

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2022年度実績）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2022年度を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当行では、金融商品の取扱実績評価を廃止しております。また、預り資産に関する情報は、営業店から本部スタッフにトスアップする体制を構築し、高度の専門性と職業倫理を保持できる本部スタッフがお客さまへの商品提案・販売を行っております。〔原則2（本文）（注）に対応〕
- ②お客さまが当行取扱いの投資信託購入を検討するにあたり、他社で販売されている同種または同類の投資信託と容易に比較できるよう「お値打ち度」という当行独自の評価指標を用いた参考資料を活用しております。〔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、改善に取組んでおります。〔原則2（本文）に対応〕
- ④商品特性等をご理解いただくことが難しく、リスク・コストが気になるお客さまには当行預金商品による資産形成をおすすめしております。

【利益相反の適切な管理】

- ①当行は、金融商品の提供会社から支払われる手数料等の多寡で当行の短期的収益改善貢献を評価する仕組みを放棄しており、利益相反が生じようのない共通KPI等の改善に本部担当部が努めるという体制を構築しております。〔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おります。〔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、契約締結前交付書面および手数料に関する説明書の他、新たに作成した「重要情報シート」を活用して、お客さまが負担する販売手数料ならびに信託報酬の当行と運用会社間の配分や税金（手数料に関わる消費税以外の源泉徴収税やキャピタルゲイン課税）なども含めて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取組んでいます。〔原則4（本文）に対応〕

②お客さまが当行取扱いの投資信託購入を検討するにあたり、他社で販売されている同種または同類の投資信託と容易に比較できるよう「お値打ち度」という当行独自の評価指標を用いた参考資料を活用しております。当行がいただく手数料は、業務運営に係るやむをえない各種コストのみならず、他の販売会社以上にお客さまの運用損益の改善を実現するためのコストと位置付けております。〔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、重要情報シートを活用しております。〔原則5（本文）（注1）（注4）に対応〕

②この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。特にリスクについては、行員専用タブレットも活用して過去の短期的損失率を説明するなど、お客さまがリスク量を過少評価することのないよう丁寧な説明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、パッケージ化された商品でなくても、特定保険については、「そなえる」と「ふやす」に分けて考えることができることから、本部スタッフが適合性を確認しております。その他にも、参考資料（リーフレット）を活用するなど、投資コストのお値打ち感やリスクに関する丁寧な情報提供に努めております。

〔原則5（注2）に対応〕〔原則6（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、お客さまの知識、経験、資産の状況および投資目的等をお伺いし、お客さまにふさわしい最適な商品・サービスが提供できるよう努めています。また、預り資産に関する情報は、営業店から本部スタッフにトスアップする体制を構築し、高度の専門性と職業倫理を保持できる本部スタッフがお客さまへの商品提案・販売を行っています。〔原則6（本文）に対応〕

②当行では、「マネープランガイド」や行員専用タブレット（年齢を重ねるにつれて重要度が変化していくライフイベントに柔軟に対応できるライフプランシミュレーション等）を活用して、お客さまのライフプラン等が意識されていない場合でもライフプランが存在しうるお客さまの場合は、想定されるライフプラン案を踏まえた適切な商品提案に努めています。

〔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

情報提供に努めています。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）向上や2024年に変わる新しいNISA制度の周知・普及を目的に、2022年12月から職域セミナーを開始しております。今後も、職域セミナーの充実や運用商品保有のお客さま向けセミナーの開催により、金融リテラシー向上やNISA制度の周知・普及を目的としたお客さまへの情報提供機会の充実に取組みます。

〔原則6（本文）（注1）（注5）に対応〕

- ④金融商品の組成に携わる金融事業者において商品毎に想定する顧客属性が特定・公表された商品については、「重要情報シート」を用いて、お客さまにご提案する金融商品の選定理由として、想定顧客属性に当てはまるかについても情報提供に努めております。〔原則6（注3）に対応〕
- ⑤ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めしたり、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に努めております。〔原則6（注4）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研修を毎月実施しました。なお、研修については、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、行内教育などを通じて適切な動機づけに取り組んでいます。〔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、本部スタッフがお客さまに商品提案・販売する際は、営業店の担当者も同席し、マンツーマン指導を行っております。

〔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（2021年1月15日改訂）」の原則2～7（これらに付されている（注）を含む）に対応しております。

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2023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

