

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2023年3月期



2023年6月29日

2022年度 お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

高知銀行（取締役頭取 海治勝彦）は、地域の発展と暮らしの向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまの資産形成や資産運用におきましては、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、本方針に基づいた業務運営を実践しております。

このたび、2022年度のお客さま本位の業務運営に関する取組状況をお知らせいたします。

これからも、お客さまの最善の利益を追求し、ご提案をより良いものとし、より多くのお客さまに満足していただけるよう取り組むとともに、お客さまに取組状況を分かりやすくご確認いただけるよう定期的に公表してまいります。

※本取組状況に表示している【原則2～7】は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しております。



お客さまの最善の利益を意識したサービスの提供

① 最適・最良な金融商品・サービスの提供

金融商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし、お客さまの最善の利益の実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスを提供してまいります。

② 良質な商品ラインアップの充実

幅広いお客さまに適切な商品を選択していただけるよう、特定の商品提供会社に偏らない、良質な商品のラインアップを充実させ整備してまいります。

③ 安定的な資産運用・資産形成の実現

お客さまの安定的な資産運用、資産形成を実現していただくため、中長期分散投資に資する商品の提案を行ってまいります。

④ 販売状況の検証と適切な管理

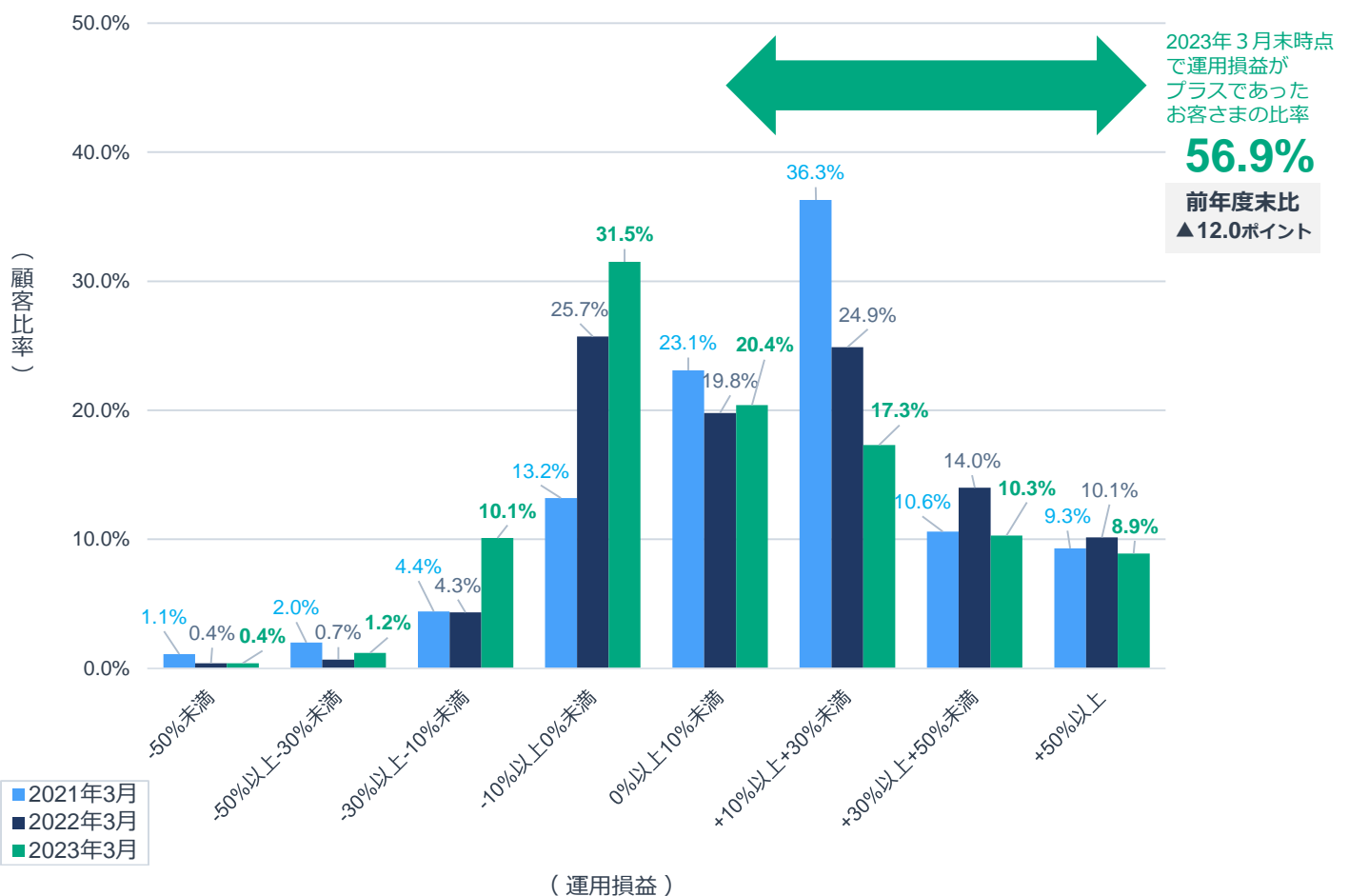
過度な乗換販売や手数料等の高い金融商品の優先販売が生じないように、販売状況を検証し、その結果を踏まえて適切な管理を行ってまいります。

