「お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針」に関する取組状況について

2021年6月25日

株式会社山形銀行

山形銀行

１．お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針

１－１．お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針

お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針

株式会社山形銀行（以下、「当行」）は、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務運営を図るための指針となる「お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針」を策定し公表します。

本方針のもとで、当行はお客さま本位の行動を実践し、その取組状況を定期的に公表します。また、本方針はより良い業務運営を実現するために、定期的に見直しを行います。

１－２．お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針

１．　お客さま本位の商品提案・コンサルティングの実践

（１）　当行は、お客さまの金融知識・経験・財産の状況およびお取引の目的に照らし、適切な商品をご提案します。

（２）　当行は、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて商品をご選択いただけるよう、金融商品ラインナップの充実に努め、適時商品導入や商品見直しを行います。

２．　お客さまにわかりやすい情報の提供

当行がお客さまに対し金融商品をご提案する際には、商品やリスクの内容、手数料および市場動向等、投資判断に資する十分な情報の提供を行うとともに、わかりやすく平易な言葉で丁寧にご説明します。

３．　手数料の透明性の向上

当行は、お客さまが負担する手数料やその他の費用について、透明性の向上に努め、その詳細をわかりやすく丁寧にご説明します。

４．　利益相反の適切な管理

当行は、商品提供会社から当行に支払われる手数料や資本関係等にとらわれることなく、お客さまのニーズに合致した商品のご提案を行います。

１－３．お客さま本位の金融商品販売を実現するための取組方針

５．　お客さまの最善の利益を追求するための体制整備

（１）　当行は、市場動向やお客さまの運用状況を踏まえ、適時適切かつ丁寧なアフターフォローを行い、お客さまの資産形成・資産運用のお役に立つ情報提供やアドバイスの高度化に努めます。

（２）　当行は、店頭による対面販売のほか、インターネット等の非対面による販売等、お客さまがアクセスしやすいチャネルの整備に努めます。

（３）　当行は、お客さまに対し、金融や投資に関する知識の向上や市場動向の把握に役立つ資産運用セミナー等の機会提供に努めます。

６．　お客さま本位の取組みを実現するための枠組み整備

（１）　当行は、本方針を実現するために、行内研修等を通じて、全役職員が本方針を理解し、これを定着させるための企業風土の醸成に努めます。

（２）　当行は、本方針を実現するために、お客さま本位の取組みに適した業績評価体系を構築します。

（３）　当行は、本方針を実現するために、お客さまへ適切かつ的確なコンサルティングを提供できるよう、役職員に対して金融商品や市況環境などについての専門知識・スキル向上を目的とした研修や資格の取得を継続して実施します。

２．具体的な取組と当行独自のKPI項目

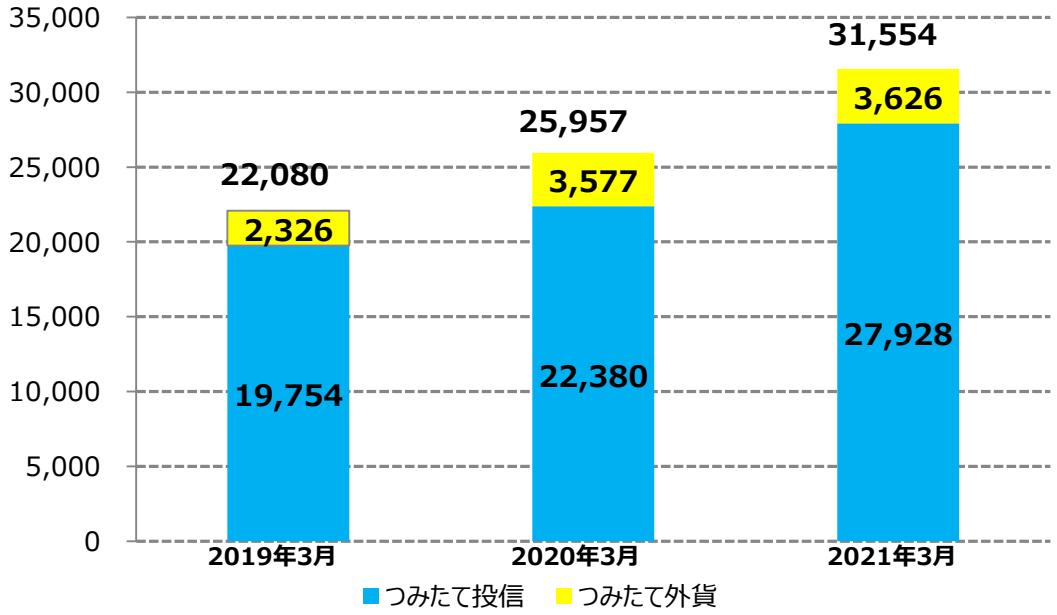
２－１．積立型商品（つみたて投信･つみたて外貨）契約者数

■ 積立型商品（つみたて投信･つみたて外貨）契約者数

○ 当行では、お客さまの金融知識･経験･財産およびお取引の目的に照らし、適切な商品のご提案を実施しております。

○ お客さまのまとまったご資金のコンサルティングに加えて、老後の生活資金等資産形成の必要性についても積極的なご提案を実施した結果、積立型商品（つみたて投信･つみたて外貨）の契約者数は堅調に推移しております。

