

## 「お客さま本位の業務運営の基本方針」の取組状況（2020年度）

株式会社清水銀行では、経営理念である「お客様に親しまれ、喜ばれ役にたつ銀行をつくる」に基づき、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命の認識のもと、従来より「お客さま本位の業務運営」に取り組んでおります。

金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の主旨を踏まえ、2017年6月28日に策定した「お客さま本位の業務運営の基本方針」に基づく、2020年度における当行の取組状況について公表いたします。

当行の「お客さま本位の業務運営の基本方針」と、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対比は以下の通りです。

当行の「お客さま本位の業務運営の基本方針」	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
1. お客さまの最善の利益の追求	原則 2、原則 3
2. お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供	原則 4、原則 5、原則 6
3. お客さまへの最適なサービスの提供	原則 6
4. 評価体系の整備	原則 7
5. 人材の育成と教育体制の整備	原則 6、原則 7

### 1. お客さまの最善の利益の追求

- （1）当行は、お客さまの資産形成支援にあたって、「お客さま本位の業務運営」を可能とするアクションプランを策定しており、管理部門がアクションプランの進捗管理を行い、経営会議等に報告する態勢としております。
- （2）当行は、お客さまにご提案する投資信託・生命保険の商品について、当行のグループ会社からの提供を受けることはなく、特定の商品提案に偏らないラインアップとしております。
- （3）当行が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係によってお客さまの利益が不当に損なわれることを防止するため、取扱いを企画する部署による新たに取扱う商品の選定プロセスの検証及び営業部門から独立した管理部門による販売動向等のモニタリングを行い、内部管理態勢を強化しております。2020年度は、お客さまの利益が不当に損なわれる可能性がある取扱業務及び取引の該当はありませんでした。

### 2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

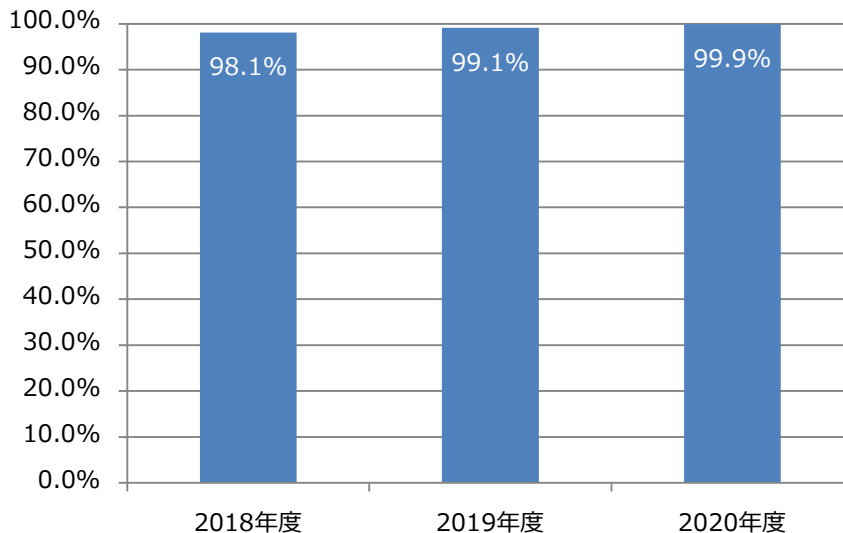
- （1）当行は、お客さまの知識や経験に合わせ、目論見書や商品概要書、タブレット端末を活用して、金融商品やサービスの提供に係る丁寧な説明と情報の提供を行っております。



「タブレット端末」にお客さまのご希望を入力することにより、ご希望に沿った投資信託、保険商品をご案内いたします。

- (2) 当行は、商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーかつきめ細やかな情報提供を行うべく、アフターフォローを行っております。

**【投資信託販売後のアフターフォローの実施状況】**



※対象のお客さまは、当行が定める基準に該当するお客さまです。

- (3) 当行は、お客さまにご負担いただく手数料等について分かりやすい説明を行い、手数料等に見合った付加価値の高いサービスの提供に努めております。当行が保険会社から受領する生命保険（特定保険契約）の代理店手数料については、お客さまから直接いただく費用ではありませんが、お客さまへ十分な情報を提供する取り組みとして、開示を行っております。