1. 運用損益・評価別顧客比率（共通KPI）【原則2】

（1）投資信託の運用損益別顧客比率

- 下表は、それぞれの年度末時点で投資信託を保有されているお客さまの運用損益別の指標です。
- 運用損益は、保有投資信託に係る購入時以降の累積運用損益（分配金を含む手数料控除後）を算出しております。
- 今年度は、国内市場では日経平均株価がこの1年間で0.79%の上昇となったものの米国市場ではダウ平均株価が4.05%下落となりました。このような環境のもと、運用損益がプラスであったお客さまの比率は昨年より12.0ポイント下回り、56.9%となりました。

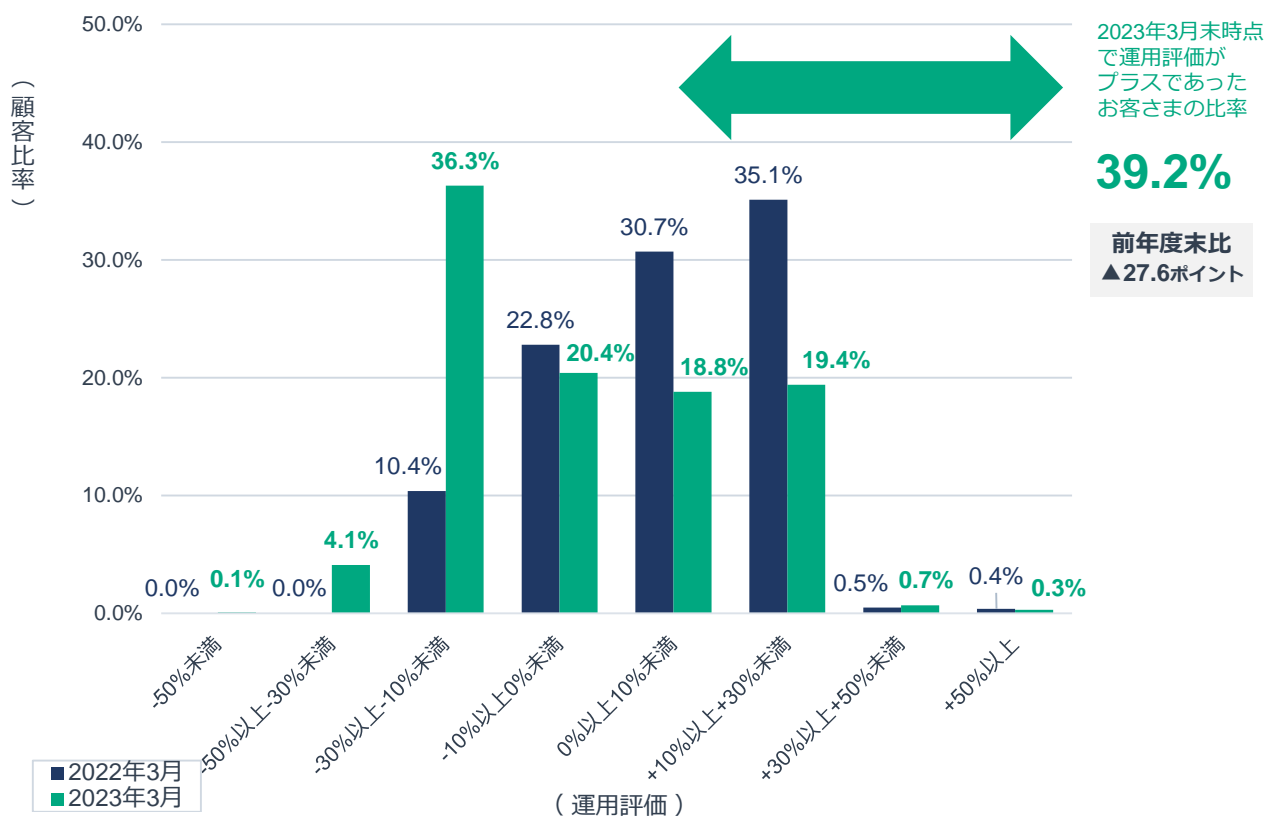
投資信託を保有されているお客さまの運用損益別指標
(各年度末時点)



(2) 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 下表は、年度末時点で外貨建一時払保険を保有されている各お客さまについて、購入時以降の累積リターン率（年度末時点の損益を契約時点の一時払保険料で除したものを）を算出し、全てのお客さまを100%とした場合のリターン別の分布を示したものです。
- 2023年3月末時点では、全体の39.2%のお客さまの運用評価がプラスとなっております。

外貨建一時払保険を保有されているお客さまの運用評価別指標
(各年度末時点)



《保険商品としての保障について》

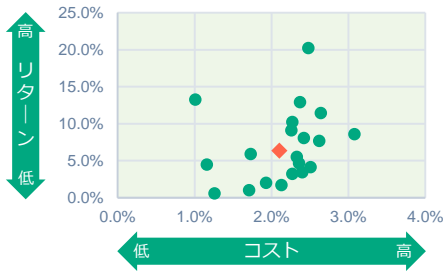
- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

2. 投資信託預り資産上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン（共通KPI）【原則2】

- 下表は、投資信託の預り残高上位20銘柄（設定後5年以上）について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係およびリスクとリターンの関係を示した指標です。
- 2022年度は、残高上位20銘柄の残高加重平均値は、コスト2.19%、リスク17.18%、リターン8.22%でした。米国利上げにより、円安効果があったものの株式・債券・REITが下落し、残高加重平均リターン値が0.47%下がりました。リターンがコストを上回った銘柄は前年度より5銘柄減少し、20銘柄中14銘柄となりました。今後も優れたリターンが期待できるファンドをラインアップし、実績の向上に努めてまいります。

