

# お客さま本位の業務運営に関する取組み状況

## 1. お客さま本位の業務運営に関する取組み方針の策定・公表（原則1）

当行は、より良い「お客さま本位の業務運営」を確立するために、2017年9月に制定した「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」の見直しを随時行っております。

2022年10月に取組み方針を改正し、公表いたしました。今回、2024年3月末現在の取組み状況を公表いたします。

## 2. お客さまの最善の利益の追求（原則2）

本部に配置された専門知識を有する行員と、50店舗それぞれに配置された金融商品担当者とともにお客さまへのご提案とフォローに努めております。また、大きく動く市場の中、長期に渡る安定した資産運用のために積立投資信託や運用期間が長い生命保険商品を中心にご提案を続けております。

### 【預かり資産残高】



→積立投資信託のご提案や生命保険を活用した長期運用の提案を続けていく中、皆さまからお預かりしている資産額は安定しております。今後も皆さまのお役に立てる情報提供に努めます。

### 【積立投資信託の件数および1件あたりの月平均積立金額】



→多くのお客さまに長期的・安定的な資産運用のご提案を行っております。今後もより良いご提案、アフターフォローを続けてまいります。

### 3. 利益相反の適切な管理（原則3）

お客様の商品選択に不利益がないように、幅広い商品をご提案しております。また、当行は投資信託・生命保険販売について（特にご高齢の方、当行にお借入れのある方、乗換取引において偏重した販売を行っていないかなど）担当部が検証と分析を行っております。同時に、検証と分析の適切性を確保するため、当行コンプライアンス担当部による確認も行い、利益相反を適切に管理する体制を構築しております。

### 【アフターフォロー実績】

#### 投資信託

■ 2024年3月末



実施割合  
97%

実施数 2,227先  
対象先 2,287先

#### 生命保険

■ 2024年3月末



実施割合  
98%

実施数 832先  
対象先 851先

→ご高齢のお客様への定期的なフォローや、市場急変時に影響を受けたお客様に対して、お電話を差し上げるなどのアフターフォローを行っております。アフターフォロー実施割合は、9割を超えております。今後もより良いアフターフォロー体制の構築に努めます。

### 4. 手数料等の明確化（原則4）

お客様がご負担される諸費用については、「重要情報シート」・「契約締結前交付書面」・「商品概要書」・「商品パンフレット」などに記載し、ご理解いただけるよう努めております。また、手数料だけではなく、解約（売却）時にかかる諸費用や税制についてもご説明しております。

重要情報シート（例）

一定の投資性金商品販売の取扱いに係る  
重要情報シート（個別商品編）  
1. 商品等の内容  
2. 手数料等の取扱い  
3. 費用（本商品に発生し得る費用）

契約締結前交付書面（例）

投資信託説明書  
(交付目録見書)  
グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド  
運用成績（内訳）  
〈愛称・健次〉

商品概要書（例）

住友生命の  
指定遺贈  
一時個人年金保険  
商品概要書  
商品の特徴  
守られる安心  
投資を始めるための  
目途  
商品概要書

## 5. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当行作成の冊子、「かいぎんマネープランガイド」を使用し、運用の手法は投資信託や生命保険だけでなく、国債やiDeCoなどもあることを説明しています。加えて、ライフプランの説明や積立投信の効果を盛り込み、長期運用の重要性をお伝えしています。

また、タブレット端末に搭載した資産運用アドバイスツールを使い、お客様のライフプランに適した商品のご提案をしております。同時に、ご提案している商品の手数料、リスク・リターン、シャープレシオ、過去の実績、今後の見通しなどを丁寧に説明するよう努めております。

### 【かいぎんマネープランガイド（一部抜粋）】

### 【資産運用アドバイスツール（一部抜粋）】

## 6. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

金融機関とお客様の非対称性（情報量や知識の違い）を意識したサービスの提供を心掛けています。具体的には、ご高齢の方による金融商品の購入希望に際しては、ご家族の同席をお願いしております。また、お客様が熟慮する期間を設けるため複数回の面談をおすすめしております。

お客さまとの対話を重視し、その中でお客様の投資経験やニーズ、将来設計などを把握した上で複数の商品をご提案しております。そのため、より幅広い提案を可能とするために2023年11月に7本のファンドを新たに導入し、お客様の多様なニーズに応えております。