【積立型商品（つみたて投信･つみたて外貨）契約者数】（単位：人）



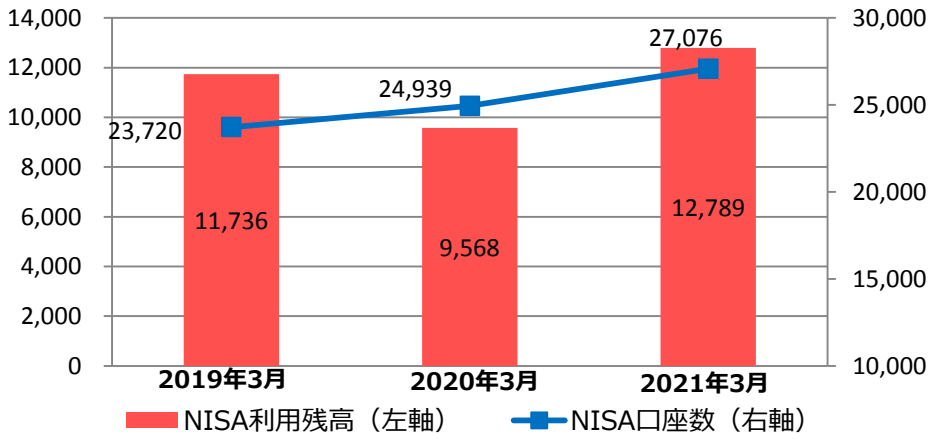
2－2．NISA利用残高･口座数、iDeCo年間契約件数

■ NISA利用残高･口座数、iDeCo年間契約件数

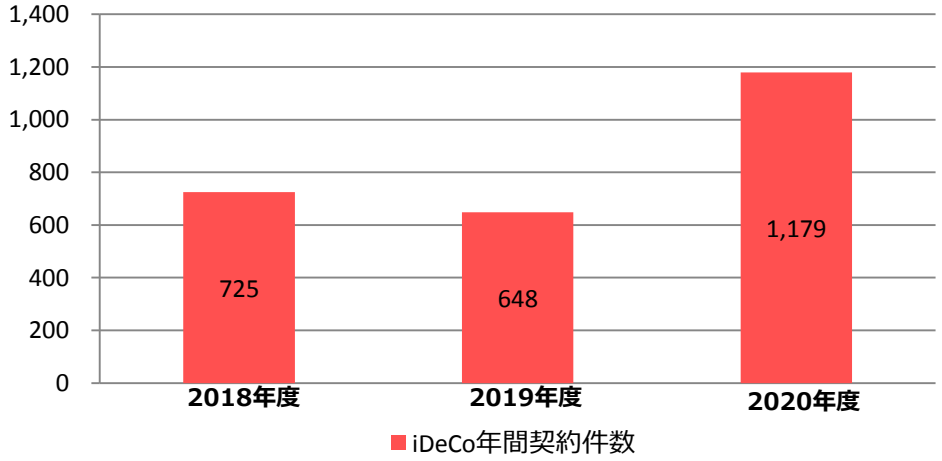
○ 当行を通じてNISAをご利用いただいているお客さまは順調に増加しており、2021年3月末時点のNISA口座数は27,076件と前年度に比べ2,137件増加しました。

○ また、iDeCo（個人型確定拠出年金）をご契約いただいているお客さまについても着実に増加しており、2020年度の契約件数は1,179件と過去最高となり、長期･つみたて･分散投資の浸透が図られております。

