

「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIの 2024年度の状況について

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIについて、2024年度の取組み状況や成果指標（KPI）を公表いたします。

<アクションプラン>

項目	アクションプラン（取組み方針）
1. お客さまの最善の利益の追求	<p>当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めます。</p> <p>また、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の施策に取組みます。</p> <p>【取組み事項】</p> <p>①お客さまのニーズにお応えするための多様な商品ラインナップの整備に努めます。</p> <p>②本方針の定着のため、会議や研修等を活用し、役職員の啓蒙に継続的に取り組んでおります。</p> <p>③お客さまへの良質なサービス提供のため、関連資格取得を推奨しております。</p>
2024年度取組み状況	
<p>① 預かり資産を専門に扱う本部職員であるFA（ファイナンシャルアドバイザー）21名を県内7拠点に配置し、高度の専門性と職業倫理のもと、各担当エリアの営業店と協力し、お客さまの最善の利益を追求するために活動しております。</p> <p>② 2024年度においては、現在のラインナップと仙台銀行SBIマネープラザへの仲介により、お客さまのニーズに十分お応えできる体制にあると判断し、商品ラインナップの見直しを実施しておりませんが、お客さま本位の良質なサービスを提供するために、アフターフォローの強化に努めました。</p> <p>③ FA及び営業店向け職員向けの研修を活用し、商品知識、事務関連、コンプライアンス意識の醸成を図るべく、役職員の啓蒙に継続的に取り組んでおります。</p> <p>④ 行内の資格取得奨励に準じ、FPを含めた関連資格取得引き続き推奨しています。</p>	

項目	アクションプラン（取組み方針）
2. 利益相反の適切な管理	<p>当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、これに基づき適切な管理に努めます。また、利益相反の可能性を判断するに当たっては、例えば当行運用部門が、資産の運用先に当行法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶなどといった場合の影響についても考慮いたします。</p>

2024 年度取組み状況	
①	利益相反については、利益相反管理方針に基づき、「利益相反取引管理票」「新商品等に関するチェックシート」等を用いて、管理部署であるリスク統括部において適切に管理しております。

	アクションプラン（取組み方針）
3. 手数料等の明確化	お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めます。

2024 年度取組み状況	
①	<p>お客さまにご負担いただく手数料やその他費用等について、以下の資料等への記載に基づき、お客さまにわかりやすく説明し、透明性の確保に努めております。</p> <p>投資信託…投資信託ラインナップ、交付目論見書、募集・購入に係る確認書、重要情報シート等</p> <p>生命保険…パンフレット、契約締結前交付書面、重要情報シート等</p>

項目	アクションプラン（取組み方針）
4. 重要な情報の分かりやすい提供	<p>当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案にあたって重要な情報をお客さまに十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明するとともに、以下の施策を通じて適切かつ十分な情報提供に努めます。</p> <p>【取組み事項】</p> <p>① 金融商品等の提案にあたっては、基本的な商品の仕組み、リスク及びリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。</p> <p>② お客さまの金融商品の知識、投資経験、財産の状況及びお取引の目的等の情報を適切に把握し、お客さまのニーズ・ご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。</p> <p>③ お客さまの金融知識や投資経験等を踏まえ、明確でわかりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。</p> <p>④ お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特に注意していただけるよう丁寧な説明に努めます。</p>

2024 年度取組み状況	
①	金融商品等の提案にあたっては、ヒアリングシートを使ってお客さまのニーズを把握しております。その上で、投資信託の場合は目論見書や月報等を使用して、また生命保険商品の場合はパンフレットや契約締結前交付書面等を使用して、お客さまに情報提供を行っております。
②	商品提案前に「金融商品に関するヒアリングシート」に基づいて、お客さまのニーズやご意向をヒアリングし、お客さまの年齢や収入、投資経験、財産の状況等を把握し、適合性を確認した上で、ご意向に応じた金融商品の情報提供に努めております。

③ お客さまへ資産形成の必要性や、各金融商品の特徴についての分かりやすい情報提供のツールとして「ライフプランガイド」及び「商品横断シート」を作成し活用しております。

