お客さま本位の業務運営

富山銀行の取組方針・取組状況および指標(KPI) 令和 5(2023)年度

当行は、当行グループのパーパス(存在意義)である「地域を愛し、お客さまに常に寄り添い続け、最も頼りにされる銀行」を実現するため、「お客さま本位の業務運営」の取組方針・取組状況等を制定・公表しております。

第7次中期経営計画(2024年4月からの5か年計画)の重点戦略で掲げる

「強固な経営基盤の確立」(内、フィデューシャリー・デューティ)に則り、長期・積立・分散投資による、お客さまの安定的な資産形成の追求に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営に関する方針

- 1 お客さまの最善の利益の追求
- ② 利益相反の適切な管理
- (3) 手数料等の明確化
- (4) 重要な情報のわかりやすい提供
- (5) お客さまにふさわしいサービスの提供
- (6) 行員に対する適切な動機づけの枠組み等



目 次

	お客さまの最善の利益の追求	P3~
2	利益相反の適切な管理	P6~
3	手数料等の明確化	P 7∼
4	重要な情報のわかりやすい提供	P 9∼
5	お客さまにふさわしいサービスの提供	P12~
6	行員に対する適切な動機づけの枠組み等 F	P16~
	お客さまの運用成果に関する指標〜比較可能な共通 KPI〜 F	917~



お客さまの最善の利益の追求

取組方針

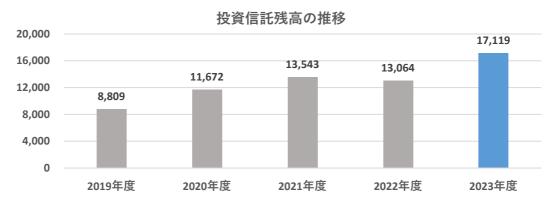
- (1) お客さまのライフプランやニーズをお聞かせいただき、一人ひとりに合った商品・サービスを提案してまいります。
- (2) 資産運用や保険相談において、最適な提案ができるよう商品知識・スキルの向上と態勢の整備を図ってまいります。また、相続対策等のお客さまの悩みや課題に寄り添って、 専門家とも連携しながら最適なソリューションを提供してまいります。
- (3) お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資を提案してまいります。

取組状況

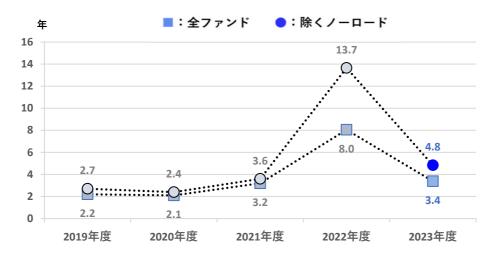
- (1) お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため積立投信の提案に努めた結果、契約口座数、ファンド数、振替金額は増加しており、投資信託残高も増加しております。また、短期的な収益の獲得を目的とした乗換販売はお客さまの最善の利益に沿わないと考え、行内業績評価を低く設定する等、長期投資の推奨に努めた結果、投資信託の平均保有期間は5年程度となっております。
- (2) 富山県内5ヵ所に「とやま保険プラザ」(土・日曜日も営業)を設置し、専門スタッフが幅広い保険商品の中からお客さまのニーズに合わせた保険を比較しながら、納得いただくまでご相談に応じております。また、実績豊富な相続専門税理士と提携し、個別相談会を定期的に開催し、最適なソリューションの提供に努めております。
- (3) お客さまへ商品提案を行うにあたっては、お客さまにふさわしい提案となっているか、 リスク、リターンについてわかりやすい説明となっているか、お客さまの反応や理解状 況を確認しつつ、お客さまの最善の利益の追求に努めております。

<投資信託のお取引状況>

1. 過去5ヵ年の投資信託残高の推移(単位:百万円)



2. 平均保有期間の推移(各年度末、単位:年)

