

1. お客さま本位の業務運営

<基本方針>

- (1) 高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さま本位の業務を徹底してまいります。
- (2) 当行は「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、法令等に従い適切に業務を遂行し、利益相反の管理を行ってまいります。

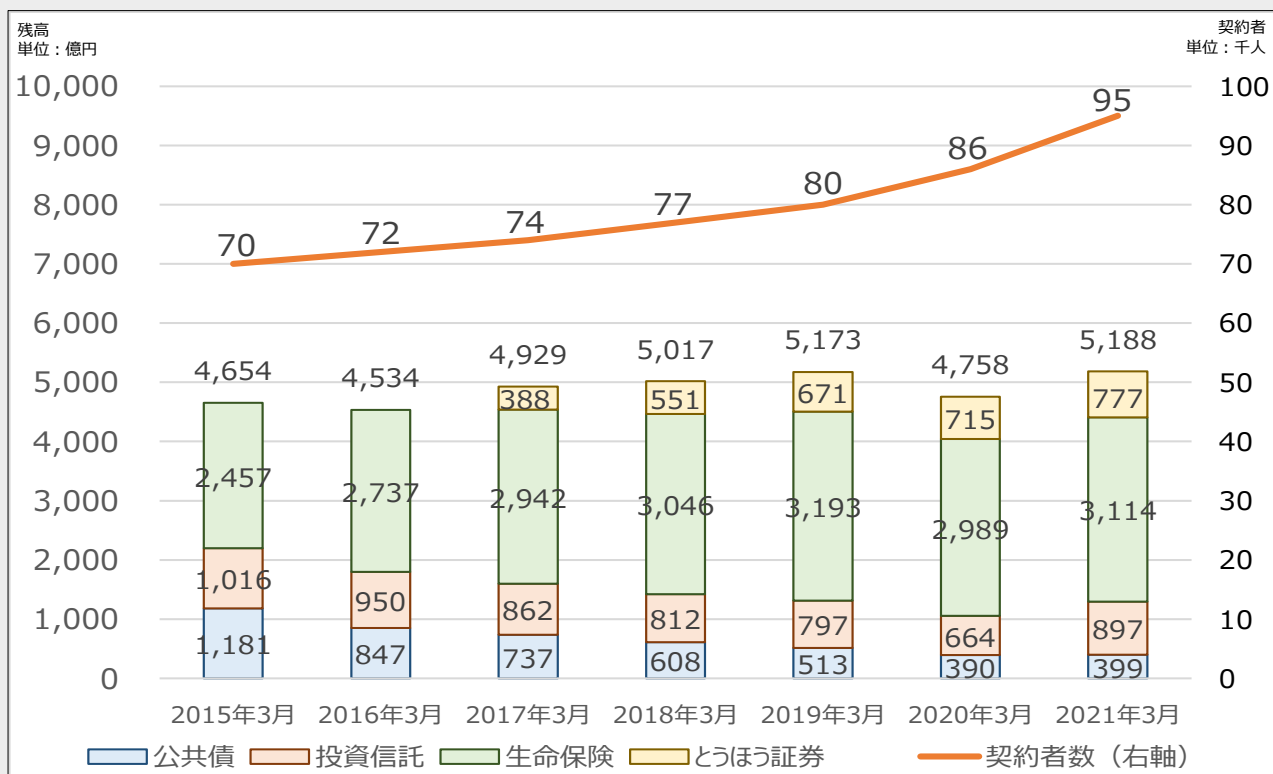
<具体的取組内容>

- (1) お客さま本位の業務運営については、実施状況や定着度を定期的に法令遵守委員会に報告し取組内容や改善策を協議します。また、取組状況・K P I（成果指標）を原則年1回公表します。
- (2) 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を全役職員が携行し、お客さま本位の業務運営の一層の定着を図ります。
- (3) お客さまアンケートを実施するなどし、お客さま本位の業務運営の取組状況をモニタリングします。

<取組状況>

- (1) 上記取組を実施するなど、お客さまの最善の利益を追求した結果、預かり資産の契約者数は前期比9千人増加いたしました。
- (2) また、預かり資産残高は、証券子会社との銀証連携強化やお客さまに適した商品提供等により、5,188億円（前期比+430億円）となりました。
- (3) なお、利益相反取引に関しては、グループ内等で発生する利益相反可能性のある取引等を特定・類型化し、本部によるモニタリング等を通じ、利益相反の適切な管理を実施しております。

預り資産残高、契約者数の推移



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則2【顧客の最善の利益の追及】・原則3【利益相反の適切な管理】に該当