**3. お客さまへの最適なサービスの提供**

- (1) 当行は、お客さまの金融商品に関する知識や経験、購入等の目的、財産状況等を総合的に勘案して、お客さまのニーズに適う提案に努めております。お客さまの様々なニーズにお応えできるよう、幅広い商品を取り揃えており、2020年度は投資信託4商品、保険1商品を新たに取扱開始しております。
- (2) また、当行は、お客さまのニーズの変化にもお応えできるよう2018年4月2日より、投資信託の分配金受取方法を容易に変更可能とするサービスを開始しております。

**【投資信託ラインアップ（2021年3月末）】**

カテゴリー	取扱数	比率
国内債券型	3	3.0%
国内株式型	9	8.9%
国内リート型	4	4.0%
海外債券型	33	32.7%
海外株式型	25	24.8%
海外リート型	6	5.9%
バランス型	21	20.8%
その他	0	0.0%
合計	101	100.0%

※うち、6商品は積立NISA専用商品です。

【保険商品ラインアップ（2021年3月末）】

カテゴリー	取扱数	比率
定額個人年金保険（円建）	1	2.8%
定額個人年金保険（外貨建）	5	13.9%
変額個人年金保険（円建）	0	0.0%
変額個人年金保険（外貨建）	5	13.9%
一時払終身保険（円建）	5	13.9%
一時払終身保険（外貨建）	12	33.3%
個人年金保険（平準払）	2	5.6%
終身保険（平準払）	1	2.8%
がん保険	3	8.3%
医療保険	2	5.6%
その他	0	0.0%
合計	36	100.0%

・また、2020年度における投資信託の販売上位商品は以下の通りでした。

【2020年度上期投資信託の販売上位ファンド】

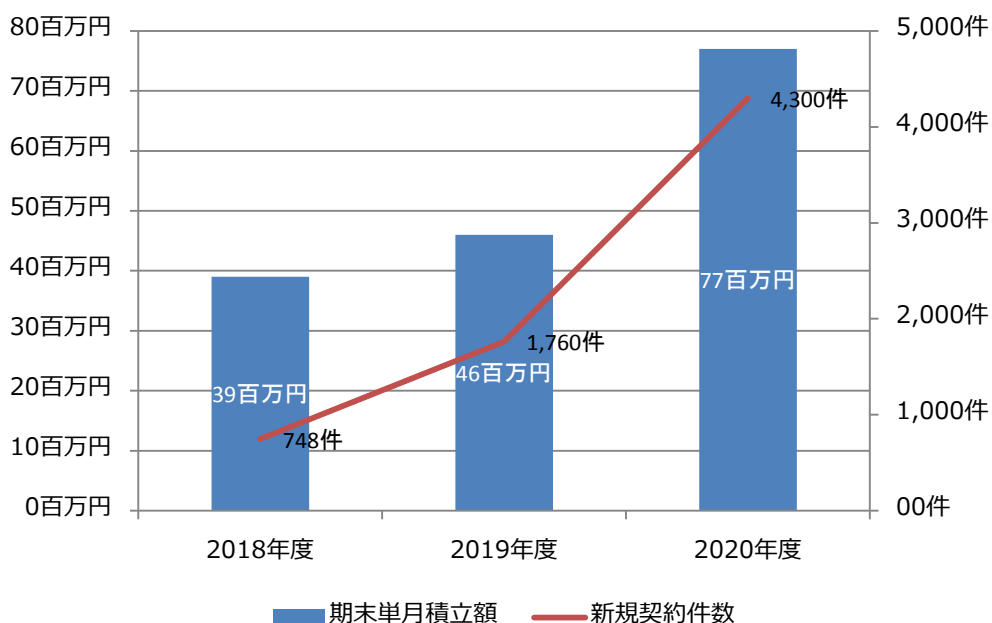
順位	投信会社名	商品名	投資対象	分配周期
1	フィデリティ投信	フィデリティ・USリート・ファンドB （為替ヘッジなし）	海外REIT	毎月
2	アセットマネジメントOne	ゴールドマン・サックス社債/ 国際分散投資戦略ファンド2020-05	内外資産 複合	年1回
3	三井住友トラスト・ アセットマネジメント	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	内外株式	年1回
4	アセットマネジメントOne	投資のソムリエ	内外資産 複合	年2回
5	ニッセイアセット マネジメント	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド （毎月決算型）	海外資産 複合	毎月

