客様の運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI

【指標16-2】 投資信託の預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン【共通KPI】

コスト・リターン分布

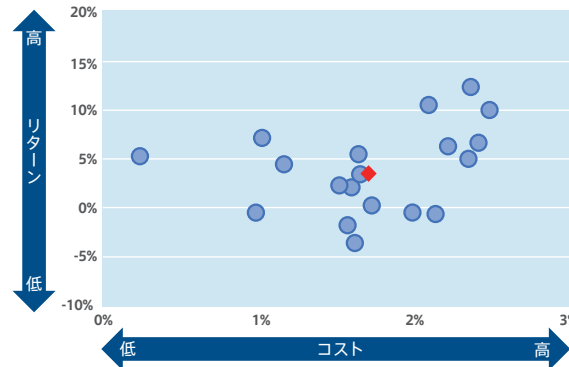
2022年3月末

残高加重平均	コスト	リターン
◆	1.73%	4.37%



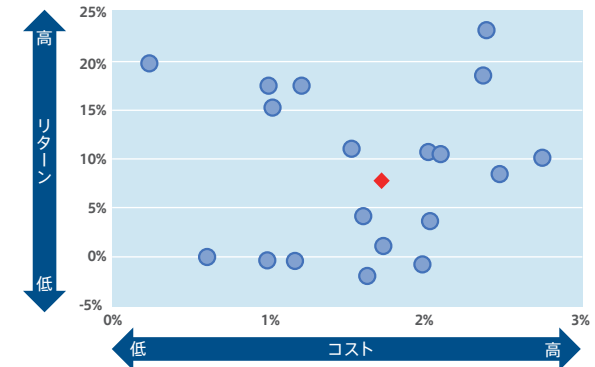
2023年3月末

残高加重平均	コスト	リターン
◆	1.71%	3.41%



2024年3月末

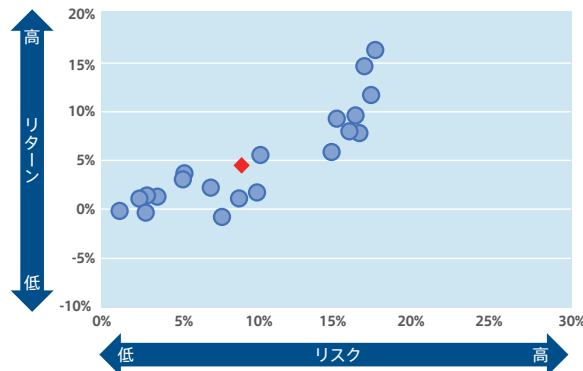
残高加重平均	コスト	リターン
◆	1.72%	7.85%



リスク・リターン分布

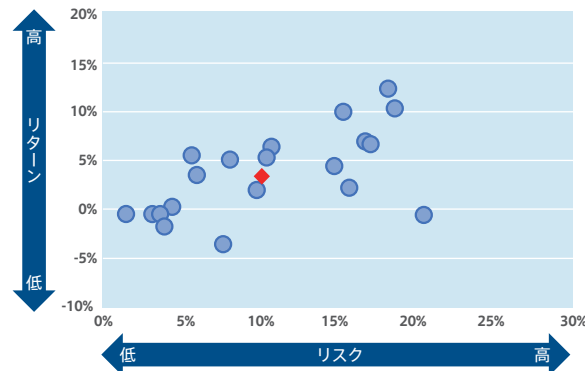
2022年3月末

残高加重平均	リスク	リターン
◆	9.16%	4.37%



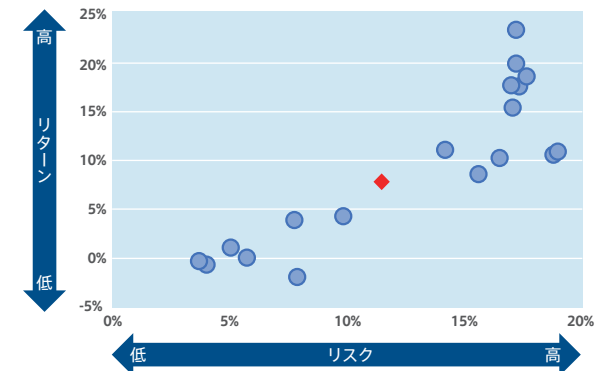
2023年3月末

残高加重平均	リスク	リターン
◆	10.26%	3.41%



2024年3月末

残高加重平均	リスク	リターン
◆	11.43%	7.85%



コスト: 当行販売手数料率上限の1/5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)