2. お客さまへの情報提供の充実

<基本方針>

- (1) ご提案する商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉で、お客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- (2) 手数料等につきましても、透明性を高め、お客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

<具体的取組内容>

- (1) 情報提供資料は、お客さまにご理解いただけるよう、分かりやすい表現等へ適宜改訂を実施するとともに、タブレットを活用した視覚的な情報提供についての取組みを強化します。
- (2) 特に、外貨建保険の販売においては、「募集補助資料（保険会社が作成。実質的な利回りや重要な判断材料等を記載）」を活用し、お客さまが比較可能な形での提案・説明を行います。
- (3) 手数料は、各種情報提供や事務コスト・人件費等を総合的に勘案した対価であり、商品属性だけでなく、説明に要する負担やその他コストに鑑み、商品提供会社と協議の上決定します。
- (4) また、手数料はお客さまの投資判断において影響を及ぼす重要な情報であり、契約締結前公布書面や目論見書、販売用資料、設計書等を使用したわかりやすい説明を徹底します。
- (5) 特に、特定保険商品については、商品導入の都度、代理店手数料を保険商品概要チラシにて開示します。
- (6) お客さまの金融リテラシー向上に資するため、各種セミナー等を実施し情報提供を行います。

<取組状況>

- (1) 商品説明にあたっては、重要な情報（リスク・リターンや手数料率、各種元本割れリスクの要因等）が記載された分かりやすい資料を使用。タブレットなども活用することにより、より分かりやすい説明を心がけております。なお重要情報シートは、商品説明資料として今年度中に追加の予定です。
- (2) ホームページには、ライブプランシミュレーション機能を搭載するなど、機能の充実を図っております。
- (3) コロナ禍においても、WEBセミナーや職域セミナー、福島大学提供講座の実施等により、地域のお客さまの資産形成・金融リテラシー向上に取り組んでおります。

投資信託提案時資料例



| ファンド名称 | 運用会社 | 元本割れリスク | 手数料率 | 積立額 | 解約手数料 |
|---------------|------|---------|------|-------|-------|
| グローバル成長戦略ファンド | 野村證券 | 2.7% | 1.2% | 100万円 | 100万円 |
| グローバル成長戦略ファンド | 野村證券 | 2.7% | 1.2% | 100万円 | 100万円 |
| グローバル成長戦略ファンド | 野村證券 | 2.7% | 1.2% | 100万円 | 100万円 |
| グローバル成長戦略ファンド | 野村證券 | 2.7% | 1.2% | 100万円 | 100万円 |
| グローバル成長戦略ファンド | 野村證券 | 2.7% | 1.2% | 100万円 | 100万円 |

生命保険提案時資料例

Everybody Plus

解約返戻金の計算方法について

解約返戻金 = 解約時時点の解約返戻金 × (1 - 解約手数料率)

解約手数料率 = 10% (解約時) / 10.5% (解約時)

解約返戻金の計算方法については、お電話にてお問い合わせください。

明治安田生命から毎業代店へお支払いする販売手数料

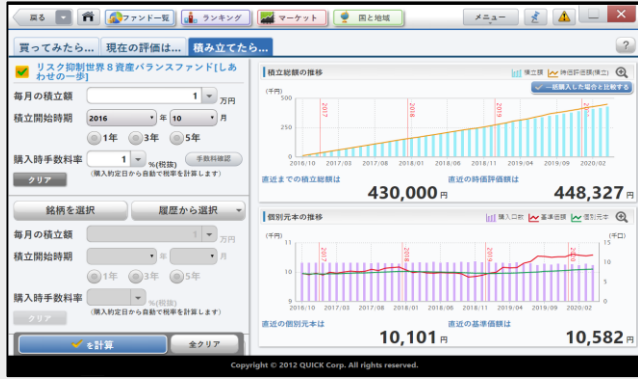
生命保険のお手続きやお問い合わせに関するお電話

0120-453-860

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則4【手数料の明確化】・原則5【重要な情報の分かりやすい提供】に該当

タブレット端末画面例



ホームページコンテンツ

東邦銀行

〈とうほう〉とつくりよう未来予想図

ライフイベントでかかるお金ってどのくらい必要なの？

ライフプランシミュレーションはこちら

東邦銀行 投資信託サイト

インターネット投資信託

お申込手数料が **50%割引**

投資信託をご検討される方へ 投資信託をお持ちの方へ

知ろう 投資信託をはじめのまえに
お金の色分け 投資信託の基礎知識

学ぼう 投資信託をじっくり学びたい方へ
投資信託を学ぶポイント 投資信託のリスクとリターンについて 収益分配金について確認する 特定口座のご案内 運用会社からの最新情報・セミナーなど