2023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47.6%となりました。

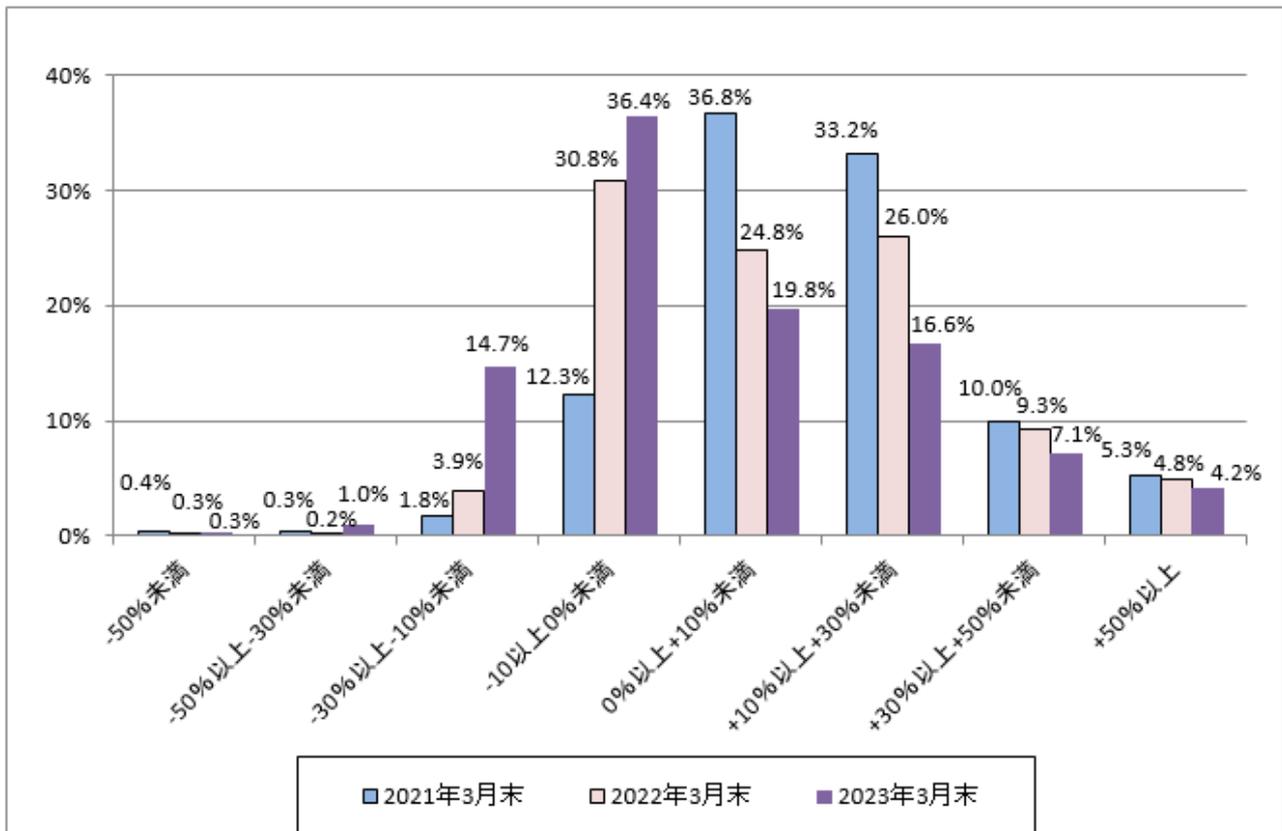
②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

2023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1.91%であるのに対して、リターン平均値は5.16%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

2023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)12.39%に対し、リターンの平均値は5.16%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	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
	85.3%	64.9%	47.6%

<運用損益計算方法>

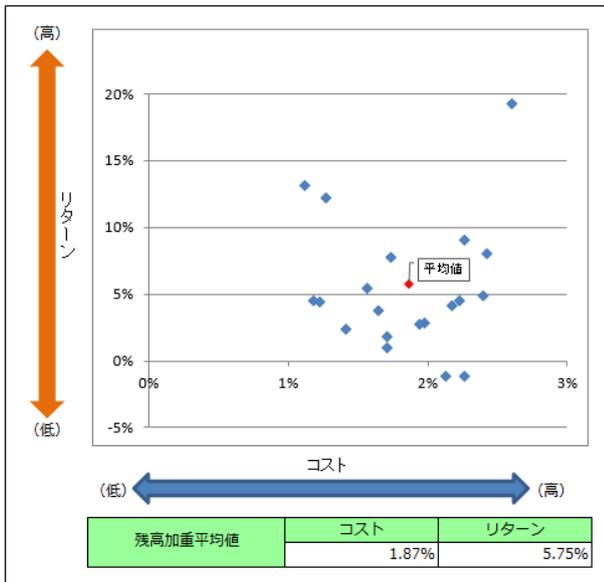
分子：基準日時点の「評価損益+累計受取分配金(税引後)+累計売付金額-累計買付金額(含む消費税込の販売手数料)」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

