「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況（2025 年度）について

株式会社宮崎太陽銀行（以下「当行」といいます。）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく 2025 年度の取組状況をまとめましたので公表いたします。
引き続き、本方針に基づきお客さまの最善の利益を図る取組を行い、本方針が当行の企業文化として定着するようその取組状況を定期的に検証してまいります。

１．主な取組状況

【お客さまの最善の利益の追求】

①当行は、お客さまからの「信用・信頼」に応え、お客さまお一人おひとりに最適な金融商品・サービスを提供し、「お客さまの夢や希望の実現」に貢献することが当行の使命と考えています。この業務運営を定着させるため、社内教育・研修体系および業績評価体系を整備するとともに、本部専門担当者による個別指導や勉強会等の営業店サポートを強化しています。〔原則２（本文）に対応〕

②お客さまの最善の利益を「お客さまのご意向や目的、知識、経験、資産状況等に合わせた最適な資産形成・運用で、お客さまの夢や希望を実現していただくこと」と当行では考えています。
また、お客さまの最善の利益を図ることにより、当行の「お客さま基盤の拡大」と「お預かりする資産残高の増加」に取り組んでいます。〔原則２（本文）（注）に対応〕

③「お客さまの最善の利益」の実現に向けた取組状況を検証するため、投資信託の販売会社における比較可能な３つの指標（共通ＫＰＩ）及び外貨建保険の販売会社における比較可能な２つの指標（共通ＫＰＩ）を公表し、改善に努めています。〔原則２（本文）に対応〕

④お客さまにより良い金融商品を提供するために、金融商品を組成する会社と情報連携しています。また、主管する委員会において、商品特性やリスク・コスト対比でのリターンの妥当性を検討し、お客さまの中長期的な資産形成に適した金融商品を選定しています。
〔補充原則１（本文）、補充原則２（本文）（注 1）（注 2）、補充原則３（注 1）に対応〕

⑤お客さまの最善の利益の実現の観点から、金融商品の改善や見直しにつなげることができるよう、金融商品を組成する会社と情報連携しています。〔補充原則２（注 2）、補充原則４（本文）（注 1）（注 2）（注 3）に対応〕

【利益相反の適切な管理】

①お客さまに最適な金融商品・サービスをお選びいただくため、特定の金融商品を組成する会社や特定の商品・サービスに偏ることなく、常にお客さまの立場に立ってご提案しています。また、金融商品の販売動向については、本部の管理部門（第２線）による検証を定期的に実施するなど、適切に検証・管理しています。〔原則３（本文）（注）に対応〕

②当行は、グループ内に金融商品の提供を受ける運用会社はありませんが、利益相反のおそれがある取引については、「利益相反管理規定」に基づき適切に対応する体制を整備しています。
〔原則３（本文）（注）に対応〕

【手数料等の明確化】

①お客さまが負担することとなる手数料その他の費用の詳細については、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、契約締結前交付書面および手数料に関する説明書等により丁寧にわかりやすく説明を行い、お客さまの投資判断に資するよう努めています。
〔原則４（本文）に対応〕

②同種の金融商品間の手数料等の比較が容易になるよう、「重要情報シート」を使って情報を提供しています。〔原則４（本文）に対応〕

【重要な情報のわかりやすい提供】

①投資信託と外貨建保険については、販売・推奨を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン)、損失その他のリスク、取引条件等の「重要な情報」をお客さまが理解できるようわかりやすく、かつ同種の商品の内容と比較することが容易となるように、重要情報シートや販売用資料、目論見書、タブレット等を活用しています。〔原則５（本文）（注１）（注４）に対応〕

②重要情報シートを活用し、お客さまの取引経験や理解度に照らし、明確・平易であり、わかりやすい情報を提供する体制を整備しました。特に投資経験・知識の少ないお客さまに対しては、「重要な情報」をより分かりやすく丁寧に説明し、正しく理解いただけるように取り組んでいます。〔原則５（注１）（注３）（注４）（注５）に対応〕

③複数の金融商品がパッケージ化された商品については、重要情報シートで個別に購入することが可能であるか否か説明します。また、外貨建保険については、「そなえる」と「ふやす」に分けて考えることができるため、参考資料「外貨建商品での資産運用をご検討のお客さまへ」を活用して、外貨建保険や投資信託等の金融商品の種類とそれぞれの投資コストやリスクを比較して説明するなど、わかりやすい情報提供に努めています。〔原則５（注２)、原則６（注２）に対応〕

④お客さまがより良い金融商品を選択できるように、金融商品の商品性や運用体制に関する情報についても、金融商品を組成する会社と情報連携するなど、分かりやすい情報を提供しています。
〔補充原則５（本文）（注１）（注２）に対応〕

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

①当行では、「金融商品ご相談シート」を活用して、お客さまの資産形成・運用に関するご意向や目的、知識、経験、資産状況等をお伺いし、お客さまにふさわしい最適な商品・サービスの提供に努めています。〔原則６（本文）に対応〕

②当行では、お客さまの夢や希望の実現に貢献できるように、ゴールベース・アプローチ（将来の目標を明確に設定して、目標達成のための運用計画を立てて資産運用・管理する方法）の浸透に取り組んでいます。〔原則６（注１）に対応〕

③資産運用商品をご購入いただいたお客さまに対して定期的にアフターフォローを実施しています。特に投資信託ご購入後は、マーケットの変化や投資信託の運用状況等を踏まえ、継続的な情報提供をしています。また、地域金融機関の役割として、金融リテラシー（金融に関する知識や判断力）向上およびNISAの周知・普及を目的に、どなたでも参加いただける「資産づくりセミナー」や「職域セミナー」などを実施しています。〔原則６（本文）（注１）（注５）に対応〕

④お客さまにご提案する金融商品の選定理由が、想定顧客属性に当てはまるかについても、重要情報シートを用いて情報を提供しています。〔原則６（注３）、補充原則３（注２）に対応〕