【2020年度下期投資信託の販売上位ファンド】

順位	投信会社名	商品名	投資対象	分配周期
1	日興アセット マネジメント	デジタル・トランスフォーメーション 株式ファンド	内外株式	年1回
2	フィデリティ投信	フィデリティ・USリート・ファンドB （為替ヘッジなし）	海外REIT	毎月
3	アセットマネジメントOne	投資のソムリエ	内外資産 複合	年2回
4	三井住友トラスト・ アセットマネジメント	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	内外株式	年1回
5	ニッセイアセット マネジメント	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド （毎月決算型）	海外資産 複合	毎月

- (3) 当行は、金融商品の内容や仕組みについて、お客さま1人ひとりにご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客さまのニーズやライフステージに応じたサポートに努め、安定した運用とリスク低減が期待できる「長期・積立・分散投資」の運用手法である積立型投資信託の定着を促していく取り組みを行った結果、新規契約件数・毎月積立額ともに増加しております。

#### 【積立型投資信託の新規契約件数・期末単月積立額】



- (4) 当行は、お客さまの資産形成に資するために、お客さま向けセミナーを実施し各種情報提供に努めており、2020年度は、11回開催し、延べ56名のお客さまにご参加いただきました。(※コロナ禍の影響により、積極的なセミナー開催が困難でありましたので、開催回数が前年比173回の減少となっております。)

#### 4. 評価体系の整備

- (1) 当行は、役職員が、業務運営においてお客さまの最善の利益を意識して行動していくための評価制度の整備に取り組んでおります。2020年度は以下の評価体系を見直しました。

- ・預かり資産を増やすコンサルティング営業をさらに推し進めるため、より資産残高を重視した評価体系といたしました。
- ・積立投信サービスにおいて、資産形成層への取組みに重点を置く評価体系といたしました。

#### 5. 人材の育成と教育体制の整備

- (1) 当行は、行員1人ひとりが金融サービスのプロとして、より質の高いサービスの提供を行うことができるよう行内研修及びトレーニー等の継続的な教育研修に取り組んでおります。