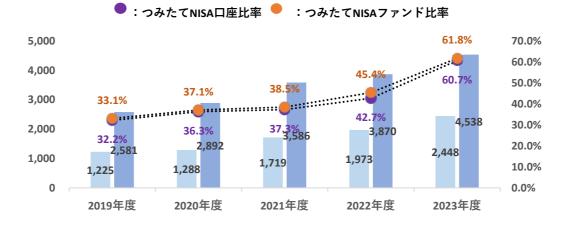


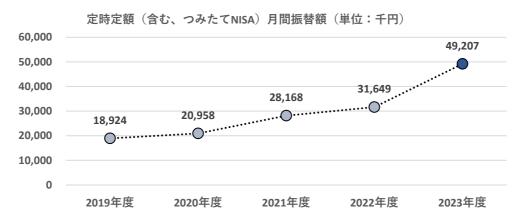
※平均保有期間=(前年度末残高+年度末残高)÷2÷(年間の解約額+償還額) 2023年度の平均保有期間は、投信の基準価額上昇に伴う保有資産ポートフォリオの入替により前年より短期化しましたが、2021年度までの水準を上回っております。

:定時定額ファンド数

3. 積立投資信託 (定時定額)、「つみたて NISA」の口座数とファンド数の推移

■:定時定額稼働口座数





積立投資信託において NISA 口座の占める割合が高くなっております。 お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため積立投資信託の提案に努めた結果、 契約口座数、ファンド数、振替金額ともに増加しております。

<お客さまに寄り添った個別相談会の実施>

1. 相続専門税理士による「無料相続相談会」

相続に関するお客さまの悩みや課題に寄り添って、実績豊富な相続専門税理士と連携しながら、最適なソリューションの提供に努めております。2023年度は、富山地区と高岡地区2会場で、計12回の「無料相続相談会」を開催いたしました。

<2023 年度個別相談会件数>

	開催回数	相談者数
税理士による相談会	12 回	28 名

2. とやま保険プラザの個別相談会

専門スタッフが複数の保険会社の取り扱い商品(2024年3月末現在、90商品)の中から、お客さま一人ひとりのライフプランに合った保障を組み合わせて、オーダーメイドの保険プランを提案しております。

<とやま保険プラザ来店お客さま数>



とやま保険プラザ来店お客さま数

とやま保険プラザでは、富山県内5ヵ所(五福、横田、砺波、小杉、黒部)での土・日曜日の営業に加えて、当行全支店においても相談会を開催し、多くのお客さまにご利用いただいております。

3. お取引先企業への出張 NISA 相談会(セミナー)

2024 年からの新 NISA 制度の開始にあたり、お取引先企業 19 社へ出向き、制度概要の説明や、従業員の皆さまの金融リテラシー向上や資産形成のお役に立てるセミナーを開催いたしました。



利益相反の適切な管理

取組方針

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまに販売する商品について利益相反の発生するおそれがある場合には、「利益相反管理方針」に則り、適切に管理してまいります。

取組状況

利益相反のおそれのある取引の判断および特定の際には、以下の事情にも留意し、利益相反を適切に管理しております。

- (1) 金融商品のお客さまへの販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料 等の支払いを受ける場合
- (2) 金融商品のお客さまへの販売・推奨等に伴って、同一グループの別会社から当該商品の 提供を受ける場合
- (3) お客さまの資産運用に関する業務に際して、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選定する場合

ご参考: 当行は、当行の同一グループに属する別の会社から商品の提供を受けておらず、当行またはグループ内において金融商品の資産運用部門を有しておりません。

利益相反管理方針

当行の利益相反管理方針は、下記リンクよりご覧いただけます。

https://www.toyamabank.co.jp/pages/rieki/rieki.htm



手数料等の明確化

取組方針

金融商品については、手数料やその他の費用が設定されております。お客さまにご負担いただく 手数料につきましては、商品毎に合理的な水準を考慮した上で設定させていただくとともに、そ の内容についてわかりやすく情報を提供してまいります。また、それらの手数料がどのサービス の対価であるかの情報もあわせて提供してまいります。

