

「お客さま本位の業務運営」の取組状況

2024年9月

当行はお客さまの接点を通じて、お客さまのニーズを正確に把握したうえで、高い専門性と職業倫理をもって、お客さまのニーズに沿った最善の利益の実現を図っております。

また、当行は、このような業務運営に取り組む姿勢が企業文化として定着するよう、努めてまいります。

- お客さまとの長期にわたる信頼関係構築に向けて、多様なお客さま向けセミナーを定期的を開催しております。
- お客さまの未来の希望や夢を実現するため、どれくらいの資金を準備したいのか、「Wealth Advisors」などのツールを利用しゴールベースアプローチのご提案を行っております。

セミナーの開催状況

内容	2021年度		2022年度		2023年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
投資環境セミナー	1回	—(*)	1回	185人	1回	79人
職域セミナー	59回	636人	48回	588人	132回	1,446人

(*)2021年度の投資環境セミナーはリモートで行ったため、参加人数は空欄としております

<職域セミナーラインナップ>

- ①資産形成セミナー
- ②iDeCo説明会
- ③生命保険加入のポイントセミナー

Wealth Advisors



<Wealth Advisors>では取扱ファンドについての情報提供、お客さまのご希望や将来に必要な資金に沿った資産運用の提案やリバランス提案などを行っております



当行は、お客さまとの接点を通じて、お客さまが考える利益を正確に把握したうえで、お客さまの資産状況、投資等の取引経験、金融知識や取引の目的等をふまえ、お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。また、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行う場合、そのパッケージがお客さまのニーズに沿ったものであることを確認してまいります。さらに、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合や、高齢のお客さま、投資等の取引経験が少ないお客さまに金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合は、特に慎重に対応してまいります。

- ゴールベースアプローチに基づいた長期・分散投資の実践に向け、定期的に販売商品の見直しを行っております。

投資信託ラインナップ

種類	2022年3月末		2023年3月末		2024年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
国内債券型	2	5.2%	2	4.4%	2	4.2%
海外債券型	10	26.3%	7	15.5%	8	16.7%
国内株式型	6	15.7%	7	15.5%	7	14.6%
海外株式型	11	28.9%	13	28.8%	14	29.1%
国内REIT型	1	2.6%	1	2.2%	2	4.2%
海外REIT型	3	7.8%	5	11.1%	5	10.4%
バランス型	5	13.1%	9	20.0%	9	18.7%
その他	0	—	1	2.2%	1	2.1%
合計	38	100.0%	45	100.0%	48	100.0%
うち毎月分配型	18	47.3%	14	31.1%	14	29.1%

ファンドランキング（販売金額、トータルリターン、純資産残高、純資産増加他）を当行ホームページ（https://apl.wealthadvisor.jp/webasp/kitagin_asp/ranking_pc?rank=0）に掲載しておりますので、ご参照ください。

2.お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの提供

- お客さまのニーズに沿ったご提案を行うため、保険相談拠点を中心に豊富な保険商品を準備しております。

保険ラインナップ

種類	2022年3月末		2023年3月末		2024年3月末		
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比	
一時払型保険	円建て	3	3.5%	3	3.5%	3	3.6%
	資産形成（年金・終身）	3	3.5%	3	3.5%	3	3.6%
	外貨建て	9	10.6%	9	10.5%	9	10.7%
	資産形成（年金・終身）	9	10.6%	9	10.5%	9	10.7%
小計	12	14.1%	12	14.0%	12	14.3%	
平準払型保険	円建て	69	81.2%	70	81.4%	67	79.8%
	医療保障	34	40.0%	33	38.4%	31	36.9%
	資産形成（年金・終身・学資）	10	11.8%	12	13.9%	13	15.5%
	死亡保障	13	15.3%	13	15.1%	14	16.7%
	法人向け保険	5	5.9%	5	5.8%	5	5.9%
	介護保障	4	4.7%	4	4.7%	2	2.4%
	認知症保険	2	2.3%	2	2.3%	2	2.4%
	ペット保険	1	1.2%	1	1.2%	0	—
	外貨建て	4	4.7%	4	4.6%	5	5.9%
	資産形成（年金・終身）	4	4.7%	4	4.6%	5	5.9%
小計	73	85.9%	74	86.0%	72	85.7%	
合計	85	100.0%	86	100.0%	84	100.0%	

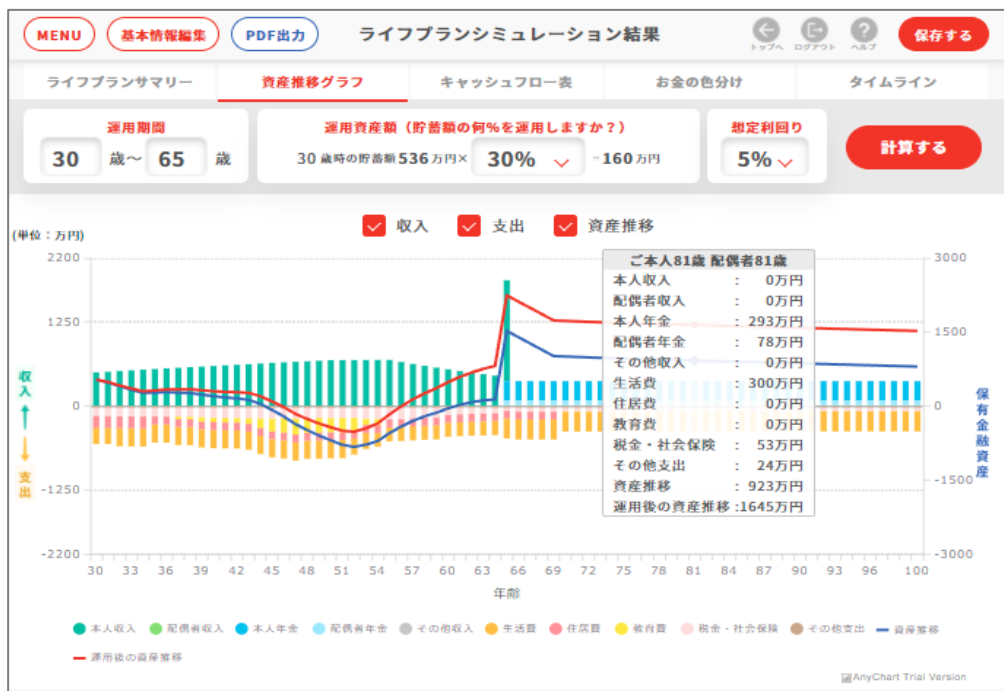


営業店では一時払型保険を中心に豊富なラインナップの中から、お客様のニーズに沿った商品をご提案しております。
また、保険に関するご相談をお受けする専門店舗を岩手県内（盛岡市）に2か所設置しております。

※事業年度末時点で新規申込可能な商品を集計しております

- お客さまの人生設計において今後必要なお金を把握できるツール(ライフプランシミュレーション)を活用し、お客さまのニーズに寄り添った金融商品を提案しております。

ライフプランシミュレーション



現在～100歳までの将来の支出や資産残高推移を一目で確認できるようチャート・グラフや表形式で表示します



将来の運用総額と初期投資額、積立投資額、利回りに応じた運用益が表示されます



2. お客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの提供

- 高齢のお客さまとのお取引につきましては特に丁寧な対応を心掛け、お客さまの利益を不当に害することがないように取り組んでおります。

高齢のお客さまへの販売ルール

(一部抜粋)