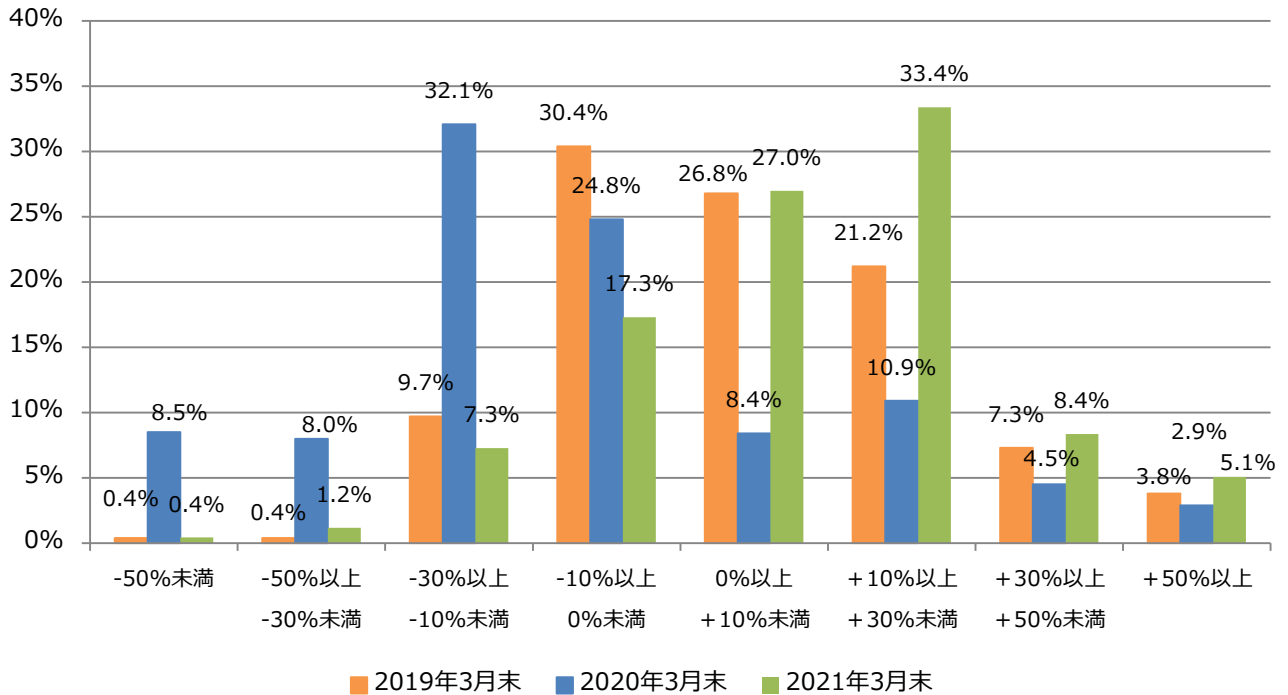
#### 【行員向け研修実施回数・受講数(延べ人数)】

実施年度	回数	参加人数(延べ数)
2018年度	225回	4,890人
2019年度	570回	6,667人
2020年度	139回	2,978人

# 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

## ◆運用損益別顧客比率

- 2019年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は59.1%となりました。
- 2020年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は26.7%となりました。
- 2021年3月末時点における運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は73.8%となりました。

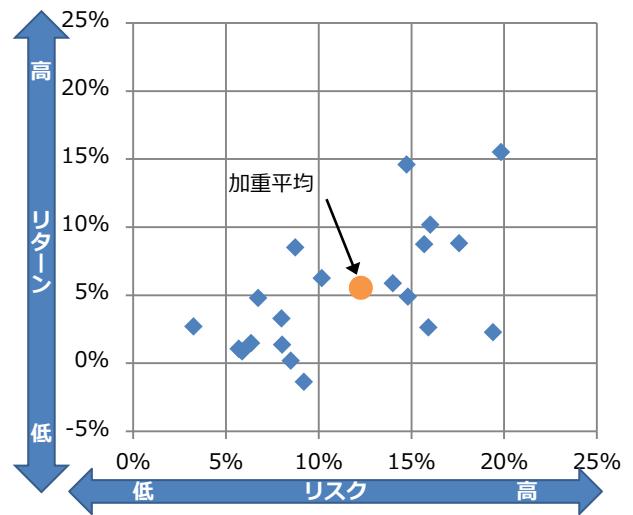
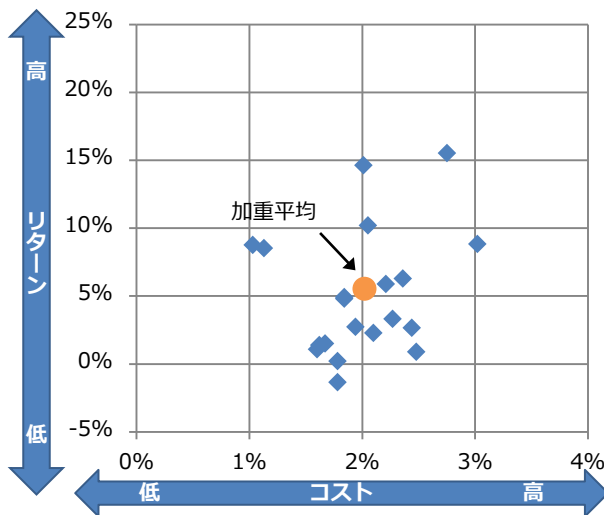