取組状況

- (1) 投資信託の販売手数料に関しては、契約締結前交付書面(交付目論見書)等を用いて、 わかりやすく説明できるように努めております。また、ホームページ(「投資信託」⇒「お 取り扱いファンド一覧」⇒「リターン・費用等」)では、各ファンドの手数料情報をご確 認いただけます。
- (2) 投資信託の信託報酬等継続的にご負担いただく手数料につきましても、重要情報シート によりお客さまが比較検討しやすいよう類似商品の値を示しながら説明するように努め ております。
- (3) 生命保険商品については、お客さまにご負担いただく費用とは別に商品の提供会社(生命保険会社)から販売代理店手数料を受け取っており、重要情報シートや商品概要等によりこうした情報をわかりやすく提供するよう努めております。

<ホームページ上での手数料明示>

投資信託の販売手数料、信託報酬等については、当行ホームページ上でもご確認いただけます。





<重要情報シートの活用>

重要情報シートを活用し、手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、わかりやすい情報提供に努めております。





重要な情報のわかりやすい提供

取組方針

- (1) 金融商品の提案にあたっては、お客さまの金融知識や投資経験に合わせて商品内容や各種リスク等重要な情報をお客さまにわかりやすく提供してまいります。
- (2) お客さまに金融商品を提案する際には、リスクと運用実績に関する情報に加え、ご提案 する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向を踏まえたものであることを、 重要情報シート等を活用して類似商品との比較を行いながらわかりやすく説明してまい ります。
- (3) お客さまの金融知識や投資経験に加えて、金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、誤解を招くことのないよう、誠実に情報を提供してまいります。
- (4) お客さまにご利用いただける情報コンテンツの充実を図り、お客さまの投資判断に役立 つ客観的な情報を提供してまいります。

取組状況

- (1) お客さまの資産運用ニーズに対して、投資信託、生命保険、外貨預金、国債等、当行取り扱い商品の特徴、他の商品との比較を説明しながら商品をご選択いただいております。
- (2) 生命保険商品は保険会社提供のパンフレット、投資信託は投信会社提供の目論見書を提示しながら商品内容、各種リスク、過去の実績等について、タブレット端末等を活用しわかりやすく丁寧な説明に努めております。
- (3) お客さまのご意向に沿った類似商品等複数の金融商品を提示し、各商品のメリット・デメリット等をわかりやすく説明し、お客さまにご判断いただけるよう努めております。
- (4) 重要情報シートでは、例えばファンドのリスクと運用実績を同一カテゴリー内のファンド平均値と比較できます。また、保有期間別のリスク・リターン値により長期投資の有効性を確認できます。これらにより、お客さまの投資判断に必要な情報をわかりやすく提供しております。
- (5) お客さまのご意向に沿った商品選択をより一層サポートするため、当行ホームページに 「ロボット・アドバイザー」等のコンテンツを提供しております。

<重要情報シートの活用>

重要情報シートでは、お客さまが金融商品のリスク・運用実績、換金・解約時の条件等重要な情報をご理解いただきやすいように、図やグラフ等を用いながら、わかりやすく説明しております。



<オンラインコンテンツの充実>

当行ホームページ、スマートフォンでは、お客さまにとって便利なオンラインコンテンツの充実 に努めております。

① ロボット・アドバイザー

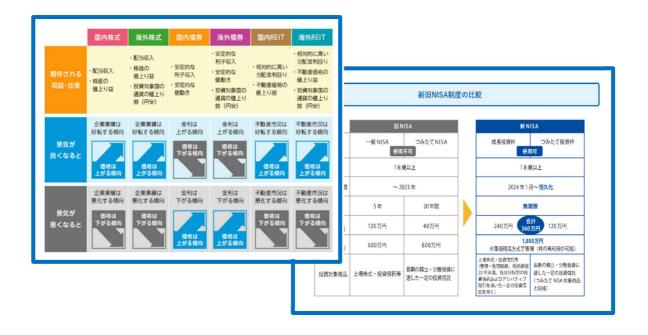
お客さまの投資デビューや、当行取り扱いファンドの中から、お客さまのご意向に沿ったファンド選びをサポートしております。