NISA利用残高･口座数



iDeCo年間契約件数



山形銀行

２－３．投資信託平均保有年数、投資信託販売額･口座数

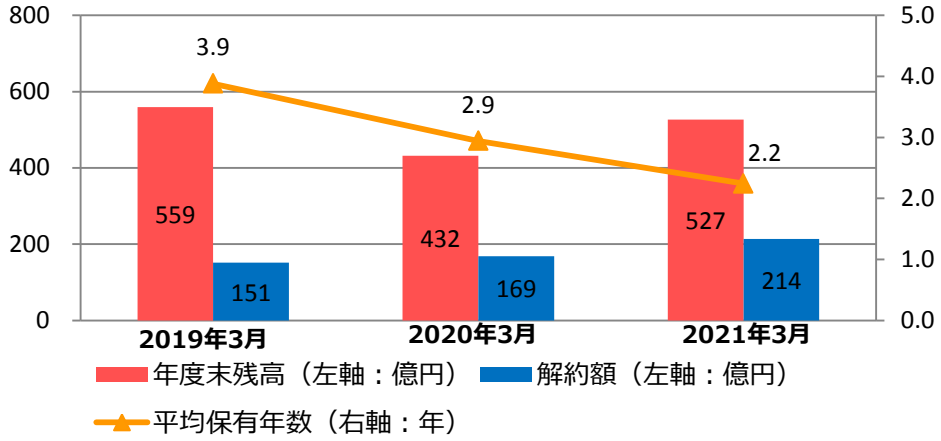
■ 投資信託平均保有年数、投資信託販売額･口座数

○ 当行を通じて投資信託を保有していただいているお客さま（残高有口座数）は、2021年3月末時点で30,503名となり、前年度に比べ1,193名増加しました。

○ 一方で、2021年3月末における投資信託の平均保有年数は2.2年と前年度に比べ0.7年短縮する結果となりました。

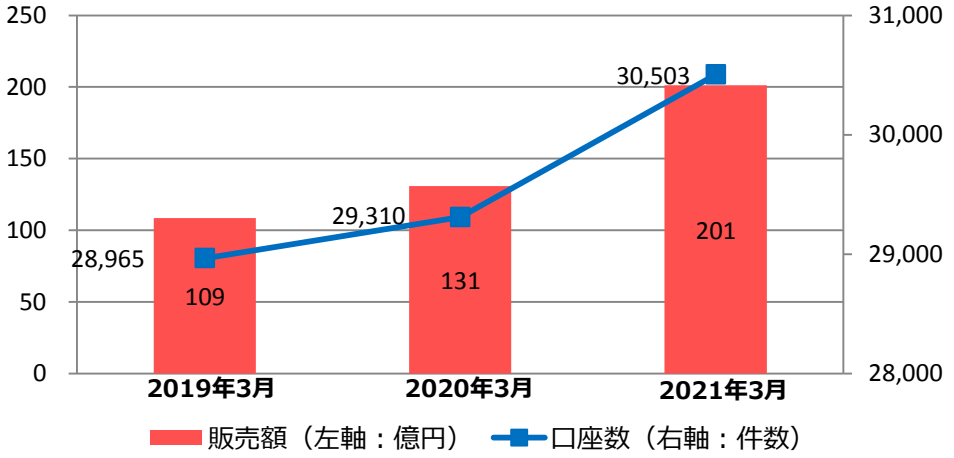
○ 2020年3月末にかけて新型コロナウイルス感染拡大によるマーケット下落の影響を受け、投資信託残高が減少したことに加え、2020年度の後半にかけ利益確定などの解約が増加したことによるものです。

投資信託　平均保有年数



※平均保有年数＝（前年度末残高＋当該年度末残高）÷２÷（当該年度の解約額＋償還額）

投資信託　販売額･口座数



山形銀行

２－４．投資信託販売額上位商品（2020年度実績）

■ 投資信託販売額上位商品（2020年度実績）

○ 当行がお客さまに対し金融商品をご提案する際には、商品やリスクの内容、手数料および市場動向等、投資判断に資する十分な情報の提供を行うとともに、わかりやすく平易な言葉で丁寧にご説明します。

○ また、お客さまが負担する手数料等について、透明性の向上に努め、その詳細をわかりやすく丁寧にご説明します。

○ その結果、販売実績につきましては、特定の商品、運用会社、手数料率等に偏ることのない構成となっております。

【窓口による販売額上位商品】（単位：百万円）

順位	商品名	運用会社	販売額	構成比	手数料率（税込）	
					販売手数料	信託報酬
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド（限定追加型）２０２０－Ⅱ	あおぞら	469	8.65%	2.75%	1.3568%
2	グローバルAIファンド	三井住友DS	436	8.04%	3.30%	1.9250%
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	ニッセイ	372	6.86%	2.75%	1.8260%
4	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	三菱国際	371	6.84%	2.75%	2.4200%
5	のむラップ・ファンド（普通型）	野村	347	6.40%	1.10%	1.3530%

【つみたて投信による販売額上位商品】（単位：百万円）

順位	商品名	運用会社	販売額	構成比	手数料率（税込）	
					販売手数料	信託報酬
1	イーストスプリング・インド株式オープン	イーストスプリング	356	12.62%	3.30%	1.9497%
2	ストックインデックスファンド２２５	大和	325	11.53%	2.20%	0.5720%
3	グローバルAIファンド	三井住友DS	284	10.07%	3.30%	1.9250%
4	スマート・クオリティ・オープン（1年決算型）安定成長型	三菱国際	160	5.67%	0.00%	1.69～1.89%
5	ロボット・テクノロジー関連株ファンド（年１回決算型）	大和	139	4.93%	3.30%	1.8150%

※運用会社の正式名称：「あおぞら」あおぞら投信、「三井住友DS」三井住友DSアセットマネジメント、「ニッセイ」ニッセイアセットマネジメント、「三菱国際」三菱ＵＦＪ国際投信、「野村」野村アセットマネジメント、「イーストスプリング」イーストスプリング・インベストメンツ、「大和」大和アセットマネジメント