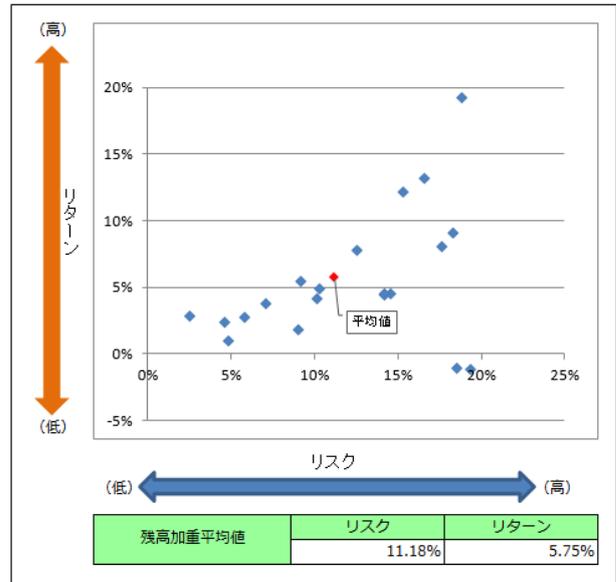
遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

◇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

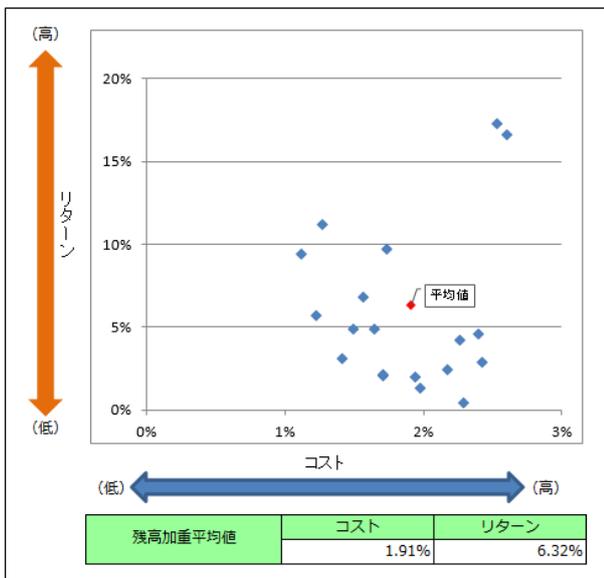
【2021 年 3 月末】 <コスト・リターン>



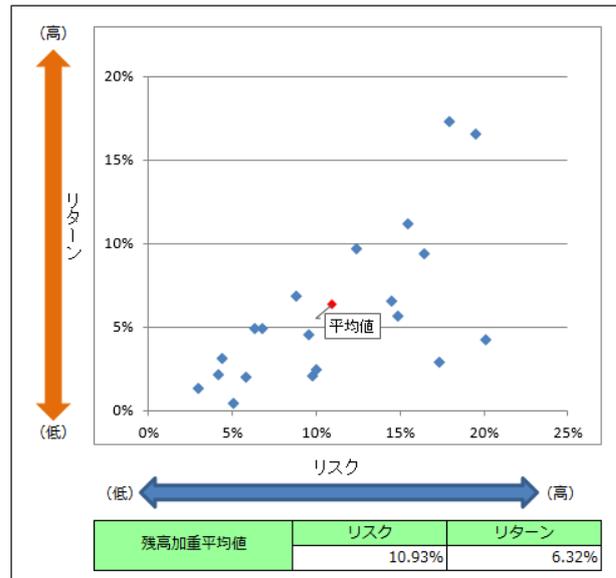
<リスク・リターン>



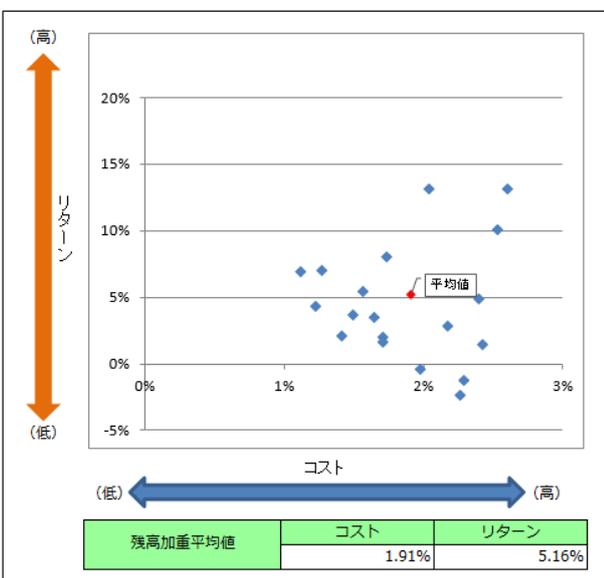
【2022 年 3 月末】 <コスト・リターン>



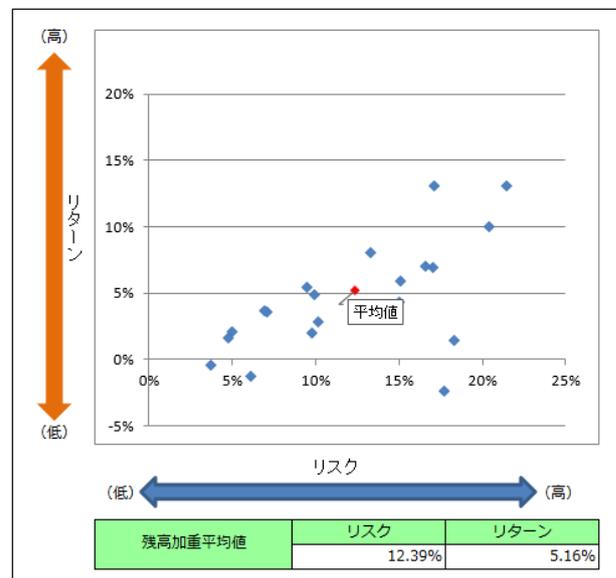
<リスク・リターン>



【2023 年 3 月末】 <コスト・リターン>



<リスク・リターン>



「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。

No.	<投資信託> 預り残高上位20銘柄
1	投資のソムリエ
2	のむらっぴ・ファンド (普通型)
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)
4	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)
5	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド (為替ヘッジなし)
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	のむらっぴ・ファンド (保守型)
9	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)