はじめよう お店を探す
インターネットバンキングログイン 店舗検索

とうほうでは始めるNISA

一般NISA つみたてNISA ジュニアNISA 職能積立NISA

一般NISA

NISAとは

- NISAとは2014年1月開始の「少額投資非課税制度」のことです。毎年120万円を上限とする新規購入分を対象に、その配当金や売却益等を最高6年間で課税する制度です。
- NISAはイギリスのISA (Individual Savings Account) を参考に導入された制度で、イギリスでは国民の約4割がISAを利用し、広く国民の資産形成・貯蓄の手段として定着しています。

特定口座・一般口座を利用した場合 税率 20.315% (所得15.15%、住民税5%)

NISA口座を利用した場合 税率 0%

金融経済教室



とうほう親子マネースクール

対象：小学生親子 17名参加
お金の大切さや使い方などについて楽しく学んでいただくために開催 (福島で開催)



福島大学への提供講座「地域金融論」

対象：大学生 約180名受講
地域金融機関の機能と役割等に理解を深めていただくために開催 (今年はオンライン授業で開催)

各種セミナー等の開催状況

| 名称 | 開催月 | 参加者等 |
|-------------|-------|------|
| セカンドライフセミナー | 5月 | 中止 |
| 支店独自セミナー | 4月～3月 | 45名 |
| 職域セミナー | 4月～9月 | 142名 |
| WEBセミナー | 11月 | 67名 |
| 新春セミナー | 1月 | 中止 |

新型コロナウイルス感染防止に最大の注意を払い、少人数にて開催したほか、WEBを用いたセミナーを開催。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則4【手数料の明確化】・原則5【重要な情報の分かりやすい提供】に該当

3. お客様の意向に沿った商品・サービスの提供

<基本方針>

- (1) お客様の資産状況や取引の目的等を総合的に勘案し、お客様の資産形成および資産運用の意向に沿った、適切かつふさわしい商品・サービスをタイムリーに提供してまいります。
- (2) 市場動向を踏まえた商品の選定・見直しにより、お客様の多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。
- (3) お客様に安心してお取引を継続していただくため、お預かりしている資産に関する情報提供を定期的かつ継続的に行い、アフターフォローの充実に努めてまいります。

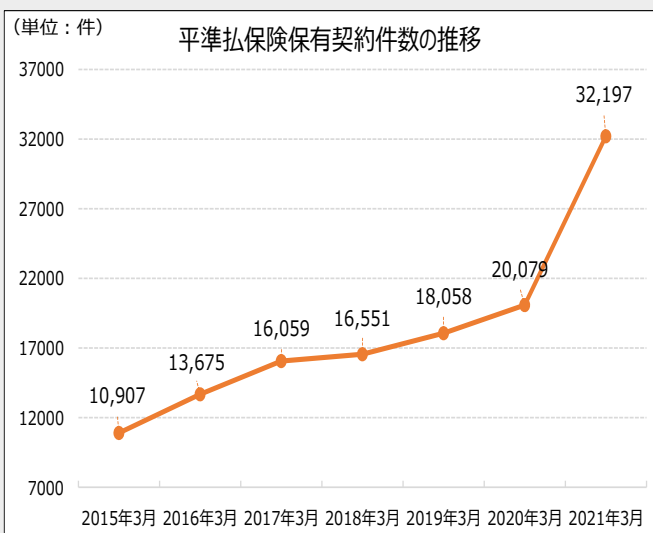
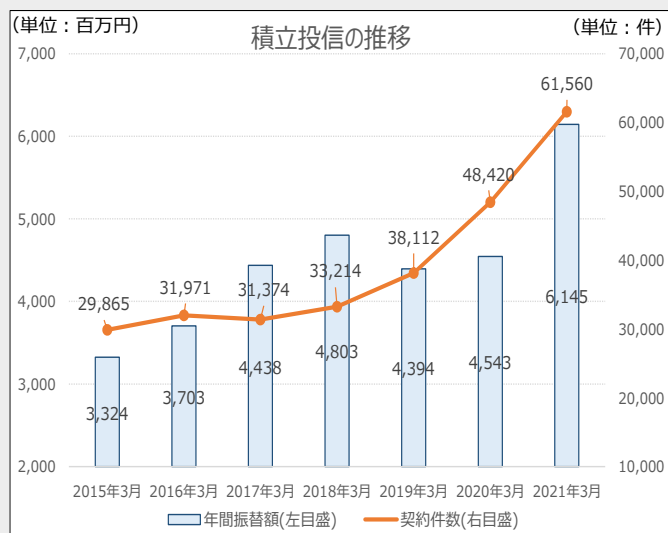
<具体的取組内容>

