「お客さま本位の業務運営」の取組状況

伊予銀行

2023年6月

１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

（１）お客さまの金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります

●セミナーの実施、Ｗｅｂ等様々なツールの活用により、お客さまのライフイベントや夢・想いに合わせた情報提供に努めております。【図１・３・５】

●各営業店でセミナーを実施することにより、地域のお客さまにとってより身近で暮らしにあったセミナーを目指しております。【図１】

●お客さまにご満足いただけるよう、わかり易く丁寧な説明とお客さま一人ひとりに合わせた提案を行うとともに、お客さまの声と真摯に向き合い、今後も改善・向上してまいります。【図２】

【図１】2022年度お客さま向けセミナー実施状況

主催	回数	（うちWEB）
本部	16	(14)
営業店	138	(2)
合計	154	(16)

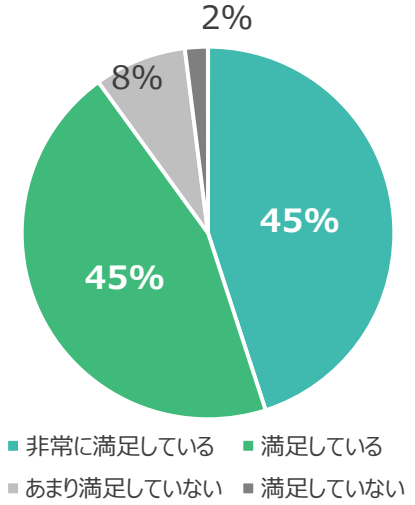
＜セミナーテーマ＞

・投資信託関連セミナー　・公的年金
・人生100年時代セミナー　・住宅ローン確定申告方法
・相続対策セミナー　・新入社員向けセミナー
・初心者向け資産運用セミナー　など

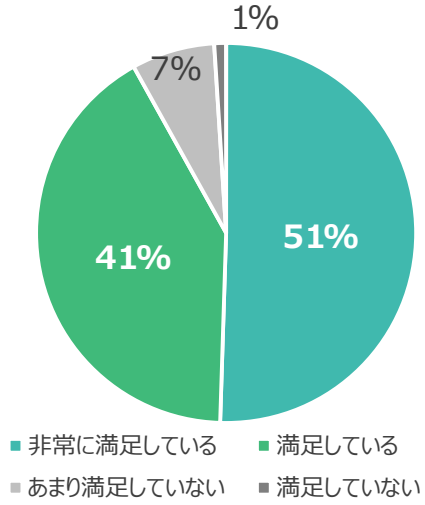
※その他、お客さまのご要望に合わせて相談会等を随時実施しております

【図２】お客さま向けアンケートの結果

お客さま（投資目的、投資に関する考え方、知識、経験など）に合った商品や情報の説明ならびにアドバイスへのご評価（満足度）



お客さまの要望に合うまで熱心・親身に提案することへのご評価（満足度）



※2023年2月～3月実施

１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

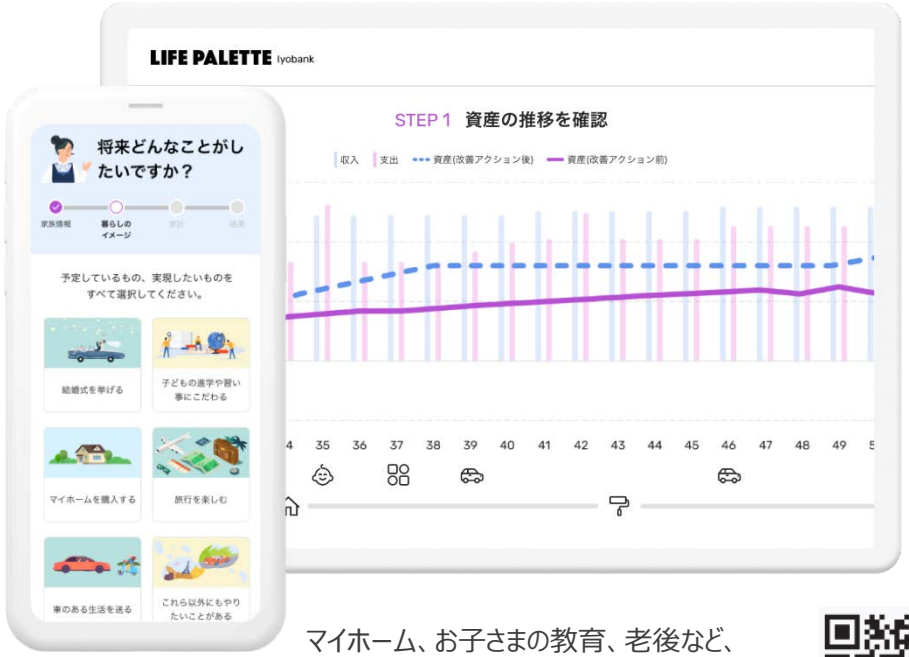
（１）お客さまの金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります

●LIFE　PALETTE(ライフプランシミュレーション)やライフプランガイド(パンフレット)を活用し、お客さまのライフステージに合わせた伴走サポートを行っております。【図３】