⑤お客さまのご意向やリスク許容度、商品特性などを踏まえ、お客さまの最善の利益に適うとはいえない可能性があると判断した場合は、ご提案を控えさせていただく場合があります。また、ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をおすすめしたり、ご検討いただく時間を十分にとっていただくようご案内しています。〔原則６（注４）に対応〕

⑥お客さまの最善の利益を実現する観点から、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じた適切な想定顧客属性を特定して、お客さまの知識、経験、資産状況、取引目的、ニーズに合った商品・サービスが提供できるよう、金融商品を組成する会社と情報連携しています。
〔原則６（注６）、補充原則３（本文）（注２）（注３）、補充原則４（注２）に対応〕

⑦金融商品を組成する会社や商品の選定については、金融商品を組成する会社において良質な金融商品を提供するためにどのような取組みが行われているかなど、取組状況を判断材料として活用しています。〔原則６（注７）に対応〕

【行員に対する適切な動機づけの枠組み】

①営業店担当者向けにオンライン勉強会を毎月実施しています。当行の「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係を明確にして、行員一人ひとりがお客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動することができるよう、勉強会を通じて営業店担当者の自発的な行動を促す動機づけの向上に努めています。また、営業店担当者を対象に「預り資産業務習得確認表」を作成し、業務経験年数に応じた項目の習得度を確認しながら個別勉強会（マンツーマン指導）を実施しています。〔原則７（本文）（注）に対応〕

②お客さま本位の業務運営の実現に向けた人材育成を目的に、営業店担当者が商品提案・販売を行う場合は、必要に応じて本部専門担当者が同席するなど、営業店担当者に対するアドバイスやサポートを強化しています。また、本部専門担当者についても、定期的に勉強会を実施しています。〔原則７（本文）（注）に対応〕

※上記の「主な取組状況」は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則（2024年9月26日改訂）」の〔原則2～7〕および〔補充原則1～5〕（これらに付されている（注）を含む）に対応しています。

２．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

お客さまが金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として2026年3月末時点の「投資信託の販売会社における比較可能な3つの指標」（共通ＫＰＩ）を公表いたします。

【共通KPI】

① 投資信託運用損益別お客さま比率

2026年3月末時点の投資信託の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は83.0%となりました。

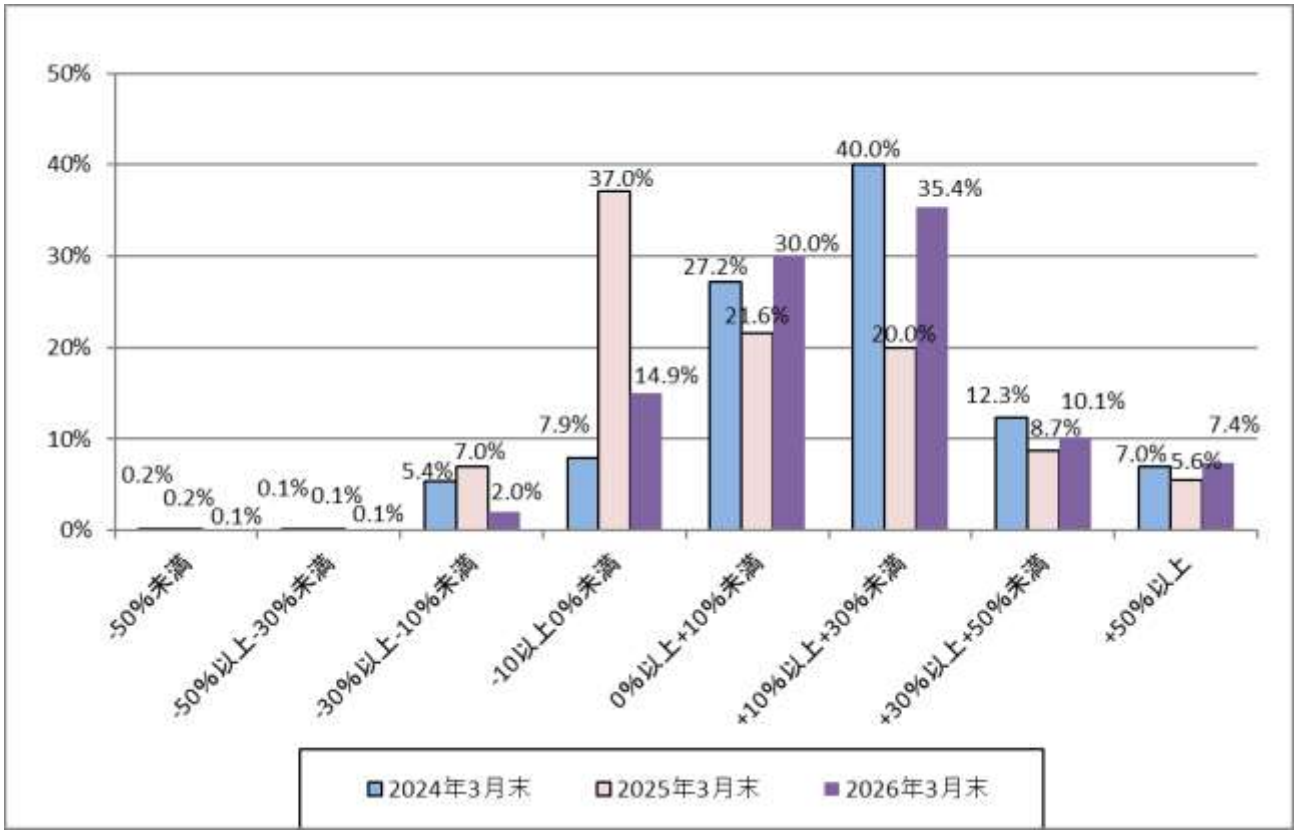
② 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

2026年3月末時点の投資信託預り残高上位20銘柄のコストの平均値は1.71%であるのに対して、リターン平均値は9.28%となりました。

③ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

2026年3月末時点の投資信託預り残高上位20銘柄のリスク（標準偏差）12.48%に対し、リターンの平均値は9.28%となりました。

◇投資信託の運用損益別お客さま比率



運用損益率0%以上顧客比率の推移	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
	86.5%	55.8%	83.0%