なお、お客さま向け各種セミナーについては、2024年3月期に職域セミナーを9回開催いたしました。

## 【投資信託の商品構成】

皆さまのニーズにお応えるために、常に市場動向にあわせた商品ラインナップの見直しを行っています。2024年3月現在、当行にて扱う投資信託の分類は以下の通りです。

投資地域別ファンド数

地域	ファンド数
国内	7
アメリカ	9
先進国	7
グローバル	11
新興国	9
合計	43

投資対象資産別ファンド数

投資資産	ファンド数
株式	21
債券	12
リート	5
バランス	5
合計	43

つみたてNISA 専用ファンド

運用タイプ	ファンド数
国内株式型	2
海外株式型	3
バランス型	1
合計	6

## 【生命保険の商品構成】

長期運用に適した終身保険・個人年金保険や、各種医療保険などを取り揃えております。今後も皆さまのニーズにお応えできるよう見直しを図ってまいります。2024年3月現在、当行にて扱う生命保険の分類は以下の通りです。

終身保険

運用通貨	払方	商品数
外貨建	一時払	4
円建	一時払	3
	平準払	1

個人年金保険

運用通貨	払方	商品数
外貨建	一時払	2
円建	平準払	2

医療保険

保険種類	払方	商品数
医療保険	平準払	5
がん保険	平準払	1

※当行は金融商品の販売会社であり、金融商品の組成は行っておりません。

## 7. お客様の最善の利益の追求とふさわしいサービスの提供のための行内態勢（原則7）

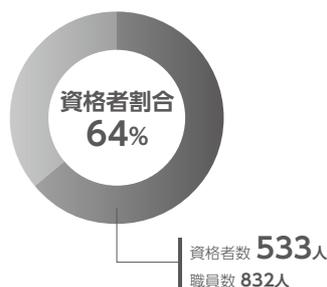
保険会社や運用会社と協力し、定期的にコンプライアンスや市場動向などの研修を行っています。また、行員に対しファイナンシャルプランナー資格の取得など、お客様のお役に立てる知識習得を奨励しております。

当行は手数料の多寡や特定の商品の販売結果について、業績評価の対象（行員、営業店）としておりません。

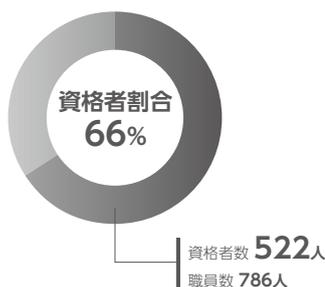
## 【FP資格者の割合】

FP資格（ファイナンシャル・プランニング技能士1級・2級・3級）資格の取得支援や通信講座・集合研修の実施など、お客様により良いサービスを提供できるよう、コンサルティング能力向上に向けた人材育成に取り組んでいます。

■ 2022年3月末



■ 2023年3月末



■ 2024年3月末



## 【研修の実施状況】

お客様により良いサービスを提供できるよう、行内にて日々研修を繰り返し、お客様のお役に立てる知識の習得に努めております。また、コンプライアンスを最重要課題と位置づけ、誠実公正な業務を行っています。2024年3月期における研修実施状況は以下の通りです。