10	のむらっぴ・ファンド (積極型)
11	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (愛称:杏の実)
12	三菱UFJ米国配当成長株ファンド (為替ヘッジなし)
13	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース
14	グローバル財産3分法ファンド
15	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型)
16	MHAM株式オープン
17	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)
18	MHAMトリニティオープン (愛称:ファンド3兄弟)
19	のむらっぴ・ファンド (やや保守型)
20	ジャパン・エクセレント

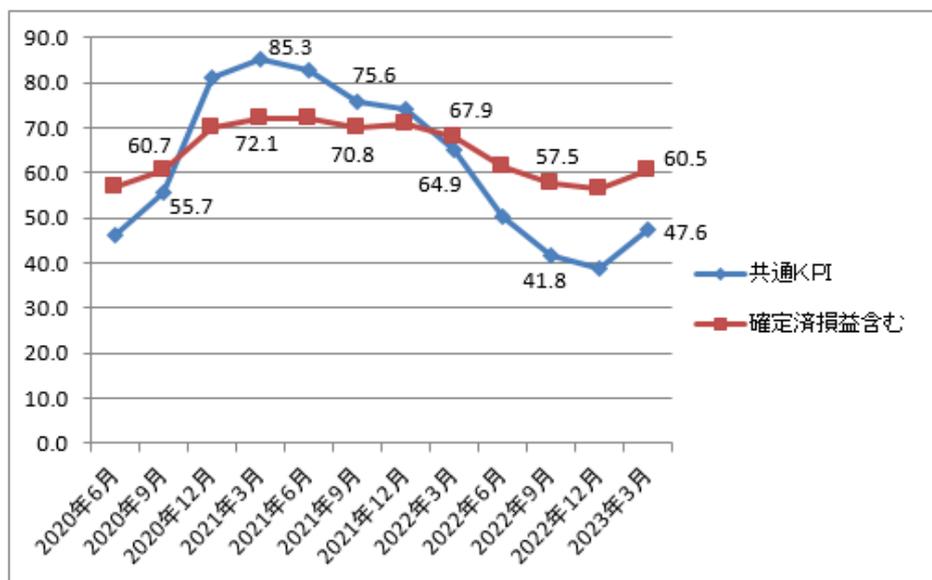
<参考>

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、2023年3月末時点では47.6%となり、2022年3月末と比較すると17.3%減少しました。運用損益がプラスとなっているお客さま比率が減少した要因は、当行で預り残高の大きい商品のうち、一部で為替ヘッジ(※)を行う資産複合型ファンドなどの複数の商品で、海外金利上昇などにより基準価額が低迷したことが影響していると考えております。なお、ここで示している「投資信託運用損益別お客さま比率」は、基準日までに全部売却・償還された銘柄は除外しているため、確定済みの損益が含まれておりません。既に損益を確定されたお客さまを含めた場合の運用損益プラスのお客さま比率は60.5%となり、2022年3月末と比較すると7.4%減少にとどまっています。