＜運用損益計算方法＞

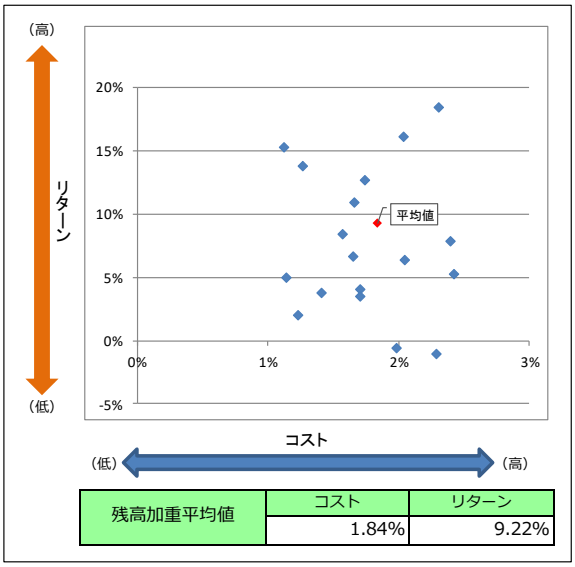
分子：基準日時点の「評価損益＋累計受取分配金（税引後）＋累計売付金額－累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

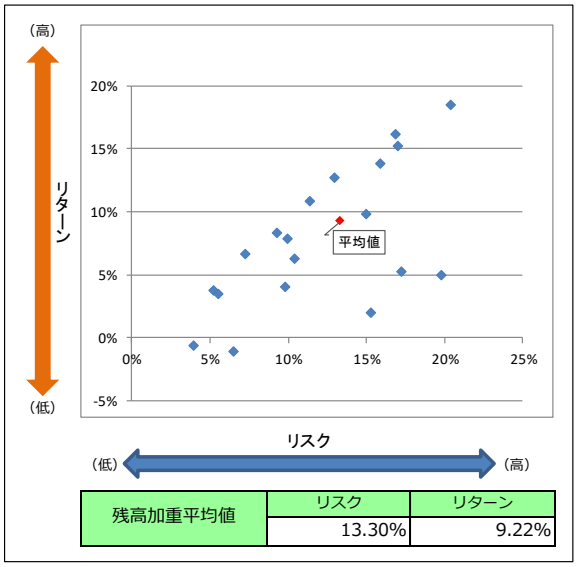
◇投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

【2024 年 3 月末】 <コスト･リターン>



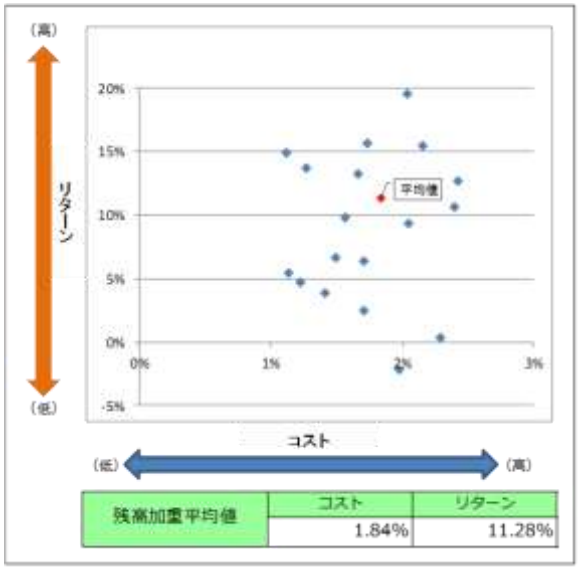
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	9.22%

<リスク･リターン>



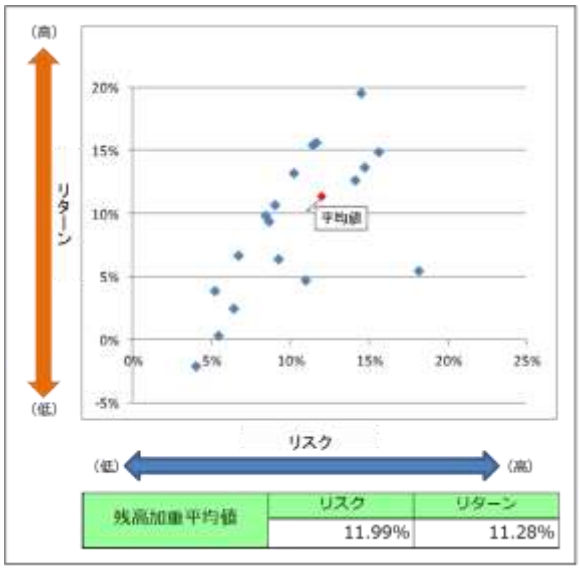
残高加重平均値	リスク	リターン
	13.30%	9.22%

【2025 年 3 月末】 <コスト･リターン>



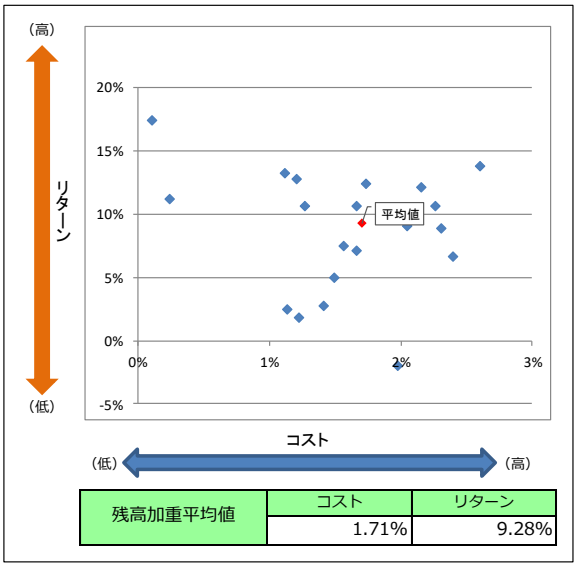
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	11.28%