- 高齢のお客さまへ元本保証のない商品を勧誘を行う場合には、勧誘の都度、役席者の事前承認を受けるものとしております。
- 原則として申込の事前説明時に申込人のご家族等の同席を条件とし、当行側においても、担当者および役席者が同席するものとしております。
- ご家族の同席が困難な場合は、別途ご家族に面談させていただくか、お電話にて検討中の商品内容をご説明させていただく場合があります。
- 以下の場合はご提案初日の販売は原則として行いません。
 - ◆ 保険商品の契約の場合
 - ◆ 満80歳以上のお客さまが銀行店舗外で投資信託をご購入される場合

金融商品（保険商品・証券商品・外貨預金）のご提案について ～満75歳以上のお客さまへのお願い～

お客さま各位

株式会社 北日本銀行

北日本銀行では、各種金融商品のご説明にあたり、お客さまのご意向や金融商品・投資に対する知識、ご経験、財産の状況等を踏まえ、お客さまにあった金融商品をご案内できるよう努めております。

商品内容を十分にご理解いただいた上で安心してお手続き頂けますよう、満75歳以上のお客さまに対しましては以下の事項をお願いしております。

①ご家族のご同席をお願いします

- ・元本保証のない金融商品をご提案させていただく場合は、原則としてご家族のご同席をお願いしております。
- ・ご家族のご同席が困難な場合は、別途ご家族に面談させていただくか、お電話にてご検討中の商品内容をご説明させていただく場合があります。

※ご提案の際には弊行側も複数の行員で同席させていただきます。

②以下の場合はご提案初日の販売は原則として行いません

- ・保険商品の契約の場合
- ・満80歳以上のお客さまが銀行店舗外で投資信託をご購入される場合

※お客さまに商品内容を十分検討いただく時間を確保するための取組ですので、何卒趣旨をご理解くださいますようお願いいたします。

《お客さまへのお願い》

- ・お客さまにあった商品をご案内させていただくために、お客さまのご意向などについてお伺いさせていただきます。
- ・お客さまに金融商品の内容を十分にご理解いただけるよう、商品性などのご説明について、お時間をいただく場合がございます。
- ・お客さまがご希望される金融商品であっても、お客さまの金融商品・投資に対する知識やご経験、財産の状況等を踏まえ、お取引をお断りさせていただく場合がございます。
- ・金融商品のご購入に際しては、北日本銀行からお渡す説明書等を必ずお受け取りいただき、商品のしくみやリスク、手数料などの商品内容をよくご確認・ご理解のうえ、ご契約くださいますようお願い申し上げます。

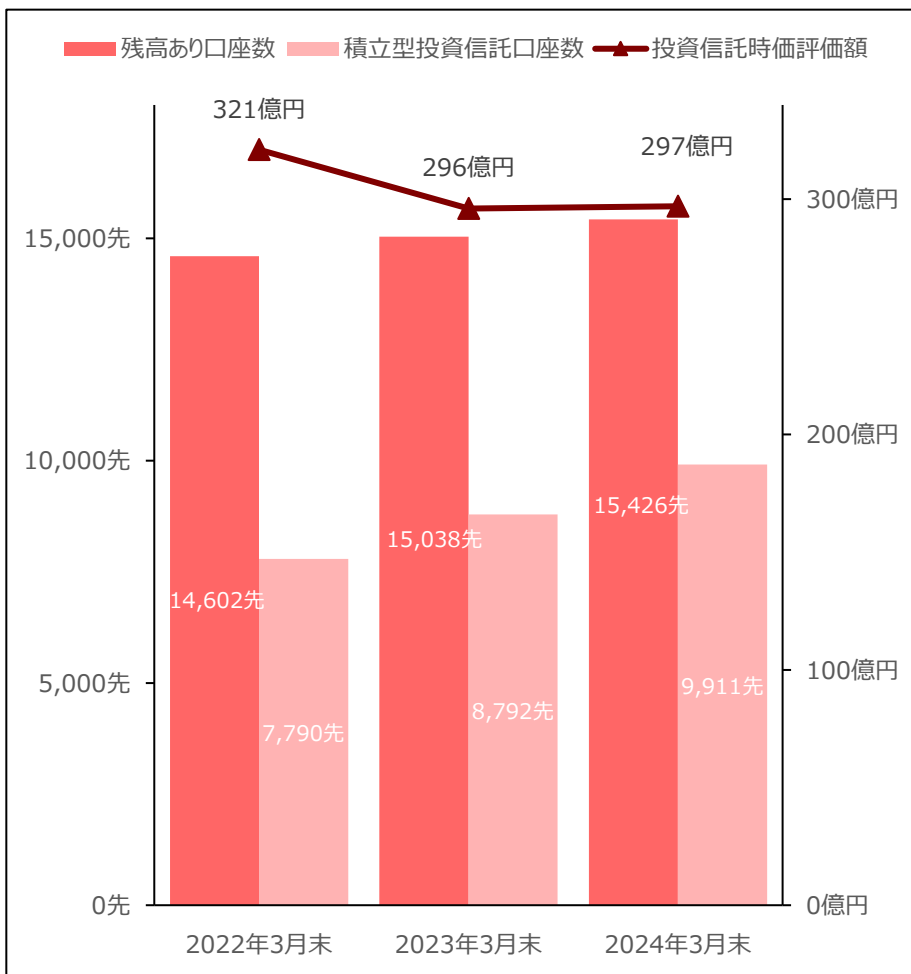
詳しくは、北日本銀行の窓口までお問い合わせください。

【100660】2017.04

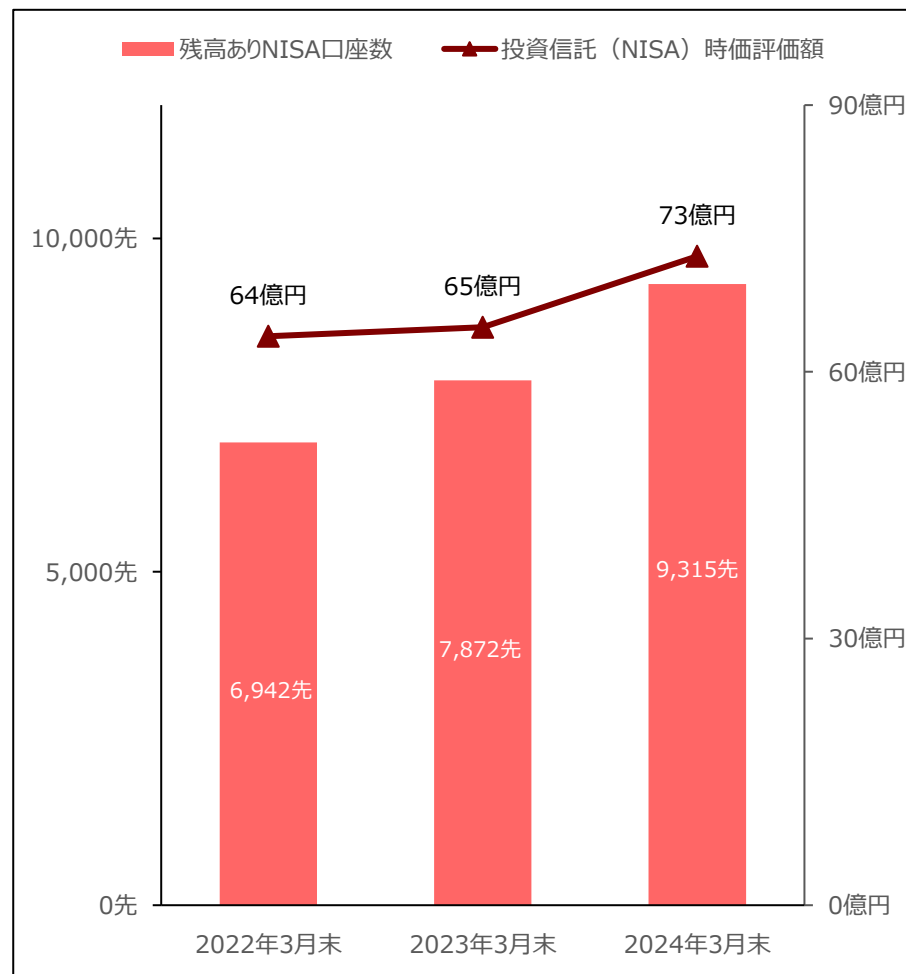
3.お客さまのニーズに対する情報提供の充実

- お客さまの資産形成に向け、長期分散投資や積立投信の案内を行っており、積立型と投資信託口座数は増加傾向にあります。
- NISA口座数、残高とも増加しております。