●お客さま一人ひとりに寄り添い、ニーズやお客さまの状況にあった商品やサービスの提案を行っております。

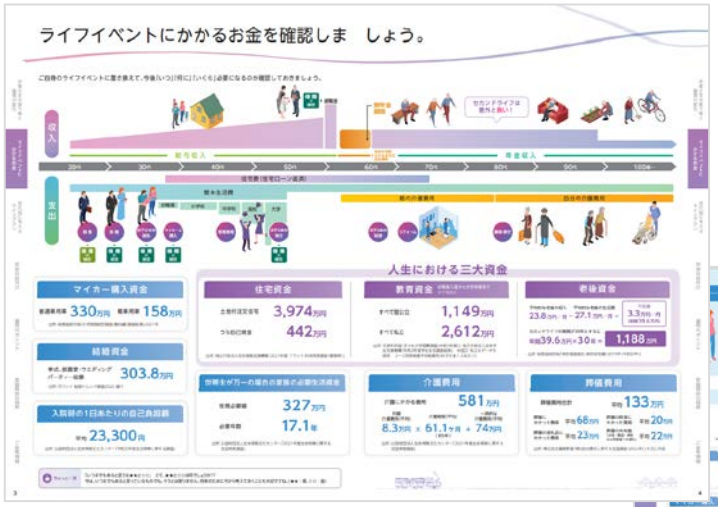
【図3】ツールの活用

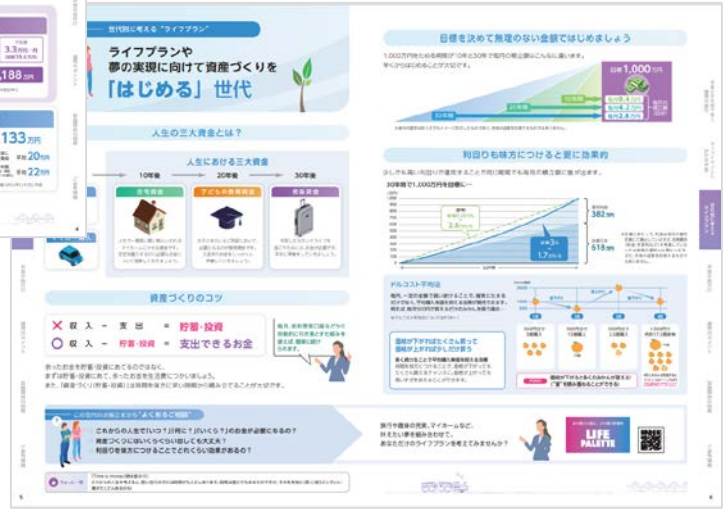
＜LIFE　PALETTE＞



マイホーム、お子さまの教育、老後など、
ライフイベントを組み合わせて、お客さまだけの
ライフプランを作成することができます。

＜ライフプランガイド＞





１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

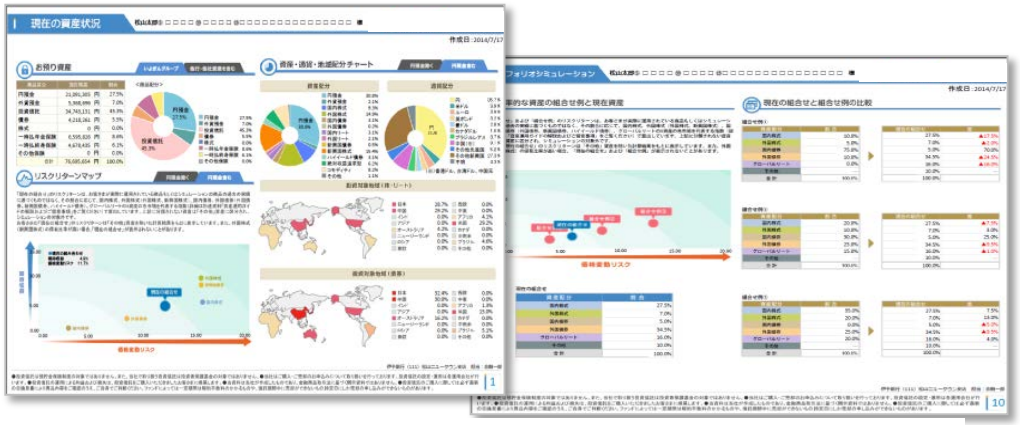
（２）商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかり易く丁寧なご説明を行うよう努めてまいります

●ポートフォリオツールを使用し、お客さまの資産状況やリスク許容度に合わせた分散投資を中心とした情報提供・ご提案を行っております。【図４】

●「投資信託手数料等一覧」へ「最大概算手数料額」を記載するなど、手数料を明確化させ、わかり易い表示を目指しております。【図４】

●パンフレットを用いて各資産の特性等をわかり易く説明し、適切な判断ができるよう努めております。【図５】

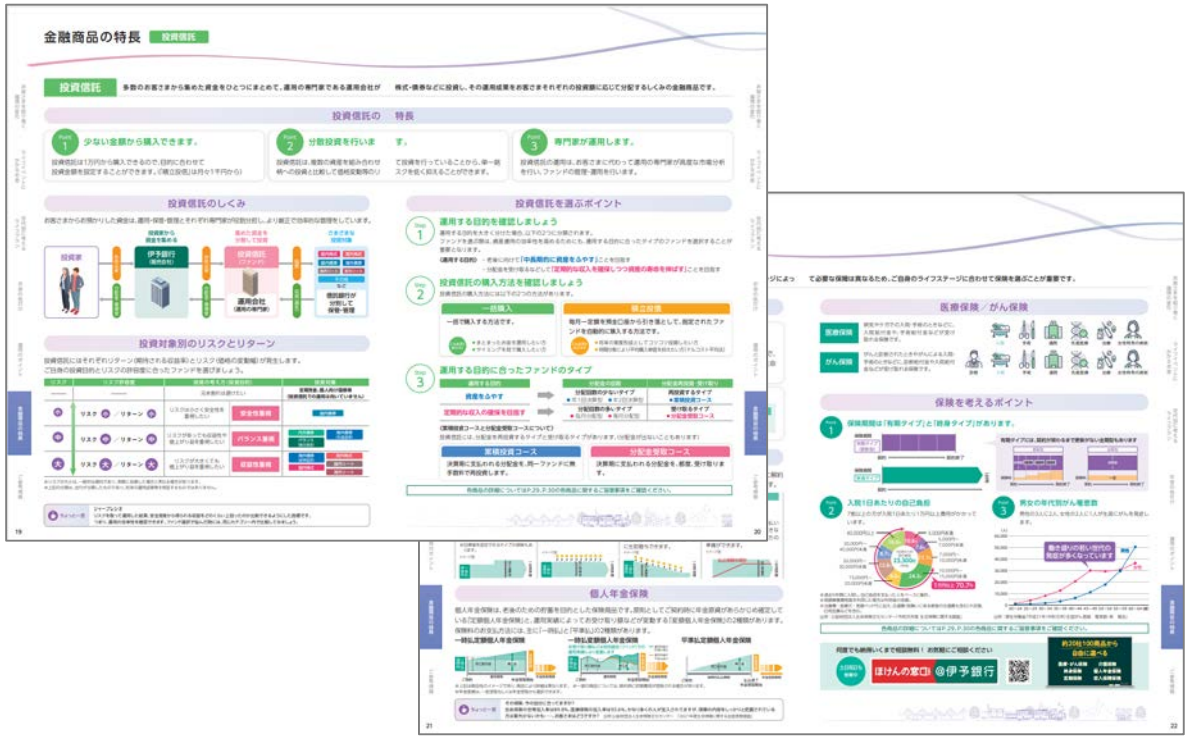
【図４】ポートフォリオツールと手数料一覧



【営業店窓口での取り扱いファンド】

投資対象	積立投信	ファンド名		購入時手数料【税込】		申込金額100万円に対する最大概算手数料額【税込】	運用管理費用（信託報酬）【年率・税込】	信託財産留保額
バランス	○	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド	1年決算型	1億円未満 1億円以上	1.10% 無手数料	10,880 円	最大 1.628%程度	なし
			毎月分配型					
	○	財産３分法ファンド（不動産・債券・株式）	資産成長型	1,000 万円未満 1,000 万円以上	2.20% 1.65%	21,526 円	1.045%	0.3%
			毎月分配型					
	○	のむラップ・ファンド	保守型	1億円未満 1億円以上	1.10% 無手数料	10,880 円	1.188%	0.3%
			普通型				1.353%	
			積極型				1.518%	