- (1) 取扱商品は、本部横断の金融商品選定専門委員会において定期的に審議し、お客様のライフプランに合わせた提案を実施できるようラインナップの拡充・見直しを行っています。
- (2) 長期・分散・積立を重視する観点から、積立型金融商品（積立投信・平準払保険）の提案を強化します。
- (3) アフターフォローマニュアルに基づき、適時適切なアフターフォロー・情報提供に努めます。
- (4) お客様に対して適切な商品・サービスの提供が行われていることを確認するため、販売動向や特定取引（高齢者取引、乗換販売、優越的地位の乱用等）についてモニタリングを実施します。

<取組状況>

- (1) 取扱商品は、お客様の幅広いニーズにお応えできるよう、現在のラインナップを補完する観点から選定。金融商品選定専門委員会で審議することにより、多角的視点から商品を選定しています。
- (2) 中長期的な資産形成の観点から「長期・分散・積立投資」のご提案を徹底。「ドル・コスト平均法」を用いた積立での資産形成をご提案することにより、契約件数は増加しています。
- (3) 商品契約後も、マーケット情報や契約状況等について、アフターフォローを徹底し、適切な情報提供を実施しております。
- (4) 特定取引（高齢者取引、乗換販売、優越的地位の乱用等）に対しては、継続的に本部モニタリングを実施し、適切な販売体制構築に努めております。

積立型金融商品契約件数の推移



※ 2021年3月はとうほう保険プラザへの移管分を含みます。

○投資信託

| カテゴリー | 商品数 | (比率) | うちノーロード |
|----------|-----|------|---------|
| 国内債券 | 3 | 3% | 1 |
| 海外債券 | 17 | 16% | 6 |
| 先進国 | 11 | | 4 |
| 新興国 | 6 | | 2 |
| 国内株式 | 15 | 14% | 7 |
| 海外株式 | 25 | 24% | 8 |
| 先進国 | 16 | | 4 |
| 新興国 | 5 | | 3 |
| 先進・新興国、他 | 4 | | 1 |
| REIT | 10 | 10% | 5 |
| バランス型 | 30 | 29% | 12 |
| その他 | 5 | 5% | 2 |
| 合計 | 105 | | 41 |

(インターネット専用投信を含む)

○生命保険（一時払）

| 商品種類 | 商品数 | (比率) |
|------|-----|------|
| 円建 | 8 | 35% |
| 定額年金 | 2 | 9% |
| 変額年金 | 0 | 0% |
| 定額終身 | 6 | 26% |
| 変額終身 | 0 | 0% |
| 外貨建 | 15 | 65% |
| 定額年金 | 3 | 13% |
| 変額年金 | 1 | 4% |
| 定額終身 | 10 | 43% |
| 変額終身 | 1 | 4% |
| 合計 | 23 | |

○生命保険（平準払） 保険プラザ含む

| 商品種類 | 商品数 | (比率) |
|---------|-----|------|
| 終身 | 13 | 20% |
| 定期 | 3 | 5% |
| 医療・がん | 25 | 39% |
| 就業不能時保障 | 1 | 2% |
| 収入保障 | 10 | 16% |
| 学資 | 2 | 3% |
| 年金・養老 | 5 | 8% |
| 介護 | 4 | 6% |
| その他 | 1 | 2% |
| 合計 | 64 | |

市場動向を踏まえた商品選定・見直しにより、引き続きお客さまの多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。

4. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

<基本方針>

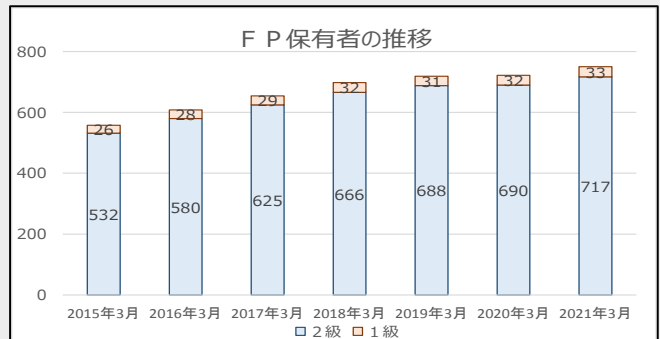
- (1) 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識や金融知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- (2) 従業員の動機づけのため、お客さま本位の取組を適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