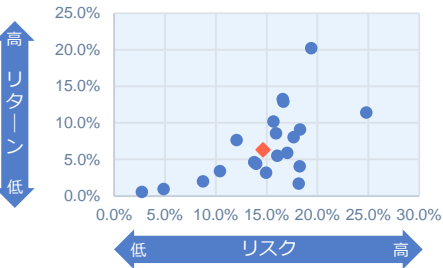
2020年度

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.10%	6.34%

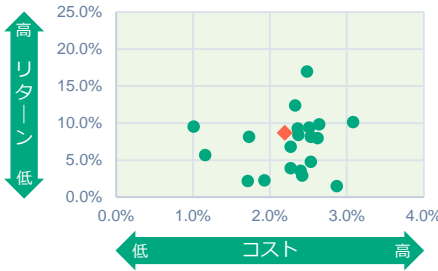
リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.63%	6.34%

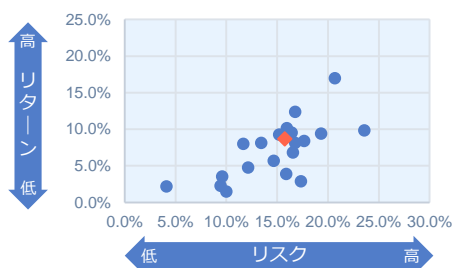
2021年度

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.19%	8.69%

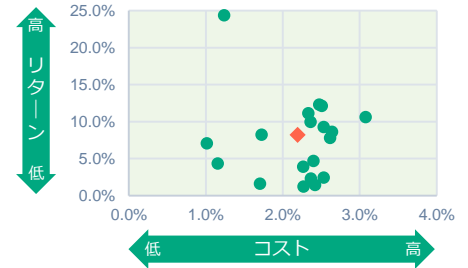
リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	15.75%	8.69%

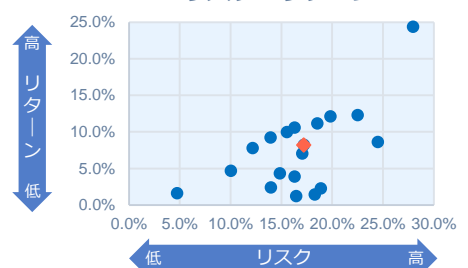
2022年度

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.19%	8.22%

リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	17.18%	8.22%

2. 投資信託預り資産上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン（共通KPI）【原則2】

(2023年3月末時点)

	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ダイウS-REIT OP B	2.33%	18.52%	11.13%
2	ビケGLインカム株式F	2.36%	15.54%	9.97%
3	新光J-REIT P	1.16%	14.85%	4.33%
4	味のテック	2.48%	22.52%	12.30%
5	日興J味のテック株年2	2.37%	18.88%	2.28%
6	ANグローバル株OP	2.64%	24.51%	8.61%
7	国際ヘルスカバリエF	3.08%	16.30%	10.59%
8	ニッセイ健康応援F	2.27%	16.46%	1.21%
9	岡三アジアセニアOP	2.42%	18.29%	1.42%
10	国際Gパブリック 毎月	1.71%	4.75%	1.60%
11	AM世界好配当株式	1.73%	17.22%	8.22%
12	SMAMインテリジェント債券F毎	2.40%	10.02%	4.69%
13	FANG+ IDX OP	1.24%	27.94%	24.37%
14	ニッセイオーストラリア利回F	2.27%	16.29%	3.87%
15	インデックスF225	1.01%	17.06%	7.03%
16	新光ワールドインテリジェント毎月	2.51%	19.84%	12.10%
17	FE グローバルハイブリッド	2.53%	13.93%	9.24%
18	新光グローバルアセット	2.62%	12.17%	7.80%
19	ダイウ JPNインテリジェント	2.26%	17.70%	-2.38%
20	FE グローバルハイブリッド	2.53%	13.95%	2.42%

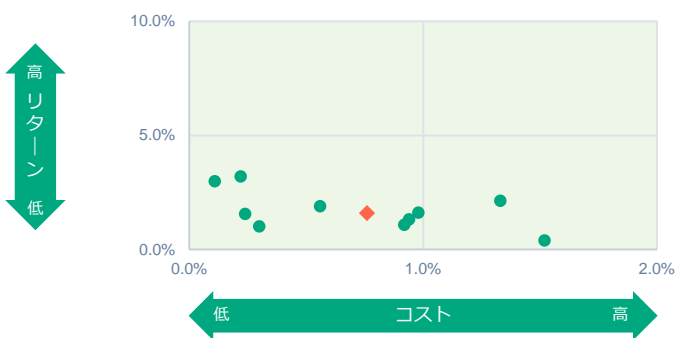
- ※ コストは販売手数料率（消費税込）の1/5と信託報酬率の合計値、リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、リターンは過去5年間のトータルリターン（年率換算）です。
- ※ 残高加重平均値とは各銘柄残高のウェイトを加味して平均値を算出したものです。
- ※ 標準偏差とはリスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいこととなります。
- ※ リターンにコストは含まれておりません。

3. 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）【原則2】

- 下表は、外貨建一時払保険の各銘柄について、平均コスト（※1）と平均リターン（※2）の関係を図表上に示したものです。
- 対象銘柄は、対象となる契約にかかる年度末時点の解約返戻金額と年度末時点の既支払金額の合計額に基づき表示しております。
- 2022年度の加重平均値は、コスト0.84%に対しリターン0.60%となっております。