# 投資信託の販売会社における比較可能な成果指標(KPI)について

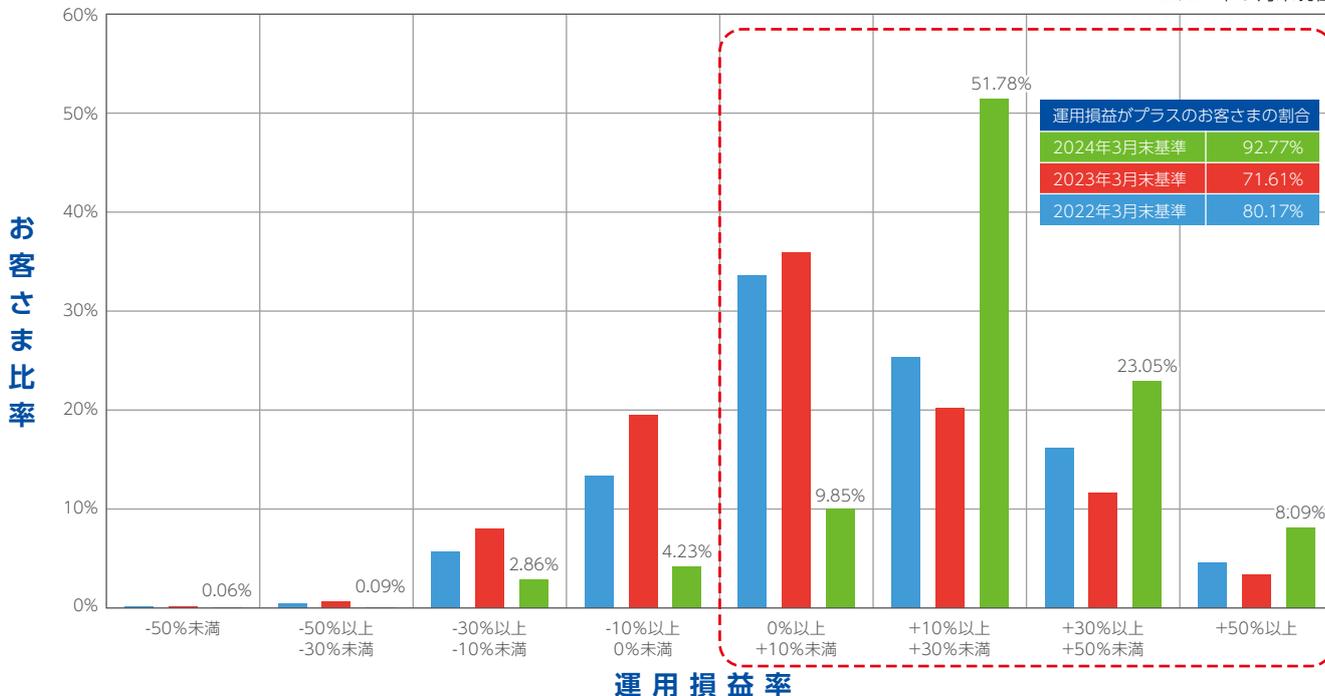
当行取扱いの投資信託におけるリスク・手数料・リターン等、お客さまに比較いただける「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」を公表いたします。

当行では今後もお客さまの資産形成に係る取組み状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

## (1) 投資信託の運用損益別お客さま比率

当行において投資信託を保有していただいているお客さまについて、保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を運用損益別にお客さま比率を示した指標になります。