② おすすめサービス・制度

とやま投信積立サービスでは、長期投資や分散投資のメリットを説明しております。 また、新 NISA 制度について改正点や主なポイント等をご案内しております。



③ ファンドランキング

お客さまへの商品情報等のわかりやすい提供の一環として、当行取り扱いファンドの トータルリターン、シャープレシオ等のランキングを提供しております。



※シャープレシオ:リスク (標準偏差) 1 単位当たりの超過リターン (リスクゼロでも得られるリターンを上回った超過収益を言います) を測るもので、この数値が高いほどリスクを取ったことによって得られた超過リターンが高い (効率よく収益を得られた) ことを意味します。



お客さまにふさわしいサービスの提供

取組方針

- (1) お客さまにふさわしい金融商品・サービスを提供できるよう、お客さまの資産状況・投資経験等の情報やライフプランを踏まえたご意向等を総合的にお伺いしてまいります。
- (2) お客さまのライフプランにおける多様なニーズにお応えするため、目的毎に適切な商品 ラインナップを整備してまいります。
- (3) 金融商品が「お客さまにふさわしいものか」の確認・検証および販売基準について、お客さまの金融商品の「購入目的」や「リスク許容度」、「年齢」等によって商品を選定しております。
- (4) お客さまに長期的に安心して金融商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターサービスを提供してまいります。
- (5) お客さまのさまざまなライフステージやニーズに応じた、金融取引に関する知識を習得 していただけるような情報を提供してまいります。
 - ※ご参考: 当行は、金融商品の販売会社であり、商品の組成に携わっておりません。

取組状況

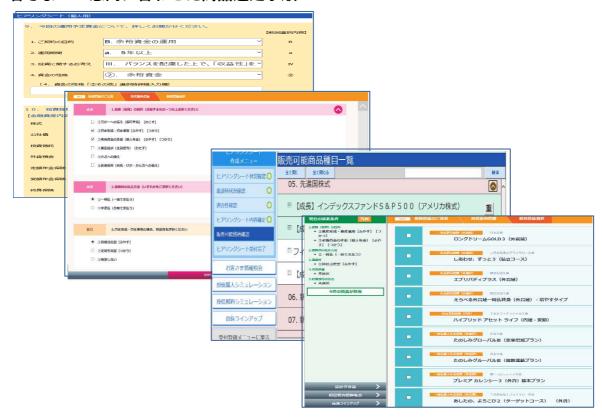
- (1) 「ヒアリングシート」により、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ ニーズ等お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供のために必要な情報を具体的 に把握するよう努めております。特に、お客さまの投資に対するお考えについての情報 に基づき、適切な金融商品等を提案してまいります。
- (2) お客さまのニーズに沿った提案ができるよう、ひとつのカテゴリーに偏ることなく商品を取り揃えております。また、新商品の選定・廃止基準を明確化し、お客さまの属性にふさわしい商品ポートフォリオとなるように定期的に見直しを行い、あわせて行員の商品知識の向上に努めております。
- (3) 生命保険については、お客さまのニーズを「ふやす」「のこす」「そなえる」「わたす」等のわかりやすい言葉で表現し、適切なコンサルティングによって、合理的な商品選択を推奨しております。投資信託については、「株式」「債券」「REIT」「バランス」型および投資対象地域等の特徴、運用状況をわかりやすくご説明することで、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう努めております。
- (4) 投資信託をお持ちのお客さまに対しては、定期的にお持ちのファンドの損益状況等をお 伝えするとともに、市場環境の急変等により投資信託の基準価額が大きく下落した場合 にも、お客さまへの的確な情報提供に努めております。また、生命保険をご契約いただ いた直後の 75 歳以上のお客さまへのサンキューコールや、70 歳以上の生命保険をご契 約中のお客さまへの毎年誕生月のアフターフォローコールを実施しております。