項目	アクションプラン（取組み方針）
<p>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</p>	<p>当行は、お客さまの財産の状況、金融商品取引の経験、知識及びお取引の目的・ご意向等の情報を適切に把握し、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品等の提供に努めます。</p> <p>【取組み事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① お客さまのご意向・ニーズを適切に把握したうえでお客さまのライフプランを踏まえた資産形成について検討し、これに基づいた金融商品等の提案に努めます。 ② 金融商品等の提案を行う際には、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容と比較することで、お客さまにとって最適な運用方法をご判断いただけるような説明に努めます。 ③ 金融商品等をご購入いただいた後も運用状況や市場動向などの情報をお客さまに提供し、適切なアフターフォローの実施に努めます。 ④ お客さまにとって投資対象としてふさわしい金融商品等であるかについて、当該商品におけるリスク・リターンや手数料等の基本的な仕組み、特性について事前に適切性を確認したうえで提案を行います。 ⑤ お客さまへ最適なご提案をするために必要な知識・スキル習得のため、職員向けに充実した教育・研修を実施します。
<p>2024 年度取組み状況</p>	
<ol style="list-style-type: none"> ① 商品提案前に「金融商品に関するヒアリングシート」を通じて得たお客さまの適合性を確認した上で、「金融商品勧誘・販売基準」に則り、年齢、運用可能期間、リスク許容度、投資経験等に応じた商品を提案しております。 ② 商品横断シートを活用し、取扱商品の比較を行うことで、お客さまのニーズに合致した提案をしております。銀行窓販以外の証券分野でのニーズがある場合は SBI マネープラザ（共同店舗）を紹介することにより、最適な運用方法をご判断いただけるよう努めております。 ③ 金融商品等を保有するお客さまに対し、アフターフォローを徹底しており、運用状況や市場動向等の情報提供を行っております。また市場動向の急変時にも随時アフターフォローを実施しております。 ④ 外部機関主催の研修への参加や、WEB 研修の実施により、職員の知識・スキルの向上を図っております。 ⑤ お客さまの金融リテラシー向上のため、資産運用や NISA に関するセミナーを定期的で開催しました。（2024 年度セミナー実施回数 8 回、参加者 230 名） 	

項目	アクションプラン（取組み方針）
6. 職員に対する適切な動機づけの枠組み等	当行は、本方針への取組みを促進するような業績評価体系や職員への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の整備に努めます。
2024 年度取組み状況	
<p>① 2024 年度の営業店業績評価においては、個別の収益獲得にとらわれずにお客さまのニーズに応じた商品提案を実施できる体制としております。</p> <p>② 職員の人事考課において、本原則に沿ったお客さま対応を行ったことに対して加点する仕組み（最適提案）としており、お客さまのニーズに沿った提案を実施する動機づけの枠組みを整備しております。</p>	

※当行では、以下の金融商品等については販売・推奨を行っておりません。

- 複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品
- 複雑またはリスクの高い商品
- 当行が組成に携わる金融商品