投資信託の残高等推移



NISAの残高等推移



3.お客さまのニーズに対する情報提供の充実

- 若年層の金融リテラシー向上を図ることを目的として、「金融の仕組みと銀行の役割」「自分の将来とお金の話」をテーマに金融教育を行っております。

金融教育講座



就職特別講座

北日本銀行
石塚頭取 登壇

北日本銀行 金融講座

～金融を学んでキャリアをもっと豊かに～

大学生は就職における意思決定がその後の経済生活を大きく左右することへの影響を持つことや、限られた収入を計画的に配分することなどはじめの生活に必要な金融に関する知見を身に付けることが重要です。
本講座では第1回目でライフプランニングの基礎について学んでいただき、第2回では金融と経済の仕組みについて身近な地域金融機関の役割と照らし合わせながら講義を頂きます。



第1回 **ライフプランニング**
～人生とお金について～

開催日 2023年 **4/12** 日(水)

時間 14:30～15:30

講師  北日本銀行営業統括部 課長 課長 大 林 久 人

会場 A405号室

第2回 **金融と経済の仕組み**
～地域金融機関の役割～

開催日 2023年 **4/19** 日(水)

時間 14:30～15:30

講師  北日本銀行 取締役 石 塚 恭 路

会場 A405号室

問い合わせ先
盛岡大学・盛岡大学短期大学部

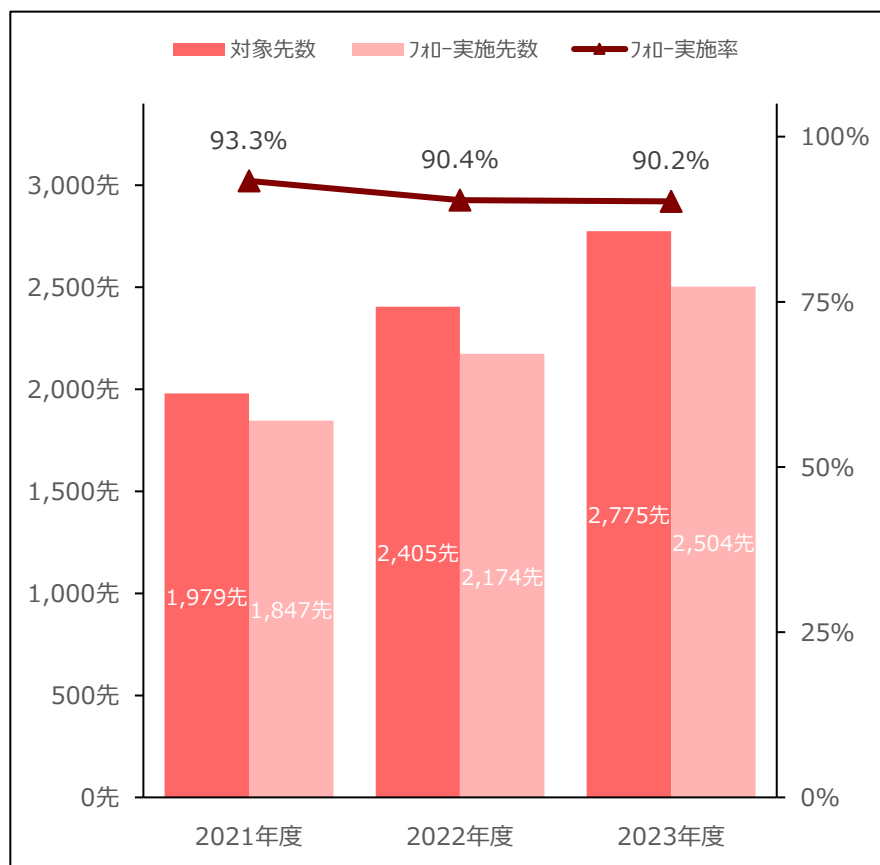
就職センター
TEL 019-688-0613

4.お客さまのニーズに沿ったアフターフォローの充実 【金融庁原則6(注)】

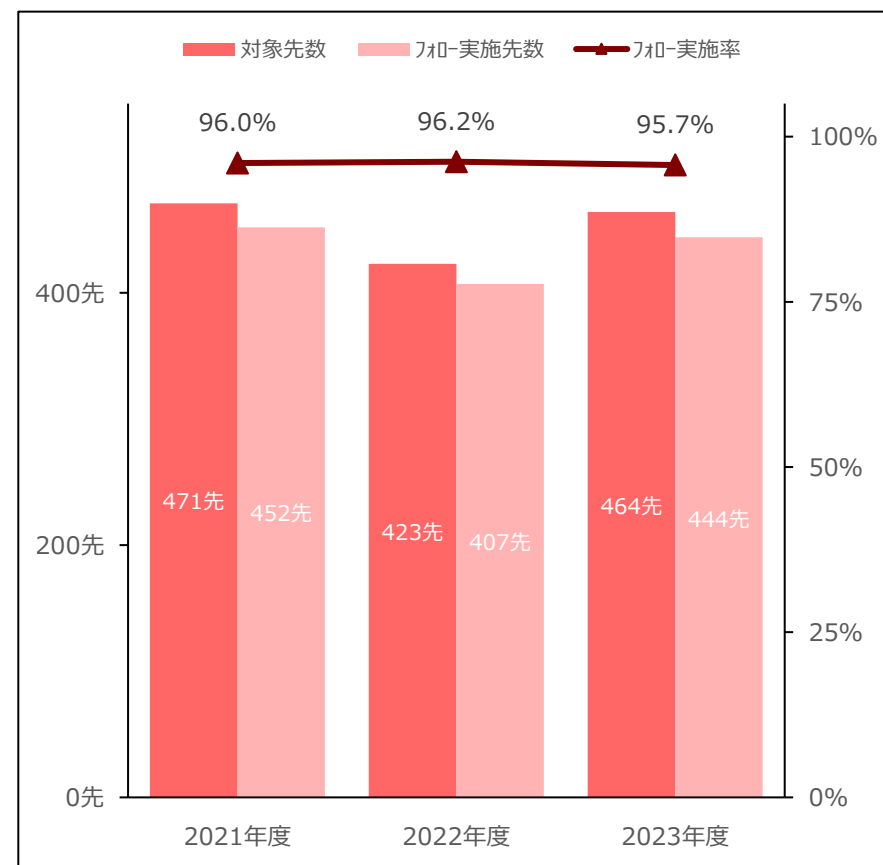
当行は、お客さまと長期にわたる信頼関係を構築するため、お客さまに対して金融商品・サービスを提供した以降についても、ライフストーリー等に応じたコンサルティングを通じて、お客さまのニーズに沿ったアフターフォローを行ってまいります。

