

2022 年 6 月 28 日

各 位

仙台市青葉区一番町二丁目 1 番 1 号
株式会社 仙 台 銀 行

「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・K P I の 2021 年度実施状況について

株式会社仙台銀行（本店 仙台市 頭取 鈴木 隆）は、じもとグループ共通宣言「お客さま本位の業務運営宣言」に基づき、2017 年 7 月に制定いたしました「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプラン及び K P I について、2021 年度の実施状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

また、当行取扱いの投資信託・外貨建保険におけるコスト・リスク・リターン等をお客さまに比較いただけるよう「投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I」及び「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 K P I」も併せて公表いたします。

当行は、今後も業務運営の改善に継続的に取り組むとともに、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、更なるお客さま本位の商品・サービスの提供に努めてまいります。

以 上

本件に関する問合せ先
経営企画部経営企画課 鈴木
Tel 022-225-8258

「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 2021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、2021年度の対応状況や成果指標（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
1. お客さまの最善の利益の追求	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。 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、以下の施策に取り組めます。 【取り組み事項】 • 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。 • 本方針の定着のため、支店長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。 • 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。

2021年度対応状況

- 窓販商品に関する専門性の高度化を図るため、販売担当者（FA）を県内7拠点に配置し、専門の担当者として育成する体制を整備しております。
- お客さまのニーズにお応えするため、FAがお客さまより伺ったニーズを踏まえ、以下の通り商品ラインナップの拡充を図りました。
 - ①投資信託8商品、生命保険1商品の追加
 - ②つみたてNISAの導入（2022年4月より）
 - ③SBIマネープラザへのトスアップ
- 全営業店長向けに営業責任者研修を実施し、本方針の定着に努めました。また、内部管理責任者研修を通じ、コンプライアンス意識の向上に努めております。

項目	アクションプラン
2. 利益相反の適切な管理	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。

2021年度対応状況

- 取引企業及び新商品導入等にあたっては、利益相反管理方針に則り、「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。

項目	アクションプラン
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。
2021年度対応状況	
• お客さまにご負担いただく手数料等について、以下のような資料等への記載により透明性を高めているとともに、ご提案時には適切にご説明しております。 ①投資信託…商品ラインナップ、目論見書、募集・購入に係る確認書等 ②生命保険…契約締結前交付書面等 • 上記に加え、必要に応じて商品ごとに「重要情報シート」を用いて商品内容や費用等について適切にご説明しております。	

項目	アクションプラン
4. 重要な情報の分かりやすい提供	当行は、金融商品・サービス（以下、「金融商品等」といいます。）のご提案に当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、分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。 【取組み事項】 • 金融商品等の提案に当たっては、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。 • 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。 • お客さまの金融知識や投資経験等を踏まえ、明確で分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。 • 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。
2021年度対応状況	
• 金融商品等のご提案にあたっては、金融市場における情報提供を行うとともに、事前のヒアリングを通じてお客さまのニーズに合致するかを確認した上で、ご意向に沿った商品提案ができるよう取り組んでおります。 • 商品提案前に「金融商品に関するヒアリングシート」によるヒアリングを実施し、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、ご意向に沿った金融商品の情報提供に努めております。 • 保険及び投資信託については、各社制定の資料や目論見書等を用いて具体的に説明しております。	

項目	アクションプラン
5. お客さまにふさわしいサービスの提供	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。 【取組み事項】 • 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。 • 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。 • 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するなど、適切なアフターフォローの実施に努めます。 • 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、特性について十分に事前審査を行ったうえで提案を行います。 • 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。
2021年度対応状況	
• 当行では、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、お客さまの年齢や運用期間、リスク許容度、投資経験等に応じた商品の提案に努めております。 • 事前のヒアリングを通じて確認したお客さまのニーズを基に金融商品等を選定いただくことで、特定の商品分野への偏りが無いよう留意し、ライフプランに応じた提案ができるよう努めております。 • 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類似・代替商品等と比較していただき、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。 • 金融商品等を保有するお客さまに対し、生命保険・投資信託ともに年1回のアフターフォローを実施しており、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。 • 新たな金融商品等の導入時には、「新商品等開発細則」の定めに則り、当該商品のリスク・リターン、手数料等の基本的な仕組みや特性等について十分に事前審査を実施しております。 • 当行では、主たる営業担当者（FA）の経験値に応じたキャリアごとの研修を実施し、知識・スキルの習得に努めております。また、営業店の担当者（FA 窓口）、融資営業担当者、内部管理責任者、営業責任者等営業店担当者向けの研修も実施しているほか、新商品導入時には関連する職員向けに新商品研修を実施しております。	