## ◆投資信託預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

【2019年3月末】

預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン

預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン

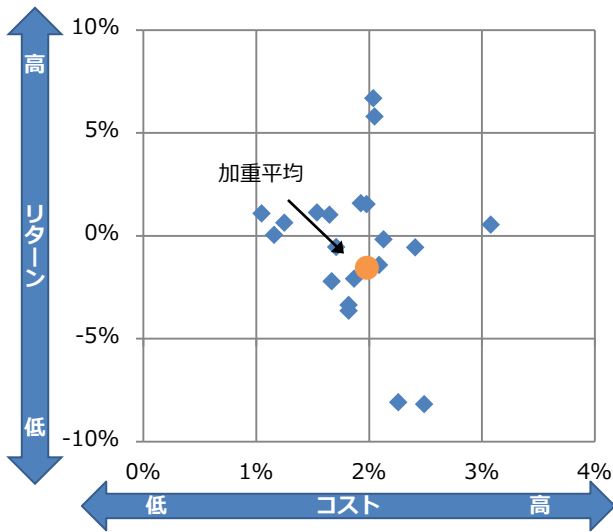


銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.05%	16.02%	10.18%	11ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.10%	19.39%	2.27%
2ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.44%	15.92%	2.63%	12ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.78%	9.20%	-1.37%
3野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.36%	10.16%	6.26%	13ニッセイ健康応援ファンド	2.01%	14.74%	14.60%
4ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.21%	13.99%	5.87%	14投資のソムリエ	1.94%	3.25%	2.70%
5MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.78%	8.49%	0.18%	15MHAM株式インデックスファンド225	1.03%	15.69%	8.75%
6三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	1.62%	8.03%	1.37%	16グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.84%	14.81%	4.90%
7MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.13%	8.73%	8.51%	17高利回り社債オープン・為替ヘッジあり(毎月分配型)	2.48%	5.87%	0.87%
8トロード・アロケーション・オープン	1.64%	5.69%	1.07%	18アジア・パシフィック・ソブリン・オープン(毎月決算型)	2.27%	8.00%	3.29%
9グローバル・ソブリン・オープン(3ヶ月決算型)	1.67%	6.35%	1.49%	19MHAMリニティオープン(毎月決算型)	1.84%	6.73%	4.79%
10グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	17.56%	8.81%	20高成長インド・中型株式ファンド	2.75%	19.83%	15.51%