以 上

<KPI>

視点	KPI																				
1. 人材育成	研修の実施（2024年度）																				
	<p>FA 及び営業店職員向けの研修を 22 回実施しました。 そのうち、お客さま本位の業務運営、コンプライアンスに関する研修を 11 回（参加者 350 名）、保険商品、投資信託商品に関する研修を 19 回（参加者 410 名）実施しました。</p> <p><実施研修内訳></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>研修内容</th> <th>開催回数</th> <th>参加者合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新任 FA 研修</td> <td>3 回</td> <td>15 名</td> </tr> <tr> <td>FA 全体研修会</td> <td>10 回</td> <td>174 名</td> </tr> <tr> <td>預かり資産担当者研修</td> <td>9 回</td> <td>373 名</td> </tr> <tr> <td>内部管理責任者研修</td> <td>1 回</td> <td>49 名</td> </tr> <tr> <td>営業責任者研修</td> <td>1 回</td> <td>48 名</td> </tr> <tr> <td>オンライン研修</td> <td>随時</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	研修内容	開催回数	参加者合計	新任 FA 研修	3 回	15 名	FA 全体研修会	10 回	174 名	預かり資産担当者研修	9 回	373 名	内部管理責任者研修	1 回	49 名	営業責任者研修	1 回	48 名	オンライン研修	随時
研修内容	開催回数	参加者合計																			
新任 FA 研修	3 回	15 名																			
FA 全体研修会	10 回	174 名																			
預かり資産担当者研修	9 回	373 名																			
内部管理責任者研修	1 回	49 名																			
営業責任者研修	1 回	48 名																			
オンライン研修	随時	—																			
2. お取引状況	資産形成の支援実績（2024年度）																				
	○預かり資産残高 （単位：百万円）																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023年3月末</th> <th>2024年3月末</th> <th>2025年3月末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高</td> <td>87,673</td> <td>89,694</td> <td>92,575</td> </tr> <tr> <td>うち投資信託</td> <td>13,090</td> <td>13,830</td> <td>13,091</td> </tr> <tr> <td>うち生命保険</td> <td>71,678</td> <td>72,560</td> <td>75,640</td> </tr> </tbody> </table>		2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末	預かり資産残高	87,673	89,694	92,575	うち投資信託	13,090	13,830	13,091	うち生命保険	71,678	72,560	75,640				
		2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末																	
	預かり資産残高	87,673	89,694	92,575																	
	うち投資信託	13,090	13,830	13,091																	
	うち生命保険	71,678	72,560	75,640																	
	※過年度の記載に一部誤りがありましたので、正しい計数に改めております。なお、訂正前は、2023年3月末の預かり資産残高を 87,669 百万円、うち投資信託を 13,087 百万円、2024年3月末の預かり資産残高を 89,668 百万円、うち投資信託を 13,804 百万円としておりました。																				
	○投資信託 （単位：件）																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> <th>2024年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>累計契約数</td> <td>22,356</td> <td>25,648</td> <td>28,735</td> </tr> </tbody> </table>		2022年度	2023年度	2024年度	累計契約数	22,356	25,648	28,735												
	2022年度	2023年度	2024年度																		
累計契約数	22,356	25,648	28,735																		
ONISA （単位：件）																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> <th>2024年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>累計契約数</td> <td>9,416</td> <td>10,117</td> <td>10,743</td> </tr> </tbody> </table>		2022年度	2023年度	2024年度	累計契約数	9,416	10,117	10,743													
	2022年度	2023年度	2024年度																		
累計契約数	9,416	10,117	10,743																		
○積立投資信託 （単位：件）																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> <th>2024年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>期中契約数</td> <td>2,494</td> <td>2,483</td> <td>2,290</td> </tr> </tbody> </table>		2022年度	2023年度	2024年度	期中契約数	2,494	2,483	2,290													
	2022年度	2023年度	2024年度																		
期中契約数	2,494	2,483	2,290																		
※2023年度まで、累計契約数として期中契約数を記載しておりましたが、2024年度より期中契約数に改めております。																					
○生命保険 （単位：件）																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022年度</th> <th>2023年度</th> <th>2024年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>期中契約数</td> <td>2,670</td> <td>2,798</td> <td>2,856</td> </tr> </tbody> </table>		2022年度	2023年度	2024年度	期中契約数	2,670	2,798	2,856													
	2022年度	2023年度	2024年度																		
期中契約数	2,670	2,798	2,856																		