<具体的取組内容>

- (1) 販売員のコンサルティング力向上のため、専門資格・行内資格等の取得推奨と行外研修派遣を実施します。
- (2) 金融商品研修では、「お客さま本位の業務運営」に関する講義時間を設け、方針の周知徹底を図ります。
- (3) 営業店の業績評価は、特定の商品販売に偏らず、また、過度に収益項目に傾注した営業活動とならないよう都度見直しを実施します。

<取組状況>

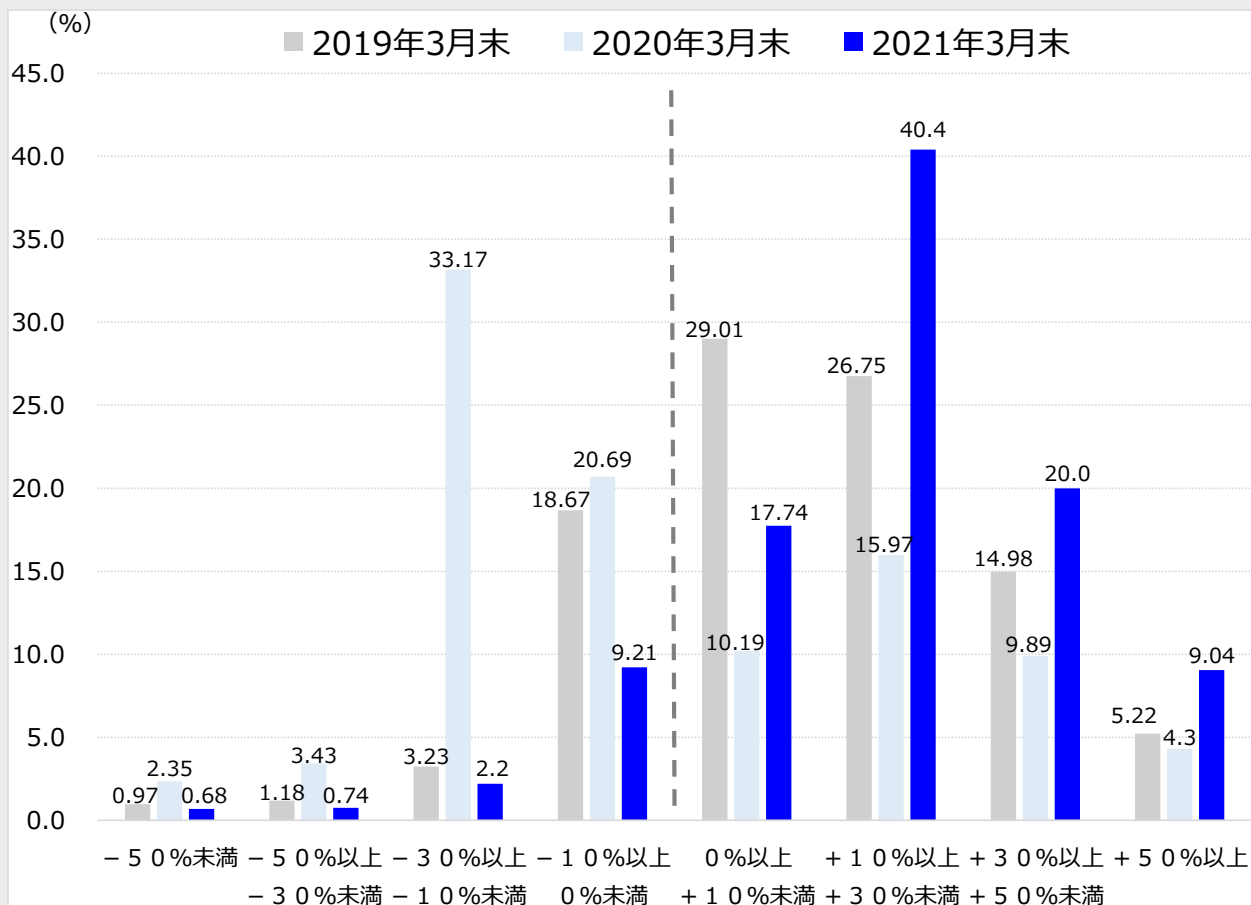
- (1) 各種研修や勉強会、資格取得推奨等を通じて、販売員数やFP資格保有者は増加しています。
- (2) 研修では「お客さま本位の業務運営」に係る項目を設け、周知・徹底を図っています。
- (3) 特定商品に偏らないような業績評価方法に見直ししております。