項目	アクションプラン
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に設計された報酬・業績評価体系、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。
2021年度対応状況	
・収益目標について、商品ごとの個別目標の設定は行わず、全体目標の達成を優先する評価体系とすることで、個別の収益獲得にとらわれず、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。 ・また、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。 ・金融商品の乗換販売等について、適切な販売を行うようモニタリングを実施することで、ガバナンス体制の整備に努めております。	

※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（2021 年度）																											
	○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 ・実施回数：10 回 ・参加者数：277 名																											
	○保険商品、投資信託商品に関する研修 ・実施回数：8 回 ・参加者数：294 名																											
	＜実施研修内訳＞																											
	<table><tr><th>研修内容</th><th>開催回数</th><th>参加者合計</th></tr><tr><td>新任 FA 研修</td><td>6 回</td><td>40 名</td></tr><tr><td>中堅 FA 研修</td><td>4 回</td><td>139 名</td></tr><tr><td>全体 FA 研修</td><td>1 回</td><td>38 名</td></tr><tr><td>融資営業担当者向け研修</td><td>2 回</td><td>119 名</td></tr><tr><td>内部管理責任者研修</td><td>1 回</td><td>51 名</td></tr><tr><td>営業責任者研修</td><td>1 回</td><td>51 名</td></tr><tr><td>新商品導入時研修</td><td>随時</td><td>－</td></tr><tr><td>オンラインセミナー</td><td>随時</td><td>－</td></tr></table>	研修内容	開催回数	参加者合計	新任 FA 研修	6 回	40 名	中堅 FA 研修	4 回	139 名	全体 FA 研修	1 回	38 名	融資営業担当者向け研修	2 回	119 名	内部管理責任者研修	1 回	51 名	営業責任者研修	1 回	51 名	新商品導入時研修	随時	－	オンラインセミナー	随時	－
	研修内容	開催回数	参加者合計																									
	新任 FA 研修	6 回	40 名																									
	中堅 FA 研修	4 回	139 名																									
	全体 FA 研修	1 回	38 名																									
	融資営業担当者向け研修	2 回	119 名																									
内部管理責任者研修	1 回	51 名																										
営業責任者研修	1 回	51 名																										
新商品導入時研修	随時	－																										
オンラインセミナー	随時	－																										
2. お取引状況	資産形成の支援実績（2021 年度）																											
	○預かり資産残高（単位：百万円）																											
	<table><tr><th></th><th>2020 年 3 月末</th><th>2021 年 3 月末</th><th>2022 年 3 月末</th></tr><tr><td>預り資産残高</td><td>104,190</td><td>93,391</td><td>93,532</td></tr><tr><td>うち投資信託</td><td>8,584</td><td>10,283</td><td>13,928</td></tr><tr><td>うち生命保険</td><td>89,786</td><td>77,771</td><td>74,900</td></tr></table>		2020 年 3 月末	2021 年 3 月末	2022 年 3 月末	預り資産残高	104,190	93,391	93,532	うち投資信託	8,584	10,283	13,928	うち生命保険	89,786	77,771	74,900											
		2020 年 3 月末	2021 年 3 月末	2022 年 3 月末																								
	預り資産残高	104,190	93,391	93,532																								
	うち投資信託	8,584	10,283	13,928																								
	うち生命保険	89,786	77,771	74,900																								
	○投資信託（単位：件）																											
	<table><tr><th></th><th>2019 年度</th><th>2020 年度</th><th>2021 年度</th></tr><tr><td>累計契約数</td><td>15,739</td><td>16,018</td><td>19,208</td></tr></table>		2019 年度	2020 年度	2021 年度	累計契約数	15,739	16,018	19,208																			
		2019 年度	2020 年度	2021 年度																								
累計契約数	15,739	16,018	19,208																									
○ONISA（単位：件）																												
<table><tr><th></th><th>2019 年度</th><th>2020 年度</th><th>2021 年度</th></tr><tr><td>累計契約数</td><td>8,093</td><td>8,562</td><td>10,742</td></tr></table>		2019 年度	2020 年度	2021 年度	累計契約数	8,093	8,562	10,742																				
	2019 年度	2020 年度	2021 年度																									
累計契約数	8,093	8,562	10,742																									
○積立投資信託（単位：件）																												
<table><tr><th></th><th>2019 年度</th><th>2020 年度</th><th>2021 年度</th></tr><tr><td>累計契約数</td><td>2,437</td><td>2,461</td><td>2,452</td></tr></table>		2019 年度	2020 年度	2021 年度	累計契約数	2,437	2,461	2,452																				
	2019 年度	2020 年度	2021 年度																									
累計契約数	2,437	2,461	2,452																									
○生命保険（単位：件）																												
<table><tr><th></th><th>2019 年度</th><th>2020 年度</th><th>2021 年度</th></tr><tr><td>期中契約数</td><td>1,831</td><td>1,880</td><td>1,373</td></tr></table>		2019 年度	2020 年度	2021 年度	期中契約数	1,831	1,880	1,373																				
	2019 年度	2020 年度	2021 年度																									
期中契約数	1,831	1,880	1,373																									