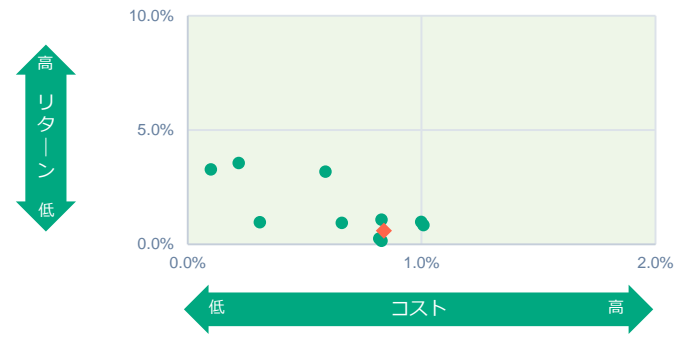
2021年度

コスト・リターン



2022年度

コスト・リターン



加重平均値◆	コスト	リターン
	0.76%	1.60%

加重平均値◆	コスト	リターン
	0.84%	0.60%

(2023年3月末)

銘柄名	コスト	リターン
1 生涯プレミアムワールド 4	0.83%	0.15%
2 三大陸	0.66%	0.94%
3 サニーガーデンEX	1.01%	0.84%
4 ロングドリームGOLD	0.83%	1.07%
5 生涯プレミアムワールド 3	0.82%	0.24%
6 ダブルアカウント・グローバル	1.32%	-2.08%
7 しあわせ、ずっと	1.00%	0.97%
8 デュアルドリーム	0.82%	-0.40%
9 夢のプレゼント	0.59%	3.17%
10 シリウスプラス	0.10%	3.28%
11 モンターニュ	0.22%	3.55%
12 モンターニュ2	0.31%	0.96%

(※1) 保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60カ月以上経過した契約（年度末時点で有効であるもの）を対象に、保険会社が算出した各契約に適用されている新契約手数料率（税抜）を年度末時点までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率（税抜）を使用することで算出し、各契約のコスト率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均したものです。

(※2) 年度末時点で保険契約開始から60カ月以上経過した契約（年度末時点で有効であるもの）について、年度末時点の損益を契約時点の一時払保険料で除したものを年率に換算し、各契約のリターン率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均したものです。

4. 投資信託ラインアップ・生命保険ラインアップ【原則6】

- お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、市場動向を踏まえつつコンスタントに商品ラインアップを見直し、新商品を導入することにより商品ラインアップの拡充を図っております。2022年度、投資信託は、海外株式型1商品、バランス型3商品を導入しました。

2023年3月

投資信託

タイプ	商品数	比率
国内債券型	4	5.33%
国内株式型	12	16.00%
海外債券型	13	17.33%
海外株式型	22	29.33%
バランス型	16	21.33%
国内不動産投信	2	2.67%
海外不動産投信	5	6.67%
その他投信	1	1.33%
合計	75	100.00%

※販売停止商品は除く

生命保険

タイプ	商品数	比率	
一時払円建	定額終身保険	3	17.65%
	変額終身保険	1	5.88%
一時払外貨建	定額終身保険	7	41.18%
	定額年金保険	3	17.65%
	変額年金保険	3	17.65%
一時払合計	17	100.00%	
平準払	終身保険	2	20.00%
	年金保険	2	20.00%
	定期保険	1	10.00%
	医療・がん保険	5	50.00%
平準払合計	10	100.00%	

※販売休止商品・事業者向け商品は除く

5. 投資信託・生命保険販売上位10銘柄の推移【原則6】

- お客さまの取引経験や取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案しております。

投資信託

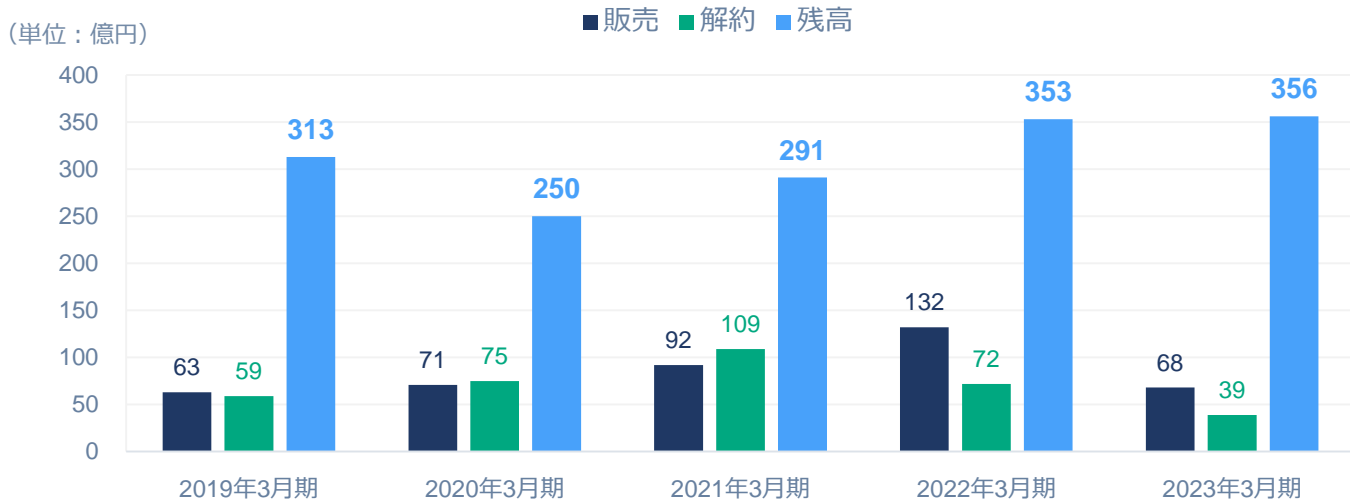
順位	2021年度		2022年度	
	銘柄名	カテゴリー	銘柄名	カテゴリー
1	ニッセイSDGsグローバルセレクト	海外株式型	ダイワ・US-REIT(毎月)	海外不動産投信
2	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限追)2021-I	バランス型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2022-04	バランス型
3	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2021-07	バランス型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2022-07	バランス型
4	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2021-10	バランス型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2023-01	バランス型
5	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2022-01	バランス型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2022-10	バランス型
6	ダイワSociety 5.0関連株(予想分配金提示型)	海外株式型	ニッセイ・メタバースワールド(予想分配型)	海外株式型
7	脱炭素ジャパン	国内株式型	iFree日経225インデックス	国内株式型
8	ダイワ・US-REIT(毎月)	海外不動産投信	ピクテ・グローバル・インカム株式(毎月)	海外株式型
9	ロボット・テクノロジー関連株F	海外株式型	インド債券ファンド(毎月分配型)	海外債券型
10	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド(為替ヘッジ無)	海外株式型	グローバルESGバランス(H無)年2回決算型	バランス型