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に該当

投資信託の運用損益別顧客比率



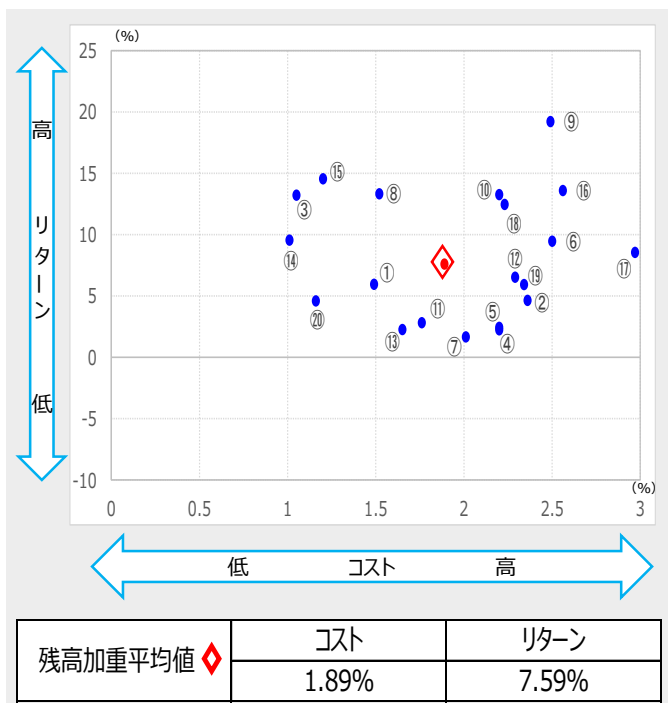
・2021年3月末時点では87.2%のお客さまが運用損益がプラスとなりました。新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた2020年3月末時（40.4%）に比べて46.8ポイント増加しました。

【運用損益の算出方法】

投資信託を保有しているお客さまについて、基準日（各年3月末）時点の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標。この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているか見ることができます。