(※) 為替ヘッジとは、為替変動リスクを回避(ヘッジ)するために、今の時点で、あらかじめ将来の為替レートを予約しておくことです。

(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

お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。そのため、投資信託残高に占める毎月分配型商品の比率は減少しています。また、販売では、内外資産複合型商品の販売割合が増加しています。

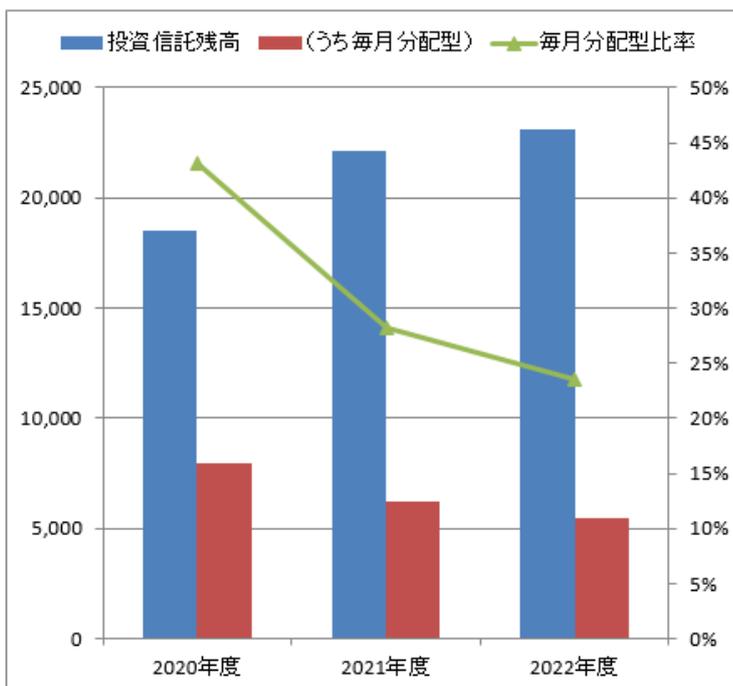
2022年度は、投資信託の平均残高が徐々に増加する一方で、解約額が大きく減少したことから、平均保有期間は11.21年となり、2021年度（4.54年）と比較すると6.67年長くなりました。

引き続き、お客さまのご意向を十分確認するとともに、お客さまにおいて同種の商品の内容と比較することが容易となるよう配慮した資料を用いてニーズに合致する商品案内を行ってまいります。

【投資信託販売上位10銘柄】

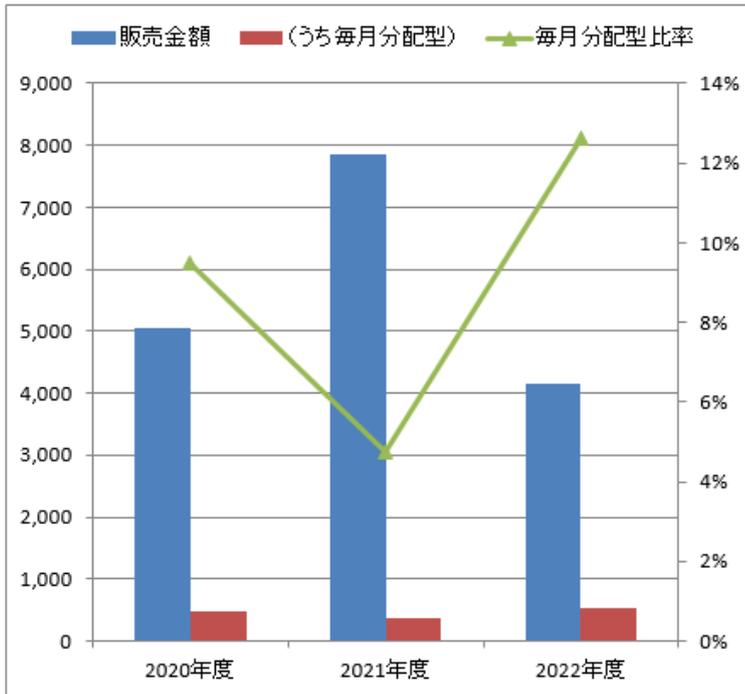
順位	商品名	決算頻度	カテゴリー	販売割合
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2022-07	年1回	内外資産複合型	17%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2022-04	年1回	内外資産複合型	14%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2023-01	年1回	内外資産複合型	11%
4	ダイワJ-REITオープン	毎月	不動産	11%
5	のむらっぴ・ファンド(普通型)	年1回	内外資産複合型	10%
6	三菱UFJ米国配当成長株ファンド(為替ヘッジなし)	年2回	海外株式	8%
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド	年1回	海外株式	5%
8	グローバル・ハイクオリティ成長株ファンド(為替ヘッジなし)	年1回	海外株式	5%
9	株式インデックス225	年1回	国内株式	4%
10	のむらっぴ・ファンド(積極型)	年1回	内外資産複合型	4%
販売上位10銘柄合計				89%