※手数料率：店頭取扱手数料を記載

2－5．金融商品ラインナップ

■ 金融商品ラインナップ

○ 当行では、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて投資信託および生命保険商品をご選択いただけるようラインナップの充実に努めております。

○ お取扱商品は、特定のカテゴリや商品種類に偏ることなく商品を取り揃えるとともに、適宜見直しを実施しております。

【投資信託ラインナップ】

カテゴリ		取扱商品数	取扱商品比率
債券		7	10.3%
	国内	1	1.5%
	海外	6	8.8%
株式		28	41.2%
	国内	7	10.3%
	海外	21	30.9%
REIT		6	8.8%
	国内	2	2.9%
	海外	4	5.9%
その他資産		2	2.9%
	国内	0	0.0%
	海外	2	2.9%
バランス型		25	36.8%
合計		68	100.0%

※バランス型：国内外の債券・株式、REIT（不動産投資信託）等を組み合わせて運用する投資信託

【生命保険ラインナップ】

商品種類			取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建		3	21.4%
		変額年金保険	0	0.0%
		定額年金保険	0	0.0%
		終身保険	3	21.4%
		変額終身保険	0	0.0%
	外貨建		11	78.6%
		変額年金保険	2	14.3%
		定額年金保険	2	14.3%
		終身保険	7	50.0%
		変額終身保険	0	0.0%
	合計		14	100.0%
平準払	円建		14	93.3%
		医療保険	7	46.7%
		がん保険	2	13.3%
		終身保険	3	20.0%
		収入保障保険	1	8.3%
		定額年金保険	1	6.7%
	外貨建		1	6.7%
		定額年金保険	1	6.7%
	合計		15	100.0%
手数料開示商品（注）			13	44.8%

（注）特定保険（変額・外貨建等）2016年10月より手数料の開示を開始

２－６．お客さま向けセミナーの実施状況

■ お客さま向けセミナーの実施状況

○ 当行では、お客さまの資産形成等に資する情報を広くお伝えするために、お客さま向けセミナーを開催し情報提供機会の充実に努めております。

○ 2020年度は、新型コロナウィルス感染拡大の影響から、例年実施している県内各地区および仙台市内での本部主催のセミナー（年2回）は中止といたしました。

○ 対面でのセミナー開催が難しいことから、本部主催のセミナーの代替として投信会社とタイアップし、オンラインにてセミナーを開催いたしました。

○ 営業店主催の職域セミナーは合計23回（合計参加人数373名）実施いたしました。内容は、勤労者層を中心に資産形成等に資する情報を選定いたしました。

【本部主催セミナー】

開催月	内容	参加人数
1月	アフターコロナで変貌する2021年の市場環境と長期展望	50名

【営業店主催の主な職域セミナー】

開催月	開催回数	参加人数	内容
4月	3回	22名	①＜やまぎんマネー講座＞誰にも聞けないお金の話 ②人生100年時代の資産運用 ③ｉＤｅＣｏセミナー ④資産形成セミナー　など
5月	0回	0名	
6月	1回	13名	
7月	3回	35名	
8月	1回	7名	
9月	0回	0名	
10月	4回	77名	
11月	3回	21名	
12月	4回	35名	
1月	0回	0名	
2月	1回	80名	
3月	3回	83名	

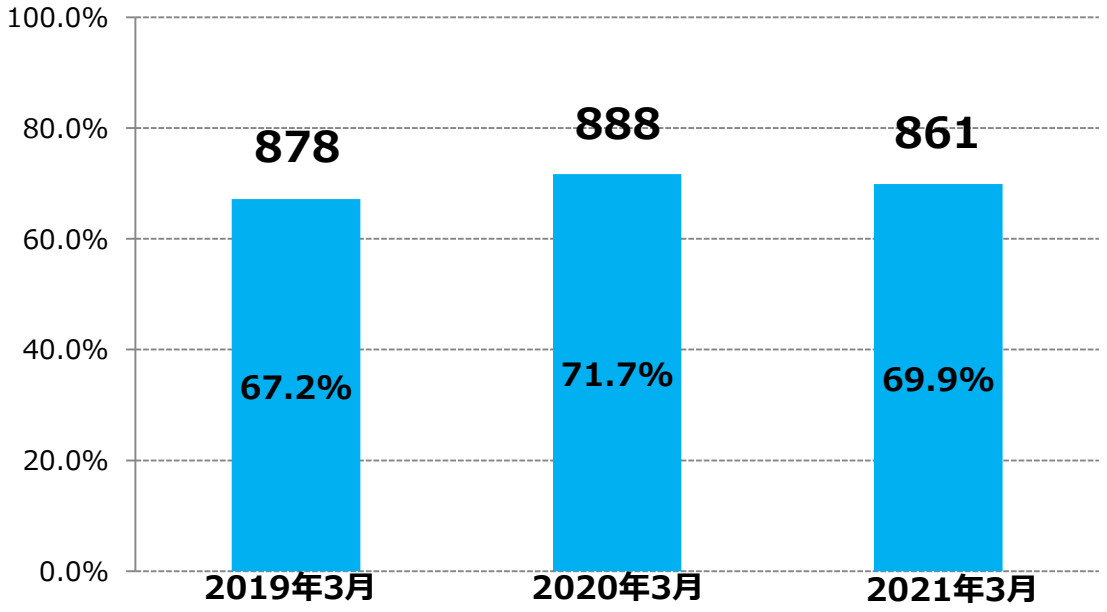
２－７．　FP2級以上資格取得者数および全行員数に占める比率

■　FP2級以上資格取得者数および全行員数に占める比率

○　お客さまへ適切かつ的確なコンサルティングが実践できるよう、専門知識やスキル向上を目的とした資格取得（ファイナンシャル・プランニング2級以上）を継続して実施しております。