(5) お客さまのさまざまなライフステージやニーズに応じた有意義な情報提供の機会として、 各種セミナー、相談会を開催しております。

<お客さまにふさわしい商品のご提案>

お客さまのライフプランを踏まえた商品・サービスを提供するため、2023 年 10 月より金融商品販売支援システムを導入しました。お取引の都度、お客さまの資産状況や取引経験、知識および取引目的・ニーズ等をお伺いし、システムを活用しながらお客さまに最もふさわしい商品をお選びいただきます。

<お客さまのご意向に合わせた商品選定手順>



<当行の金融商品ラインナップの状況(2024年3月末時点)>

【生命保険 一時払保険商品数・比率】

		のこす +つかう	のこす	わたす	そなえる	ふやす	合計
		定期支払型	相続重視型	生前贈与	介護・医療	個人年金	
	保険商品数	4	6	4	4	8	26
	比率	15%	23%	15%	15%	32%	100%

【生命保険 平準払保険商品数・比率 (「保険プラザ」取り扱い)】

	終身	(うち緩和 型)	個人年金	介護	医療	(うち緩和 型)	がん
保険商品数	18	(4)	3	6	24	(9)	10
比率	20%	(4%)	3%	7%	27%	(10%)	11%
	特定疾病	収入保障	所得保障	定期保険	学資保険		合計
保険商品数	7	10	3	7	2	_	90
比率	8%	11%	3%	8%	2%	_	100%

【投資信託商品数・比率】

	国内債券	国際債券	国内株式	国際株式	REIT	バランス	NISA	合計
							(つみたて投資	
							枠)	
投信商品数	0	2	2	16	6	6	12	44
比率	0%	5%	5%	36%	14%	14%	26%	100%

(主にウェルスマネジメント室が販売する商品、および取り扱い停止中の商品を除く)

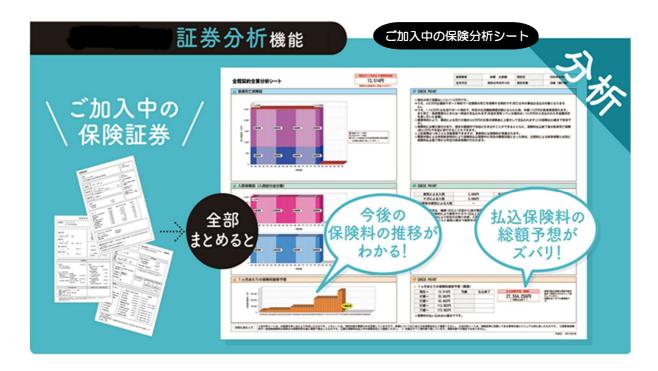
<ご高齢のお客さまや当行でお借入いただいているお客さま**へ**の販売・推奨>

お客さまの年齢や当行でのお借入の有無等に応じて、取り扱いルールや確認プロセスを設け、不適切な販売の防止に努めております。

当行では、75歳以上のお客さまに対して商品の販売・推奨等を行う場合は、担当者と支店長等の上席と複数で、お客さまにご理解いただいていることを確認しながらお申込み受付を行っております。

また、保険商品のご説明にあたっては、同居のご家族の方の同席をお願いしております。

<とやま保険プラザへの証券分析システムの導入>



とやま保険プラザでは、新たに証券分析システムを導入し、ご加入中の保険について、現在のお 支払い保険料の合計金額や保障の全体バランスがわかる保険分析シートを作成し、現状の保障 内容をわかりやすく説明しております。

そのうえで、お客さまの今後のライフイベントの際にどれくらいのお金が必要か、老後資金は十分か等、潜在的なニーズまで確認しながら、最適な保障プランをお客さまと一緒に検討してまいります。