【図５】各資産の特性（ライフプランガイド）



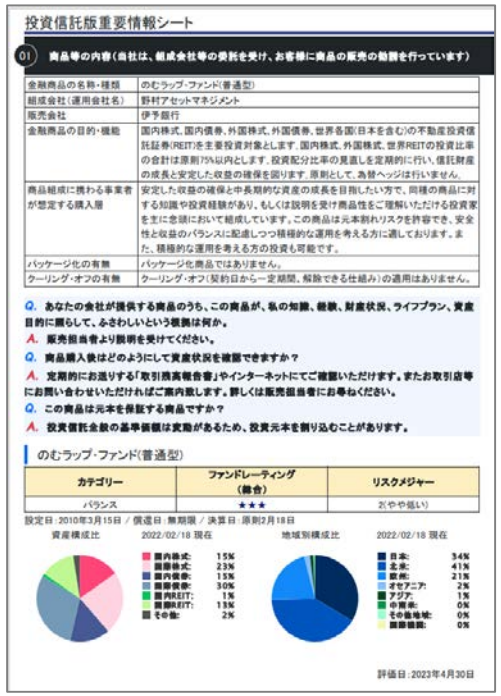
１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

（２）商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかり易く丁寧なご説明を行うよう努めてまいります

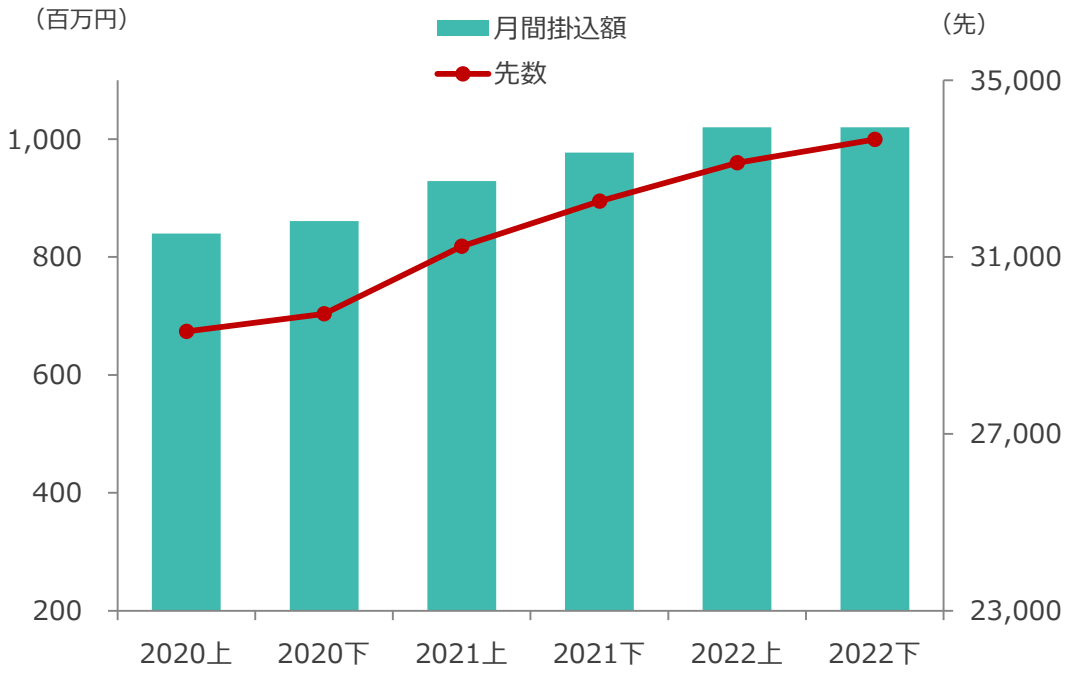
●「契約締結前交付書面」「交付目論見書」や「重要情報シート」を用いて重要な情報をわかり易く説明するとともに、比較検討しながら、よりよい商品をご提案しております。【図６】

●お客さまの資産形成のお役に立てるよう、長期分散投資・積立投信のご案内を行っており、積立投信契約先・掛込額が増加しました。【図７】

【図６】重要情報シート



【図７】伊予銀行グループでの積立投信推移



※当行では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

（３）ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります

●お客さまの欲しい情報をタイムリーにお届けできるよう、ＳＮＳやＷｅｂの活用をすすめております。【図８】

●ご契約後も様々なツールを用いてお客さまのニーズやリスク許容度と現状ポートフォリオを見える化・比較し、意向に合わせた見直しを提案しております。【図９】

●今後もお客さまに安心していただけるよう、定期的な対面・電話でのアフターフォローに加え、相場下落時等には適時適切な情報提供・フォローを行ってまいります。

【図８】SNSやwebの活用

【図９】Wealth Advisors

１．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

●お客さまの利益を不当に害することがないよう、適切に管理し利益相反の防止に努めております。

●当行は、商品提供会社から委託手数料等の支払を受けたり、当行または当行グループ内の別会社から商品提供を受けたりすることはありません。

●特定の運用会社・保険会社に偏った販売は行っておりません。【図10】

【図10】販売上位商品

＜投資信託＞

	ファンド名	運用会社
1	日経２２５ノーロードオープン	アセットマネジメントOne
2	米国株式配当貴族（年４回決算型）	野村アセットマネジメント
3	ＧＳグローバル社債ターゲット　２０２２－１２（限定追加型）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
4	のむラップ・ファンド（普通型）	野村アセットマネジメント
5	ＧＳグローバル社債ターゲット　２０２２－０６（限定追加型）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
6	フィデリティ・ＵＳリート・ファンドＢ	フィデリティ投信
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年２回決算型）	日興アセットマネジメント
8	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド（愛称：THE　５G）	三井住友トラスト・アセットマネジメント
9	グローバルESGバランスファンド（年２回決算型）	野村アセットマネジメント
10	のむラップ・ファンド（積極型）	野村アセットマネジメント

＜一時払保険＞

	商品名	保険会社
1	サニーガーデンＥＸ	メットライフ生命
2	やさしさ、つなぐ２（円建）	三井住友海上プライマリー生命
3	プレミアカレンシー３（外貨建）	第一フロンティア生命
4	ふるはーとＪロードグローバルⅡ（外貨建）	住友生命
5	ふるはーとＪロードプラス	住友生命
6	夢のかたちプラス（毎年逓増型）	日本生命
7	四国の絆３（外貨建）	第一フロンティア生命
8	ロングドリームＧＯＬＤ３（外貨建）	日本生命
9	しあわせ、ずっと３（外貨建）	三井住友海上プライマリー生命
10	四国の絆３（円建）	第一フロンティア生命

