


評価公表日：2023年6月30日

評価対象	評価符号
<p><b>横浜銀行</b></p> <p>【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。</p>	

## 【評価維持】

専任部署と会議体を中心に、経営層も積極的に関与して顧客本位の業務運営を推進している。ゴールベースアプローチ、コアサテライト戦略や積立の推進に注力し成果が挙がっている点、顧客に分かりやすい情報提供や顧客へのアフターフォロー態勢の改善に注力している点、経営戦略と連携し顧客本位の業務運営を意識した業績評価・表彰を行っている点などを評価し、「S+」とした。

## 評価のポイント

- 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）を重要課題と位置づけている。FDの浸透・定着推進の専任部署およびFD推進チーム会議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。FD取組状況は分かりやすく改訂したほか、詳細なアクションプランを通じて改善に注力している。
- 顧客の最善の利益の追求
 

体系的な教育プログラムを備え人材育成の基盤システムを整備し、ユニバーサルサービスの浸透にも努めている。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。また、eラーニング等によりFDの定着を図り、顧客アンケート等を通じて継続的にその定着を確認している。
- 投信販売方針策定及び販売、レビュー
 

ゴールベースアプローチ、コアサテライト戦略や積立を推進し、商品性を強化したファンドラップも含め実績が挙がっている。顧客へのアフターフォローはレベルアップし優れた態勢となっている。当行では従来から仕組債の取扱は無いが、グループの浜銀TT証券においては取扱いを停止している。
- 取扱投信の選定・モニタリング
 

明確なプロセスやルールに基づき、投信や保険商品等の選定、モニタリング、販売停止を行っている。外部評価機関の情報も活用して投信や保険の商品ラインアップを改善している。
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
 

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し、収益の実質的なウェートを低くし、FD項目を採り入れている。また、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ている。

## 「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」について

銀行、証券会社などが、いかに投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」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。投資信託の購入に際してアドバイスを必要としている個人投資家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
<b>SS</b>	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。
<b>S</b>	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。
<b>A</b>	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>B</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。
<b>C</b>	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) Sと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 顧客本位の投信販売会社評価は、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 顧客本位の投信販売会社評価は 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 顧客本位の投信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。