○　今後も、お客さまへの適切かつ的確なコンサルティングを提供できるような専門知識やスキル向上を身につけるため、行員の育成および資格取得の支援に努めてまいります。

【FP2級以上資格取得者数および全行員に占める比率】（単位：人）



山形銀行

２－８．アフターフォロー実施状況、行内研修プログラム実施状況

■　アフターフォロー実施状況、行内研修プログラム実施状況

○　当行は、市場動向やお客さまの運用状況を踏まえ、適時適切かつ丁寧なアフターフォローを行い、お客さまの資産形成・資産運用のお役に立つ情報提供やアドバイスの高度化に努めます。

○　当行は、お客さまへ適切かつ的確なコンサルティングを提供できるよう、役職員に対して金融商品や市況環境などについての専門知識・スキル向上を目的とした研修を継続して実施します。

■　アフターフォローによる情報提供

アフターフォロー実施回数（2020年度）
6,330回

■　アフターフォロー実施基準

１．　定期的なアフターフォロー

①　投資信託

ア．　75歳以上で投資金額100万円以上のお客さま

イ．　75歳未満で投資金額300万円以上のうち、保有投資信託全体の運用損失が20%以上のお客さま

②　生命保険

外貨建て保険（契約後1年～5年未満）ご契約の75歳以上のお客さま

２．　相場急変時など臨時のアフターフォロー

原則、1営業日に投資信託の基準価格が5%以上下落したお客さま

■　主な預かり資産推進担当者研修　（2020年度）

	講座名	時期	目的	参加者数
1	預かり資産基礎講座	インターバル	ニーズ喚起手法、投資信託の基礎、保険商品の基礎等の習得	49名
2	預かり資産スキルアップ講座	4・10月	商品提案時の知識、提案力向上	19名
3	預かり資産相続対策講座	7・1月	相続、贈与の理解、コンサルティング提案	29名
4	金融商品仲介業担当者講座	インターバル	金融商品仲介業務の習得	9名
5	預かり資産推進管理者講座	5・11月	預かり資産推進ができる役付者の育成	17名
6	コンサルティング営業講座	5・10月	富裕層への切り口習得、コンサルティング能力養成	13名

２－９．お客さまアンケート実施状況

■ お客さまアンケート実施状況

○ 当行では、金融商品販売においてお客さま本位の業務運営の更なる実践を図ることを目的に、NPS®ネットプロモータスコア形式の金融商品契約後のお客さま向けアンケートを実施しました。

○ お客さま本位の取組を強化するため、2020年度より「外部評価」（「お客さま本位」に関するアンケート）も実施しており、お客さまからの評価を業務運営に反映するよう取り組んでおります。

■ NPS®実施状況（2020年度）

NPS®回答数
596件

※NPS®とは、Net Promoters Scoreの略語で、
米ﾍﾞｲﾝ･ｱﾝﾄﾞ･ｶﾝﾊﾟﾆｰ、ﾌﾚｯﾄﾞ･ﾗｲｸﾍﾙﾄﾞ、ｻｲﾒﾄﾘｯｸｽ
･ｼｽﾃﾑｽﾞの登録商標。

■ 「お客さま本位」に関するアンケート実施状況（2020年度）

アンケート回答数		
613件		
内訳	法人	312件
	住宅ローン	29件
	預かり資産	272件

山形銀行

２－１０．提案、説明ツール

■　提案、説明ツール

○　当行がお客さまに対し金融商品をご提案する際には、商品やリスクの内容、手数料および市場動向等、投資判断に資する十分な情報の提供を行うとともに、わかりやすく平易な言葉で丁寧にご説明します。

○　当行は、お客さまが負担する手数料やその他の費用について、透明性の向上に努め、商品毎の交付目論見書および商品概要書などを用いて、その詳細をわかりやすく丁寧にご説明します。