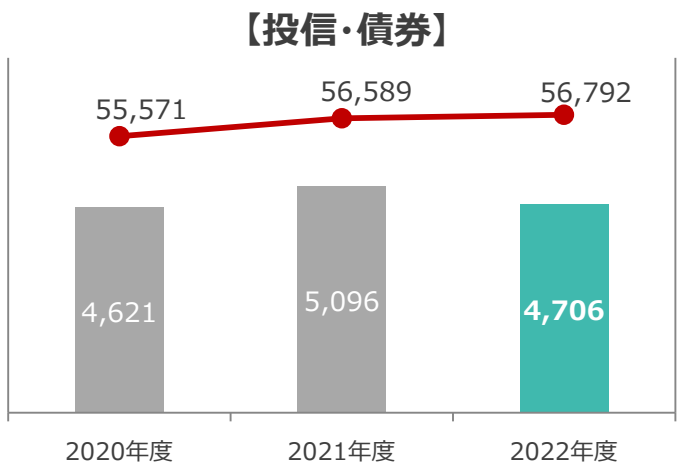
※当行の「利益相反管理の方針の概要」はホームページ上にて公表しております。

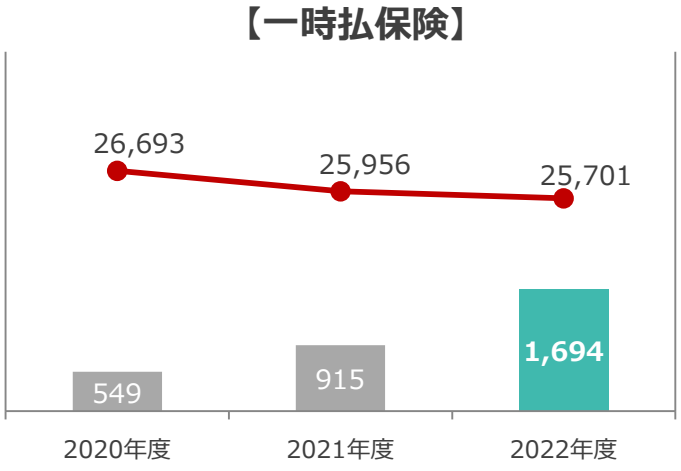
https://www.iyobank.co.jp/riekisouhan.html

1．お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

●お客さま本位の情報提供およびコンサルティングを通じ、より多くのお客さまの資産形成・資産運用のサポートを行っており、全体的にみると金融商品契約先数は増加傾向にあります。【図11】

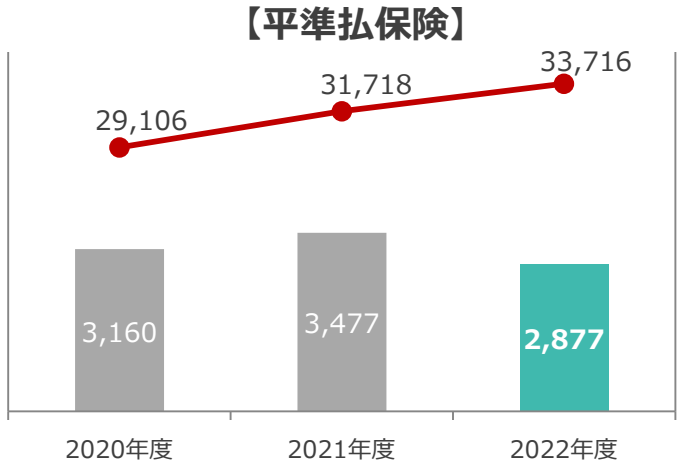
【図11】預り資産純新規契約先数

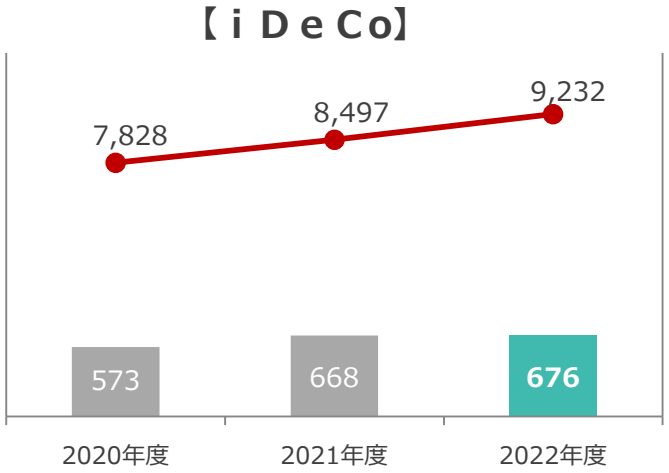




棒グラフ：新規先数(先)

折れ線グラフ：契約先数(先)





２．お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります

●お客さまの様々なニーズやリスク許容度等にお応えできるよう、定期的に商品ラインアップの見直し・整備を行っております。【図12】

●お客さまに選んでいただきやすいよう、商品概要や主な投資リスク、運用実績等を記載した「投資信託ダイジェストブック」やＷｅｂページを作成しております。【図13】

【図12】商品ラインアップ

＜投資信託＞

投資対象	商品数
国内・債券	4
海外・債券	34
国内・株式	18
海外・株式	44
国内・リート	4
海外・リート	5
バランス	40
その他	2
合 計	151

※うちノーロード：43、ネット専用：33

※2023年6月末時点

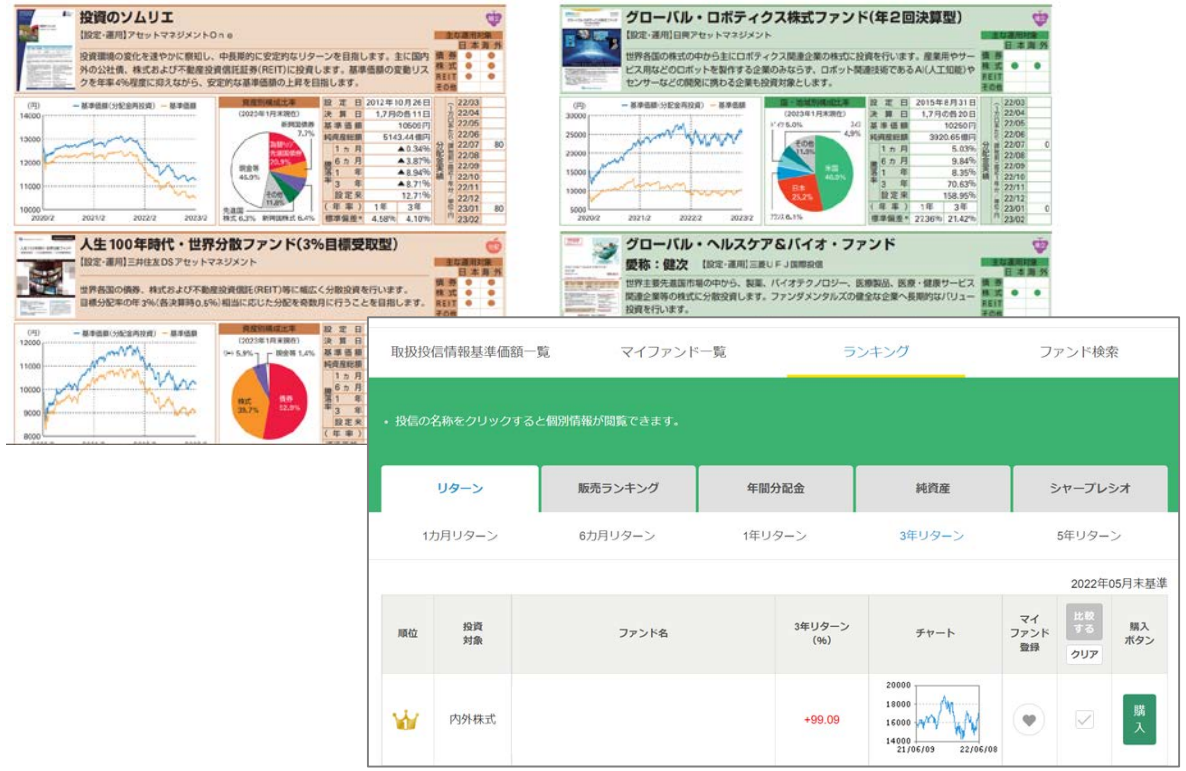
＜貯蓄性保険＞

商品種類	商品数
円建・定額年金	4
円建・終身	9
外貨建・定額年金	5
外貨建・変額年金	1
外貨建・終身	11
合 計	30

＜保障性保険＞

商品種類	商品数
定期保険	6
医療	16
がん	5
合 計	27

【図13】商品比較ツール



※当行は、投資信託・保険商品・外国債券・仕組債等の金融商品の組成に携わっておりません。

３．お客さま本位の体制整備

（１）お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります
（２）お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介するなど、グループ一体となってご要望にお応えするよう努めてまいります