以 上

「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

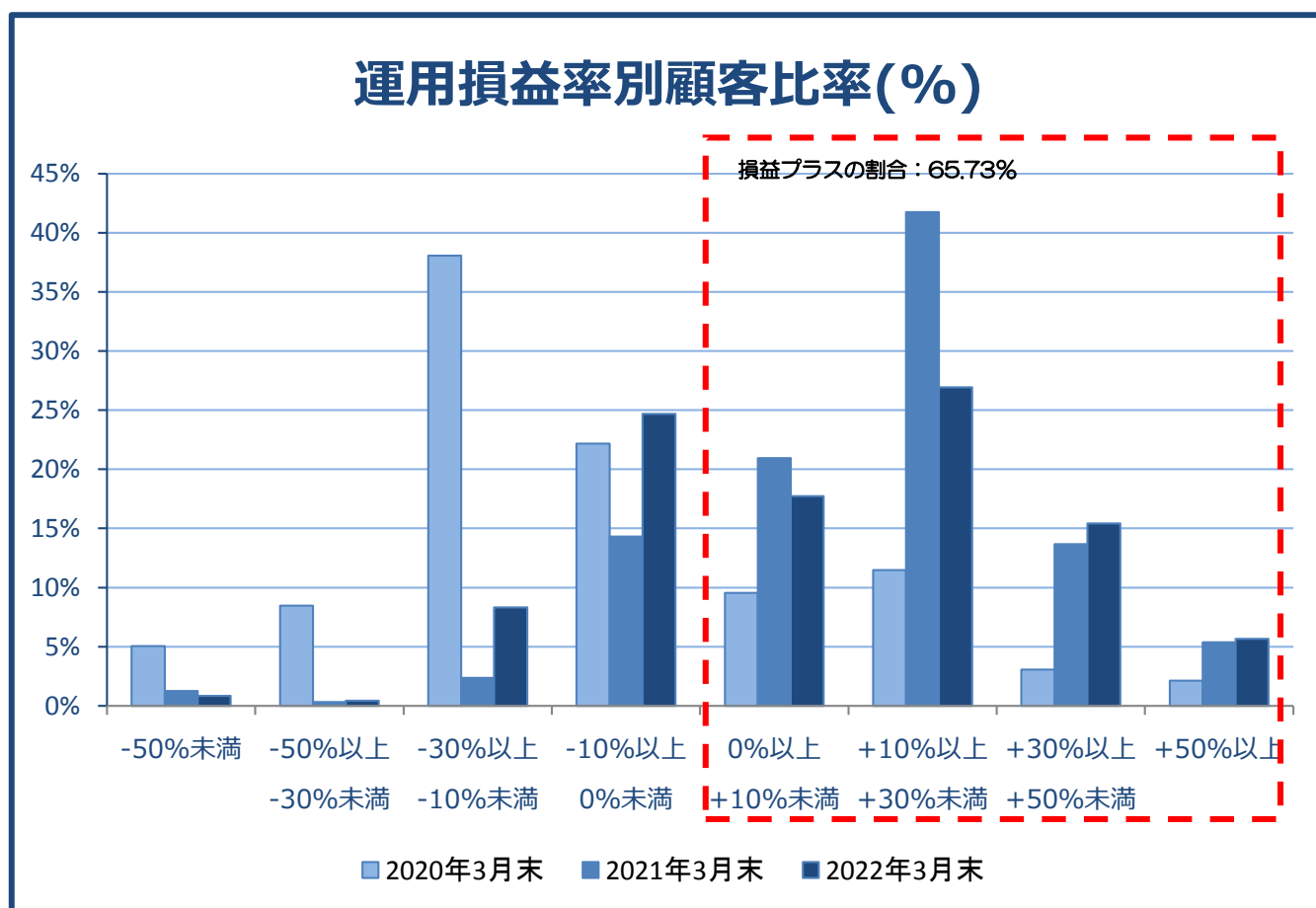
2018年6月に金融庁より公表された、「お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）」を2019年3月末基準より公表しております。