「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

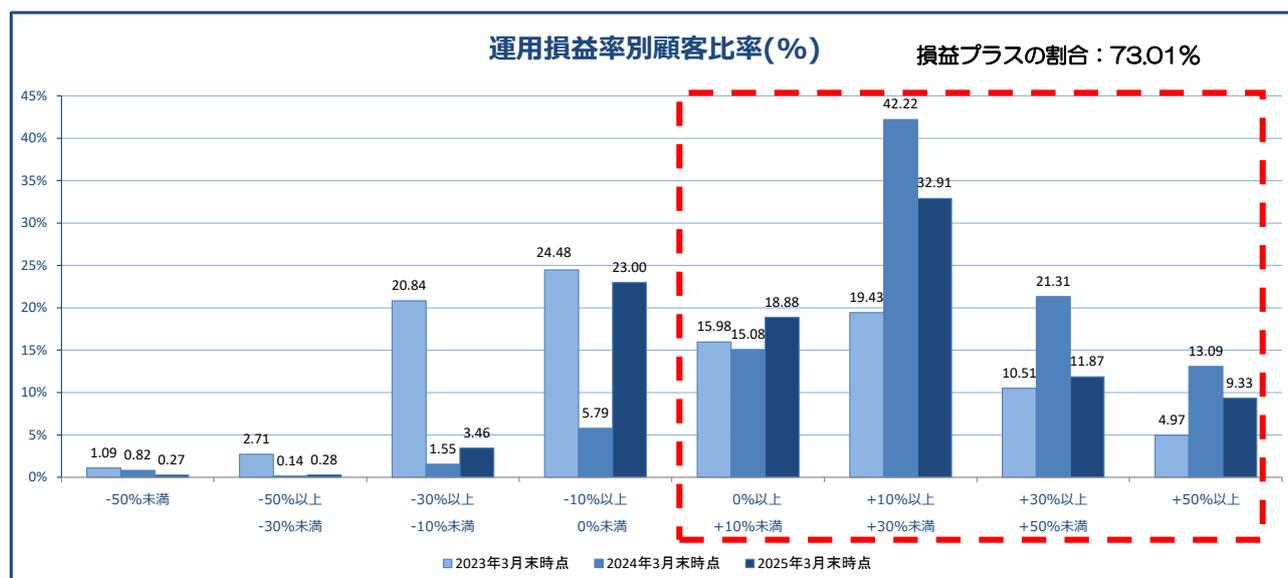
2018年6月に金融庁より公表された、「お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）を2019年3月末基準より公表しております。

当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

- 当行で投資信託を保有するすべてのお客さまについて、基準日時点の累積の運用損益を算出し、運用損益率別の比率を示した指標です。
- 2025年3月末時点でプラスリターン（運用損益がプラスとなっている）のお客さまの割合は全体の73.01%と、2024年3月末比で18.69ポイント下落しました。



※運用損益率は（評価金額＋累計受取分配金＋累計売付金額－累計買付金額）÷評価金額で算出しております。
基準日時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

- 当行で取扱う投資信託の残高上位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、リスクとリターンの関係を示した指標です。
- 当行を通じて保有いただいている投資信託の残高上位20銘柄について、2025年3月末におけるコストに対するリターンは、20銘柄中19銘柄においてリターンがコストを上回っています（前年比±0銘柄）。

投資信託預かり残高上位20銘柄の一覧

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外資建て投信は除きます。

2025年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	グレイ・US-REIT・オープン(毎月決算型)為替ヘッジなし 分配金受取コース	2.22	16.77	17.80
2	次世代米国代表株ファンド 分配金受取コース	2.26	16.93	21.92
3	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド 受取コース	2.57	23.64	18.41
4	トヨタグループ株式ファンド 分配金再投資コース	1.09	23.26	16.89
5	インデックスファンド225 分配金再投資コース	1.01	15.62	15.00
6	Oneピュア・インド株式ファンド 分配金受取コース	2.81	16.64	24.49
7	東京海上・世界モノポリー戦略ファンド毎月決算型(受取型)	0.66	11.92	12.96
8	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド(資産ヘッジなし)	2.24	17.45	16.17
9	ニッセイAI関連株式ファンド(為替ヘッジなし)分配金受取コース	2.56	24.86	21.49
10	ニッセイアメリカ高配当株ファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.94	14.25	23.45
11	アジア・セクター好配当成長株オープン(毎月分配型)分配金受取コース	1.82	14.10	12.65
12	メディカル・サイエンス・ファンド(受取型)	0.66	14.71	15.24
13	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド(受取型)	2.59	27.37	20.78
14	東京海上・円資産パナソニックファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.25	2.77	-1.02
15	FANG+インデックスオープン(受取型)	0.44	28.72	39.03
16	日本好配当リバランスオープン(受取型)	0.66	12.93	21.14
17	ニッセイJPX日経400アクティブファンド 分配金受取コース	2.24	14.86	16.72
18	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)分配金受取コース	1.71	6.37	2.49
19	HSBCインドオープン 分配金再投資コース	2.86	17.87	26.70
20	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド(受取型)	1.20	15.28	21.95