●お客さまのニーズや利益に適う営業活動をより浸透させるため、業績表彰制度を廃止しております。

●結果ではなくお客さまの役に立った過程を評価することで、よりお客さま目線の行動を取るよう意識づけを行っております。

●カテゴリーに偏ることなく、お客さまのニーズに応じた商品をご提案しております。【図14】

●四国アライアンス証券等と連携し、グループ一体となってお客さまの資産形成・資産運用サポートをサポートしております。また、ニーズやリスク許容度の変化に応じてお取引内容の変更を提案する等お客さまの変化に合わせた提案も行っております。【図15】

【図14】販売上位商品（カテゴリー編）

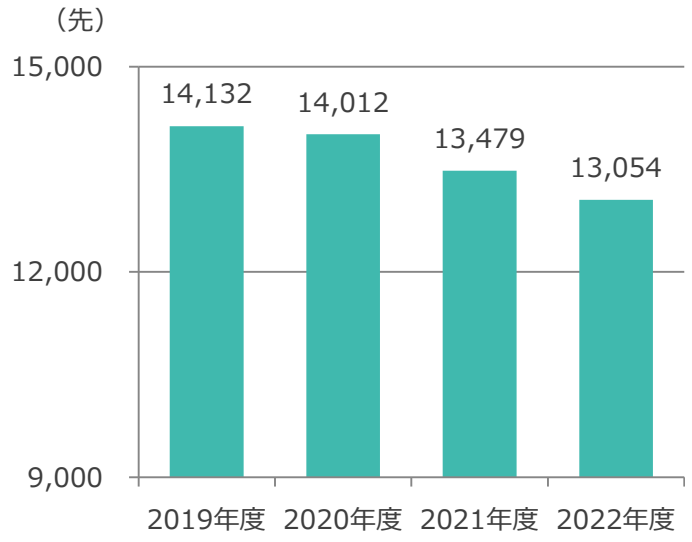
＜投資信託＞

	ファンド名	カテゴリー
1	日経２２５ノーロードオープン	国内・株式
2	米国株式配当貴族（年４回決算型）	海外・株式
3	ＧＳグローバル社債ターゲット　２０２２－１２（限定追加型）	海外・債券
4	のむラップ・ファンド（普通型）	バランス
5	ＧＳグローバル社債ターゲット　２０２２－０６（限定追加型）	海外・債券
6	フィデリティ・ＵＳリート・ファンドＢ	海外REIT
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年２回決算型）	海外・株式
8	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド（愛称：THE　5G）	海外・株式
9	グローバルESGバランスファンド（年２回決算型）	バランス
10	のむラップ・ファンド（積極型）	バランス

＜一時払保険＞

	商品名	カテゴリー
1	サニーガーデンＥＸ	外貨・終身
2	やさしさ、つなぐ２（円建）	円貨・終身
3	プレミアカレンシー３（外貨建）	外貨・定額
4	ふるはーとＪロードグローバルⅡ（外貨建）	外貨・終身
5	ふるはーとＪロードプラス	円貨・終身
6	夢のかたちプラス（毎年逓増型）	円貨・終身
7	四国の絆３（外貨建）	外貨・終身
8	ロングドリームＧＯＬＤ３（外貨建）	外貨・終身
9	しあわせ、ずっと３（外貨建）	外貨・終身
10	四国の絆３（円建）	円貨・終身

【図15】四国アライアンス証券管理口座数



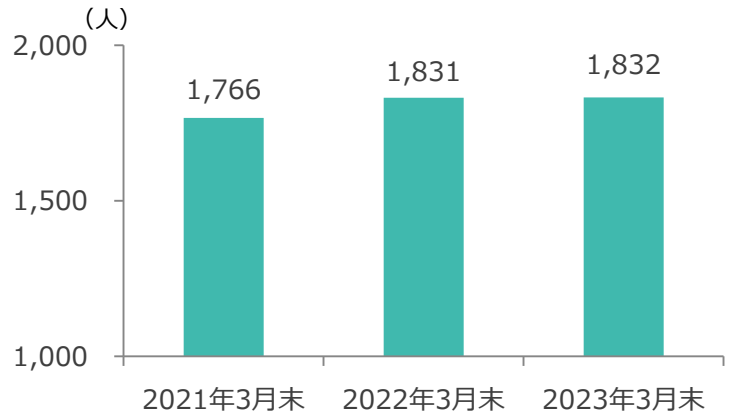
４．多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成

（１）研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、商品や市況環境などについて、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図ってまいります
（２）研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めてまいります

●金融のプロフェッショナルとして、専門的な情報をわかり易くお伝えしお客さまの様々なニーズに対応するため、継続的な知識習得に努めるとともに社外資格取得を奨励してまいります。【図16】

●行員向けセミナー・研修等を継続的に行い、幅広い知識の吸収に努めてまいります。【図17】

【図16】専門資格保有者数



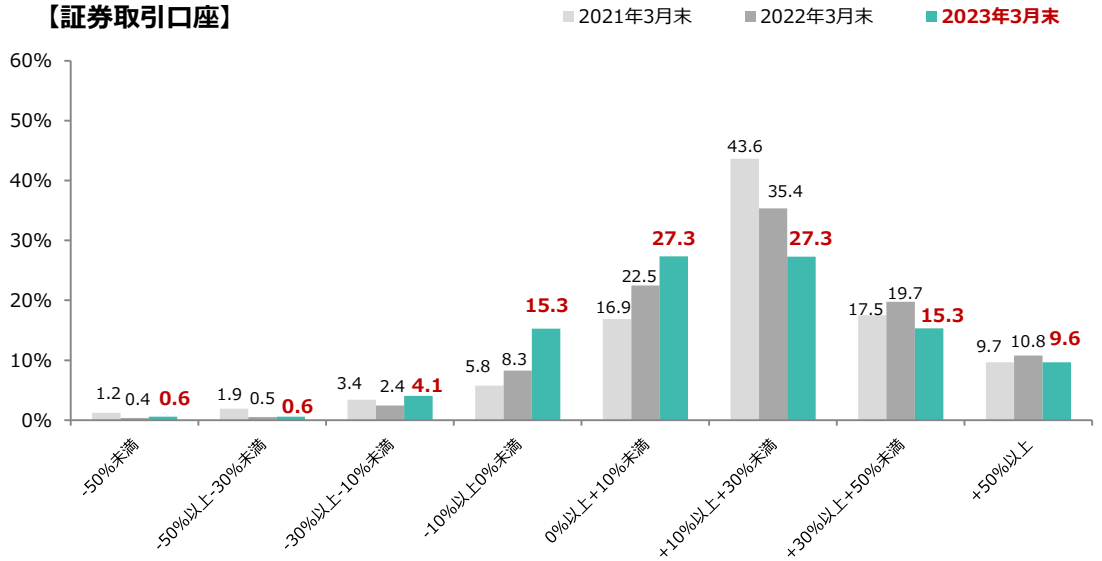
	ＣＦＰ資格	ＦＰ技能士１級	ＡＦＰ資格	ＦＰ技能士２級
2021年3月末	21	115	49	1,750
2022年3月末	21	144	50	1,816
2023年3月末	20	161	49	1,817