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、運用損益別の比率を示した指標です。



※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。

- ・2021年3月末でプラスリターン（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81.76%、2022年3月末でプラスリターンのお客さまは全体の65.73%となり、16.03ポイント低下いたしました。
- ・上記低下の要因としては、資源価格の高騰やロシアのウクライナ侵攻、海外金利上昇等の影響により年度末にかけて株価、為替等のボラティリティが高まっていたことを受け、ファンドの基準価額が低下したことなどによるものです。

運用損益率別顧客比率

2020年3月末時点

運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	298	5.05
-50%以上 -30%未満	500	8.47
-30%以上 -10%未満	2247	38.08
-10%以上 0%未満	1,309	22.18
0%以上 +10%未満	564	9.56
+10%以上 +30%未満	677	11.47
+30%以上 +50%未満	181	3.07
+50%以上	125	2.12
総計	5,901	-

2021年3月末時点

運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	72	1.26
-50%以上 -30%未満	18	0.31
-30%以上 -10%未満	134	2.35
-10%以上 0%未満	818	14.32
0%以上 +10%未満	1,197	20.96
+10%以上 +30%未満	2,385	41.76
+30%以上 +50%未満	780	13.66
+50%以上	307	5.38
総計	5,711	-

2022年3月末時点

運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	52	0.85
-50%以上 -30%未満	26	0.42
-30%以上 -10%未満	511	8.32
-10%以上 0%未満	1,516	24.68
0%以上 +10%未満	1,089	17.73
+10%以上 +30%未満	1,654	26.93
+30%以上 +50%未満	947	15.42
+50%以上	347	5.65
総計	6,142	-

2. 投資信託預り残高上位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。

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧（2022年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	グレイブ・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	16.80	12.36
2	インデックスファンド225 分配金再投資コース	1.01	16.44	9.51
3	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) 分配金受取コース	1.25	3.60	0.21
4	アジア・ホスピタリティ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	17.37	2.89
5	トヨタグループ株式ファンド 分配金再投資コース	1.09	19.86	9.66
6	ニッセイAI高配当株ファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.94	17.30	10.95
7	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	19.97	20.16
8	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.82	9.45	2.27
9	次世代米国代表株ファンド 分配金受取コース	2.26	16.83	15.14
10	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	4.12	2.16
11	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)(愛称:ビルオーナー)	1.16	14.70	5.89
12	HSBCインドオープン 分配金再投資コース	2.86	24.86	9.23
13	ニッセイAI関連株式ファンド(為替ヘッジあり) 分配金受取コース	2.56	20.03	16.03
14	三井住友・グローバル・リート・オープン(愛称:世界の大家さん)	2.19	19.76	6.20
15	MHAMリニアオープン(毎月決算型)	1.65	6.79	4.89
16	メディカル・サイエンス・ファンド(受取型)	0.66	16.75	10.60
17	味覚・テクノロジー関連株年1回決算 受取コース	2.48	20.71	16.97
18	新光ビュア・インド株式ファンド 分配金受取コース	2.81	21.55	8.90
19	投資のソムリエ 分配金受取コース	2.20	2.99	1.32
20	フィデリティ・日本小型株・ファンド 分配金再投資コース	2.45	16.75	7.21