<リスク･リターン>



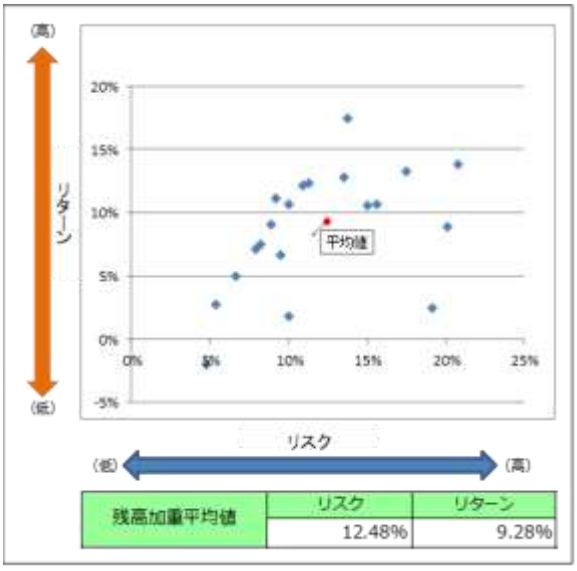
残高加重平均値	リスク	リターン
	11.99%	11.28%

【2026 年 3 月末】 <コスト･リターン>



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.71%	9.28%

<リスク･リターン>



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.48%	9.28%

No.	＜投資信託＞預り残高上位20銘柄
1	のむラップ・ファンド（普通型）
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）
3	のむラップ・ファンド（積極型）
4	のむラップ・ファンド（やや積極型）
5	グローバル３倍３分法ファンド（１年決算型）
6	野村インド債券ファンド（毎月分配型）
7	株式インデックス225
8	投資のソムリエ
9	グローバル･ハイクオリティ成長株式ファンド
10	たわらノーロード　全世界株式
11	三菱UFJ S&P500配当貴族インデックスファンド
12	のむラップ・ファンド（保守型）
13	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月決算型）
14	ＭＨＡＭ株式オープン
15	のむラップ・ファンド（普通型）年６％目標分配金受取型
16	グローバル財産３分法ファンド
17	アジア・オセアニア好配当株ファンド（毎月決算型）
18	ダイワ・ライフ・バランス７０
19	のむラップ・ファンド（やや保守型）
20	エマージング・ソブリン・オープン（毎月決算型）

「投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン」は、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、銘柄ごとに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です。

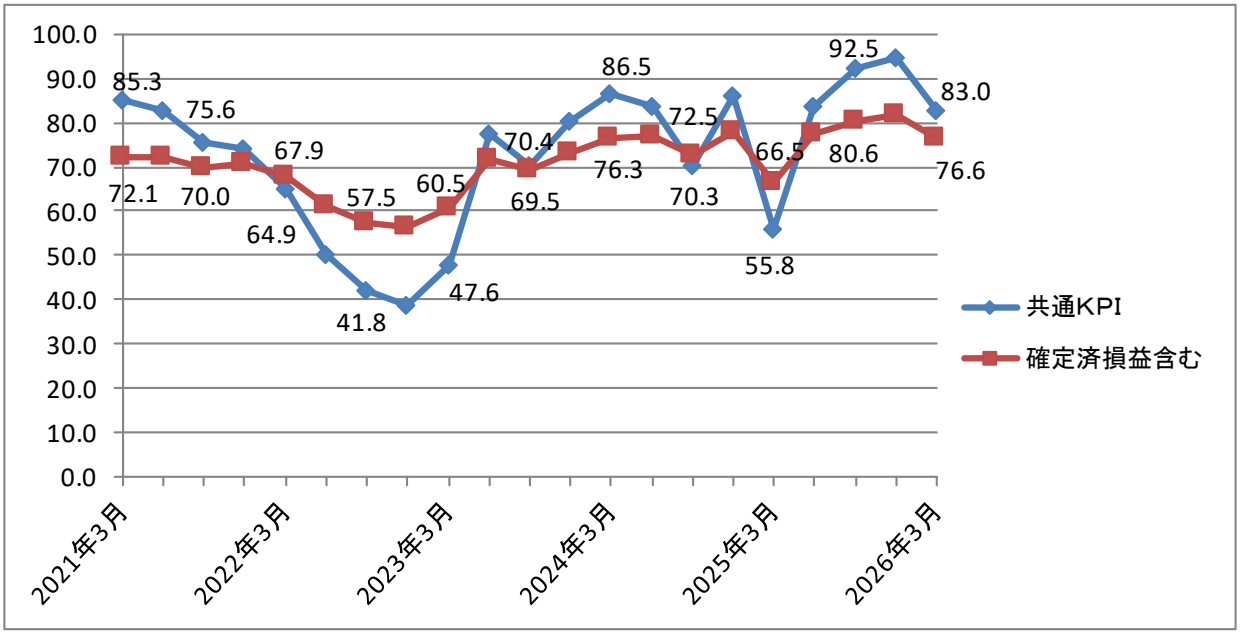
「投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン」は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。

＜参考＞

共通ＫＰＩのうち「投資信託運用損益別お客さま比率」について、運用損益がプラスとなっているお客さまは、2026 年 3 月末時点では 83.0%となり、2025 年 3 月末と比較すると 27.2 ポイント増加しました。投資信託を保有するお客さまの評価損益は、2024 年度（前年度）は一部の商品で利益確定をされたお客さまが多かったことに加えて、年度後半の株価下落や円高進行により低下していましたが、2025 年度は AI 需要の拡大などを背景とした株価上昇に加えて円安が進行したことで大幅に改善しました。