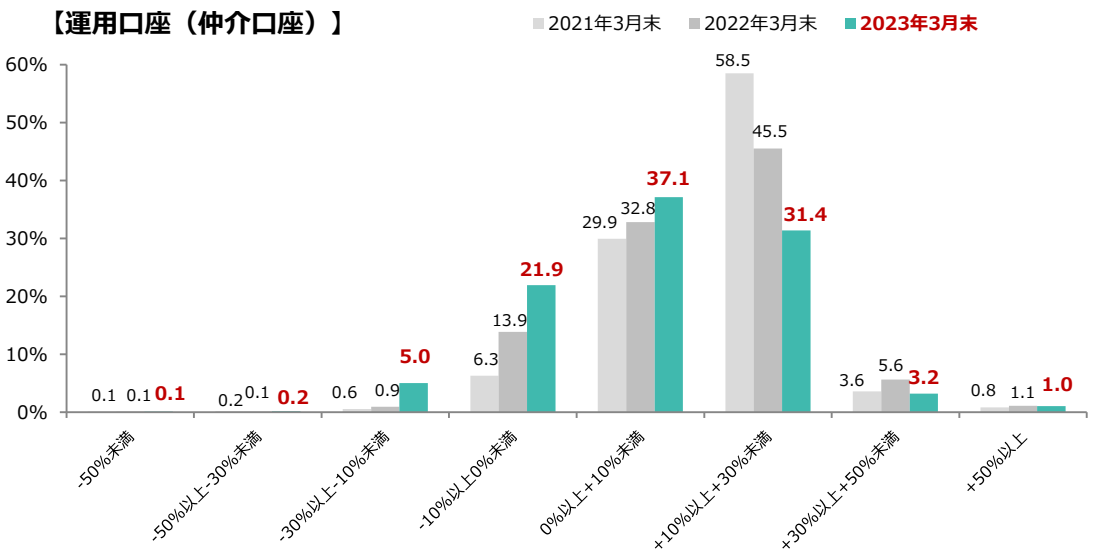
【図17】主な行員向けセミナーなどの内容

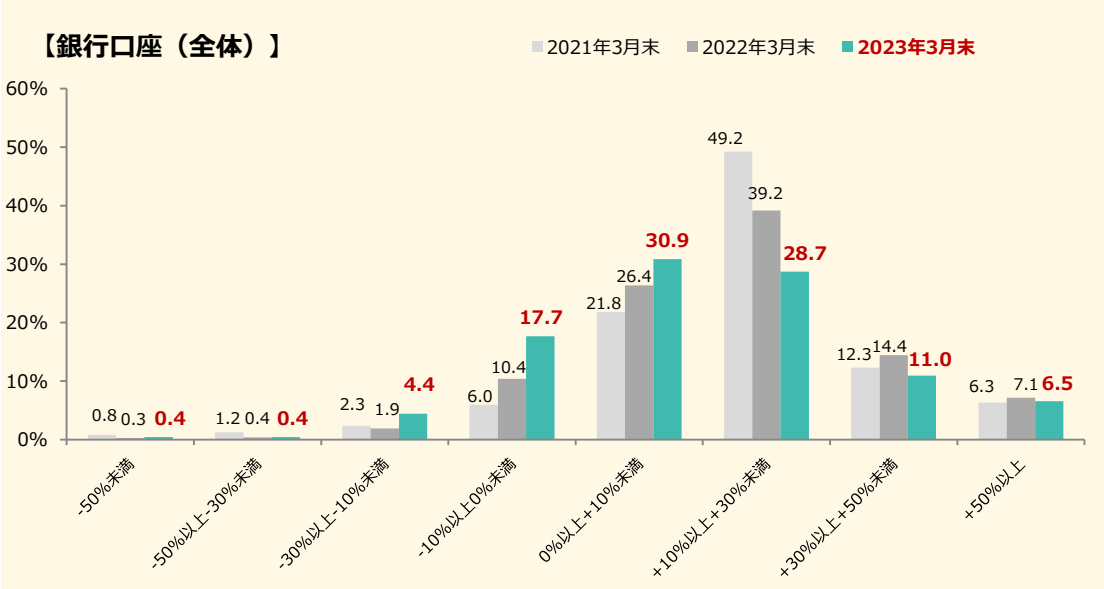
内容	対象
税制・ＦＰ知識	全行員
マーケット関連	
金融商品関連	
ライフプラン	
介護・相続関連	
公的年金や社会保障制度	
ライフプランを踏まえたトータル提案	
預り資産基礎知識	若手行員
コンサルティング提案	中堅行員

【参考】比較可能な共通ＫＰＩ（投資信託①）

投資信託の運用損益別顧客比率







【運用損益プラスのお客さま比率】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
銀行口座(全体)	89.6%	87.1%	**77.1%**
うち証券取引口座	87.7%	88.4%	**79.5%**
うち運用口座(仲介口座)	92.8%	85.0%	**72.7%**

※当行では、投資信託を取扱う口座が「証券取引口座」「運用口座(仲介口座)」の２種類あり、「銀行口座(全体)」とはその２種類の口座をあわせた銀行全体での投資信託保有口座を示します。