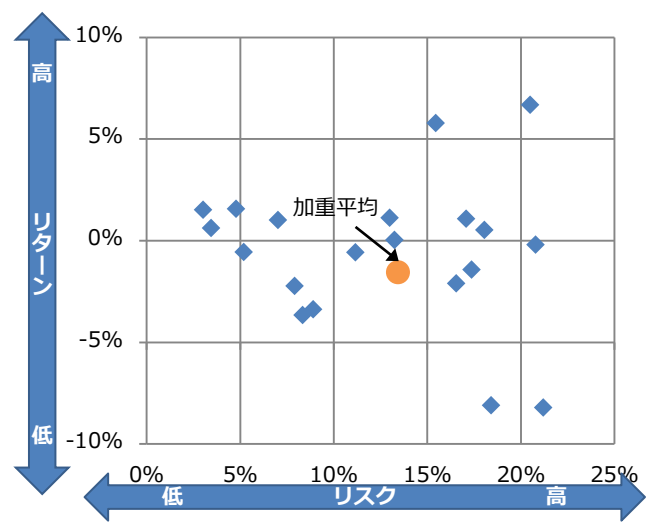
残高加重平均値(●) 2.02% 12.27% 5.54%

【2020年3月末】

預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン



預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン

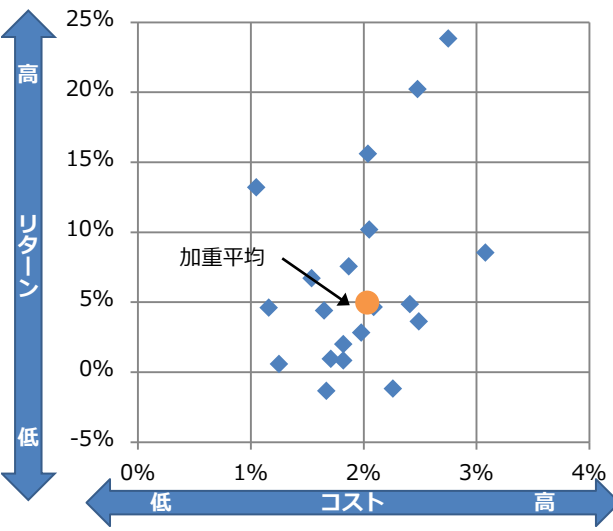


銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09%	17.37%	-1.43%	11グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
2野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	11.15%	-0.57%	12J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.54%	12.98%	1.12%
3ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.49%	21.19%	-8.20%	13ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	8.34%	-3.66%
4三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	1.65%	7.01%	1.02%	14ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.13%	20.78%	-0.19%
5MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.82%	8.90%	-3.37%	15女性活躍応援ファンド	2.04%	20.49%	6.68%
6ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.26%	18.40%	-8.10%	16ニッセイ健康応援ファンド	2.05%	15.44%	5.79%
7グローバル・ソブリン・オープン(3ヶ月決算型)	1.71%	5.19%	-0.56%	17MHAM株式インデックスファンド225	1.05%	17.08%	1.08%
8MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	13.24%	0.04%	18投資のソムリエ	1.98%	3.02%	1.52%
9東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.44%	0.62%	19グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.87%	16.54%	-2.10%
10トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	7.90%	-2.22%	20ファイブ・ブレンド(毎月分配型)	1.93%	4.77%	1.57%

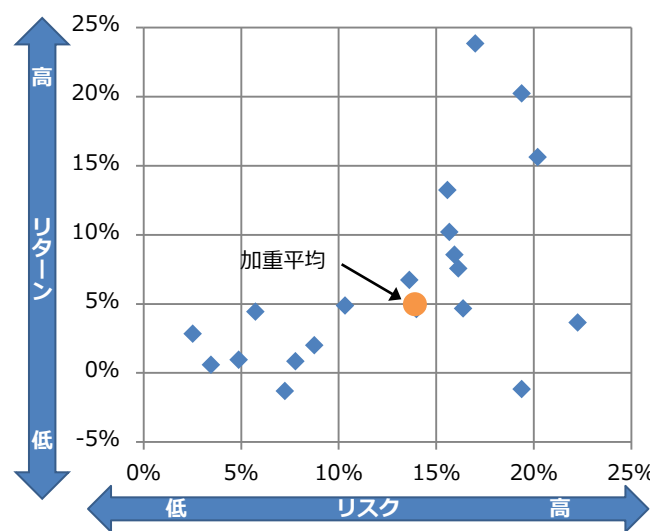
残高加重平均値(●) 1.98% 13.43% -1.55%

【2021年3月末】

預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン



預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン



銘柄名	コスト	リスク	リターン	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.09%	16.38%	4.65%	11J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.54%	13.63%	6.71%
2ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.49%	22.25%	3.63%	12トレンド・アロケーション・オープン	1.67%	7.25%	-1.33%
3野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.41%	10.32%	4.86%	13ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	19.38%	20.22%
4MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.82%	8.76%	2.00%	14グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	15.93%	8.55%
5ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.26%	19.38%	-1.18%	15MHAM株式インデックスファンド225	1.05%	16.57%	13.21%
6MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	13.98%	4.60%	16女性活躍応援ファンド	2.04%	20.20%	15.60%
7三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	1.65%	5.74%	4.41%	17ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	1.82%	7.78%	0.84%
8グローバル・ソブリン・オープン(3ヶ月決算型)	1.71%	4.87%	0.96%	18グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.87%	16.13%	7.55%
9投資のソムリエ	1.98%	2.52%	2.82%	19ニッセイ健康応援ファンド	2.05%	15.67%	10.19%
10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%	20netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース(為替ヘッジなし)	2.57%	17.00%	23.83%

残高加重平均値(●) 2.03% 13.90% 4.97%