

2021年7月6日

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に係る成果指標（KPI）の
追記について

2021年6月28日に公表いたしました「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に係る成果指標（KPI）について、下記の通り追記いたしましたので改めて公表いたします。

2. お客さまへの情報提供の充実

取組状況

（4）当社は、複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売推奨は行っていません。

3. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

取組状況

（2）（前文省略）なお当社は複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売推奨および金融商品の組成は行っていません。

今後とも、東邦銀行グループ一体となり、お客さまの資産形成および資産運用に係る業務におきまして、常にお客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

1. お客さま本位の業務運営

<基本方針>

- (1) 高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さま本位の業務を徹底してまいります。
- (2) 当社は「利益相反管理方針」を定めており、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、法令等に従い適切に業務を遂行し、利益相反の管理を行ってまいります。

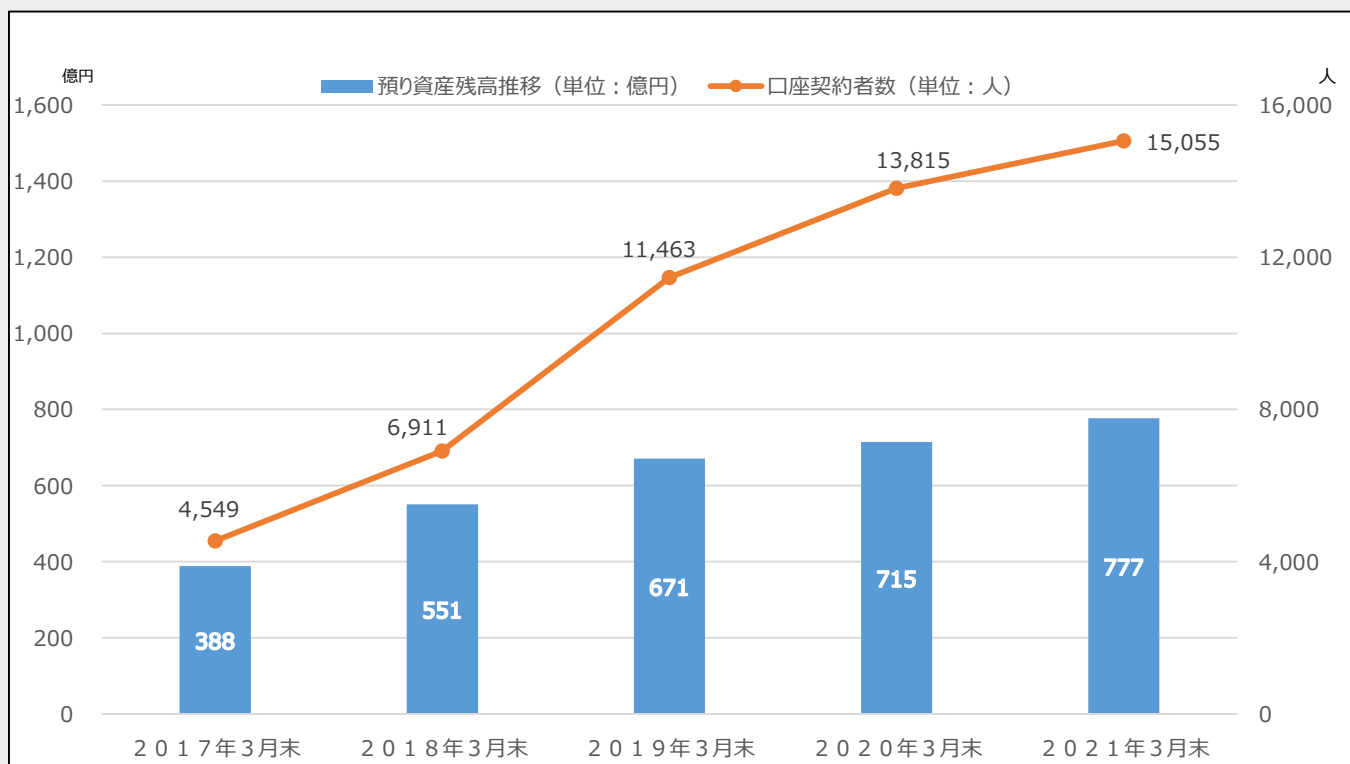
<具体的取組内容>

- (1) 「お客さま本位の業務運営」については、実施状況や定着度合を定期的に「お客さま本位の業務運営委員会」に報告し取組内容や改善策を協議します。また、取組状況・K P I（成果指標）を原則年1回公表します。
- (2) 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を全役職員が携行し、お客さま本位の業務運営の一層の定着を図ります。

<取組状況>

- (1) 当社はお客さまの多様なニーズにお応えするため、東邦銀行が100%出資して2016年4月に開業した証券会社です。
- (2) 上記、具体的な取組みや親会社である東邦銀行との銀証連携強化やお客さまに適した商品提供等により預り資産は777億円（前期比+62億円）となり、開業以来着実に増加しております。