【参考】比較可能な共通ＫＰＩ（投資信託②）

投資信託の預り残高上位20銘柄

【預り残高上位20銘柄】

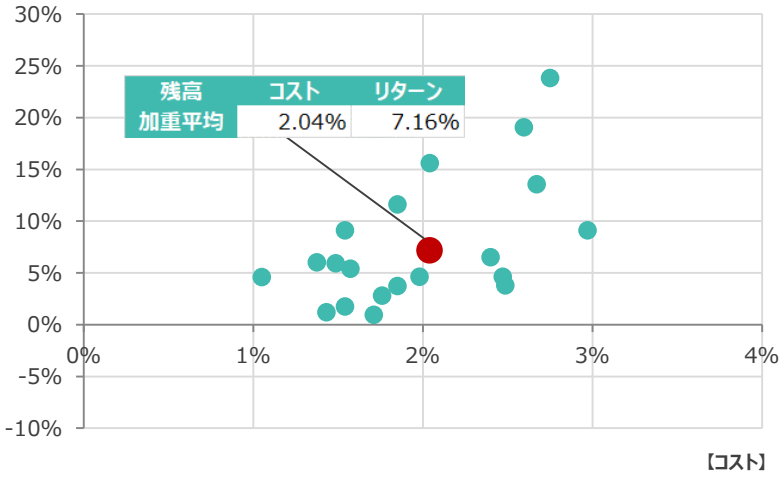
	ファンド名	投資対象
1	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	海外・リート
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	海外・株式
3	のむラップ・ファンド（普通型）	バランス
4	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	海外・株式
5	投資のソムリエ	バランス
6	HSBC インドオープン	海外・株式
7	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド	海外・株式
8	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド（毎月決算型）	国内・リート
9	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	バランス
10	GS 米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	海外・株式
11	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）	海外・株式
12	フルンクリン・テンプルトン・オーストラリア高配当株ファンド（毎月）	海外・株式
13	グローバル好配当株オープン	海外・株式
14	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	国内・株式
15	四国アライアンス地域創生ファンド（年1回決算型）	バランス
16	ニッセイ日本勝ち組ファンド	国内・株式
17	のむラップ・ファンド（積極型）	バランス
18	のむラップ・ファンド（保守型）	バランス
19	女性活躍応援ファンド	国内・株式
20	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	海外・株式