投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

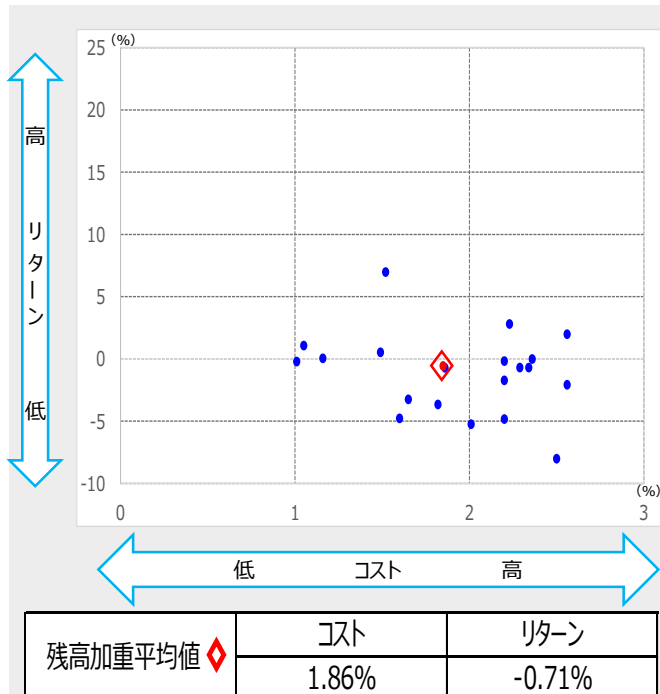
2021年3月末



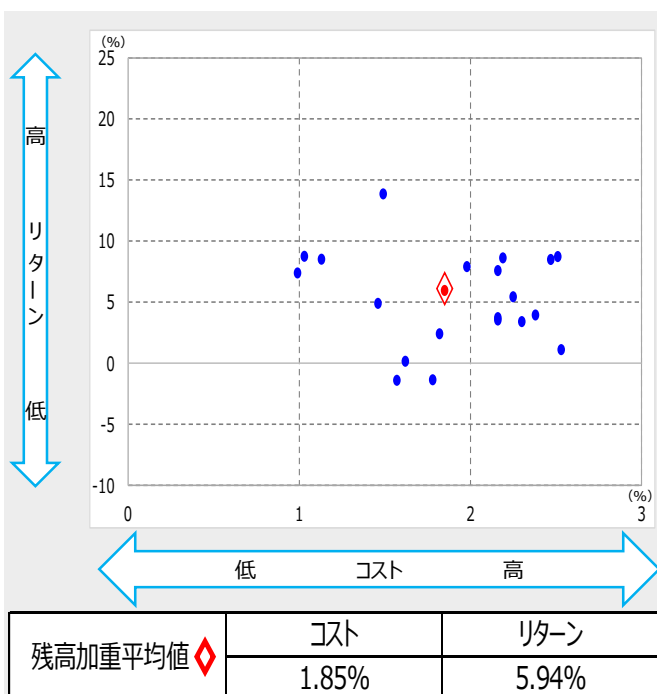
2021年3月末残高上位20銘柄

| | ファンド名 | コスト | リターン |
|---|------------------------------|------|-------|
| ① | 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 1.49 | 5.95 |
| ② | ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型) | 2.36 | 4.63 |
| ③ | MHAM株式インデックスファンド225 | 1.05 | 13.21 |
| ④ | ニッセイ/パトナム・インカムオープン | 2.2 | 2.23 |
| ⑤ | ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型) | 2.2 | 2.43 |
| ⑥ | イーストスプリング・インド株式オープン | 2.5 | 9.45 |
| ⑦ | ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース | 2.01 | 1.66 |
| ⑧ | ひふみプラス | 1.52 | 13.32 |
| ⑨ | グローバル・ロボティクス株式ファンド | 2.49 | 19.22 |
| ⑩ | ピクテ・プレミアム・ブランド・ファンド(3ヵ月決算型) | 2.2 | 13.25 |
| ⑪ | 投資のソムリエ | 1.76 | 2.82 |
| ⑫ | フィデリティ・U.Sハイ・イールド・ファンド | 2.29 | 6.53 |
| ⑬ | オーストラリア インカム オープン | 1.65 | 2.26 |
| ⑭ | インデックスファンドTSP | 1.01 | 9.55 |
| ⑮ | SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド | 1.2 | 14.55 |
| ⑯ | GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース | 2.56 | 13.58 |
| ⑰ | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド | 2.97 | 8.55 |
| ⑱ | フィデリティ・ジャパン・オープン | 2.23 | 12.45 |
| ⑲ | フィデリティ・バランス・ファンド | 2.34 | 5.92 |
| ⑳ | MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型) | 1.16 | 4.6 |

2020年3月末



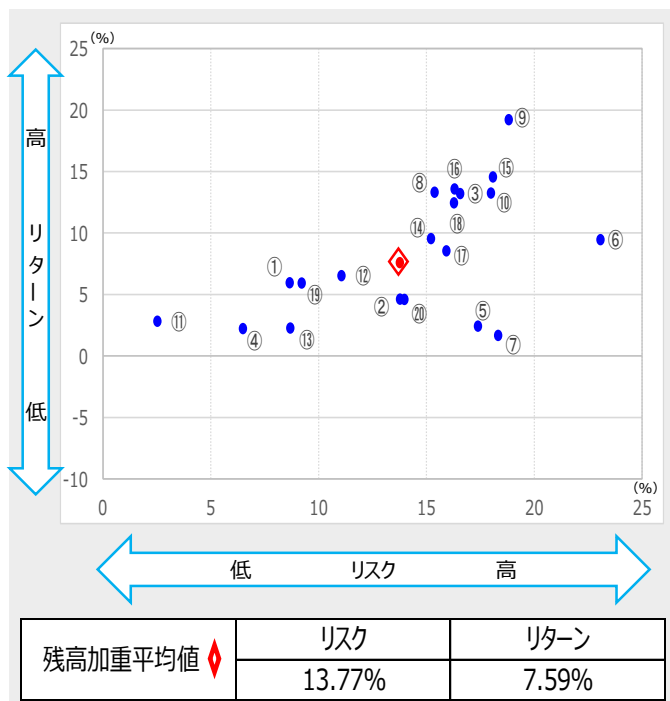
2019年3月末



・基準日時点(2021年3月末)で設定後5年以上の投資信託の預り残高20銘柄について、銘柄毎および残高加重平均のコストとリターンの関係を示したものです。コストは販売手数料の5分の1と信託報酬率の合計値です。