- (3) 利益相反取引に関しては、本部によるモニタリング等を通じ、利益相反の適切な管理を実施しております。

預り資産残高、口座契約者数の推移



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則2【顧客の最善の利益の追及】・原則3【利益相反の適切な管理】に該当

2. お客さまへの情報提供の充実

<基本方針>

- (1) ご提案する商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉で、お客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- (2) 手数料等につきましても、透明性を高め、お客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

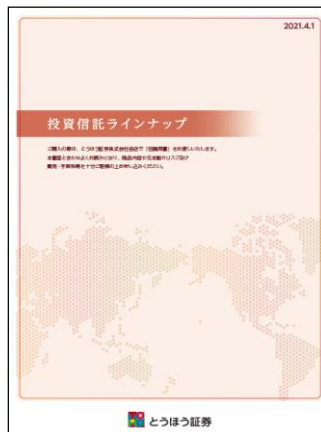
<具体的取組内容>

- (1) お客さまの資産運用や将来設計の指針が分かりやすくシミュレーションできる「ロボアドバイザー」機能をホームページ上に掲載します。
- (2) 投資信託の手数料等については、お客さまが投資する際の重要な情報の一つであることから、「ファンドカタログ」、「目論見書」および「販売説明資料」を利用して、提案の都度、丁寧に説明します。
- (3) お客さまへの情報提供のため、「TOHOウイークリー（週刊）」を提供するほか、各地区（福島、郡山、会津、いわき、原町）においてお客さまセミナーを開催します。

<取組状況>

- (1) 営業員はタブレット端末を活用し、「マーケットの状況」、「商品の仕組み」の説明に加え「ロボアドバイザー」を利用したシミュレーションなども駆使して、言葉だけでなく視覚的な情報提供にも努めております。
- (2) 商品説明にあたっては、重要な情報（リスク・リターンや手数料率、各種元本割れリスクの要因等）が記載された資料を使用。タブレットなども活用することにより、より分かりやすい説明を心がけております。なお重要情報シートは、商品説明資料として2021年度中に追加の予定です。
- (3) お客さまの金融リテラシー向上に資するため、お客さまセミナーを県内各地で開催しているほか、県内の小学校向けの「出前授業（日本証券業協会主催）」をサポートすることにより、地域の金融リテラシー向上への貢献も継続して行っております。（現在はコロナウイルス感染拡大のため、一時休止しております）
- (4) 当社は、複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売推奨は行っておりません。