生命保険

順位	2021年度		2022年度	
	商品名	カテゴリー	商品名	カテゴリー
1	生涯プレミアムワールド5	外貨建一時払定額終身保険	サニーガーデンEX	外貨建一時払定額終身保険
2	サニーガーデンEX	外貨建一時払定額終身保険	生涯プレミアムワールド5	外貨建一時払定額終身保険
3	ふるはーとJロードプラス	円建一時払定額終身保険	ふるはーとJロードグローバルII	外貨建一時払定額終身保険
4	ふるはーとJロードグローバルII	外貨建一時払定額終身保険	ロングドリームGOLD3	外貨建一時払定額終身保険
5	プレミアストーリー4	外貨建一時払定額終身保険	ふるはーとJロードプラス	円建一時払定額終身保険
6	ピーウィズユープラス	外貨建一時払定額終身保険	プレミアストーリー4	外貨建一時払定額終身保険
7	プレミアストーリー3	外貨建一時払定額終身保険	あしたの、よろこび2	外貨建一時払定額年金保険
8	ロングドリームGOLD3	外貨建一時払定額終身保険	しあわせ、ずっと3	外貨建一時払定額終身保険
9	ピーウィズユープラスII	外貨建一時払定額終身保険	生涯プレミアムジャパン5	円建一時払定額終身保険
10	あしたの、よろこび2	外貨建一時払定額年金保険	夢のかたちプラス	円建一時払定額終身保険

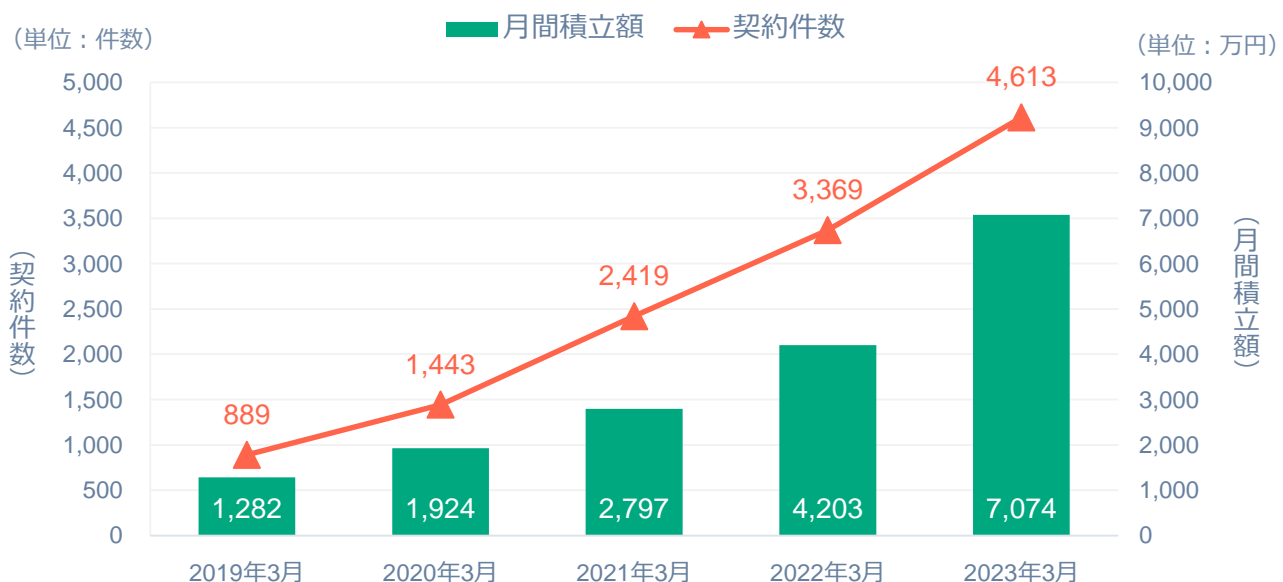
6. 投資信託 販売・解約・残高【原則6】

- 2023年3月期の販売額は前年と比較し64億円減少、解約額は33億円の減少となり、その結果、残高は3億円増加し356億円となりました。
- 今後もライフステージに応じた提案を行い、中長期的な資産形成のサポートをしてまいります。