- 投資信託・外貨建生命保険を保有されている高齢のお客さまに対して、定期的にアフターフォローを行っております。
- 施設入所等により直接フォローできないお客さまが一定数いらっしゃるため、フォロー実施率が90%台で推移しています。

投資信託保有のお客さま(75歳以上)へのアフターフォロー実施状況



外貨保険保有のお客さま(75歳以上)へのアフターフォロー実施状況



当行は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反管理方針を策定しております。当該方針に基づき、お客さまに対する金融商品・サービスの提供にあたり利益相反の可能性がある場合には、その内容等を説明したうえで、お客さまに金融商品・サービスの提供を受けるか否かを判断していただいたり、お客さまに対する金融商品・サービスの提供を控えたりする等の対応を行ってまいります。

- 当行グループは、お客さまとの取引等において、法令等および顧客保護等管理方針に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に管理業務遂行いたします。

利益相反管理の対象と取引の特定方法

1. お客さまの不利益のもと、当行または当行グループ会社もしくは他のお客さまが利益を得ている状況が存在すること
2. 1の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の位置に基づく義務に反すること

取引の類型

	お客さまと当行	お客さまと当行の他のお客さま
利害対立型	お客さまと当行または当行グループ会社の利害が対立する取引	お客さまと当行または当行グループ会社の他のお客さまとの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当行または当行のグループ会社が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当行または当行のグループ会社の他のお客さまが競合する取引
情報利用型	当行がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して、当行または当行グループ会社が利益を得る取引	当行がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して、当行または当行グループ会社の他のお客さまが利益を得る取引

利益相反管理体制

- 以下の方法を適宜選択し組み合わせを講じることにより、利益相反の管理を行っています
1. 対象取引を行う部門と当該お客さまとの取引を行う部門を分離する方法
 2. 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
 3. 対象取引または当該お客さまとの取引を中止する方法
 4. 対象取引に伴い、当該お客さまへの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示する方法（ただし、当行または当行グループ会社が負う守秘義務に違反しない場合に限る）

管理対象グループ会社

- きたぎんユーシー株式会社

当行は、すべての職員が本方針に沿って誠実に行動し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、本方針に沿った業績評価体系を整備するとともに、浸透に向けた研修プログラムを実施してまいります。

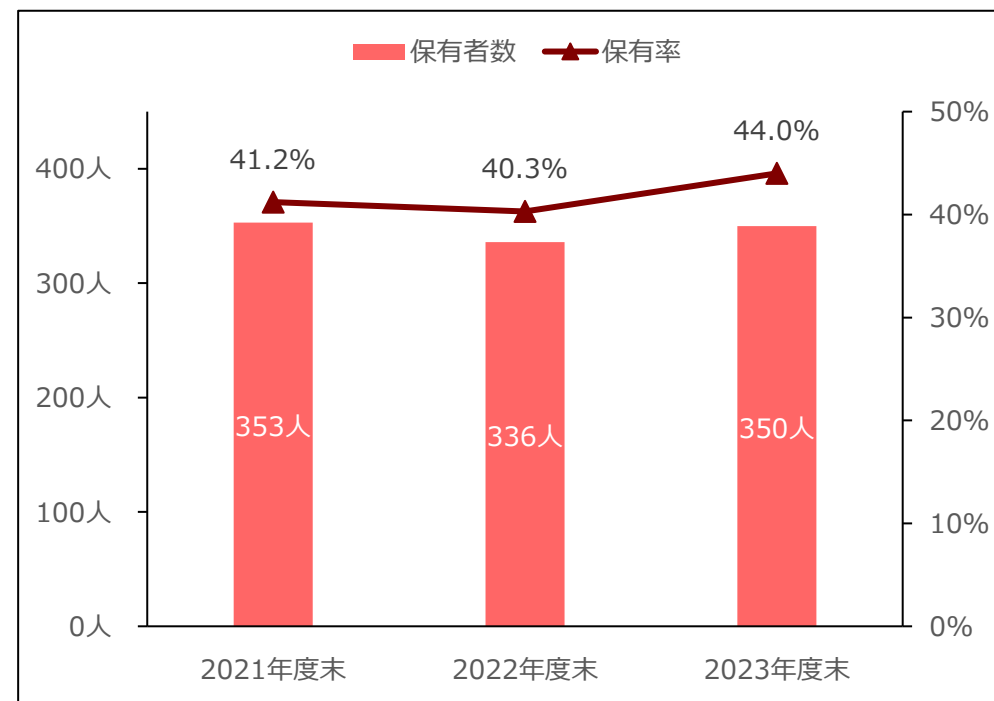
- 職員の高度な専門性と職業倫理を養うため、研修プログラムの充実を図り、計画的な人材育成に取り組んでおります。
- お客さまのニーズに沿った最善の利益の実現に向け、業績評価においてお客さまのライフプランニングを通しニーズに沿った提案数などの活動プロセス数を採用しております。

職員向け研修・勉強会開催状況

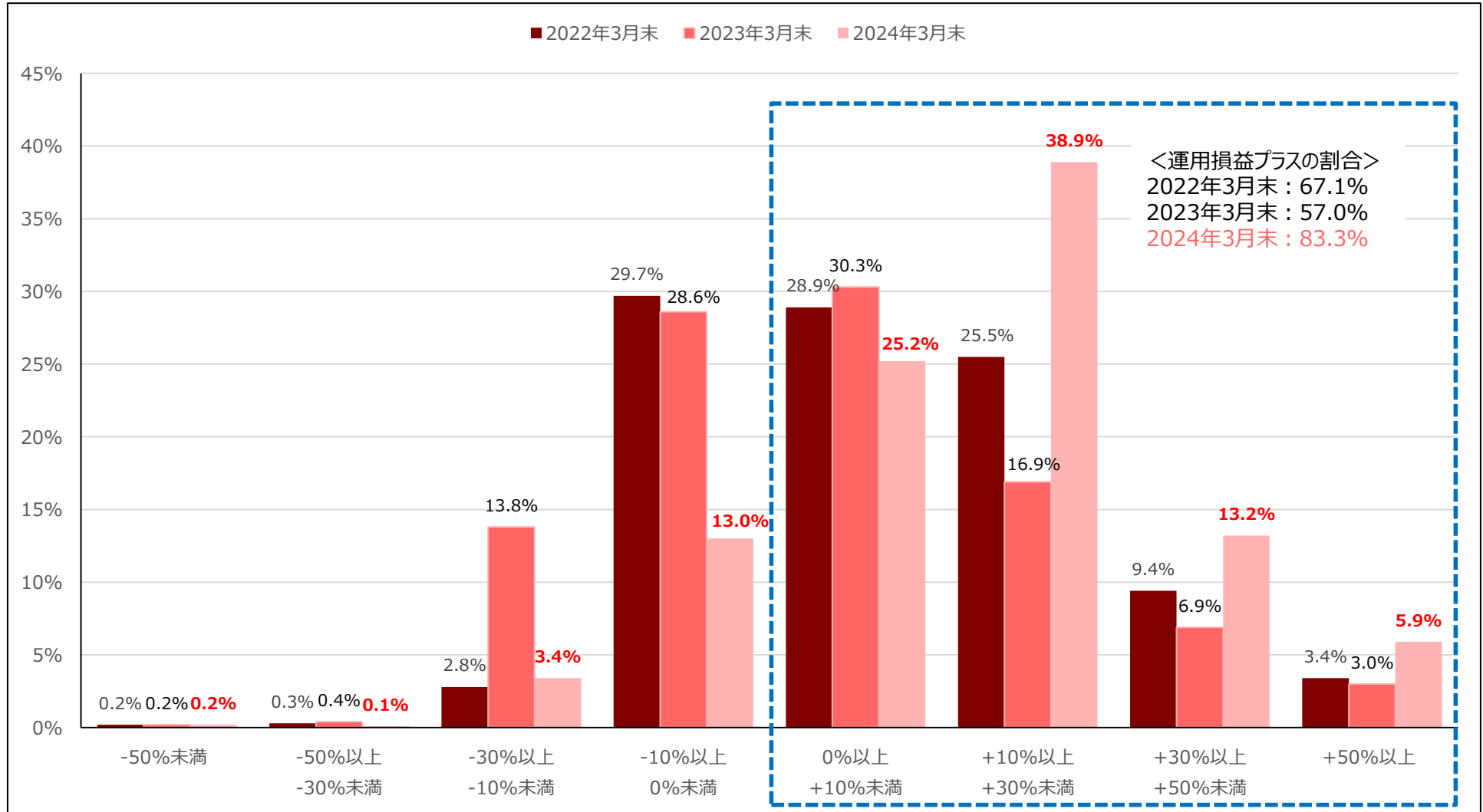
内容	2021年度		2022年度		2023年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
本部集合研修	17回	298人	28回	363人	34回	449人
投資環境勉強会	36回	55人	68回	-(*)	82回	-(*)
合計	53回	353人	28回	363人	116回	449人