投資信託提案時資料例



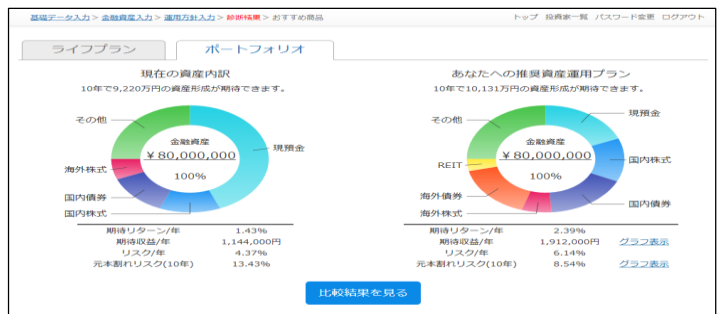
とうほう証券の投資信託ラインナップ

商品種別	投資信託の種類	主投資対象	運用会社	商品コード	商品名	積立額	運用期間	元本割れリスク	期待リターン	リスク	手数料	その他
国内債券	アジアの発展途上国債ファンド	アジアの発展途上国債	野村證券	野村信託	アジアの発展途上国債	毎月400円	1000円積立200円	元本割れ	1.47%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国債ファンド	先進国債	野村證券	野村信託	先進国債	毎月200円	1000円積立100円	元本割れ	1.91%	0.3%	0.5%	0.5%
海外債券	先進国債ファンド	先進国債	野村證券	野村信託	先進国債	毎月200円	1000円積立100円	元本割れ	1.91%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国債ファンド	先進国債	野村證券	野村信託	先進国債	毎月200円	1000円積立100円	元本割れ	1.91%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
国内株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
海外株式	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%
	先進国株ファンド	先進国株	野村證券	野村信託	先進国株	毎月150円	200円	元本割れ	0.71%	0.3%	0.5%	0.5%

ホームページコンテンツ



タブレット端末画面例



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則4【手数料の明確化】 ・原則5【重要な情報の分かりやすい提供】に該当

3. お客様の意向に沿った商品・サービスの提供

<基本方針>

- (1) お客様の資産状況や取引の目的等を総合的に勘案し、お客様の資産形成および資産運用の意向に沿った、適切かつふさわしい商品・サービスをタイムリーに提供してまいります。
- (2) 市場動向を踏まえた商品の選定・見直しにより、お客様の多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。
- (3) お客様に安心してお取引を継続していただくため、お預かりしている資産に関する情報提供を定期的かつ継続的に行い、アフターフォローの充実に努めてまいります。

<具体的取組内容>

- (1) 金融商品選定専門委員会を定期的あるいは必要に応じて随時開催し、商品ラインナップの拡充・見直しをタイムリーに行います。
- (2) 「アフターフォローマニュアル」に定めた基準に基づき、お客様に適時適切なアフターフォロー・情報提供を行います。
- (3) 適切な商品・サービスの提供が行われていることを確認するため、販売動向や特定取引（高齢者取引、短期売却や乗換え勧誘等）の状況も含めモニタリングを行います。

<取組状況>

- (1) お客様の資産状況や取引の目的等を十分にお伺いしたうえで、適切かつふさわしい商品・サービスを提供しています。
- (2) お客様に合った商品をラインナップとするため、本部各々がメンバーである金融商品選定専門委員会にて多角的な視点で十分な審議を行い、商品の選定を行っております。なお、当社は複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売推奨および金融商品の組成は行っておりません。
- (3) 商品契約後も、マーケット情報や運用状況等について、継続してお客様に情報提供を行っております。
- (4) 高齢者取引、短期売却や乗換え勧誘等の状況についてモニタリングを行っているほか、定期的にお客様アンケートを実施することにより、商品・サービスの提供のさらなる充実に活かしております。

投資信託商品ラインナップ（2021年5月末現在）

カテゴリ	商品数（件）	比率
債券型	52	30.8%
国内債券	3	1.8%
内外債券	8	4.7%
海外債券	41	24.3%
株式型	70	41.4%
国内株式	11	6.5%
内外株式	34	20.1%
海外株式	25	14.8%
資産複合型	26	15.4%
内外資産複合型	22	13.0%
海外資産複合型	4	2.4%
不動産型	13	7.7%
国内不動産型	6	3.6%
内外不動産型	1	0.6%
海外不動産型	6	3.6%
その他	8	4.7%
合計	169	100%