行員に対する適切な動機づけの枠組み等

取組方針

- (1) お客さまのライフプランやニーズに資する業務運営を評価するために、行員に対してお客さま本位の取組方針・取組状況の周知を行うだけでなく、特定の運用商品の販売に偏らない、行内業績評価としております。
- (2) 行員向けの各種研修や勉強会、FP 関連の資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識の取得とコンサルティングカ向上を目指した人材育成に取り組んでまいります。

取組状況

- (1) 行内業績評価体系について、お客さまよりお預かりする資産の残高や長期分散投資に繋がる商品の販売に重点を置くため、生命保険と投資信託(除くノーロード)の販売では2023年度より全商品一律(個別商品の販売手数料の多寡に左右されない)の業績評価としております。また、お客さまの最善の利益の追求に沿わないような乗換販売は、行内業績評価を低く設定しております。
- (2) 新商品導入の際には、対面研修やオンライン・動画研修の他にも Q&A 集の展開等により、お勧めするのにふさわしいお客さまの確認や商品知識共有の徹底を図っております。
- (3) 行員に対しては、継続的な行内研修に加え、エコノミスト等を招聘したマーケットセミナーを開催し、行員がグローバルかつ長期的な経済動向・展望を見通す力の涵養に努めております。その他にも、お客さま本位の業務運営をテーマに、専門講師を招聘し役職階層別に研修を実施し、行員への意識の徹底を図っております。
- (4) さらに、お客さまのさまざまなニーズに対する提案力を向上させるため、必要な知識の 習得と実践での活用を目指し、FP2 級以上の資格取得を推奨しております。

<2023 年度に実施した主な行員向け研修の開催状況>

マーケットセミナー	3 回
預かり資産研修会	6 回
保険・投資信託商品勉強会(定例開催)	12 回

<FP1級・2級資格保有者数推移>

お客さまの幅広いニーズに対する提案力を向上させるため、必要な知識を習得し、実践・活用出来るよう、FP2 級以上の資格取得を推進しております。

(単位:人)