（投資信託運用損益プラスのお客さま比率）

※「確定済の損益を含まない数値（共通KPI）」及び「確定済の損益を含んだ数値」を四半期ベースで表示

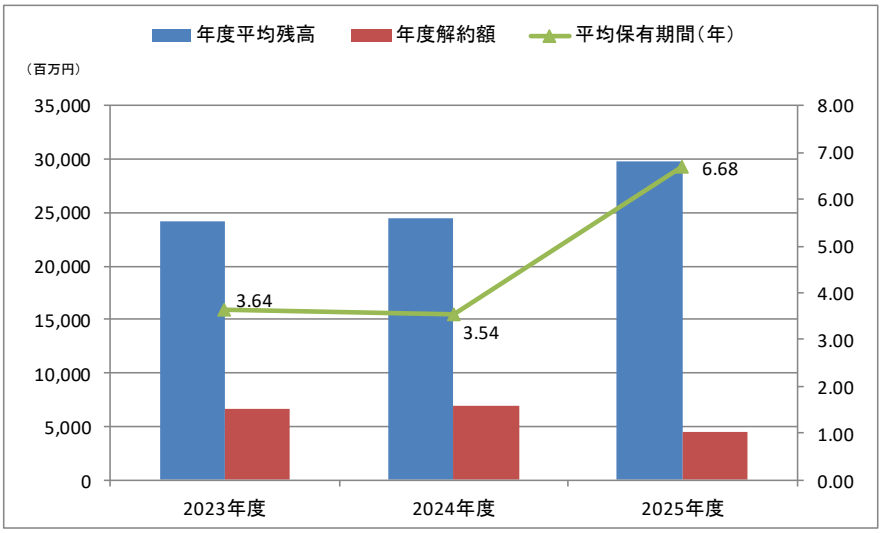


3．投資信託販売実績および残高推移

地域金融機関の役割として、金融リテラシー（金融に関する知識や判断力）向上や NISA の周知・普及、長期分散投資による安定的な資産形成・運用を中心としたご提案など、「お客さまの最善の利益」の実現に向けたサポートに取り組んでいます。

2025 年度は、投資信託の販売額および平均残高が増加した一方で解約額が減少したことから、投資信託の「平均保有期間」は 6.68 年となり、2024 年度（前年度）の平均保有期間（3.54 年）と比較すると 3.14 年伸びました。また、投資信託の販売額および残高に占める「毎月分配型商品」の比率も減少しています。NISA 口座数の増加に伴い、NISA 残高も増加しています。

【投資信託の平均保有期間】



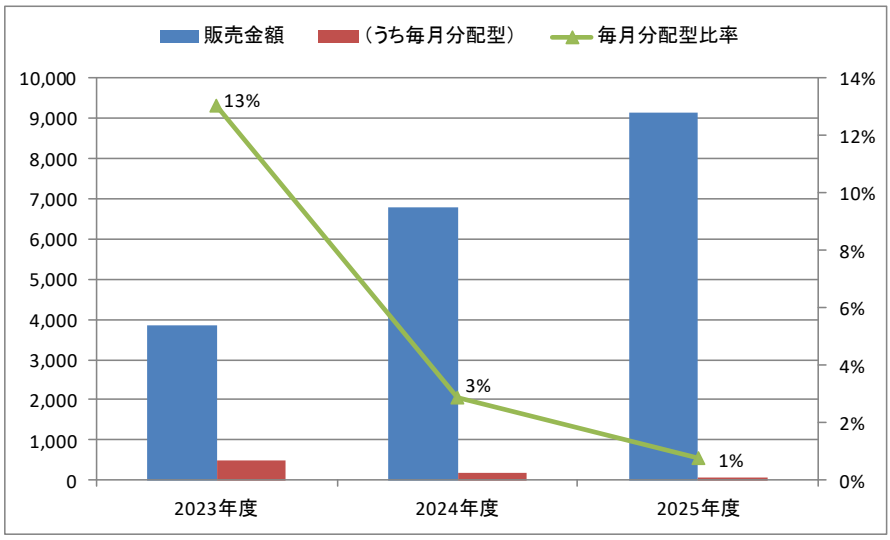
●年度平均残高および年度解約額：左軸（単位：百万円）
●平均保有期間：右軸（年）

※平均保有期間は、年間（各月末）平均残高÷（年間の解約額＋償還額）で算出しております。

【投資信託販売上位 10 銘柄】

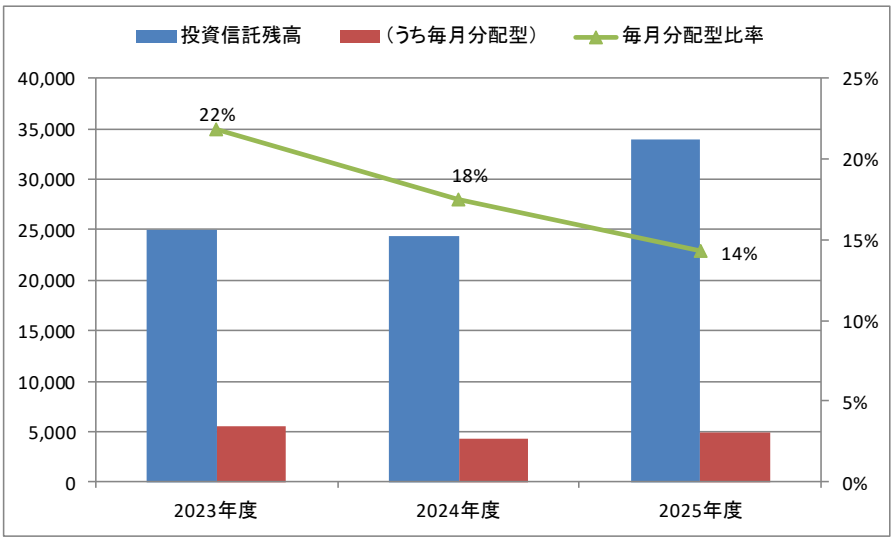
順位	商品名	決算頻度	カテゴリー	販売割合
1	ROBOPROファンド	年2回	内外資産複合型	46%
2	のむラップ・ファンド（普通型）	年1回	内外資産複合型	14%
3	のむラップ・ファンド（積極型）	年1回	内外資産複合型	10%
4	のむラップ・ファンド（やや積極型）	年1回	内外資産複合型	6%
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	年1回	海外株式	5%
6	のむ・ラップ（普通型）年6%目標分配金受取型	年6回	内外資産複合型	5%
7	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド（当初漸増期間付、限定追加型）2025-07	年1回	内外資産複合型	2%
8	インデックスファンドS＆P500（アメリカ株式）	年1回	海外株式	2%
9	株式インデックス225	年1回	国内株式	2%
10	インデックスファンドMSCIオール・カントリー（全世界株式）	年1回	海外株式	1%
販売上位10銘柄合計				93%