2020年度投資信託販売上位商品

	銘柄名	カテゴリ
①	グローバルDX関連株式ファンド（資産成長型）	内外株式
②	米国NASDAQオープン Aコース	海外株式
③	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	内外株式
④	ニッセイSDGsグローバルセレクトF（資産成長型・為替H有）	内外株式
⑤	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジあり）	内外株式
⑥	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	海外株式
⑦	企業価値成長小型株ファンド	国内株式
⑧	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Aコース	海外株式
⑨	野村未来トレンド発見ファンド Aコース（為替ヘッジあり）	内外株式
⑩	グローバルEV関連株ファンド（為替ヘッジなし）	内外株式

市場動向を踏まえた商品選定・見直しにより、引き続きお客様の多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】に該当

4. お客様にふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

<基本方針>

- (1) 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識や金融知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- (2) 従業員の動機づけのため、お客様本位の取組を適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

<具体的取組内容>

- (1) 営業社員のコンサルティング力向上のため、専門資格等の取得奨励を実施します。
- (2) 社員研修等では、「お客様本位の業務運営」に関する講義時間を設け、当社の方針の周知を実施します。
- (3) 業績評価については、収益に過度に偏らない評価体系を構築していきます。

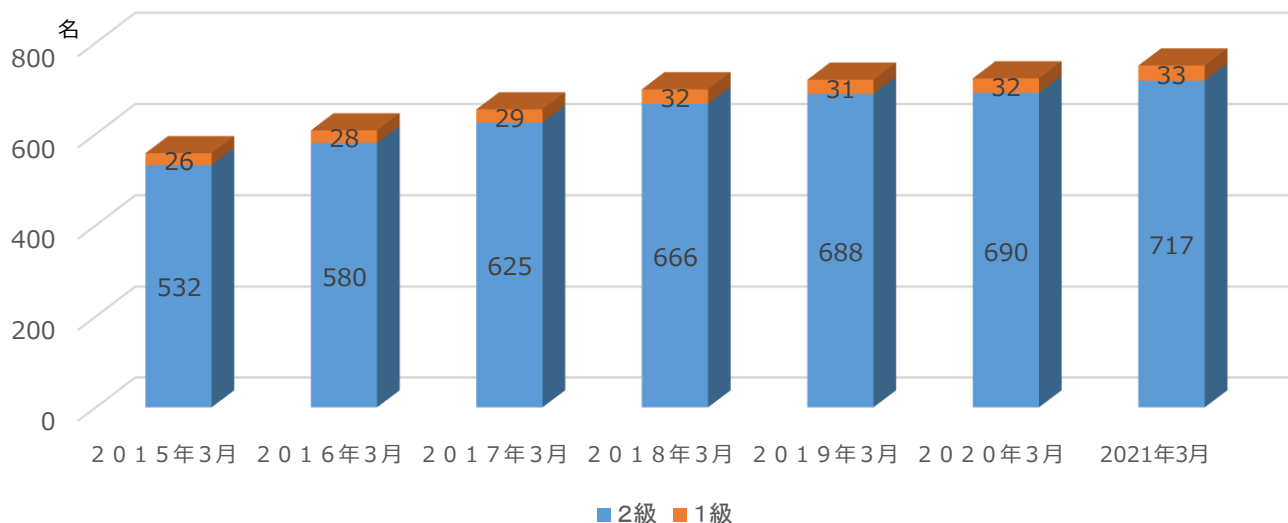
<取組状況>

- (1) 各種研修や勉強会、資格取得推奨等を通じて、販売員のスキルアップに努めております。
- (2) 各種研修で「お客様本位の業務運営」の当社の取組方針や取組状況について、周知・徹底を図っています。
- (3) 営業店の業績評価体系は定期的に見直しを行っており、「投資信託の販売における比較可能な共通KPIの指標」を評価項目に設けております。

● 資格取得保有者状況(当社のみ)

資格名	2019年3月	2020年3月	2021年3月
FP1級	1名	2名	2名
FP2級	19名	26名	27名

● F P 保有者推移 (東邦銀行グループ)



金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

・原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】・原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に該当