2024年3月末現在

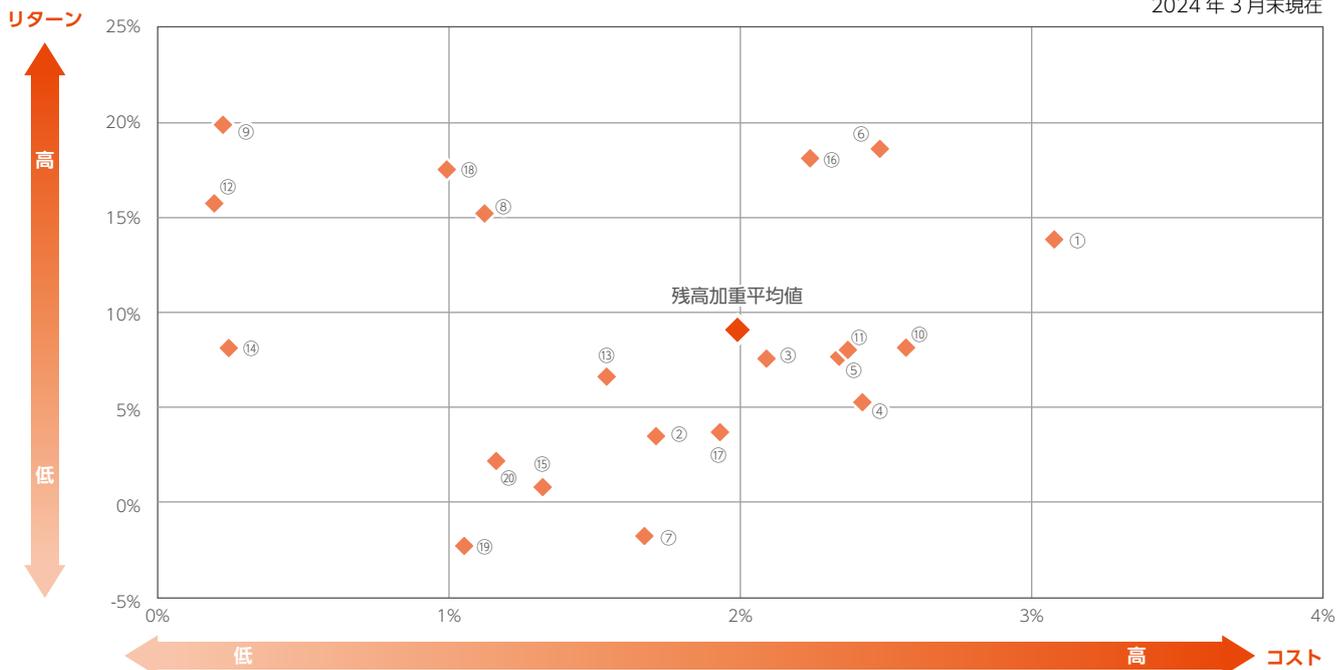


※2022年3月末、2023年3月末および2024年3月末時点で、投資信託を保有している個人のお客さまの取引が対象  
 ※その他詳細については金融庁公表の共通KPIの定義に基づく

## (2) 投資信託預り残高上位20銘柄の【コスト・リターン】

当行取扱いの投資信託において、設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標になります。

2024年3月末現在

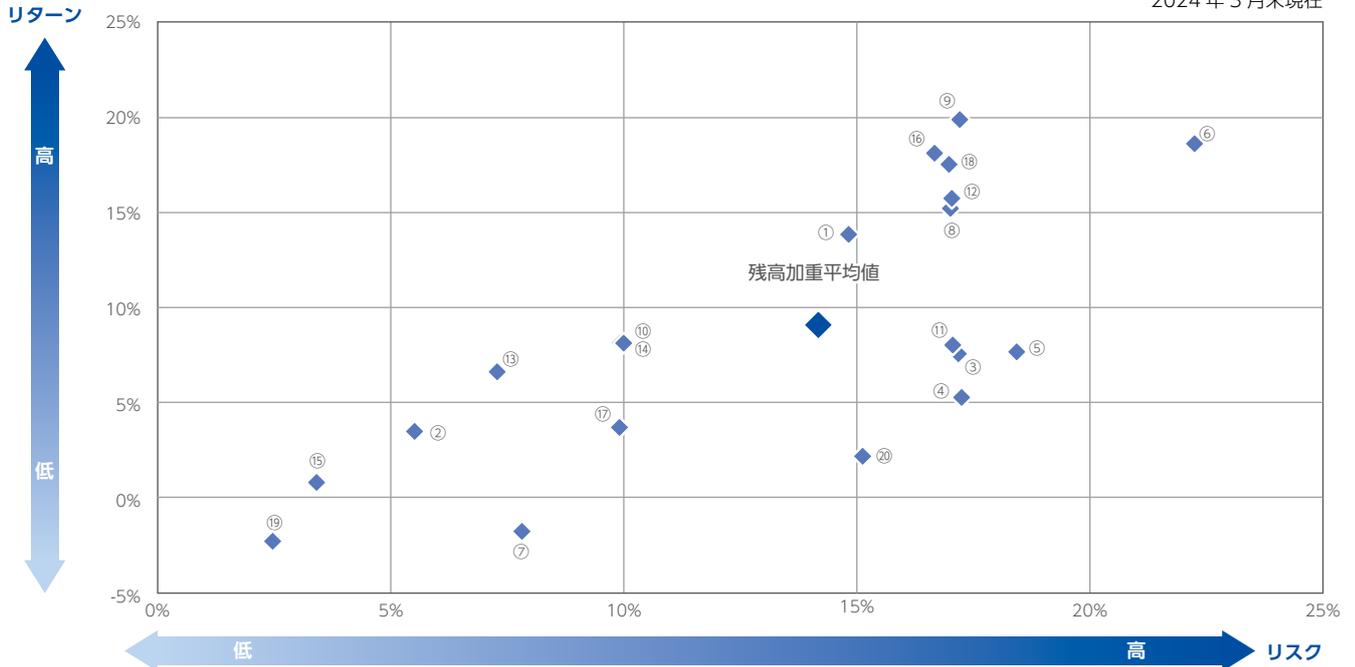


※2024年3月末時点で、投資信託預り残高上位20銘柄を対象(設定5年以上)  
 ※番号については、【別表 投資信託預り残高上位20銘柄(2024年3月末現在)】参照  
 ※残高加重平均値は、投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターンの平均値  
 ※その他詳細については金融庁公表の共通KPIの定義に基づく