	2021年3月	2022年3月	2023年3月	2024年3月
資格保有者数	151	163	164	164

お客さまの運用成果に関する指標

~比較可能な共通 KPI~

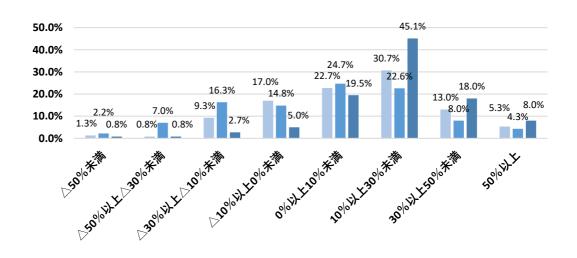
1. 投資信託運用損益別お客さま比率【共通 KPI】

2024 年 3 月末における、運用損益がプラスのお客さまの比率は、全体の 90.6%となっております。

○運用損益がプラスのお客さま比率の推移

2021年度:71.7% 2022年度:59.6% 2023年度:90.6%

運用損益率別お客さま比率 ■2021年度 ■2022年度 ■2023年度

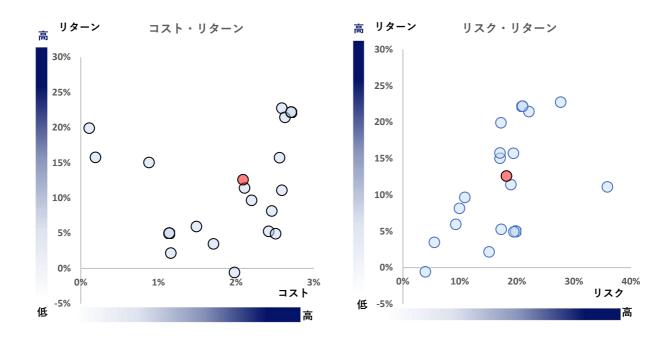


※対象顧客:各基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま

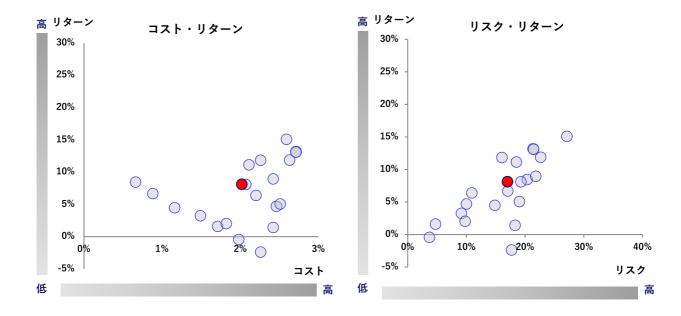
※対象取引:当行の投資信託口座による取引

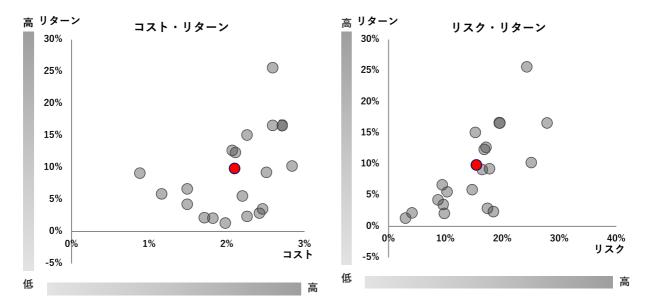
※対象商品:各基準日時点でお客さまが保有している投資信託

2. 投資信託預かり残高上位 20 銘柄コスト・リターン、リスク・リターン【共通 KPI】 【2024 年 3 月末】 ● 残高加重平均 コスト: 2.09% リスク: 18.17% リターン: 12.58%



【2023 年 3 月末】● 残高加重平均 コスト:2.02% リスク:17.00% リターン:8.11%





※2022年3月、2023年3月、2024年3月時点で設定期間5年を超える上位20銘柄

※コスト:販売手数料/5+信託報酬

※リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

※リターン:過去5年のトータルリターン(年率換算)

2024年3月末時点

No	商品名	コスト	リスク	リターン
1	インベスコ 世界厳選株式オープン(為替ヘッジなし)毎月決算型	2.56%	19.39%	15.71%
2	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)B コース(為替ヘッジなし)	2.11%	18.94%	11.41%
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年 2 回決算型)	2.71%	20.90%	22.18%
4	グローバル3倍3分法ファンド(1年決算型)	1.14%	19.79%	4.99%
5	グローバル3倍3分法ファンド(隔月分配型)	1.14%	19.76%	5.01%
6	日経 225 ノーロードオープン	0.88%	17.03%	15.03%
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	2.42%	17.24%	5.26%
8	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.46%	9.93%	8.14%
9	みずほUSハイイールドオープンBコース	2.20%	10.87%	9.65%
10	グローバルAIファンド	2.59%	27.67%	22.74%
11	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	5.52%	3.47%
12	たわらノーロード 先進国株式	0.11%	17.20%	19.90%
13	投資のソムリエ	1.98%	3.95%	-0.58%
14	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	9.28%	5.94%
15	グローバル自動運転関連株式ファンド(為替ヘッジなし)	2.63%	22.10%	21.44%
16	アジア好利回りリート・ファンド	2.51%	19.46%	4.92%
17	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1 年決算型)	2.71%	21.01%	22.19%
18	たわらノーロード 日経225	0.19%	17.03%	15.75%
19	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.16%	15.12%	2.16%
20	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.59%	35.86%	11.09%
	残高加重平均	2.09%	18.17%	12.58%