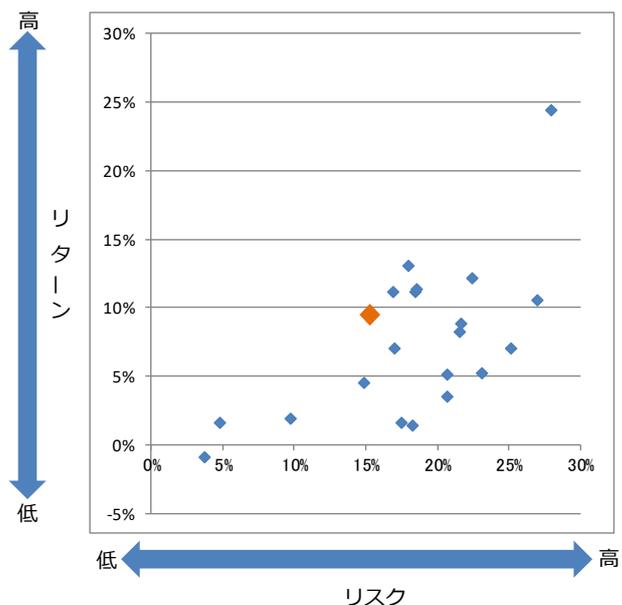
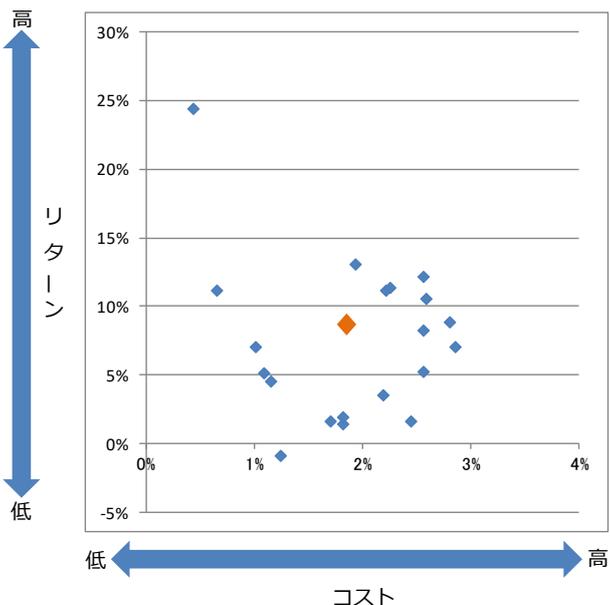
※コスト…販売手数料率（取扱い時の最低販売金額での料率）