### (3) 投資信託預り残高上位20銘柄の【リスク・リターン】

当行取扱いの投資信託において、設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標になります。

2024年3月末現在



残高加重平均値	
リスク	14.17%
リターン	9.08%

※2024年3月末時点で、投資信託預り残高上位20銘柄を対象（設定5年以上）  
 ※番号については、【別表 投資信託預り残高上位20銘柄（2024年3月末現在）】参照  
 ※残高加重平均値は、投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターンの平均値  
 ※その他詳細については金融庁公表の共通KPIの定義に基づく

### 【別表 投資信託預り残高上位20銘柄】

2024年3月末現在 単位：%

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド（一般口）	3.08	14.82	13.85
②	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71	5.52	3.47
③	ノムラ日米REITファンド（毎月分配型）	2.09	17.17	7.56
④	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（一般コース）	2.42	17.24	5.26
⑤	新光US-REITオープン（ゼウス）一般口	2.34	18.42	7.66
⑥	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48	22.23	18.63
⑦	トレンド・アロケーション・オープン（一般）	1.67	7.82	-1.8
⑧	株式インデックス225（再投資）	1.12	17.00	15.22
⑨	たわらノーロード 先進国株式	0.22	17.20	19.9
⑩	インド債券ファンド（毎月分配型）一般	2.57	9.93	8.14
⑪	新光ブラジル債券ファンド	2.37	17.05	8.02
⑫	たわらノーロード 日経225	0.19	17.03	15.75
⑬	MHAMトリニティオープン（毎月決算型）	1.54	7.29	6.61
⑭	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	0.24	10.00	8.12
⑮	みずほ日本債券アドバンス（豪ドル債券型）	1.32	3.42	0.78
⑯	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24	16.66	18.13
⑰	MHAM 豪ドル債券ファンド（毎月決算型）	1.93	9.91	3.68
⑱	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99	16.97	17.54
⑳	野村先進国ヘッジ付き債券ファンド（一般コース）	1.05	2.48	-2.32
⑳	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	15.12	2.16
	残高加重平均値	1.99	14.17	9.08

# 外貨建保険の販売会社における比較可能な成果指標 (KPI) について

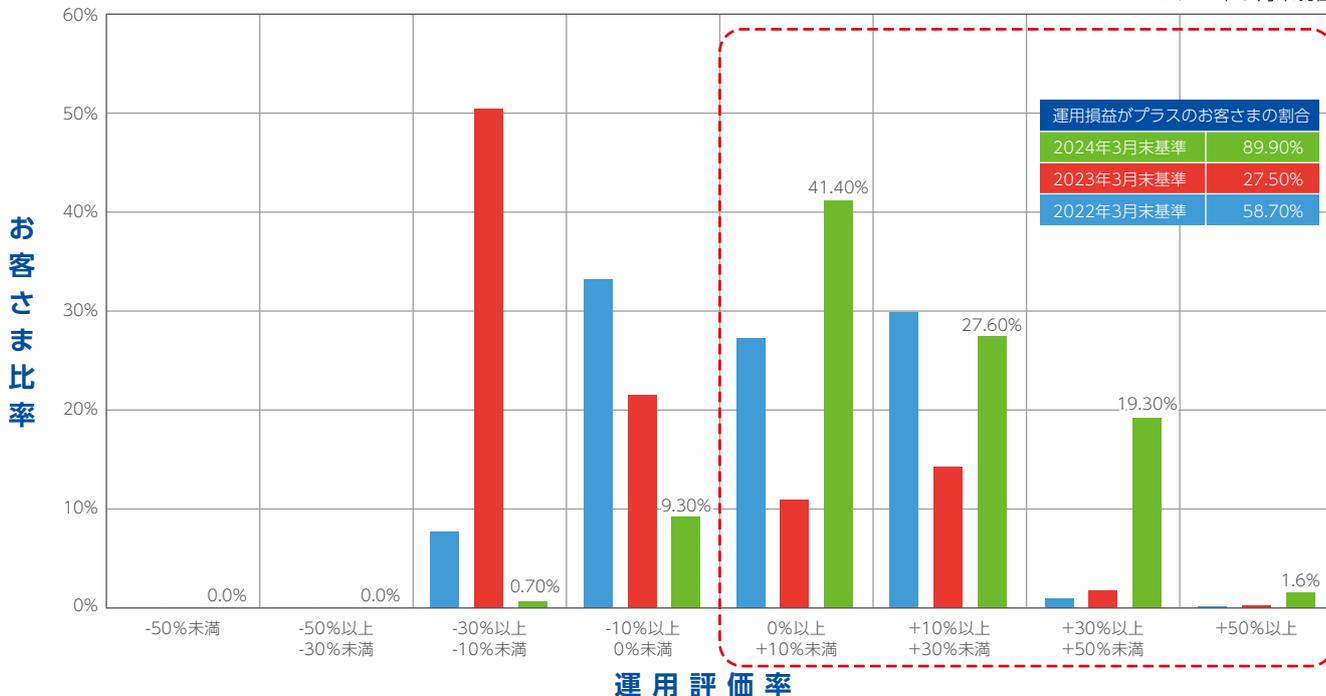
当行取扱いの外貨建保険における手数料・リターン等、お客さまに比較いただける「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」を公表いたします。