※2023年3月末時点
設定5年以上の投資信託が対象

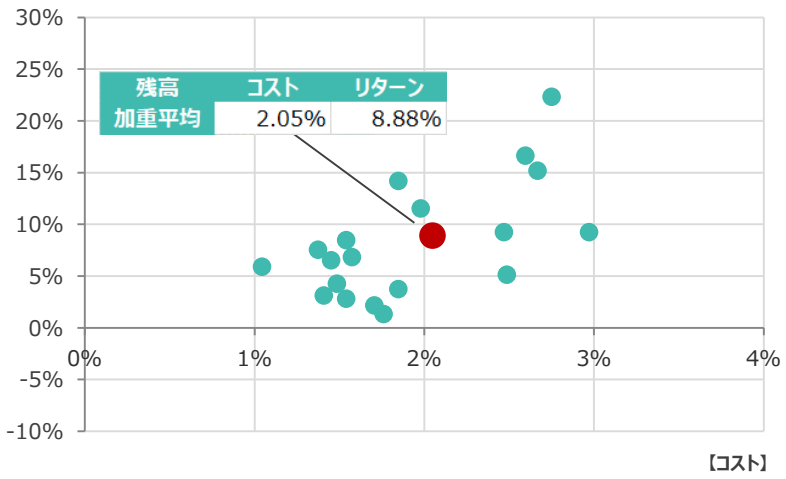
【参考】比較可能な共通ＫＰＩ（投資信託③）

投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト･リターンおよびリスク･リターン

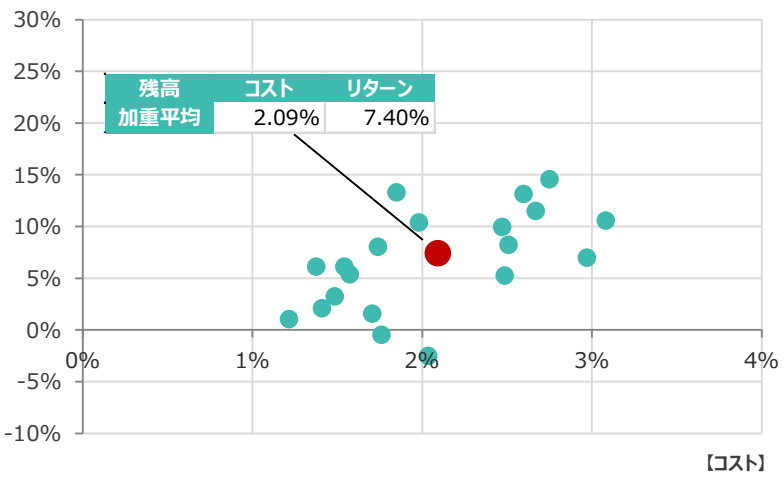
コスト･リターン（2021年3月）



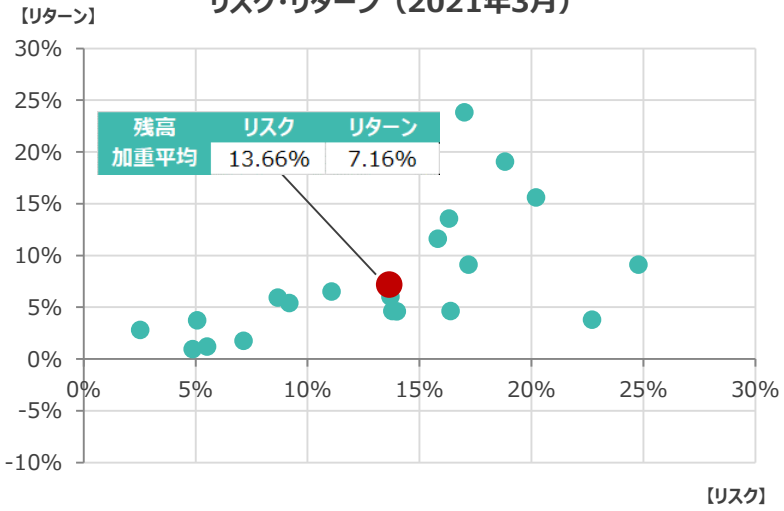
コスト･リターン（2022年3月）



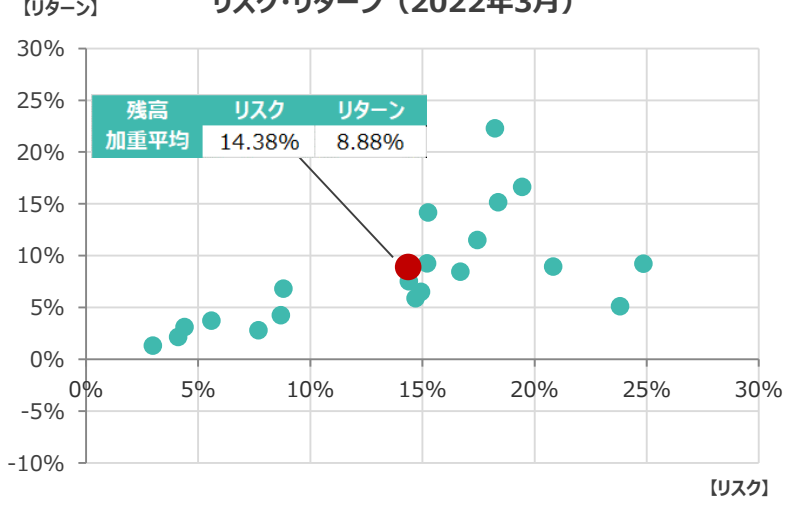
コスト･リターン（2023年3月）



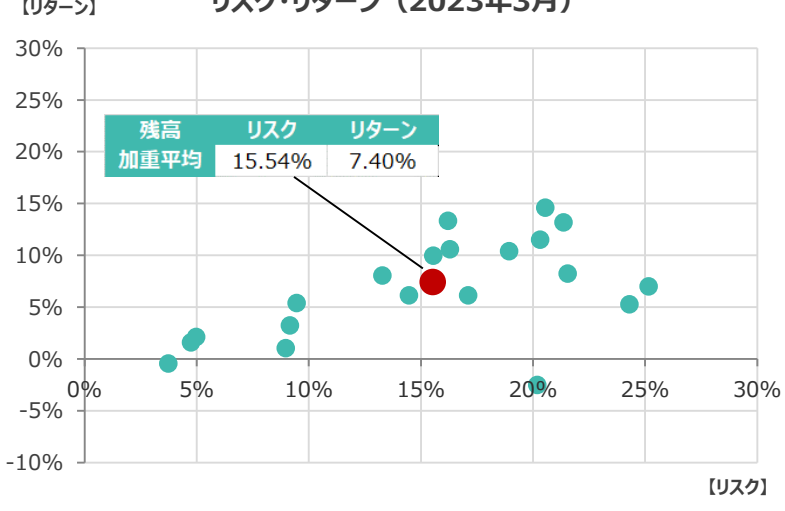
リスク･リターン（2021年3月）



リスク･リターン（2022年3月）



リスク･リターン（2023年3月）

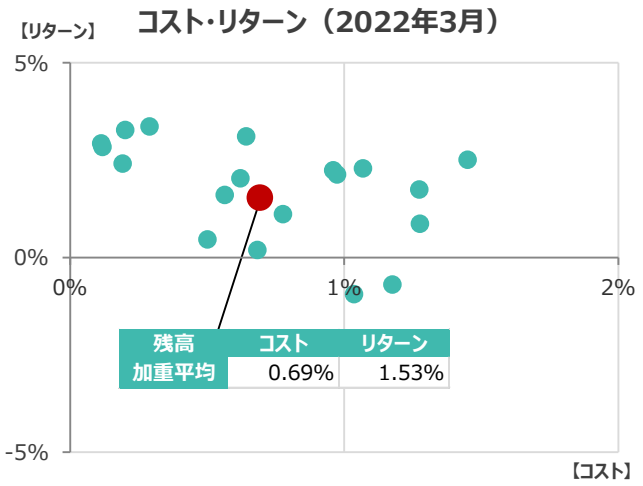


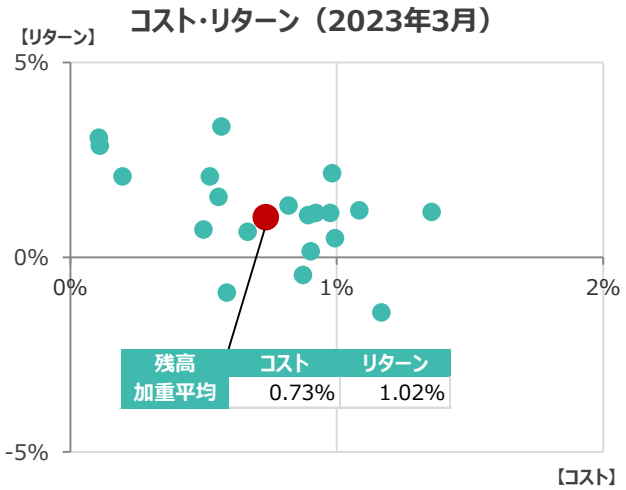
●コスト：販売手数料/5+信託報酬率　●リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）　●リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

【参考】比較可能な共通ＫＰＩ（外貨建保険）

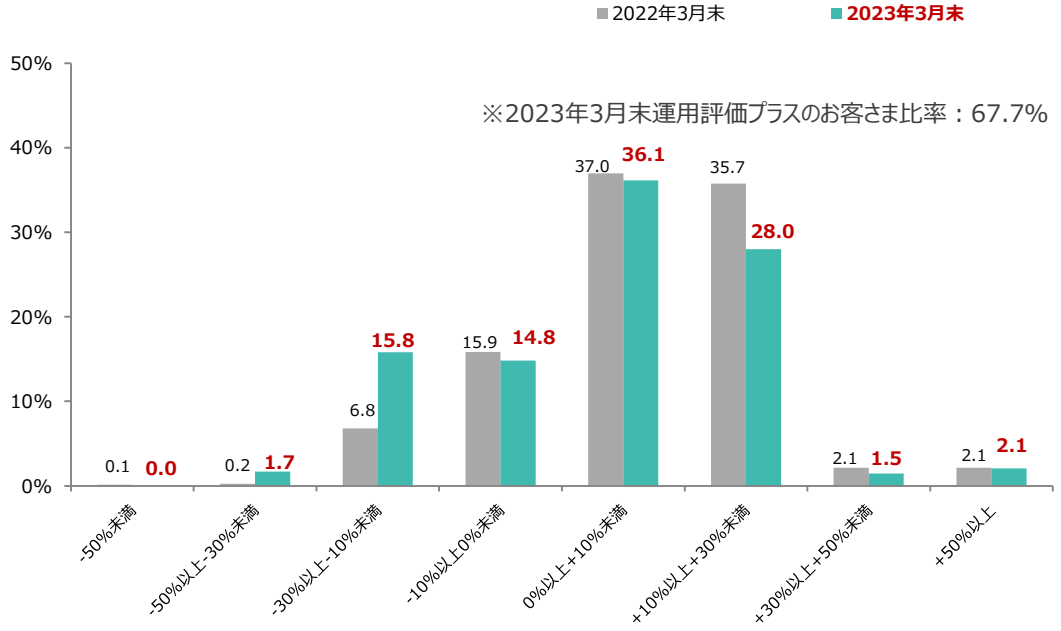
外貨建保険の基準上位20銘柄のコスト･リターン(注)

	銘柄名		銘柄名
1	サニーガーデンＥＸ	11	ビーウィズユープラス
2	三大陸	12	ふるはーとＪロードグローバル
3	しあわせ、ずっと	13	ビーウィズユー（ＵＳドル建）
4	サニーガーデン	14	デュアルドリーム
5	やさしさ、つなぐ	15	シリウスプラス
6	四国の絆（きずな）	16	プレミアジャンプ･年金（外貨建）
7	シリウスハーモニー	17	ビーウィズユー（豪ドル建）
8	プレミアジャンプ	18	プレミアカレンシー･プラス
9	シリウスデュアル	19	外貨エブプラス豪
10	ロングドリームＧＯＬＤ	20	円貨エブプラス豪





外貨建保険の運用評価別顧客比率



（注）

- 外貨建一時払保険のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約が存在する銘柄
- 対象となる契約にかかる基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額の合計額で、最大上位20銘柄
- コスト：原則、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か月以上経過した契約(基準日時点で有効であるもの)を対象に、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料(円換算)で加重平均した値を使用
- リターン：(基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額-契約時点の一時払保険料)÷(契約時点の一時払保険料)【年率換算】

※外貨建保険には保障機能が備わっていますが上記ＫＰＩには反映されておりません。また、手数料条件も異なるため、同条件で投資信託と比較することは出来ませんのでご注意ください。