【投資信託販売金額】



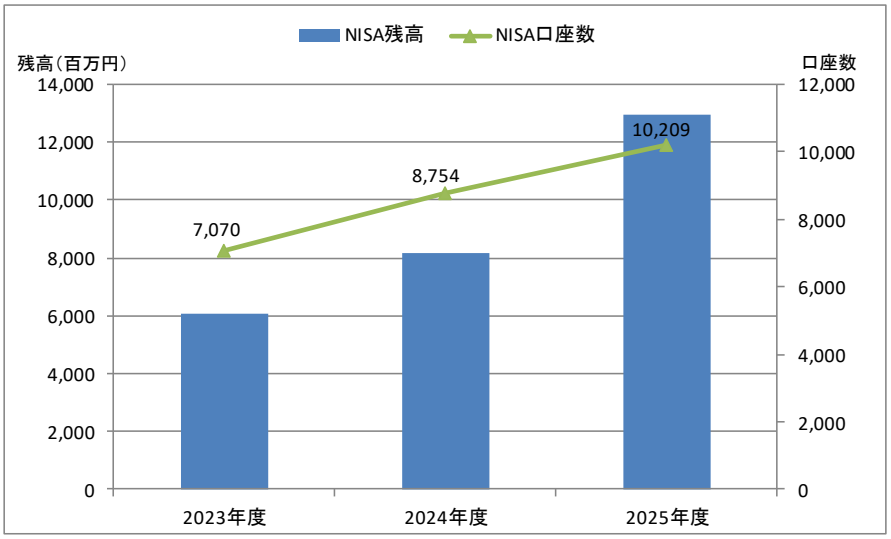
●投資信託販売金額：左軸
（単位：百万円）
●毎月分配型比率：右軸（%）

【投資信託残高】



●投資信託残高：左軸
（単位：百万円）
●毎月分配型比率：右軸（%）

【NISA 残高・NISA 口座数】



●NISA 残高：左軸（単位：百万円）
●NISA 口座数：右軸

４．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

お客さまが金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として2026年3月末時点の「外貨建て保険の販売会社における比較可能な２つの指標」（共通ＫＰＩ）を公表いたします。

【共通KPI】

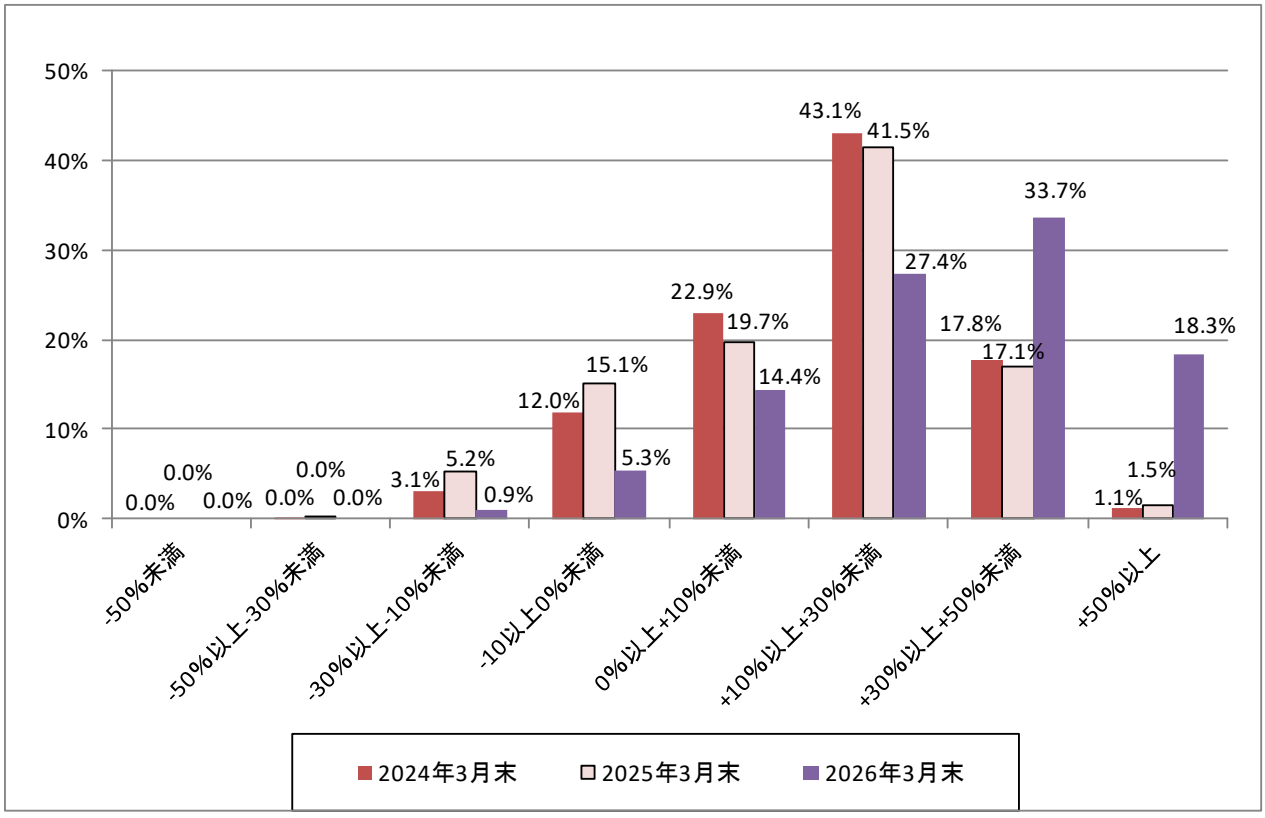
① 外貨建保険の運用損益別お客さま比率

2026年3月末時点の外貨建保険の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は93.8%となりました。