(*)2022年度、2023年度の投資環境勉強会はリモート開催し、支店毎に参加しているため参加人数は集計しておりません。

FP(1級・2級)資格保有者・保有率状況



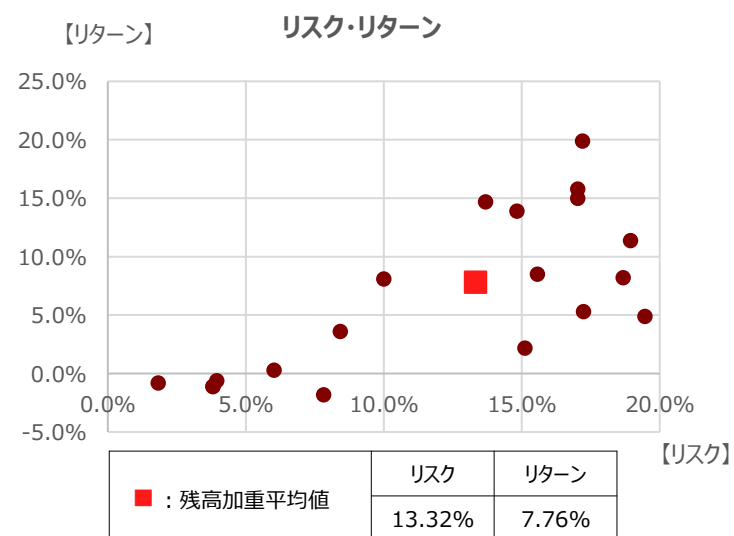
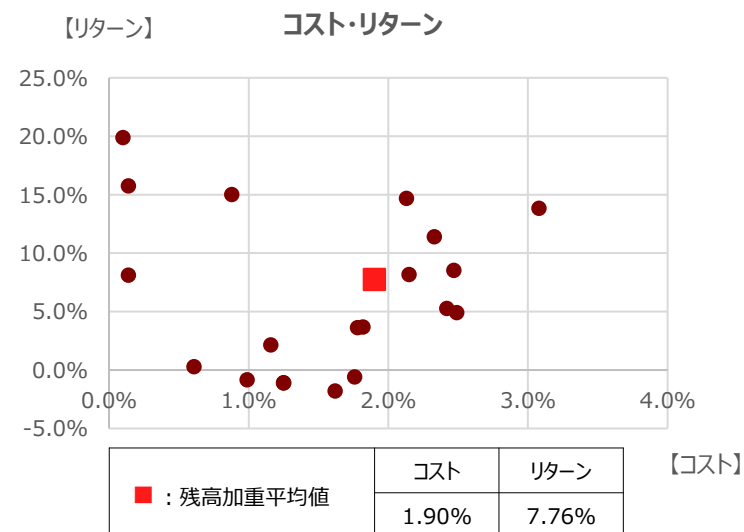
投資信託の運用損益別顧客比率



比較可能な共通KPI（投資信託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（2024年3月末）

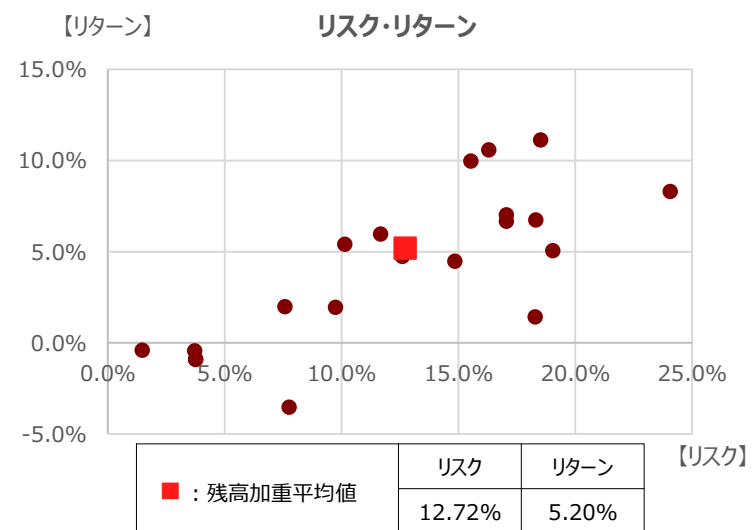
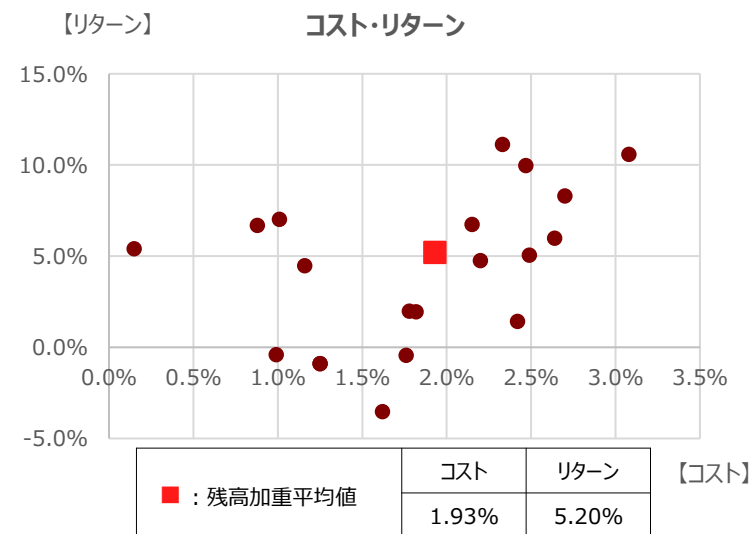
順位	ファンド名	コスト (%)	リスク (%)	リターン (%)
1	ダイワ・US-REIT・オープンコース（毎月決算）	2.33	18.94	11.41
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	2.47	15.57	8.52
3	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	14.82	13.85
4	投資のソムリエ	1.76	3.95	-0.58
5	日経225ノーロードオープン	0.88	17.03	15.03
6	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25	3.81	-1.10
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	2.42	17.24	5.26
8	MHAM豪ドル債券ファンド（毎月決算型）	1.82	9.91	3.68
9	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月）	1.16	15.12	2.16
10	【積立】たわらノーロード 先進国株式	0.10	17.20	19.90
11	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.82	-1.80
12	アジア好利回りリート・ファンド	2.49	19.46	4.92
13	グローバルSDGs株式ファンド	2.13	13.69	14.70
14	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド 2018-12	0.61	6.02	0.30
15	グローバルREITオープン	2.15	18.68	8.17
16	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.25	3.81	-1.09
17	【積立】たわらノーロード バランス（8資産均等型）	0.14	10.00	8.12
18	【積立】たわらノーロード 日経225	0.14	17.03	15.75
19	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.78	8.43	3.62
20	ダイワ日本国債ファンド	0.99	1.83	-0.82