投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

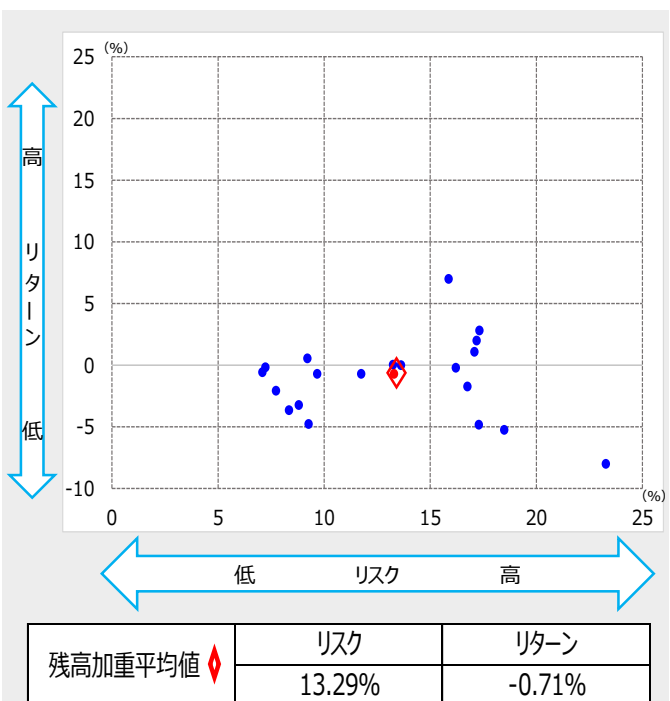
2021年3月末



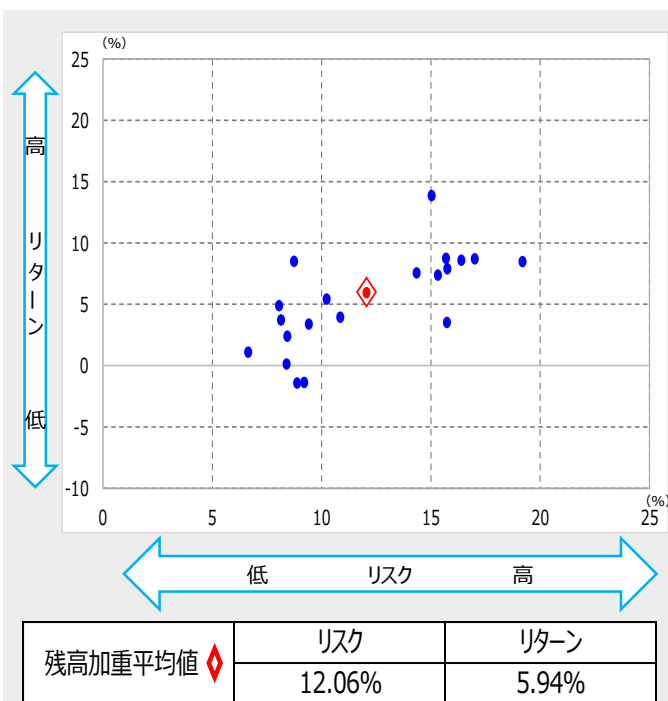
2021年3月末残高上位20銘柄

| ファンド名 | リスク | リターン |
|--------------------------------|-------|-------|
| ① 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型 | 8.66 | 5.95 |
| ② ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型) | 13.78 | 4.63 |
| ③ MHAM株式インデックスファンド225 | 16.57 | 13.21 |
| ④ ニッセイ/バトナム・インカムオープン | 6.49 | 2.23 |
| ⑤ ラサル・グローバルREITファンド(毎月分配型) | 17.39 | 2.43 |
| ⑥ イーストスプリング・インド株式オープン | 23.07 | 9.45 |
| ⑦ ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース | 18.33 | 1.66 |
| ⑧ ひふみプラス | 15.38 | 13.32 |
| ⑨ グローバル・ロボティクス株式ファンド | 18.82 | 19.22 |
| ⑩ ビクテ・プレミアム・ブランド・ファンド(3ヵ月決算型) | 17.99 | 13.25 |
| ⑪ 投資のソムリエ | 2.52 | 2.82 |
| ⑫ ファイティティ・U.S.ハイ・イールド・ファンド | 11.06 | 6.53 |
| ⑬ オーストラリア インカム オープン | 8.69 | 2.26 |
| ⑭ インデックスファンドTSP | 15.21 | 9.55 |
| ⑮ SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド | 18.09 | 14.55 |
| ⑯ GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース | 16.31 | 13.58 |
| ⑰ グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド | 15.93 | 8.55 |
| ⑱ ファイティティ・ジャパン・オープン | 16.28 | 12.45 |
| ⑲ ファイティティ・バランス・ファンド | 9.22 | 5.92 |
| ⑳ MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型) | 13.98 | 4.6 |

2020年3月末



2019年3月末



・基準日時点(2021年3月末)で設定後5年以上の投資信託の預り残高20銘柄について、銘柄毎および残高加重平均のリスクとリターンの関係を示したものです。リスク・リターンは過去5年間のリスク・リターンを年率換算したものです。