② 外貨建保険のコスト・リターン

2026年3月末時点の算出対象商品のコストの平均値は0.64%であるのに対して、リターン平均値は3.74%となりました。

◇外貨建保険の運用損益別お客さま比率



運用損益率0%以上顧客比率の推移	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
	84.9%	79.7%	93.8%

＜運用損益計算方法＞

分子 ： 基準日時点の「解約返戻金額＋既支払金額」 － 契約時点の一時払保険料」

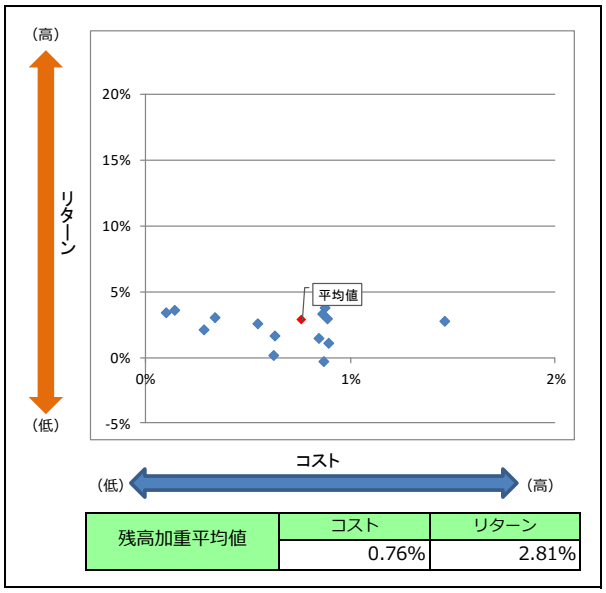
※解約返戻金額は、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整は反映する。

※いずれも円換算

分母 ： 契約時点の一時払保険料（円換算）

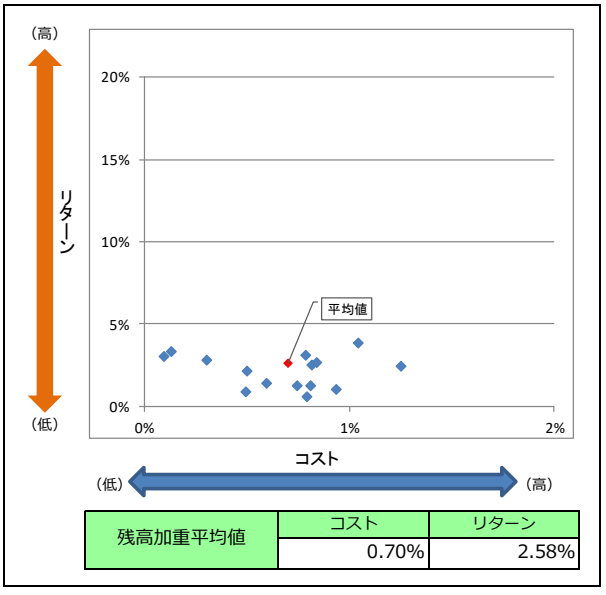
◇外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

【2024 年 3 月末】＜コスト･リターン＞



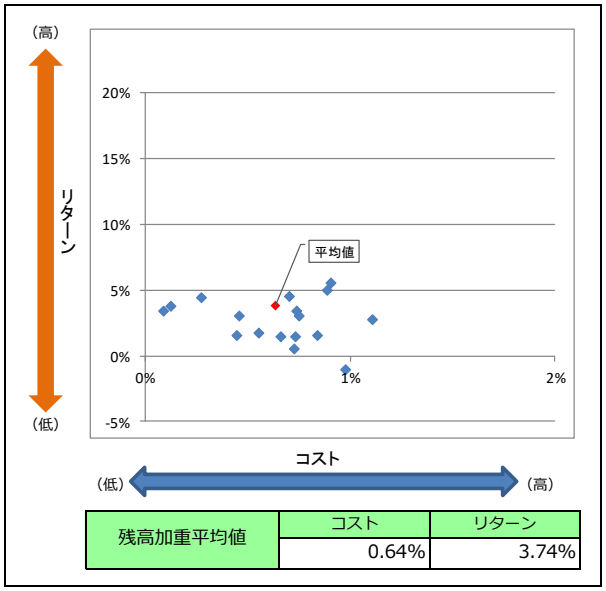
残高加重平均値	コスト	リターン
	0.76%	2.81%

【2025 年 3 月末】＜コスト･リターン＞



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.70%	2.58%

【2026 年 3 月末】＜コスト･リターン＞



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.64%	3.74%

【銘柄別コスト・リターン算出の対象銘柄】

No.	対象銘柄（外貨建保険）
1	サニーガーデンEX
2	サニーガーデン
3	しあわせ、ずっと
4	プレミアプレゼント
5	やさしさ、つなぐ
6	しあわせ、ずっと２
7	プレミアプレゼント２
8	えがお、ひろがる
9	三大陸
10	デュアルドリーム
11	プレミアカレンシー・プラス２
12	プレミアジャンプ２・終身（外貨建）
13	シリウスハーモニー
14	プレミアカレンシー３
15	プレミアカレンシー・プラス
16	シリウスプラス
17	あしたの、よろこび２

「銘柄別コスト・リターン」は、保険契約開始から 60 か月以上経過した外貨建保険について、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を示した指標です。

＜参考＞

共通ＫＰＩのうち「外貨建保険の運用損益別お客さま比率」について、運用損益がプラスとなっているお客さまは、2026 年 3 月末時点では 93.8%となり、2025 年 3 月末（79.7%）と比較すると、14.1 ポイント増加しました。外貨建保険を保有するお客さまの評価損益は、2024 年度（前年度）は後半に円高が進行したことで低下しましたが、2025 年度は一転して円安が進行したことで大幅に改善しました。

５．商品ラインアップの整備について

お客さまのニーズや利益に真に適う金融商品とサービスを提供するため、投資信託ラインアップを見直し、6 商品（全て NISA 対象）を販売開始する一方で、6 商品（うち 4 商品が NISA 対象外となった毎月分配型）を販売停止しました。