比較可能な共通KPI (投資信託③)

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 (2023年3月末)

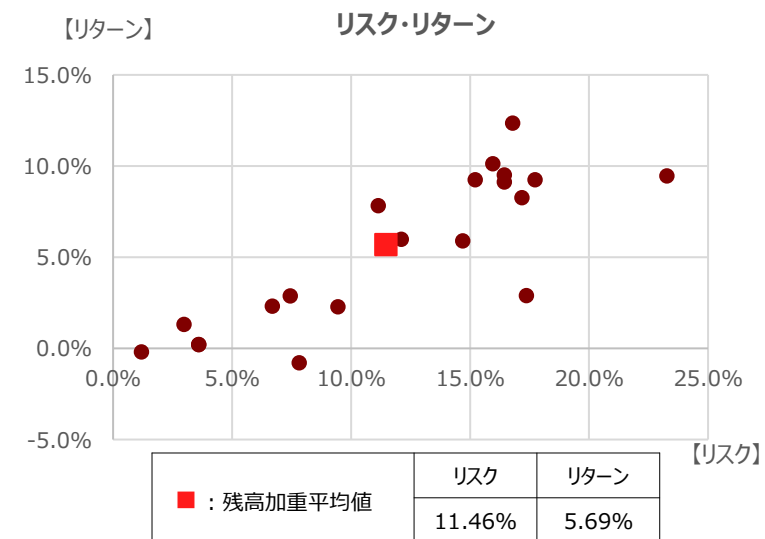
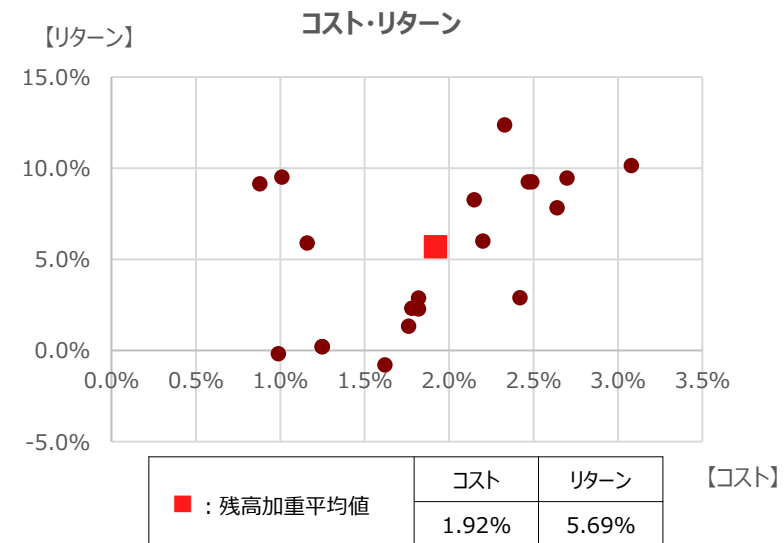
順位	ファンド名	コスト (%)	リスク (%)	リターン (%)
1	ダイワ・US-REIT・オープンBコース (毎月決算)	2.33	18.52	11.13
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	2.47	15.54	9.97
3	投資のソムリエ	1.76	3.72	-0.44
4	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.25	3.76	-0.90
5	日経225ノーロードオープン	0.88	17.06	6.68
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	16.30	10.59
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	2.42	18.29	1.42
8	MHAM豪ドル債券ファンド (毎月)	1.82	9.74	1.95
9	MHAMJ-REITインデックスファンド	1.16	14.85	4.48
10	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.76	-3.52
11	東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型)	1.25	3.76	-0.89
12	アジア好利回りリート・ファンド	2.49	19.04	5.06
13	高金利先進国債券オープン (毎月分配型)	1.78	7.58	1.99
14	ダイワ日本国債ファンド	0.99	1.47	-0.40
15	グローバルREITオープン	2.15	18.31	6.74
16	グローバル3資産ファンド	2.20	12.61	4.75
17	ハリス世界株ファンド (毎月決算型)	2.70	24.07	8.31
18	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
19	GW 7つの卵	2.64	11.67	5.98
20	たわらノーロード バランス (8資産均等型)	0.15	10.14	5.41