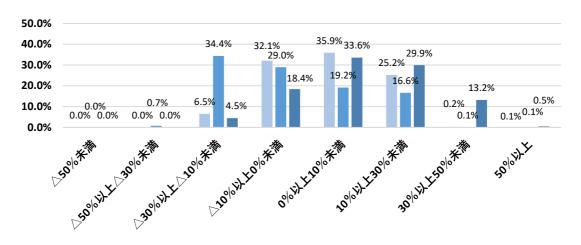
3. 生命保険運用損益別お客さま比率 【共通 KPI】

2024 年 3 月末における、運用損益がプラスのお客さま比率は、全体の 77.2%となっております。

○運用損益がプラスのお客さま比率の推移

2021 年度:61.4% 2022 年度:35.9% 2023 年度:77.2%

運用評価別お客さま比率 ■2021年度 ■2022年度 ■2023年度



※運用評価別お客さま比率

(基準日時点の解約返戻金額+同既支払金額)/(契約時点の一時払い保険料)-1

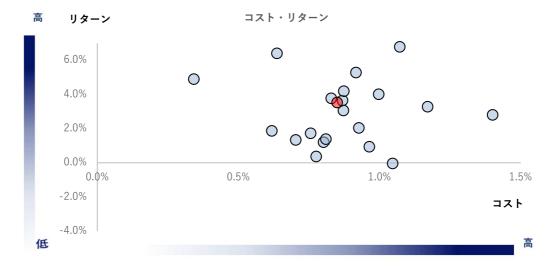
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。

※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。

4. 外貨建一時払保険 コスト・リターン【共通 KPI】

残高上位 20 商品(但し、保険契約開始から5年超)の加重平均値

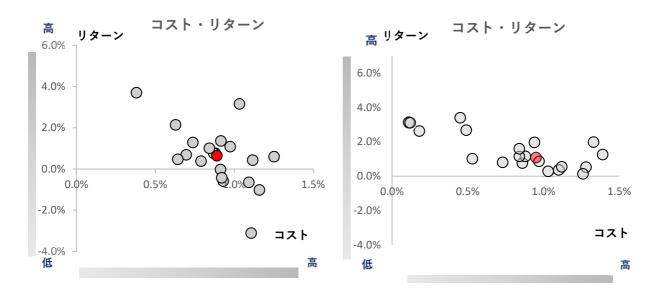
【2024年3月末】●残高加重平均 コスト:0.85% リターン:3.53%



【2023年3月末】

【2022年3月末】

●残高加重平均 コスト:0.89% リターン:0.64% ●残高加重平均 コスト:0.95% リターン:1.08%



※コスト:各契約の新契約手数料率と継続手数料率(支払累計)の合計値を契約期間(経過月数)で年換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

※リターン: 各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既 支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

2024年3月末時点

No	商品名	コスト	リターン
1	プレミアレシーブ(外貨建)	0.83%	3.77%
2	外貨建エブプラス(米ドル建)	0.76%	1.73%
3	ロングドリーム GOLD2	1.07%	6.78%
4	外貨建エブプラス (豪ドル建)	0.93%	2.04%
5	夢のプレゼント	0.64%	6.40%
6	プレミアプレゼント	0.87%	3.65%
7	ライフロング・セレクトPG3	0.62%	1.86%
8	未来につなげる終身保険(米ドル建)	1.17%	3.28%
9	ふるはーとJグローバル	0.92%	5.28%
10	プレミアストーリー2	0.87%	3.06%
11	やさしさ、つなぐ(米ドル建)	0.78%	0.37%
12	しあわせ、ずっと	0.80%	1.20%
13	プレミアカレンシー・プラス 2	0.87%	4.19%
14	デュアルドリーム	1.40%	2.80%
15	プレミアギフト(豪ドル建)	0.70%	1.34%
16	えがお、ひろがる	0.96%	0.93%
17	ファイブ・ステップ セレクト	0.34%	4.90%
18	プレミアジャンプ	0.81%	1.38%
19	おおきな、まごころ	1.00%	4.01%
20	未来につなげる終身保険(豪ドル建)	1.05%	-0.04%
	加重平均	0.85%	3.53%