【投資信託残高】



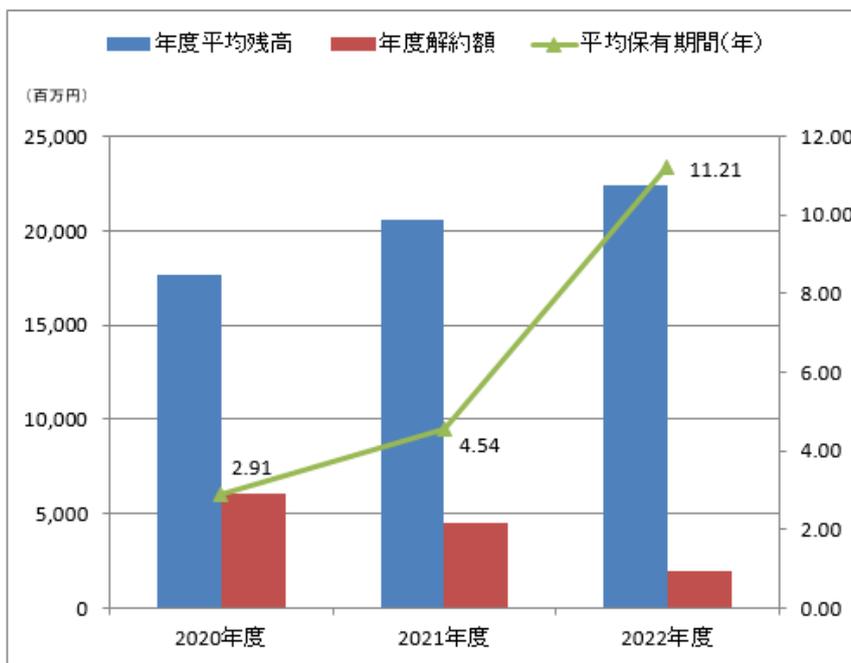
※投資信託残高：左軸(単位:百万円)、比率:右軸(単位:%)

【投資信託販売金額】



※投資信託販売金額：左軸(単位:百万円)、比率:右軸(単位:%)

【投資信託の平均保有期間】



※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。

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2023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】