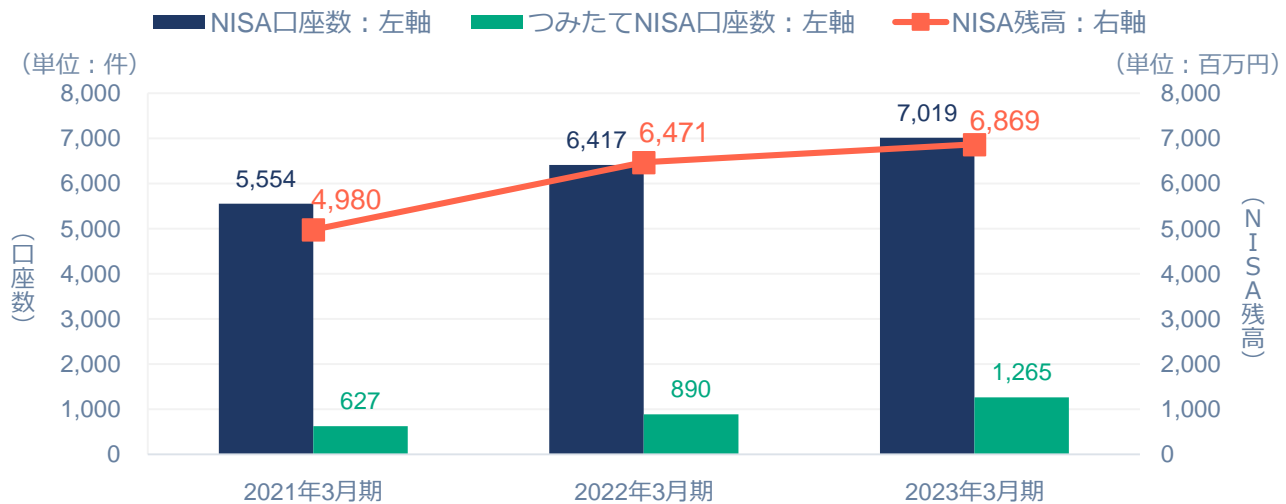
7. 積立投資信託の契約件数・月間積立額推移【原則6】

- 積立投資の必要性がより一層浸透してきたことで、積立投資信託を契約するお客さまが大きく増加し、2023年3月末の契約件数は前年と比較し1,244件増加の4,613件、また月間積立額は2,871万円増加し7,074万円となりました。
- これからもお客さまの資産形成ニーズに合った対象商品等の拡充に取り組んでまいります。



8. NISA・つみたてNISA 口座数、残高の推移【原則6】

- 非課税投資枠であるNISAの提案を積極的に行っており、2023年3月期の口座数は前年と比較して増加しております。また、残高につきましても前年と比較して6.15%上昇し6,869百万円となりました。
- 資産形成をお考えの方などに幅広く、長期・積立・分散投資を促進しております。
- つみたてNISAは低コストで時間分散投資が可能です。



9. 投資信託平均保有期間【原則6】

- 平均保有期間は、 $(前年度末残高 + 当年度末残高) \div 2 \div (年間の解約額 + 償還額)$ で算出しております。
- 投資信託平均保有期間は、2023年3月末時点では9.1年で、昨年末より4.6年長期化となりました。この主な要因としましては、解約額が大幅に減少したことがあげられます。今後ともお客さまの資産形成における運用パフォーマンスの向上につながるように、当行はこれからも質の高い商品の提供に努め、中長期的な資産形成をサポートしてまいります。

投資信託平均保有期間の推移
(各年度末時点)



10.利益相反の管理【原則3】

- 当行は「利益相反管理方針」を定め、法令等に従いお客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行しております。
- 商品導入時には、幅広い商品の中からお客さまの多様なニーズに対応できるよう、商品内容やリスク・リターン等を総合的に検討するとともに、利益相反の観点からも確認を行っております。
- 特定の商品提供会社に偏らない商品ラインアップを整備しております。
- 当行の同一グループ内に販売商品を供給する会社はございません。

お客さまの立場に立った情報提供

① わかりやすく丁寧な説明

お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、商品の基本的な仕組み、リスク、手数料等について、わかりやすく平易な言葉を用いて、各種資料やモバイル端末等を活用し、丁寧に説明してまいります。

② お客さまのご年齢・投資経験・リスク許容度を踏まえた対応

金融商品をご提案するにあたっては、お客さまのご年齢・投資経験・リスク許容度を踏まえ、お客さまにとってふさわしい商品であるかを検討し、特にご高齢のお客さまへのご説明の際は、ご家族・ご親族の同席をお願いする等慎重に対応してまいります。

③ 各種手数料等、費用に関する説明

各種手数料等の費用については、可能なものは料率に加え金額を説明するとともに、どのようなサービスの対価として当該手数料をいただくのかを説明してまいります。

④ お客さまの課題解決に向けたセミナー等の開催

資産運用セミナー、相続セミナー、資産形成層向けライフプランセミナー等を開催し、お客さまの課題解決に向けた情報提供を実施してまいります。

⑤ お客さまの立場に立ったアフターフォローの実施

ご契約後も市場動向の現状や見通し等について、各種資料やモバイル端末等を活用し、丁寧に情報提供するとともに、お客さまの立場に立ったアフターフォローを行ってまいります。