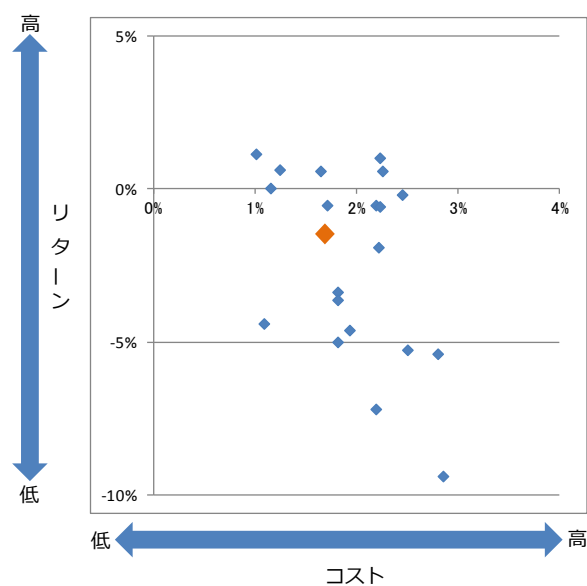
※コスト…販売手数料率（取扱い時の最低販売金額での料率）×1/5+信託報酬率（実質的な信託報酬率の上限）

リスク…過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

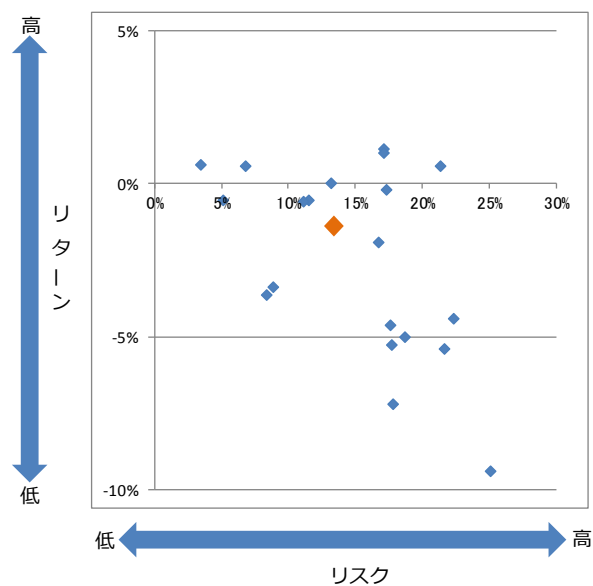
リターン…過去5年間のトータルリターン（年率換算）

- ・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、2022年3月末におけるコストに対するリターンは、20銘柄中18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+1銘柄）。