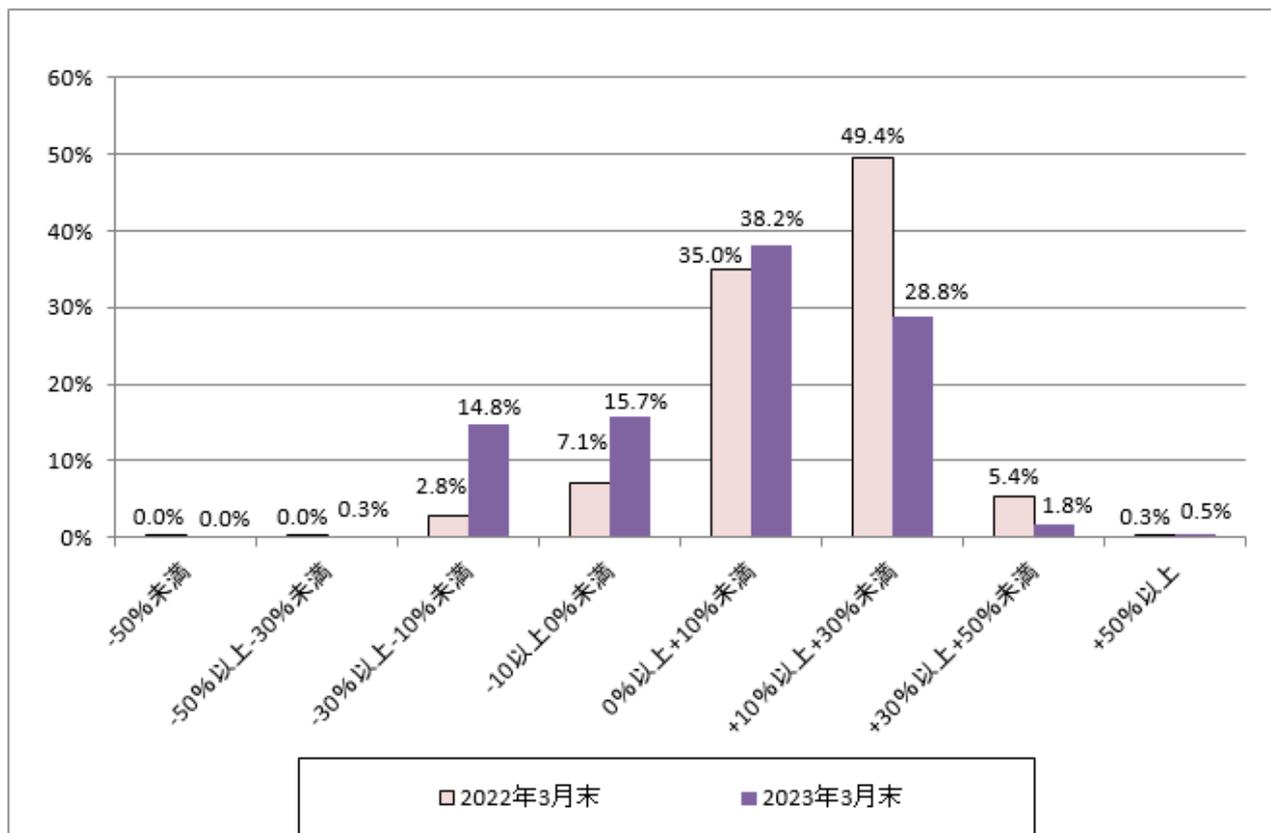
①外貨建保険の運用損益別お客さま比率

2023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69.2%となりました。

②外貨建保険のコスト・リターン

2023年3月末時点の算出対象商品のコストの平均値は0.80%であるのに対して、リターン平均値は1.14%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	2022年3月末	2023年3月末
顧客比率の推移	90.1%	69.2%

<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

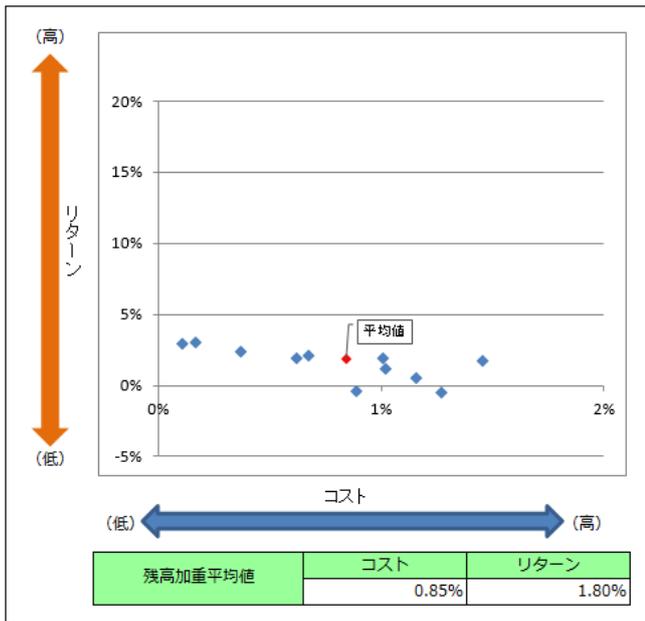
※解約返戻金額は、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整は反映する。

※いずれも円換算

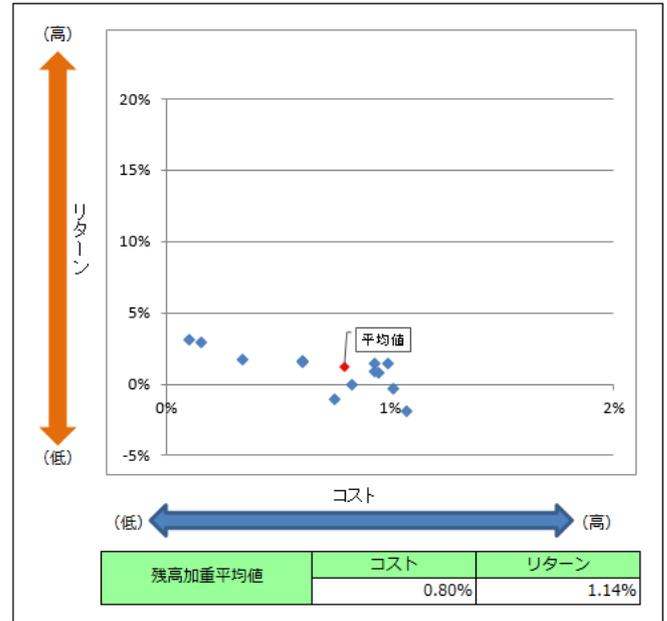
分母：契約時点の一時払保険料(円換算)