11.お客さまの立場に立った情報のわかりやすい提供と手数料に関する説明【原則4・5】

- 商品の内容やリスク、手数料、運用実績、換金・解約の条件などの重要な情報につきましては、お客さまの知識や経験に応じて、個別商品に関する重要情報シートや商品パンフレット、目論見書、商品概要書、モバイル端末などを活用し、わかりやすく丁寧な説明を行っております。
- 投資信託の委託会社や保険会社が作成した資料に加えて、当行オリジナルの情報提供資料として、ライフイベントや必要資金、各金融商品の仕組みなどを記載した「こうぎんマネープランガイド」や当行が取扱っている主な投資信託について、商品の特徴やリスクなどを一覧化した「こうぎん投資信託ラインアップ」をご用意しております。【図1】【図2】

【図1】 こうぎんマネープランガイド



【図2】 こうぎん投資信託ラインアップ



- 投資信託につきましては、当行のホームページにおいて、基本的な仕組みやリスク・分配金についてわかりやすく解説した「はじめての投資信託」やNISA（少額投資非課税制度）について説明したページ、積立投資信託の特徴を説明した「少額から気軽に♪積立投信」のほか、インターネット投資信託のご紹介や投信ファンド情報、投資スタイル診断などのコンテンツをご用意しております。【図3】

【図3】 ホームページコンテンツ



- お客さまがご負担いただく手数料等につきましては、契約締結前交付書面や目論見書、販売用資料、商品概要書等を使用し可能なものは料率に加え具体的な金額で説明を行うよう取組んでおります。また、投資信託につきましては当行ホームページからでもわかりやすくご覧になれる環境を整えております。

12.投資信託・生命保険アフターフォロー実施状況【原則6】

- 当行ではお客さま満足度を高めていくために、投資信託・生命保険をお申し込みいただいた後もアフターフォローを充実し、市場動向や運用状況等の情報提供に努めております。アフターフォローを定期的に行うとともに、高い実施率に向けて取り組んでおります。
- アフターフォローを継続することで、お客さまとの信頼関係を深め、お客さまの声を反映しながら、ニーズに沿った商品やサービスの提供に努めてまいります。

投資信託

実施年度	対象件数	実施件数	実施率
2020年度	28,565	28,175	98.63%
2021年度	21,664	21,545	99.45%
2022年度	30,038	29,852	99.38%

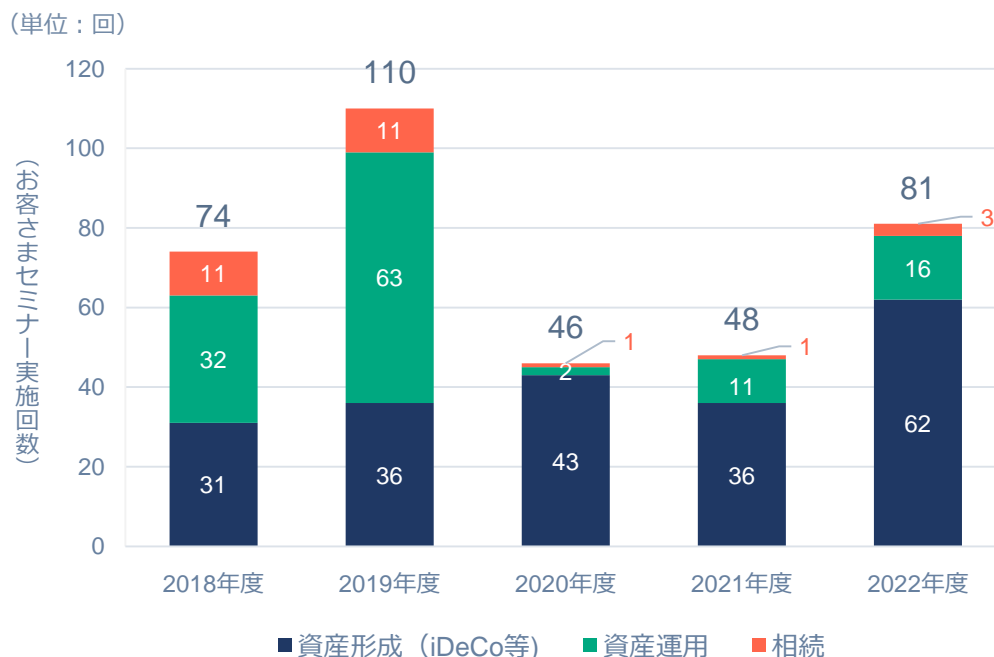
生命保険

実施年度	対象件数	実施件数	実施率
2021年度	1,052	1,044	99.24%
2022年度	1,246	1,238	99.36%

※生命保険アフターフォロー件数は2021年5月からの集計件数

13.資産運用に係るお客さまセミナー実施回数【原則6】

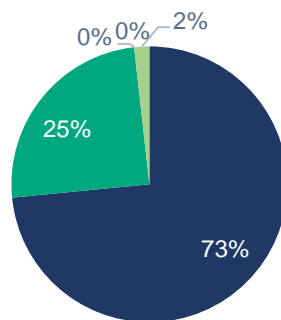
- お客さまの資産運用への関心を高めていただくよう、資産形成（iDeCo等）、マーケット情報、相続等のお客さま向けセミナーを開催しております。これからも資産運用にお役立ていただくため、お客さまのニーズにあったセミナーを開催してまいります。