■　Wealth Advisors　（投信提案ツール）

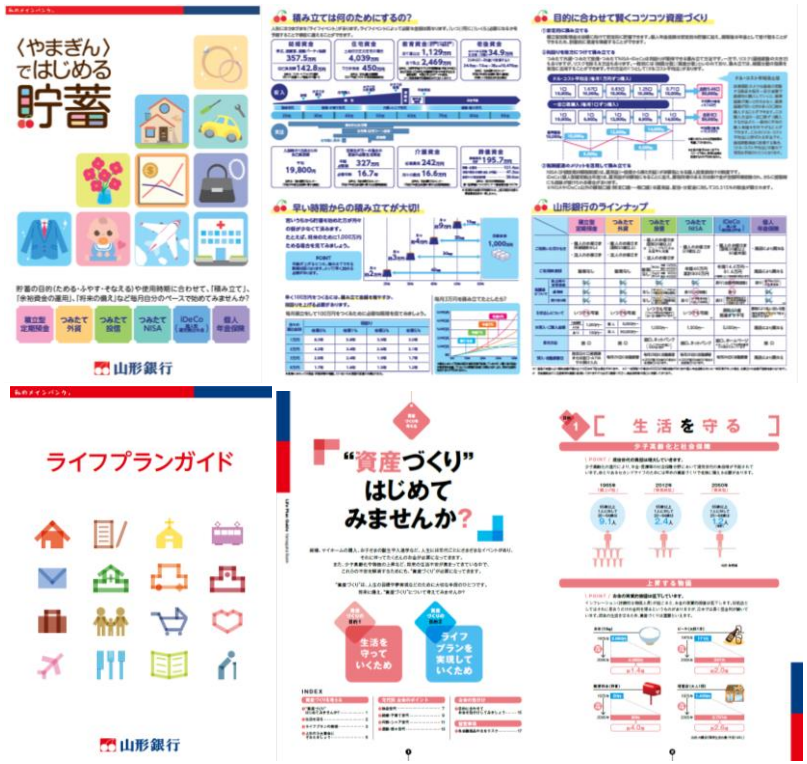
・　投資信託のファンド概要や他社ファンドとの比較などの機能に加え、ライフプランシミュレーション機能を実装