◇外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

【2022年3月末】 <コスト・リターン>



【2023年3月末】 <コスト・リターン>



【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	えがお、ひろがる
5	やさしさ、つなぐ
6	三大陸
7	デュアルドリーム
8	プレミアプレゼント
9	プレミアカレンシー・プラス
10	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)
11	プレミアカレンシー・プラス2
12	シリウスハーモニー
13	シリウスプラス

「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>

2023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69.2%となりました。2022年3月末(90.1%)と比較すると20.9%減少しました。この比率が減少した要因は、外貨の市場金利が低かった一昨年まで外貨建保険の販売が以前より減少していましたが、昨年の外貨の市場金利上昇により、外貨建保険を選ばれるお客さまが増えたことで販売額が増加(運用成果が現れていない成約後1年未満の契約の割合が増加)したことが影響していると考えております。

5. 商品ラインアップの整備について

投資信託においては、お客さまの長期的な資産形成・資産運用および分散投資をご支援するため、コストとリスクに見合うリターンが期待でき、「お値打ち感」のある商品を追加してまいります。2022年度は、単位型バランスファンド3商品を追加しました。

【投資信託ラインアップ】

分類	取扱商品数		販売件数	
	商品数	比率	件数	比率
債券	17	35.4%	93	2.3%
国内	1	2.1%	0	0.0%
海外	16	33.3%	93	2.3%
株式	11	22.9%	1,017	25.4%
国内	4	8.3%	104	2.6%
海外	7	14.6%	913	22.8%
REIT	4	8.3%	374	9.3%
国内	2	4.2%	369	9.2%
海外	2	4.2%	5	0.1%
バランス	16	33.3%	2,517	62.9%
合計	48	100%	4,001	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	7	46.7%	63	5.8%
定額終身	5	33.3%	63	5.8%
変額終身	2	13.3%	0	0.0%
外貨建	8	53.3%	1,017	94.2%
定額年金	3	20.0%	130	12.0%
変額年金	1	6.7%	0	0.0%
定額終身	4	26.7%	887	82.1%
変額終身	0	0.0%	0	0.0%
合計	15	100%	1,080	100%

6. お客さまへの情報提供機会の充実

- (1) お客さまへの情報提供のため、投資環境を題材とした資産づくりセミナーを2019年度まで定期的実施してきましたが、2020年度以降については、新型コロナウイルス感染拡大により開催を見合わせました。一方で、2022年12月より職域セミナーを拡充し、お客さまへの資産形成に関する情報提供機会の充実に取り組んでいます。

【職域セミナー実施状況】

実施状況	2020年度	2021年度	2022年度
実施回数	3回	3回	28回
参加者数	81名	63名	214名

(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)	2020年度		2021年度		2022年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
対象先	2,648	2,932	2,779	3,048	3,269	3,564
実施先	2,648	2,932	2,779	3,048	3,269	3,564
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、前年度（上期または下期）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。

【特定保険のアフターフォローの実施状況】

実施状況(件数)	2021年度	2022年度
対象先	2,879	2,613
実施先	2,879	2,613
実施率	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。

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、窓口対応サービスの向上を図るため、2023年3月に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。2022年度は1,423名のお客さまから回答をいただき、NPS「59.4」という評価をいただきました。前年度のNPSは「60.2」、直近3年間の平均は「61.6」と60ポイント前後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ます。この結果を踏まえ、窓口対応サービスのさらなる向上に努めてまいります。

【2023年3月期 NPS 調査結果】 ※回答者 1,423 名

批判者 8.57%	中立者 23.34%	推奨者 68.03%
--------------	---------------	---------------

$$\begin{array}{c} \text{推奨者の割合} \\ 68.0\% \end{array} - \begin{array}{c} \text{批判者の割合} \\ 8.6\% \end{array} = \begin{array}{c} \text{NPS} \\ 59.4 \end{array}$$

【NPS 調査結果の推移】

年度	推奨者の割合	批判者の割合	N P S
2020年度	72.1%	6.9%	65.2
2021年度	69.7%	9.5%	60.2
2022年度	68.0%	8.6%	59.4

以上