【2020年3月】

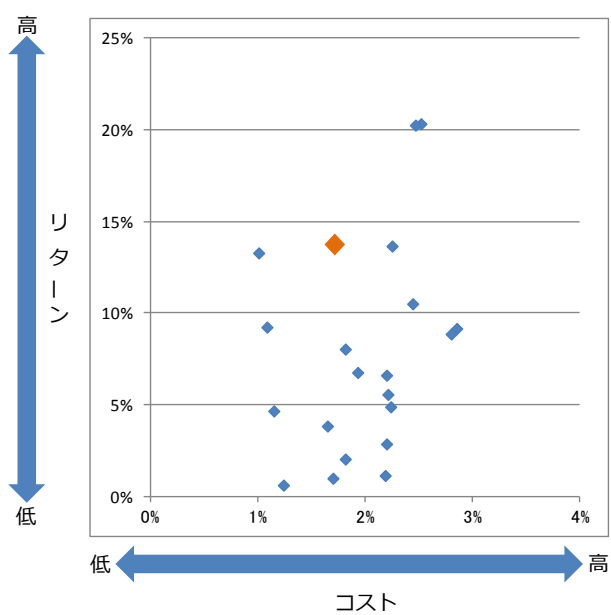


◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.74	-1.75

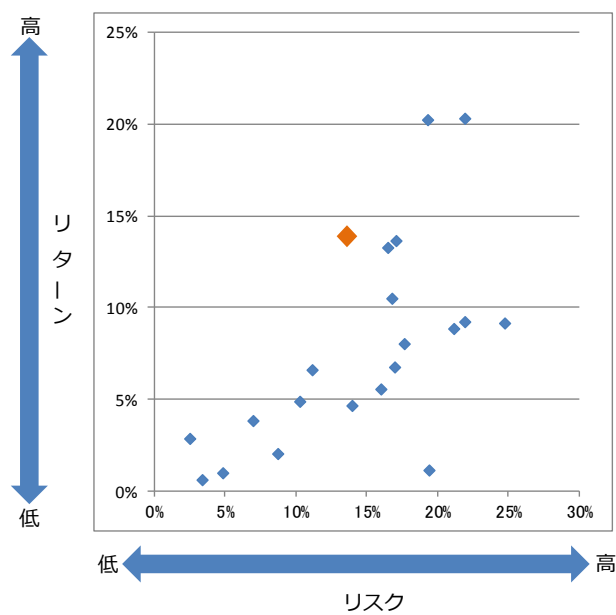


◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	13.81	-1.75

【2021年3月】

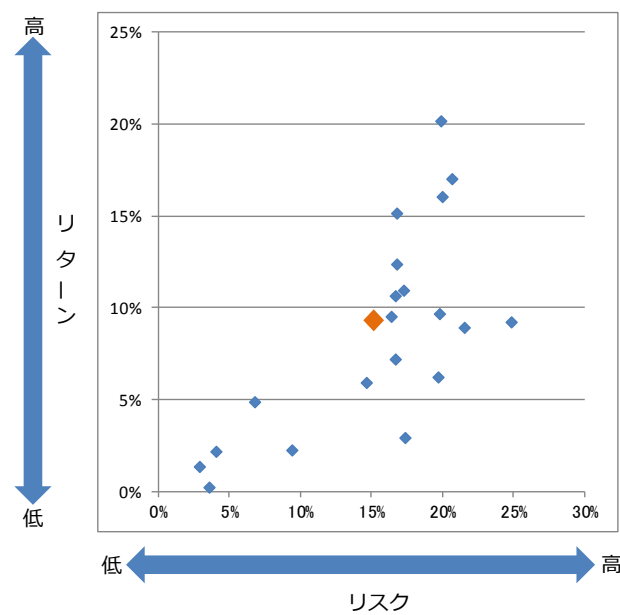
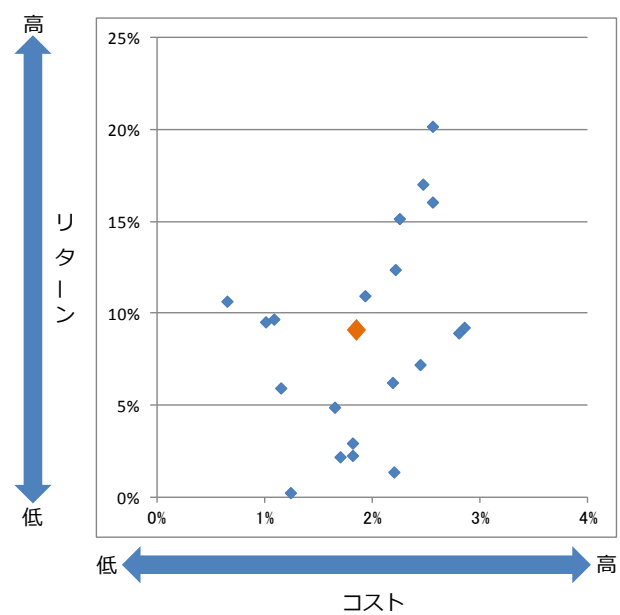


◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83	6.19



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.09	6.19

【2022年3月】



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」について公表してまいりましたところ、これらの公表に加え、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」を新たに公表いたします。