14.投資信託に関するお客さまアンケートの結果【原則6】

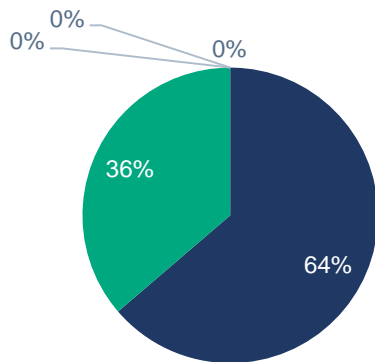
- お客さま本位の業務運営に関する取組状況を確認するため、以下の期間中に投資信託（積立投信を含む）を対面で販売した個人のお客さまへ無記名方式のアンケートを実施し、全体の満足度では98%のお客さまからご満足いただく結果となりました。
- 今後も定期的にお客さまへのアンケートを実施させていただくことにより、お客さまの声をサービスの向上に活かしてまいります。

全体での満足度



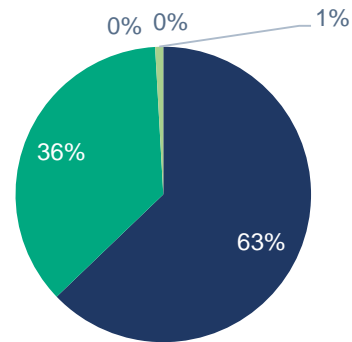
■ 非常に満足している
 ■ 満足している
 ■ あまり満足していない
■ 満足していない
 ■ 無回答

商品内容の説明



■ 非常にわかりやすかった
 ■ わかりやすかった
■ あまりわかりやすくなかった
 ■ わかりにくかった
■ 無回答

手数料やリスクの説明



■ 非常にわかりやすかった
 ■ わかりやすかった
■ あまりわかりやすくなかった
 ■ わかりにくかった
■ 無回答

アンケート実施要領

対象者：期間中に投資信託（積立投信を含む）を対面で販売した個人のお客さま
 実施方法：無記名方式のアンケート葉書を手交し郵送返信を依頼
 実施期間：2022年11月1日～2023年1月31日

お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備

① お客さま本位の営業活動と業務運営に資する施策立案

お客さま本位であることを最優先した営業活動を行っていくとともに、お客さま本位の業務運営に資する施策の立案を継続してまいります。

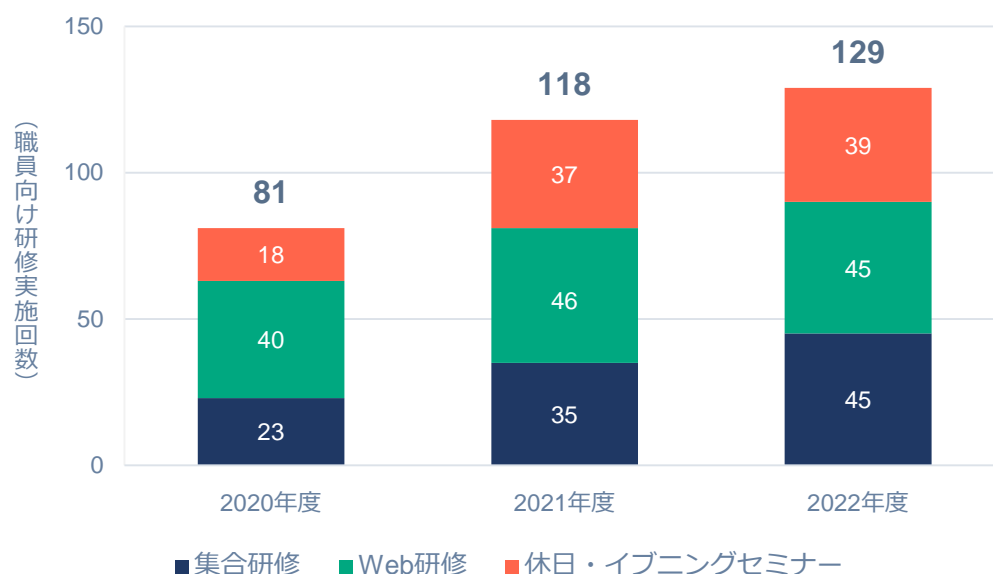
② 職員のコンサルティング力強化

商品知識の習得・向上とお客さまへの説明等のスキル向上を図るため、職員向けセミナーやロールプレイングを含む研修等の充実や、F P 2 級などの外部専門資格の取得を奨励し、職員のコンサルティング力を強化してまいります。

15.職員向け研修実施回数【原則7】

- 職員向けに集合研修、Web研修、休日・イブニングセミナーの実施、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでおります。2022年度職員向け集合研修の実施回数は前年に対し10回、休日・イブニングセミナーが2回増加し、合計129回開催となりました。これからもWeb研修等を積極的に活用し、研修機会の確保に努めてまいります。

(単位：回)



16. F P 2 級以上取得者数【原則 7】

- お客さまへのさまざまなご提案の質を向上させていくために、職員に対してファイナンシャルプランニング技能士資格取得を推奨しており、2023年3月末時点の取得者数は、前年度対比35名増加し、323名（取得率44.1%）となっております。

項目	2021年3月	2022年3月	2023年3月
取得者数	267	288	323
正社員数	796	755	733
取得率	33.5%	38.1%	44.1%