・　お客さまのニーズに合致した最適な資産運用をご提案

■　やまぎんではじめる貯蓄

■　ライフプランガイド

・　資産形成の必要性などご提案・説明に使用



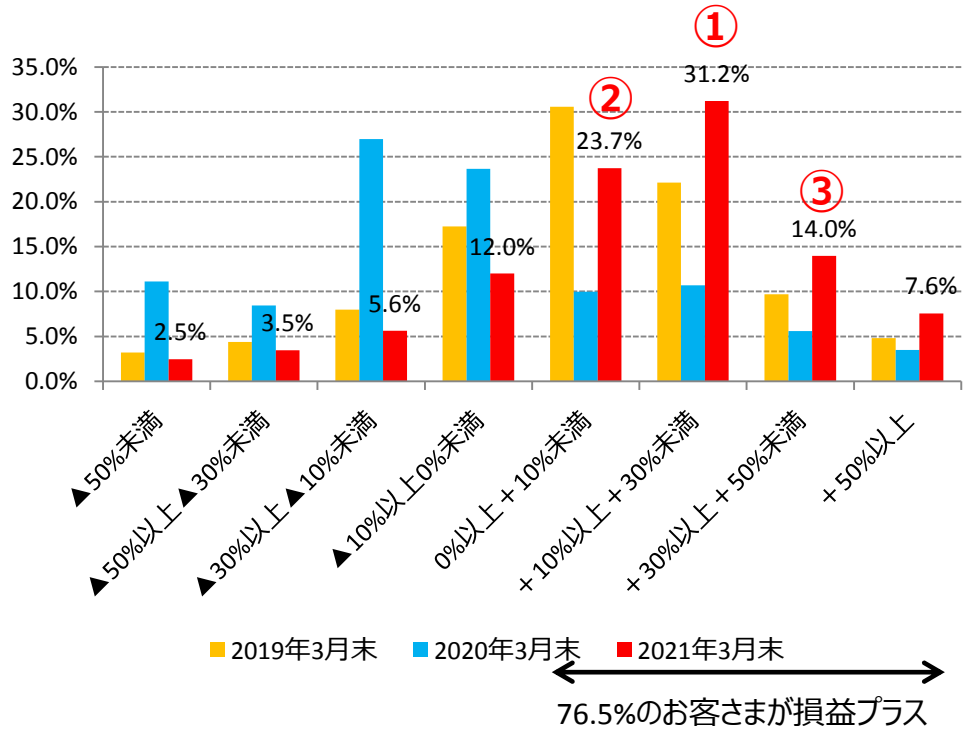
山形銀行

３．投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

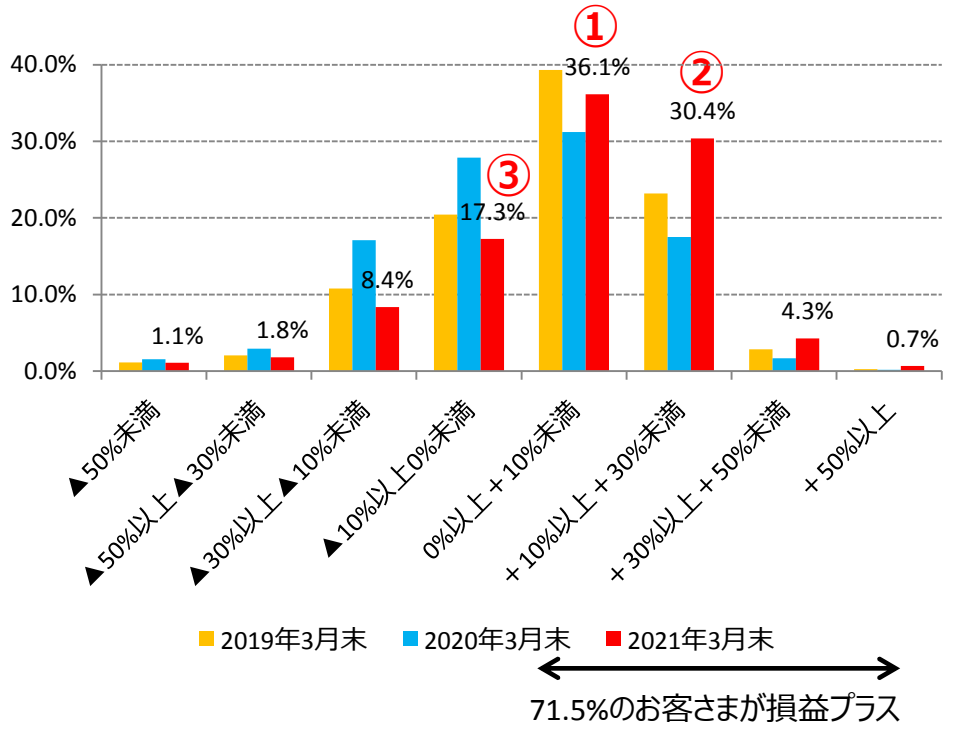
3－1．運用損益別顧客比率

・2021年3月末時点で、「76.5%」のお客さまの運用損益がプラスとなりました。
・運用損益区分別では、運用損益が+10%以上+30%未満のお客さまが最も高く、31.2%となりました。

運用損益別顧客比率【共通KPI】



【参考】：売却・償還による実現損益を含む運用損益別顧客比率



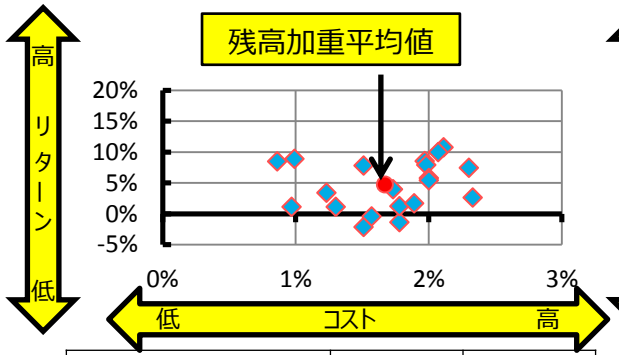
※投資信託には、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、確定拠出年金で買付した投資信託を除く
※上記数値等はあくまでも過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません

山形銀行

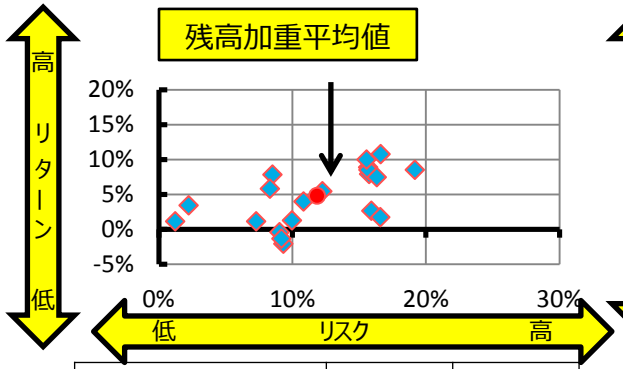
3－2．投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト･リターン/リスク･リターン