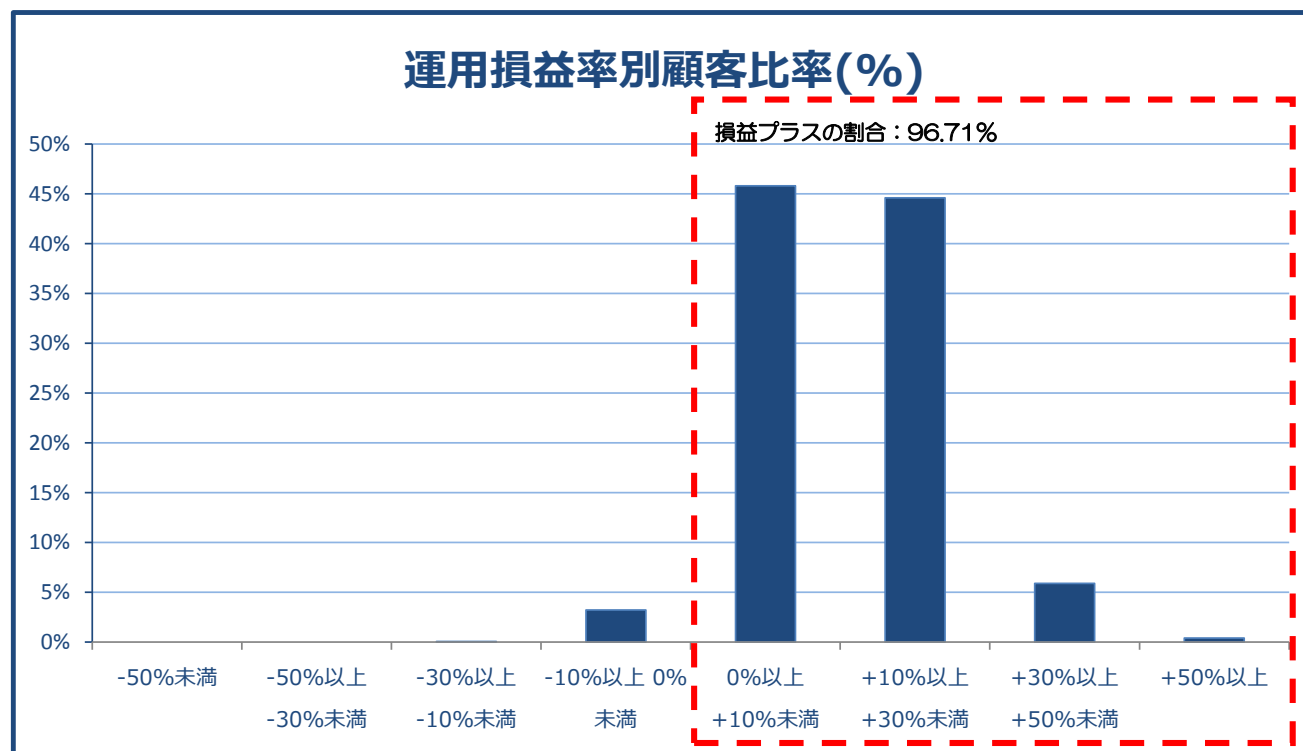
当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益別の割合