当行では今後もお客さまの資産形成に係る取組み状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

## (1) 外貨建保険の運用評価別お客さま比率

当行において外貨建保険を保有していただいているお客さまについて、保有外貨建保険に係る購入時以降の累積の運用損益を運用評価別にお客さま比率を示した指標になります。

2024年3月末現在



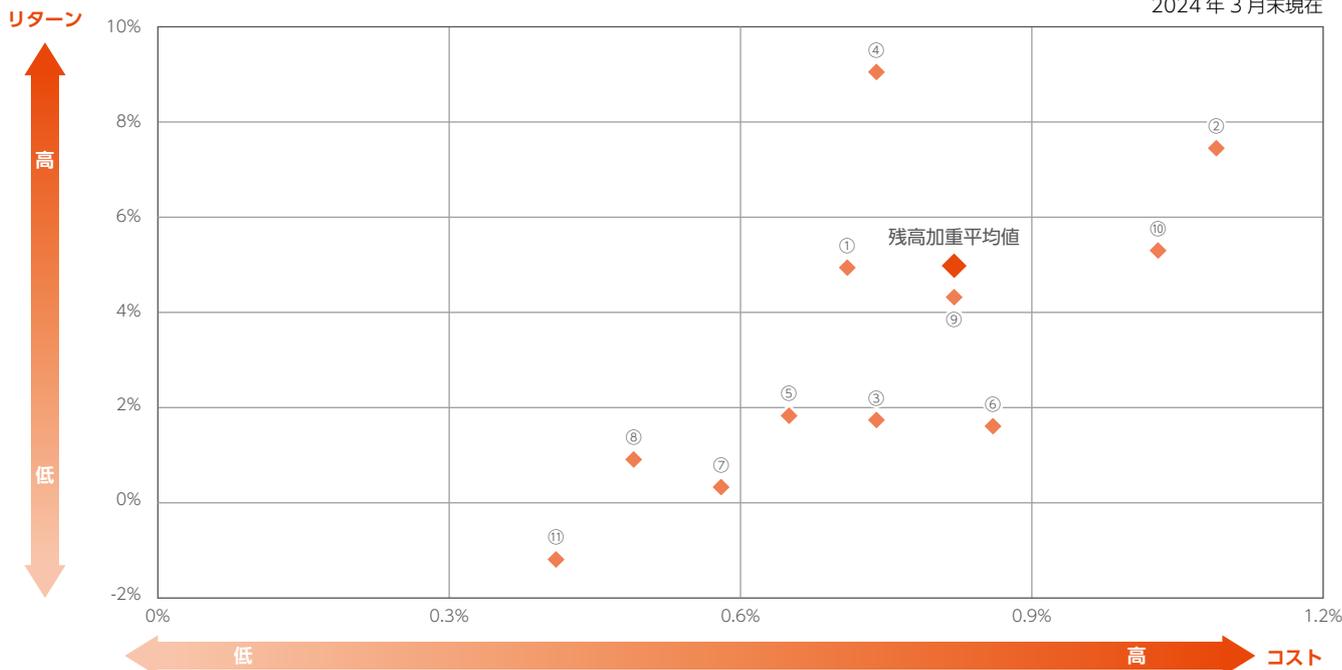
2024年3月末基準	89.90%
2023年3月末基準	27.50%
2022年3月末基準	58.70%

※2022年3月末、2023年3月末および2024年3月末時点で、外貨建て保険を保有している個人のお客さまの取引が対象  
 ※その他詳細については金融庁公表の共通KPIの定義に基づく