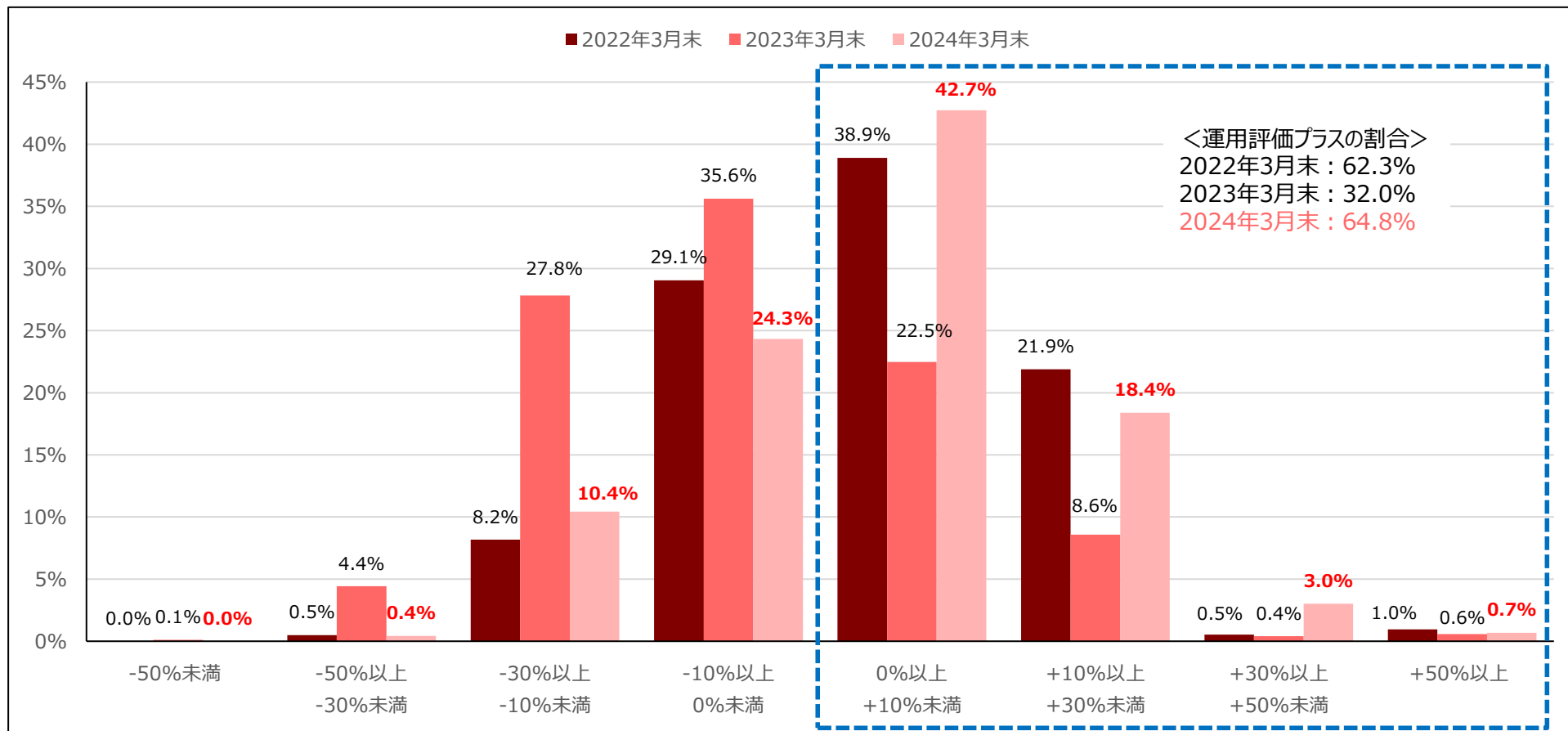
比較可能な共通KPI（投資信託④）

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（2022年3月末）

順位	ファンド名	コスト (%)	リスク (%)	リターン (%)
1	投資のソムリエ	1.76	2.99	1.32
2	ダイワ・US-REIT・オープンBコース（毎月決算）	2.33	16.80	12.36
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	2.47	15.22	9.25
4	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25	3.60	0.21
5	日経225ノーロードオープン	0.88	16.44	9.13
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.96	10.13
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.42	17.37	2.89
8	MHAM豪ドル債券ファンド（毎月決算型）	1.82	9.45	2.27
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.83	-0.80
10	MHAMJ-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	14.70	5.89
11	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.25	3.60	0.21
12	アジア好利回りリート・ファンド	2.49	17.74	9.25
13	ダイワ日本国債ファンド	0.99	1.20	-0.19
14	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.78	6.70	2.31
15	グローバルREITオープン	2.15	17.18	8.26
16	グローバル3資産ファンド	2.20	12.11	5.99
17	ダイワ高格付カナダドル債オープン	1.82	7.45	2.87
18	GW 7つの卵	2.64	11.14	7.82
19	ハリス世界株ファンド（毎月決算型）	2.70	23.27	9.46
20	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51



外貨建保険の運用評価別顧客比率

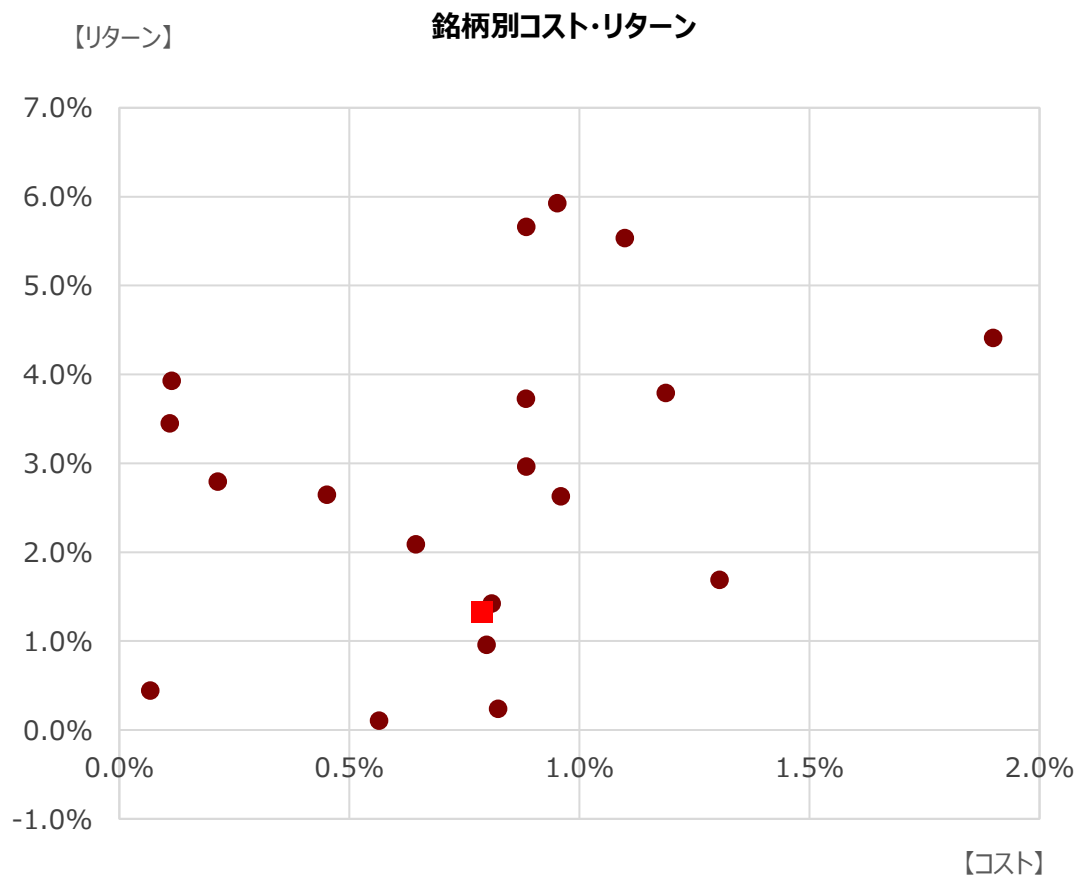


- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

比較可能な共通KPI (外貨建保険②)

外貨建保険預り残高上位銘柄の銘柄別コスト・リターン (2024年3月末)