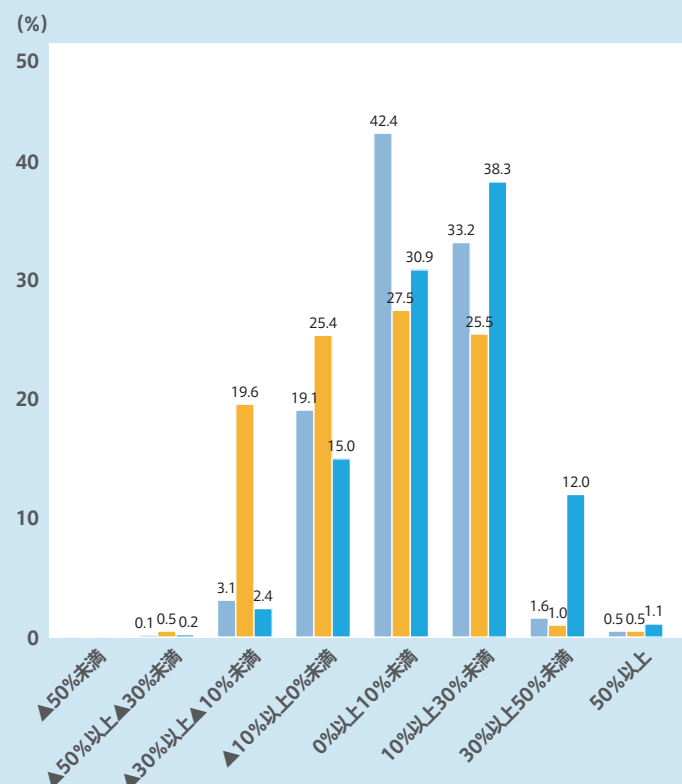
7. お客様の運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI

- 2024年3月末で外貨建保険、ファンドラップを保有されているお客様のうち、運用益を得ているお客様の割合は以下になっております。今後も、外貨建保険、ファンドラップを保有されているお客様の運用損益状況・運用評価状況やその推移を公表してまいります。【指標17】【指標18】【指標19】

【指標17】 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】

2022年3月末 2023年3月末 2024年3月末

運用損益プラスのお客様比率：
2022年3月末：77.7% 2023年3月末：54.5% 2024年3月末：82.3%

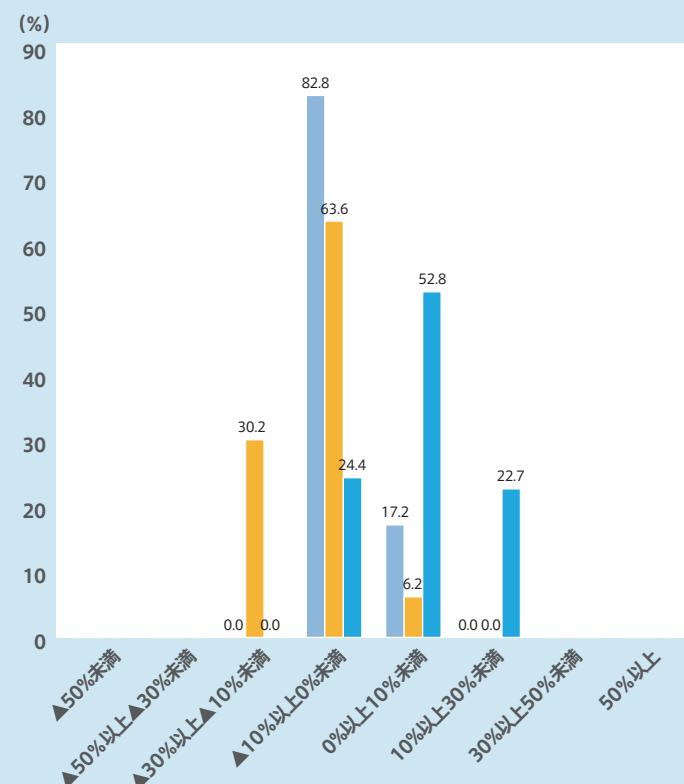


【指標17】2022年3月末時点、2023年3月末時点、2024年3月末時点でそれぞれ外貨建一時払保険を契約している個人のお客様の比率

【指標18】 ファンドラップの運用損益別顧客比率【共通KPI】

2022年3月末 2023年3月末 2024年3月末

運用損益プラスのお客様比率：
2022年3月末：17.2% 2023年3月末：6.2% 2024年3月末：75.5%



【指標18】2022年3月末時点、2023年3月末時点、2024年3月末時点でそれぞれファンドラップを保有している個人のお客様の比率

7. お客様の運用成果に関する指標～比較可能な共通KPI

【指標19】 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】

外貨建保険の残高上位20銘柄^(※13) (2024年3月末時点)