・2021年3月末の預り残高上位20銘柄の平均コストは1.76%、平均リスク14.88%に対して、平均リターンは5.72%となりました。

【2019年3月末】

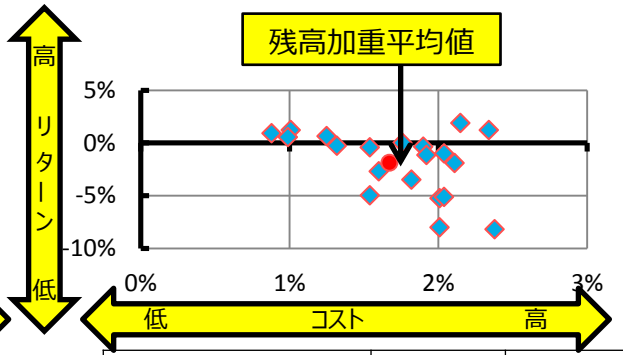


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.67%	4.78%

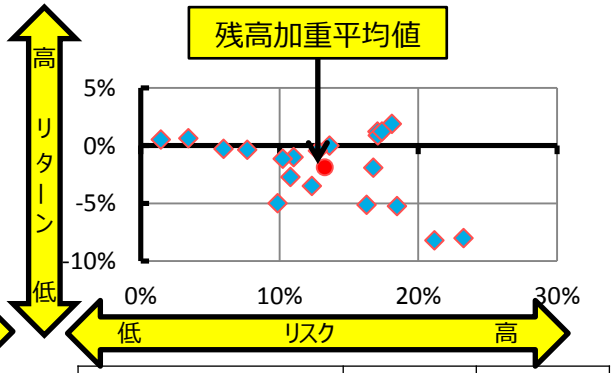


残高加重平均値	リスク	リターン
	11.85%	4.78%

【2020年3月末】

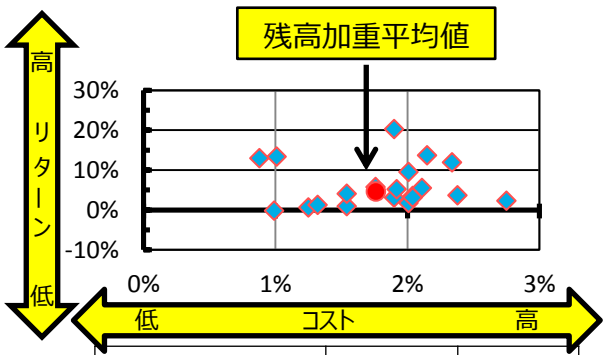


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.67%	-1.88%

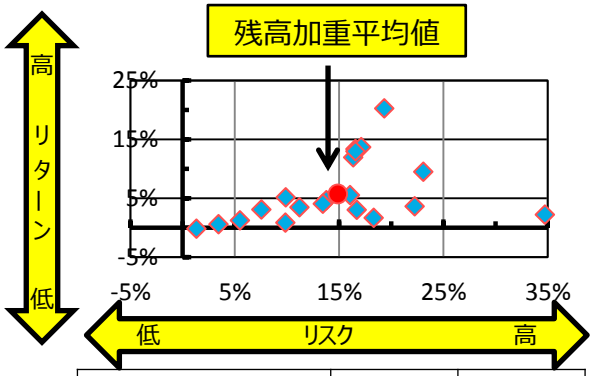


残高加重平均値	リスク	リターン
	13.26%	-1.88%

【2021年3月末】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.76%	5.72%



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.88%	5.72%

※対象銘柄はDC専用、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建投信を除く。単位型は含む
※リスク･リターンは年率換算、コストは販売手数料の1/5と信託報酬率の合計値
※上記数値等はあくまでも過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません

３－３．投資信託預り残高上位20銘柄（2021年3月末）

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	イーストスプリング・インド株式オープン	2.01%	23.07%	9.45%
2	ﾋﾟｸﾃｸﾞﾛｰﾊﾞﾙｲﾝｶﾑ株式ﾌｧﾝﾄﾞ（毎月分配型）	1.76%	13.78%	4.63%
3	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25%	3.45%	0.58%
4	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.38%	22.25%	3.63%
5	ストック　インデックス　ファンド　２２５	1.01%	16.58%	13.31%
6	豪ドル 毎月分配型 ファンド	1.54%	9.84%	0.86%
7	三菱UFJ外国債券オープン (毎月分配型)	1.32%	5.51%	1.2%
8	ｺﾞｰﾙﾄﾞﾏﾝ・ｻｯｸｽ 米国REITﾌｧﾝﾄﾞ(愛称:ｺﾛﾝﾌﾞｽの卵)Bｺｰｽ(一般ｺｰｽ)	2.01%	18.33%	1.66%
9	ニッセイＪ-ＲＥＩＴファンド（毎月決算型）	1.54%	13.45%	4.03%
10	次世代米国代表株ファンド	2.15%	17.14%	13.65%
11	GS新成長国債券F（愛称:花ボンド）毎月分配型	2.04%	11.22%	3.47%
12	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	16.36%	11.91%
13	ダイワ・ＵＳ－ＲＥＩＴ・オープン（毎月決算型）　Ｂコース	2.11%	16.06%	5.5%
14	グローバルＲＥＩＴオープン	2.04%	16.7%	3.03%
15	日経２２５ノーロードオープン	0.88%	16.58%	12.93%
16	ロボット・テクノロジー関連株ファンド（年1回決算型）	1.9%	19.34%	20.22%
17	スマート・クオリティ・オープン（安定成長型）1年決算型	1.9%	7.54%	3.07%
18	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.99%	1.32%	-0.21%
19	HSBCﾌﾞﾗｼﾞﾙｵｰﾌﾟﾝ	2.75%	34.74%	2.22%
20	マイストーリー分配型（年６回）Ｂコース	1.92%	9.9%	5.12%
上位20銘柄の残高加重平均		1.76%	14.88%	5.72%

※コスト・リスク・リターンはファンド毎の時価残高による加重平均
※上記数値等はあくまでも過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません

山形銀行

山形銀行