×1/5+信託報酬率（実質的な信託報酬率の上限）

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年間のトータルリターン（年率換算）

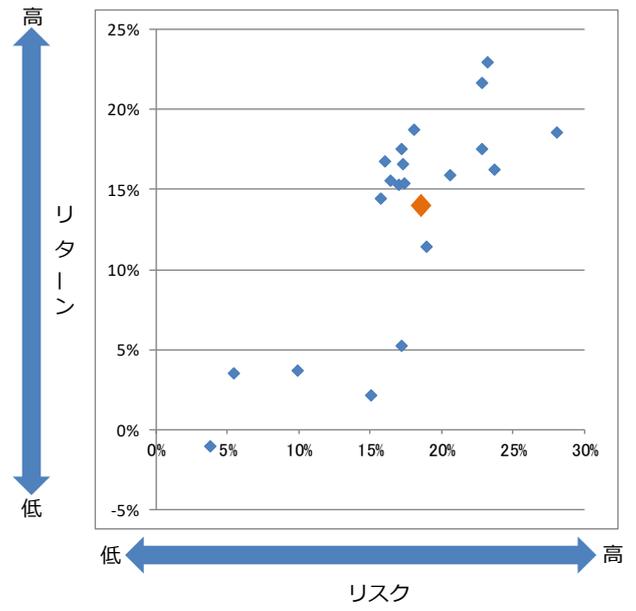
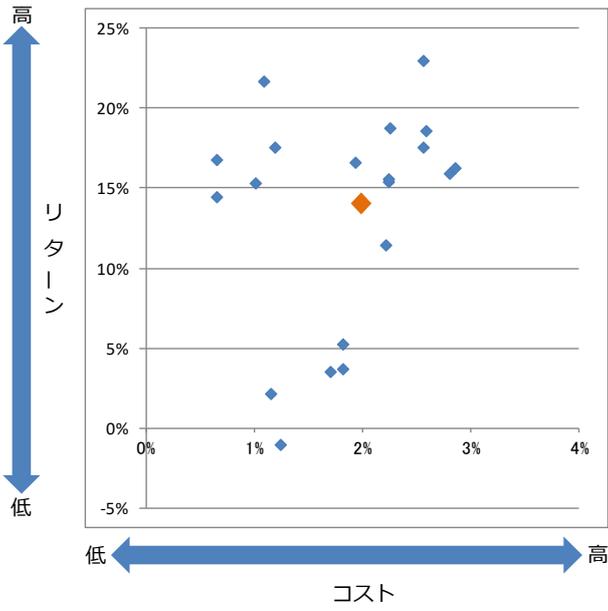
【2023年3月】



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.92	8.09

◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	18.28	8.09

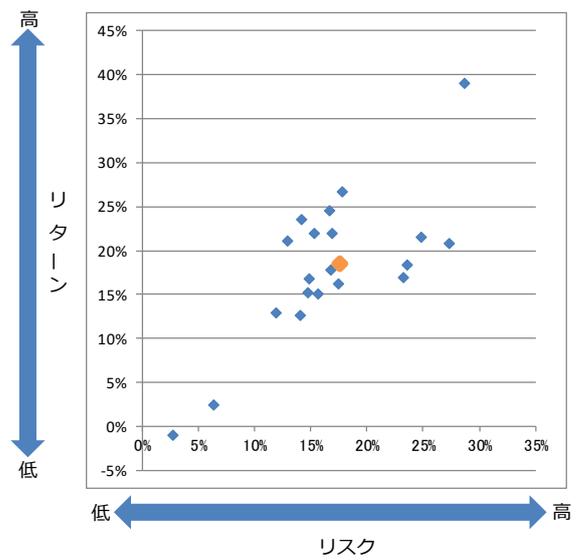
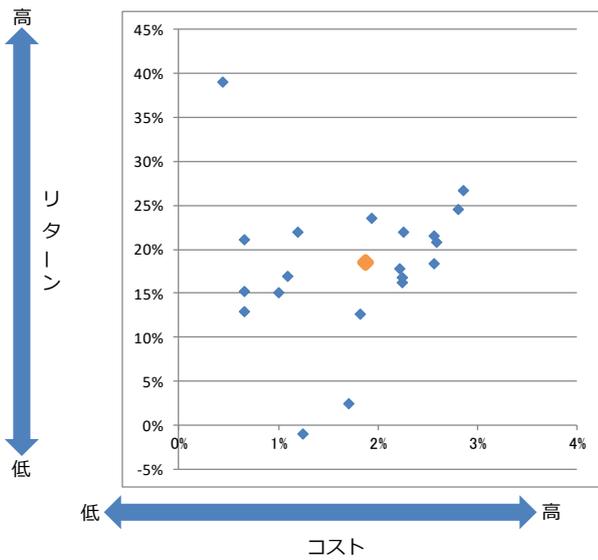
【2024年3月】