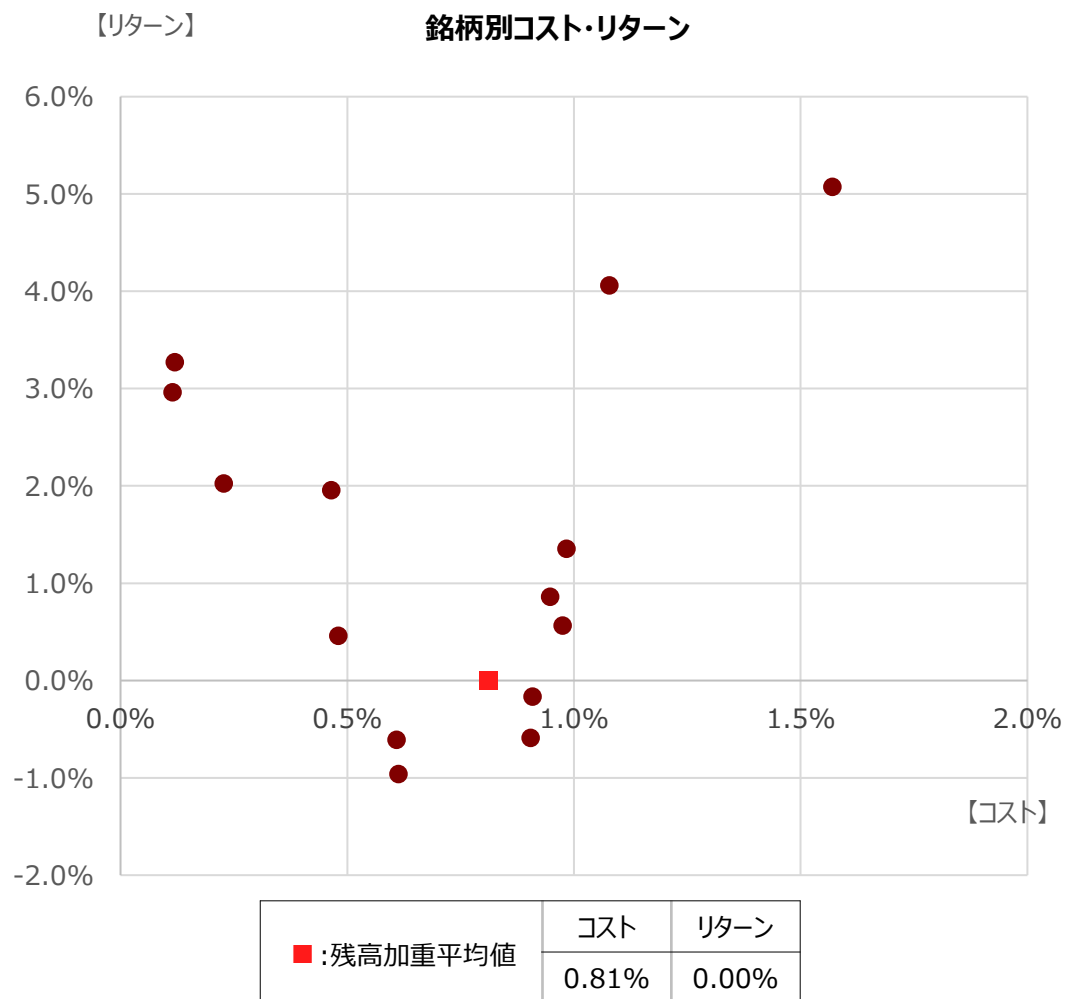
順位	ファンド名	コスト(%)	リターン(%)
1	生涯プレミアムワールド4	0.82	0.24
2	やさしさ、つなぐ	0.56	0.10
3	しあわせ、ずっと	0.81	1.42
4	プレミアプレゼント	0.88	3.73
5	プレミアカレンシー・プラス2	0.88	2.97
6	生涯プレミアムワールド3	0.80	0.96
7	ふるはーとJロードグローバル	0.95	5.93
8	未来につなげる終身保険	1.19	3.79
9	外貨建エブリバディプラス	1.10	5.53
10	豪ドル建・一時払養老保険	1.90	4.41
11	アドバンテージ・セレクトP G	0.07	0.44
12	シリウスプラス	0.11	3.45
13	たのしみグローバル	0.88	5.66
14	シリウスハーモニー	0.21	2.79
15	しあわせ、ずっとN Z	0.96	2.63
16	ファイブテン・ワールド	0.64	2.09
17	アドバンテージ・セレクト	0.45	2.65
18	あしたの、よろこび	1.30	1.69
19	シリウスデュアル	0.11	3.93
20	以下対象銘柄なし		



比較可能な共通KPI（外貨建保険③）

外貨建保険預り残高上位銘柄の銘柄別コスト・リターン（2023年3月末）

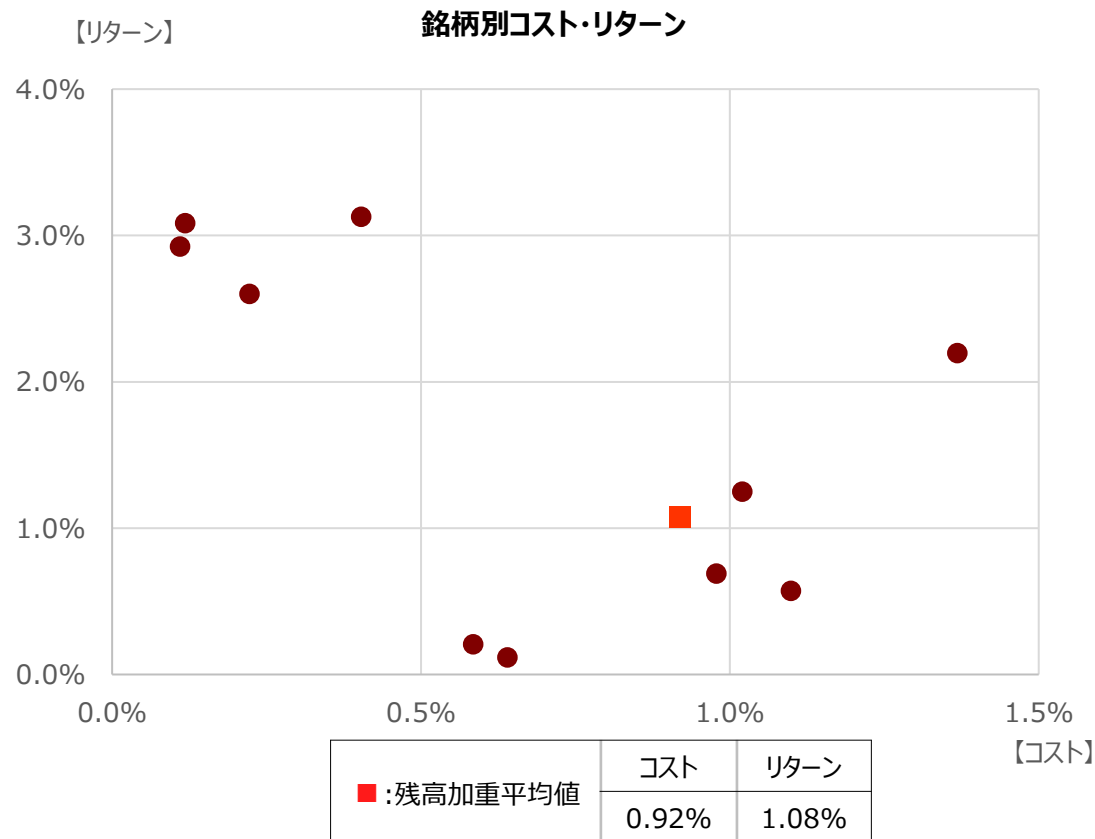
順位	ファンド名	コスト(%)	リターン(%)
1	生涯プレミアムワールド4	0.90	-0.59
2	しあわせ、ずっと	0.95	0.86
3	やさしさ、つなぐ	0.61	-0.96
4	未来につなげる終身保険	0.48	0.46
5	生涯プレミアムワールド3	0.91	-0.16
6	アドバンテージ・セレクトPG	0.61	-0.61
7	しあわせ、ずっとNZ	0.98	0.56
8	プレミアカレンシー・プラス2	0.98	1.35
9	シリウスプラス	0.12	2.96
10	ふるはーとJロードグローバル	1.08	4.06
11	シリウスハーモニー	0.23	2.03
12	外貨建エブリバディプラス米ドル	1.57	5.07
13	アドバンテージ・セレクト	0.47	1.95
14	シリウスデュアル	0.12	3.27
15	以下対象銘柄なし		
16			
17			
18			
19			
20			



比較可能な共通KPI (外貨建保険④)

外貨建保険預り残高上位銘柄の銘柄別コスト・リターン (2022年3月末)

順位	ファンド名	コスト(%)	リターン(%)
1	しあわせ、ずっと	1.02	1.25
2	やさしさ、つなぐ	0.64	0.12
3	生涯プレミアムワールド3	0.98	0.69
4	未来につなげる終身保険	1.37	2.20
5	アドバンテージ・セレクトPG	0.58	0.21
6	しあわせ、ずっとN Z	1.10	0.57
7	シリウスプラス	0.11	2.92
8	シリウスハーモニー	0.22	2.60
9	シリウスデュアル	0.12	3.08
10	アドバンテージ・セレクト	0.40	3.13
11	以下対象銘柄なし		
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



- 年度末時点の円換算残高（解約返戻金額+既支払金受取累計額）の上位銘柄を表示しております。
- コストおよびリターンは過去の実績であり、将来の運用成果をお約束するものではありません。
- 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多くあります。
- 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。