引き続き、お客さまの様々なニーズや利益に真に適う金融商品・サービスが提供できるよう、取扱商品ラインアップの充実に努めます。

【投資信託ラインアップ】　※販売件数は、定時定額買付を除く

分類		取扱商品数		販売件数	
		商品数	比率	件数	比率
債券		11	28.2%	33	0.6%
	国内	1	2.6%	0	0.0%
	海外	10	25.6%	33	0.6%
株式		12	30.8%	902	16.3%
	国内	4	10.3%	173	3.1%
	海外	8	20.5%	729	13.2%
ＲＥＩＴ		3	7.7%	7	0.1%
	国内	2	5.1%	7	0.1%
	海外	1	2.6%	0	0.0%
バランス		13	33.3%	4,596	83.0%
合計		39	100%	5,538	100%

【一時払保険ラインアップ】

分類		取扱商品数		販売件数	
		商品数	比率	件数	比率
円建		8	50.0%	291	67.1%
	定額年金	3	18.8%	120	27.6%
	変額年金	0	0.0%	0	0.0%
	定額終身	4	25.0%	171	39.4%
	変額終身	1	6.3%	0	0.0%
外貨建		8	50.0%	143	32.9%
	定額年金	3	18.8%	19	4.4%
	変額年金	1	6.3%	0	0.0%
	定額終身	4	25.0%	124	28.6%
	変額終身	0	0.0%	0	0.0%
合計		16	100%	434	100%

６．お客さまへの情報提供機会の充実

（１）当行行員が講師となり、お取引のある事業所の従業員さま向けに「職域セミナー」を実施するなど、積極的に NISA の周知・普及活動に取り組みました。引き続き、金融リテラシーの向上や NISA の周知・普及などを目的としたお客さまへの情報提供機会の充実に取り組みます。

【セミナー実施状況】

実施状況	2023年度	2024年度	2025年度
実施回数	103回	57回	36回
参加者数	619名	482名	330名

※「一般のお客さま向けセミナー」および「職域セミナー」の合計

（２）投資信託保有のお客さまへのアフターフォローについては、保有資産の状況や投資環境等について定期的にお知らせしています。引き続き、お客さまのライフプラン等を踏まえ、適切なポートフォリオを提案するなど個々のお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案を行ってまいります。

【投資信託・保険アフターフォローの実施状況】

実施状況(件数)	2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
対象先	3,982	4,655	4,682	4,571	4,413	5,079
実施先	3,982	4,655	4,682	4,571	4,413	5,079
実施率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※投資信託は、保有残高 2 百万円以上及び 75 歳以上のお客さまを対象に実施しました。
※保険は、前々期に一時払保険をお申込みいただいたお客さまを対象に実施しました。

その他にも、基準価額の急落時（前日比 5%以上の下落）には、緊急アフターフォローを実施しました。

【特定保険のアフターフォローの実施状況】

実施状況(件数)	2023年度	2024年度	2025年度
対象先	2,643	2,631	2,617
実施先	2,643	2,631	2,617
実施率	100.0%	100.0%	100.0%

※特定保険（外貨建保険および変額保険）を保有の 70 歳以上のお客さまを対象にアフターフォローを実施しました。

その他にも、あらかじめ解約返戻金に目標値が設定できる「ターゲット型保険」を保有のお客さまを対象にアフターフォローを実施しました。

7．サービス・お客さま満足度向上のための取り組み

お客さまの声をお聞きし、窓口応対サービスの向上を図るため、2025 年 11 月から 2026 年 2 月までお客さま満足度調査（Net Promoter Score）を実施しました。

【Net Promoter Score とは】

※Net Promoter Score（以下、「NPS」といいます。）は、顧客ロイヤルティを計測する指標で、「担当者をご家族や友人に紹介しても良いと思いますか？」という質問への回答で算出するものです。

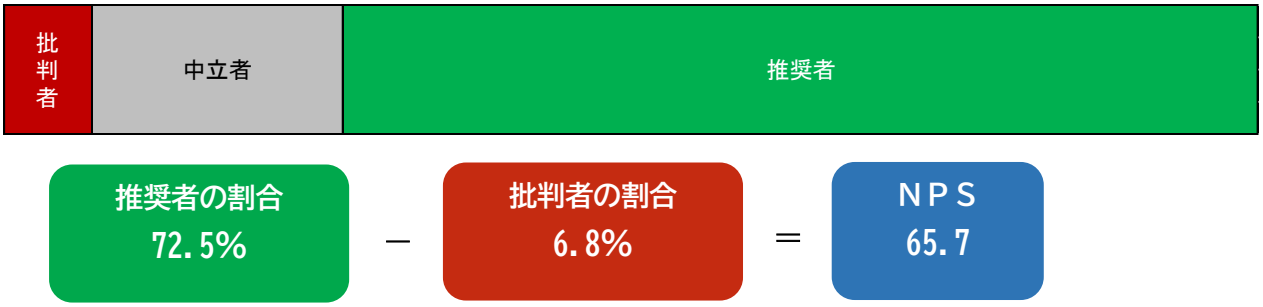
批判者							中立者		推奨者	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
全く思わない					どちらでもない					非常にそう思う

推奨者の割合 － 批判者の割合 ＝ NPS

NPS 調査は、窓口で預り資産商品のお取引をいただいたお客さまを対象に実施しています。
今回は 1,476 名のお客さまから回答をいただき、NPS「65.7」という評価をいただきました。
前年度の NPS は「69.8」、直近 3 年間の平均は「66.9」と 60 ポイント以上で推移しております。

またアンケートでは、お客さまから様々なご意見やご要望をいただいており、この結果を踏まえ、窓口応対サービスのさらなる向上に努めてまいります。

【2025 年度 NPS 調査結果】※回答者 1,476 名



【NPS 調査結果の推移】

年度	推奨者の割合	批判者の割合	NPS
2023年度	72.7%	7.3%	**65.4**
2024年度	73.7%	3.9%	**69.8**
2025年度	72.5%	6.8%	**65.7**

以上