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.95	14.43

◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	18.65	14.43

【2025年3月】



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.87	18.48

◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	17.57	18.48

以上

「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI」について

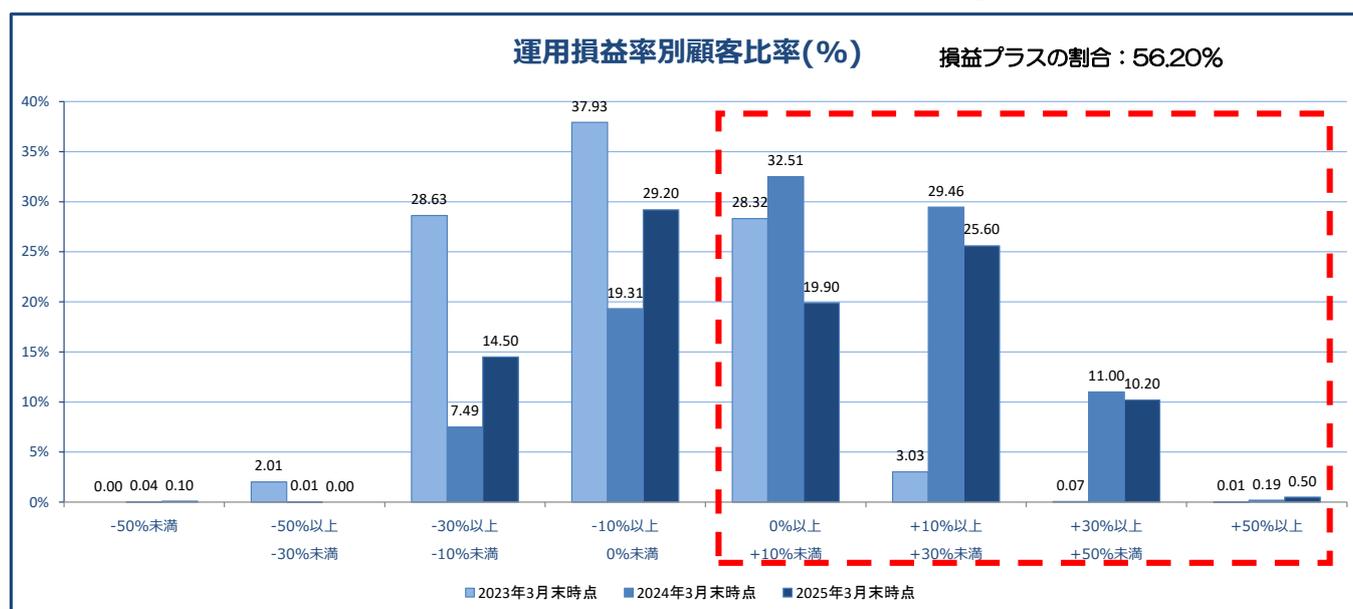
仙台銀行はこれまで、株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく取組み状況及び、2018年6月に金融庁より公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」について公表しているほか、2022年1月に金融庁より公表された「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 KPI」を公表しております。

当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

- 当行で外貨建保険を保有するすべてのお客さまの、購入時以降のリターンを算出し、リターン別の比率を示した指標です。
- 2025年3月末時点で外貨建保険を保有しているお客さまの運用損益率別比率では、56.20%のお客さまがプラス評価と、2024年3月末比で16.94ポイント下落しました。
- 比較参考として投資信託の運用損益率別顧客比率を記載しておりますが、外貨建保険における保障機能がリターンに反映されていないため、リターンのみをもって単純に比較するには注意が必要です。



2. 外貨建保険各銘柄のコスト・リターン

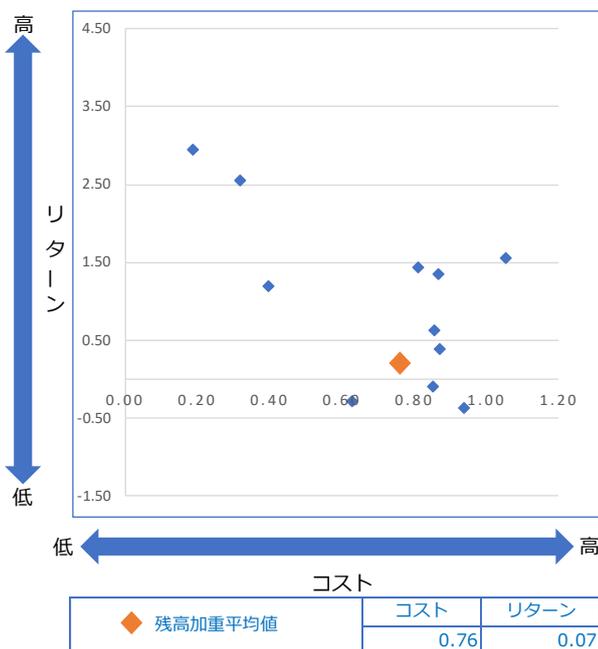
- 当行で取り扱う外貨建保険の各銘柄について、銘柄ごと及び加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。
- 当行を通じて保有いただいている外貨建保険の各銘柄について、2025年3月末におけるコストに対するリターンは、20銘柄中14銘柄においてリターンがコストを上回っています。（前年比▲3銘柄）