## (2) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン

当行取扱いの外貨建保険において、設定後5年以上の外貨建保険の預り残高上位9銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標になります。

2024年3月末現在



残高加重平均値	
コスト	0.82%
リターン	4.98%

※2024年3月末時点で、外貨建保険預り上位11銘柄を対象（設定5年以上）  
 ※番号については、【別表 外貨建保険預り残高上位11銘柄（2024年3月末現在）】参照  
 ※残高加重平均値は、外貨建保険預り残高上位11銘柄のコスト・リターンの平均値  
 ※その他詳細については金融庁公表の共通KPIの定義に基づく

## 【別表 外貨建保険預り残高上位11銘柄】

2024年3月末現在 単位：%

	商品名	コスト	リターン
①	ふるはーとJロードグローバル	0.71	4.94
②	ロングドリームGOLD2 (米ドル)	1.09	7.45
③	しあわせ、ずっと	0.74	1.74
④	たのしみグローバル	0.74	9.05
⑤	ライフロング・セレクトPG3 (豪ドル)	0.65	1.83
⑥	ロングドリームGOLD	0.86	1.61
⑦	スリー スターズ ネオ	0.58	0.33
⑧	スリー スターズ プラス W	0.49	0.91
⑨	ライフロング・セレクトPG3 (米ドル)	0.82	4.32
⑩	ロングドリームGOLD2 (豪ドル)	1.03	5.3
⑪	アドバンテージ・セレクトPG	0.41	-1.19
	残高加重平均値	0.82	4.98

■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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称		沖縄海邦銀行			
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.kaiho-bank.co.jp/kinyutorihiki/torikumi/			
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.kaiho-bank.co.jp/pdf/kinyutorihiki/torikumi/fd.pdf			
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
原則 2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	取組み方針 2. お客さまの最善の利益の追求(2)(3)	取組み状況 2. お客さまの最善の利益の追求	
	(注)	<p>金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	取組み方針 2. お客さまの最善の利益の追求(1)	取組み状況 2. お客さまの最善の利益の追求
原則 3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	取組み方針 3. 利益相反の適切な管理(1)(3)	取組み状況 3. 利益相反の適切な管理	
	(注)	<p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・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を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、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ぶ場合</li> </ul>	実施	取組み方針 3. 利益相反の適切な管理(2)(4)	取組み状況 3. 利益相反の適切な管理
原則 4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該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、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	実施	取組み方針 4. 手数料等の明確化(1)(2)	取組み状況 4. 手数料等の明確化	
原則 5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	取組み方針 5. 重要な情報の分かりやすい提供(1)(2)(3)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供	
	(注1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	実施	取組み方針 5. 重要な情報の分かりやすい提供(1)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供
	(注2)	<p>金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)~(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。</p>	実施	取組み方針 5. 重要な情報のわかりやすい提供(2)(3)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供
(注3)	<p>金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p>	実施	取組み方針 5. 重要な情報の分かりやすい提供(2)(3)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供	

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	沖縄海邦銀行
■取組方針掲載ページのURL：	https://www.kaiho-bank.co.jp/kinyutorihiki/torikumi/
■取組状況掲載ページのURL：	https://www.kaiho-bank.co.jp/pdf/kinyutorihiki/torikumi/fd.pdf

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	取組方針 5. 重要な情報の分かりやすい提供(2)(3)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供
(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	取組方針 5. 重要な情報の分かりやすい提供(2)(3)	取組み状況 5. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(1)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
	(注1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(2)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(3)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(7)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
	(注4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(1)(3)(4)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
	(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	取組方針 6. お客さまにふさわしいサービスの提供(5)(6)	取組み状況 6. お客さまにふさわしいサービスの提供
原則 7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	取組方針 7. お客さまの最善の利益の追求とふさわしいサービスの提供のための行内態勢(1)(2)	取組み状況 7. お客さまの最善の利益の追求とふさわしいサービスの提供のための行内態勢
	(注) 金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	取組方針 7. お客さまの最善の利益の追求とふさわしいサービスの提供のための行内態勢(3)	取組み状況 7. お客さまの最善の利益の追求とふさわしいサービスの提供のための行内態勢

【照会先】

部署	総合企画部 経営企画担当
連絡先	電話番号:098-867-2112 メールアドレス:kaiho-b@kaiho-bank.co.jp