- 当行で外貨建保険を保有する全てのお客さまの、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。

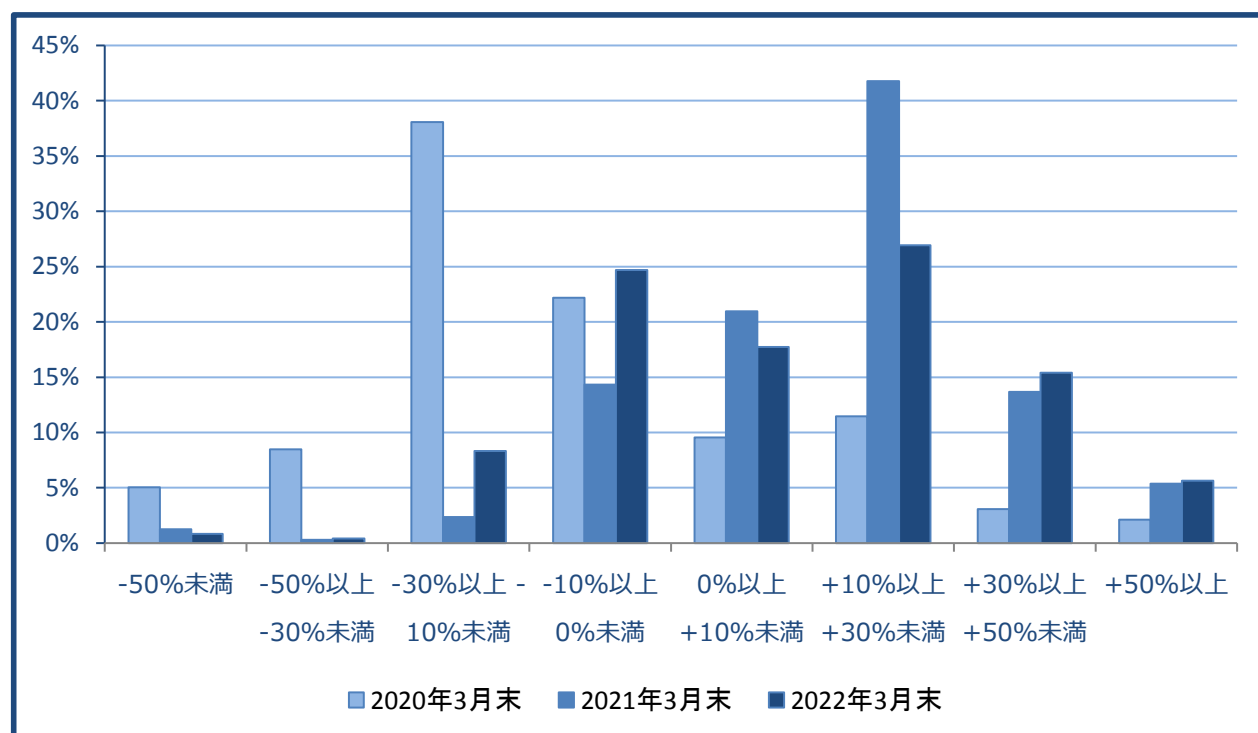
2022 年 3 月末



2022年3月末時点

運用損益率	顧客数 (人)	顧客比率 (%)
-50%未満	0	0.00
-50%以上 -30%未満	0	0.00
-30%以上 -10%未満	3	0.06
-10%以上 0%未満	153	3.23
0%以上 +10%未満	2,171	45.80
+10%以上 +30%未満	2,114	44.60
+30%以上 +50%未満	280	5.91
+50%以上	19	0.40
総計	4,740	-

【参考：投資信託の運用損益率別顧客比率】



- ・2022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、96.71%のお客さまがプラス評価となっております。
- ・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証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（※1）とリターン（※2）の関係を示した指標です。

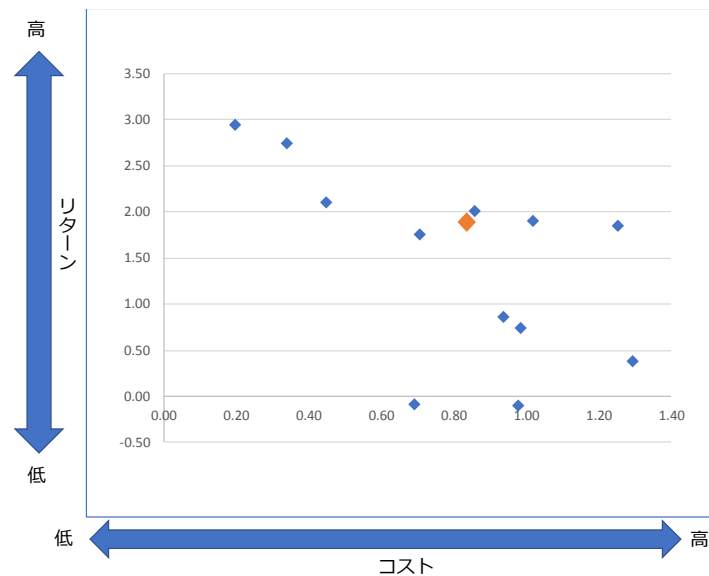
外貨建保険銘柄の一覧

2022年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リターン
1	ロングドリームGOLD	0.86	2.00
2	サニーガーデン	0.71	1.76
3	サニーガーデンEX	1.02	1.90
4	シリウスハーモニー	0.20	2.94
5	ステイウィズユー（USドル建）	0.34	2.74
6	ビーウィズユープラス	1.25	1.86
7	三大陸	0.45	2.11
8	しあわせ、ずっと	0.94	0.86
9	やさしさ、つなぐ	0.69	-0.09
10	えがお、ひろがる	1.29	0.38
11	ビーウィズユープラス	0.98	0.74
12	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.98	-0.11

- ・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、2022年3月末におけるコストに対するリターンは、12銘柄中7銘柄においてリターンがコストを上回っています。

【2022 年 3 月末】



以 上