外貨建保険銘柄の一覧

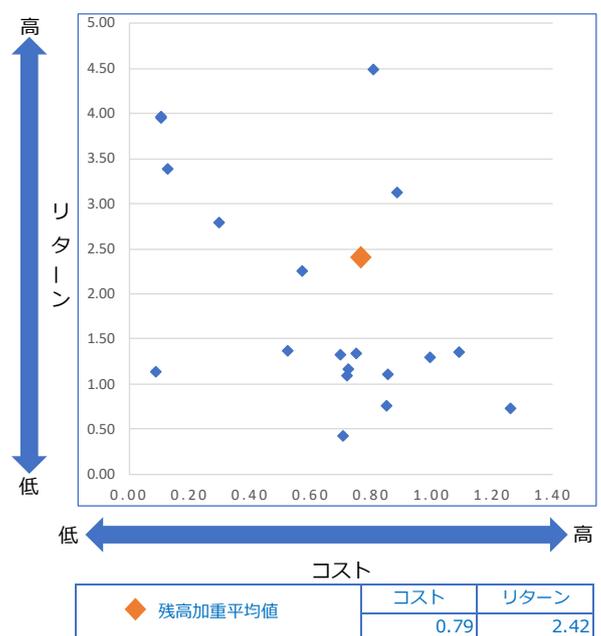
2025年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.80	2.99
2	生涯プレミアムワールド5	0.89	4.00
3	ロングドリームGOLD3	0.94	5.09
4	サニーガーデン	0.51	1.86
5	しあわせ、ずっと	0.65	1.01
6	ロングドリームGOLD2	0.86	5.42
7	やさしさ、つなぐ	0.63	0.57
8	ロングドリームプラス	0.37	-0.36
9	三大陸	0.36	1.30
10	ロングドリーム	0.34	-0.12
11	おおきな、まごころ	0.72	1.49
12	外貨エププラス米	0.71	6.30
13	ロングドリームGOLD	0.67	1.00
14	あしたの、よろこび	1.04	0.99
15	生涯プレミアムワールド4	0.79	0.33
16	ビーウィズユープラス	1.11	-0.90
17	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.59	0.86
18	ふるはーとJロードグローバル	0.84	2.69
19	しあわせ、ずっとNZ	0.77	1.03
20	ファイブテンW	0.59	1.16

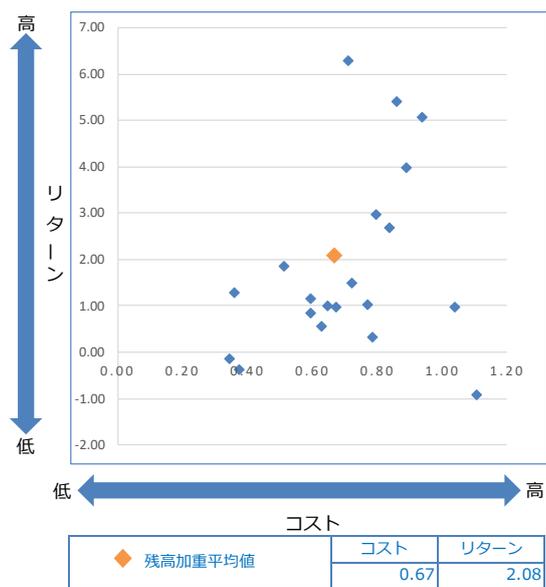
【2023年3月末】



【2024年3月末】



【2025年3月末】



以上