銘柄名
1 プレミアレシーブ(外貨建)
2 サニーガーデン E X
3 プレミアジャンプ
4 やさしさ、つなぐ
5 プレミアプレゼント
6 ふるはーと J ロードグローバル
7 サニーガーデン
8 プレミアカレンシー・プラス 2
9 プレミアカレンシー・プラス
10 プレミアストーリー 2
11 プレミアジャンプ・年金(外貨建)
12 プレミアジャンプ・終身(外貨建)
13 ロングドリーム G O L D
14 ロングドリーム G O L D 2
15 ビー ウィズ ユー プラス
16 ビーウィズユー(USドル建)
17 プレミアジャンプ 2・終身(外貨建)
18 ビーウィズユー(豪ドル建)
19 外貨エブプラス米
20 アテナ

(※13) 外貨建一時払終身保険のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約

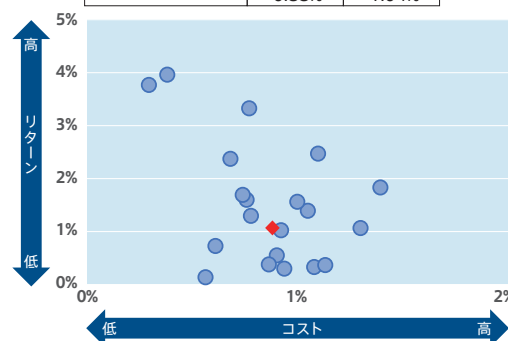
外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

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。

コスト・リターン分布

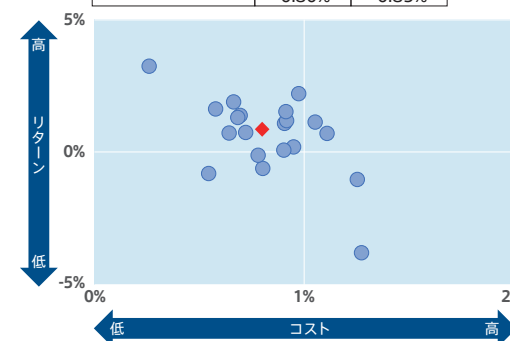
2022年3月末

残高加重平均	コスト	リターン
◆	0.88%	1.04%



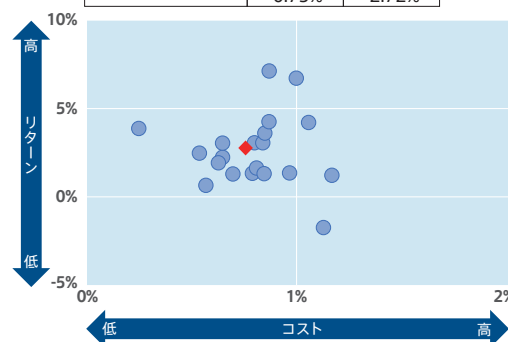
2023年3月末

残高加重平均	コスト	リターン
◆	0.80%	0.85%



2024年3月末

残高加重平均	コスト	リターン
◆	0.75%	2.72%



コスト：各契約について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率と継続手数料率を年率換算
リターン：各契約の購入時以降のリターンを年率換算

【参考】顧客本位の業務運営に関する原則と取組状況の対応関係

横浜銀行は、お客さま本位の業務運営を実践するため、金融庁が 2017 年 3 月に公表（2021 年 1 月改訂）した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、本原則という）を採択し、取組方針を定め、その方針に対する取組状況を定期的に公表してまいります。なお、当行の取組状況の項目と本原則の対応関係は以下のとおりとなります。

当行の取組状況の項目	本原則
1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援	原則 2・5・6
2. 最適な投資型商品の提供	原則 2・5・6
3. お客さまへの情報提供	原則 4・5・6・7
4. 利益相反の適切な管理	原則 3・7
5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備	原則 2・7
6. 人材の育成・確保	原則 7