

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況について

北日本銀行（以下「当行」といいます。）は、2017年6月23日制定・公表致しました「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、「取組方針」といいます。）に基づく2020年3月末時点の取組状況について、以下の通り公表致します。

当行は、取組方針をふまえた取組状況について、今後も定期的に検証し、その成果の概要を公表するとともに、必要に応じて取組方針又は取組内容の見直し等改善を図ってまいります。

### 【取組状況1】金融商品・サービスのラインナップの充実

表1：投資信託ラインナップ

種類	2018年3月末		2019年3月末		2020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	3	5.4%	3	5.2%	2	5.4%
海外債券型	18	32.1%	18	31.0%	10	27.0%
国内株式型	9	16.0%	10	17.2%	6	16.3%
海外株式型	13	23.2%	12	20.7%	10	27.0%
国内REIT型	1	1.8%	1	1.7%	1	2.7%
海外REIT型	3	5.4%	3	5.2%	3	8.1%
バランス型	8	14.3%	9	15.5%	5	13.5%
その他	1	1.8%	2	3.5%		
合計	56	100.0%	58	100.0%	37	100.0%
うち毎月分配型	26	46.4%	26	43.1%	18	48.6%

商品別の月間販売金額ランキング（上位5銘柄）につきましては、当行ホームページ（[http://apl.morningstar.co.jp/webasp/kitagin\\_esp/ranking\\_pc?rank=0](http://apl.morningstar.co.jp/webasp/kitagin_esp/ranking_pc?rank=0)）に掲載しておりますので、ご参照ください。

表1 : 保険ラインナップ\*

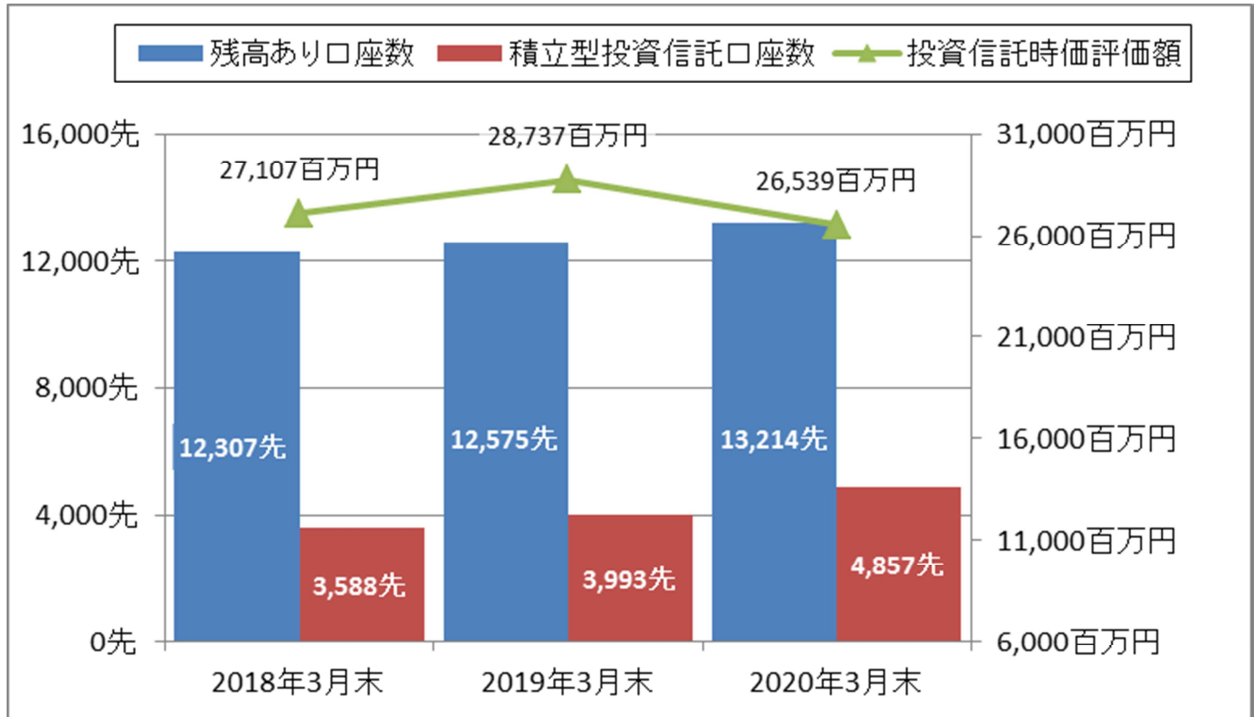
種類		2018年3月末		2019年3月末		2020年3月末	
		商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
一時払型保険	円建て	5	5.4%	3	3.3%	3	3.5%
	資産形成(年金・終身)	5	5.4%	3	3.3%	3	3.5%
	外貨建て	10	10.7%	11	12.1%	9	10.5%
	資産形成(年金・終身)	10	10.7%	11	12.1%	9	10.5%
	計	15	16.1%	14	15.4%	12	14.0%
平準払型保険	円建て	75	80.7%	74	81.3%	70	81.3%
	医療保障	37	39.8%	37	40.6%	34	39.5%
	資産形成(年金・終身・学資)	14	15.0%	13	14.3%	13	15.1%
	死亡保障	13	14.0%	12	13.2%	13	15.1%
	法人向け保険	7	7.5%	8	8.8%	5	5.8%
	介護保障	2	2.2%	2	2.2%	2	2.3%
	認知症保険					1	1.2%
	ペット保険	2	2.2%	2	2.2%	2	2.3%
	外貨建て	3	3.2%	3	3.3%	4	4.7%
	資産形成(年金・終身)	3	3.2%	3	3.3%	4	4.7%
	計	78	83.9%	77	84.6%	74	86.0%
合計	93	100.0%	92	100.0%	86	100.0%	

\*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。

お客さまのご意向及びリスク許容度に沿った金融商品・サービスの提案を行うため、ラインナップの充実に取り組みまいります。

## 【取組状況 2】投資等の取引経験の少ないお客さまへの対応

表 2：期末時点の投資信託残高（時価評価額）・残高あり口座数・積立型投資信託口座数の推移



口座数は遡増傾向にあります。なお、中長期的な資産形成に適している「積立型投資信託」をご利用されるお客さまが順調に増加しております。

## 【取組状況 3】継続したお客さま向けセミナーの開催

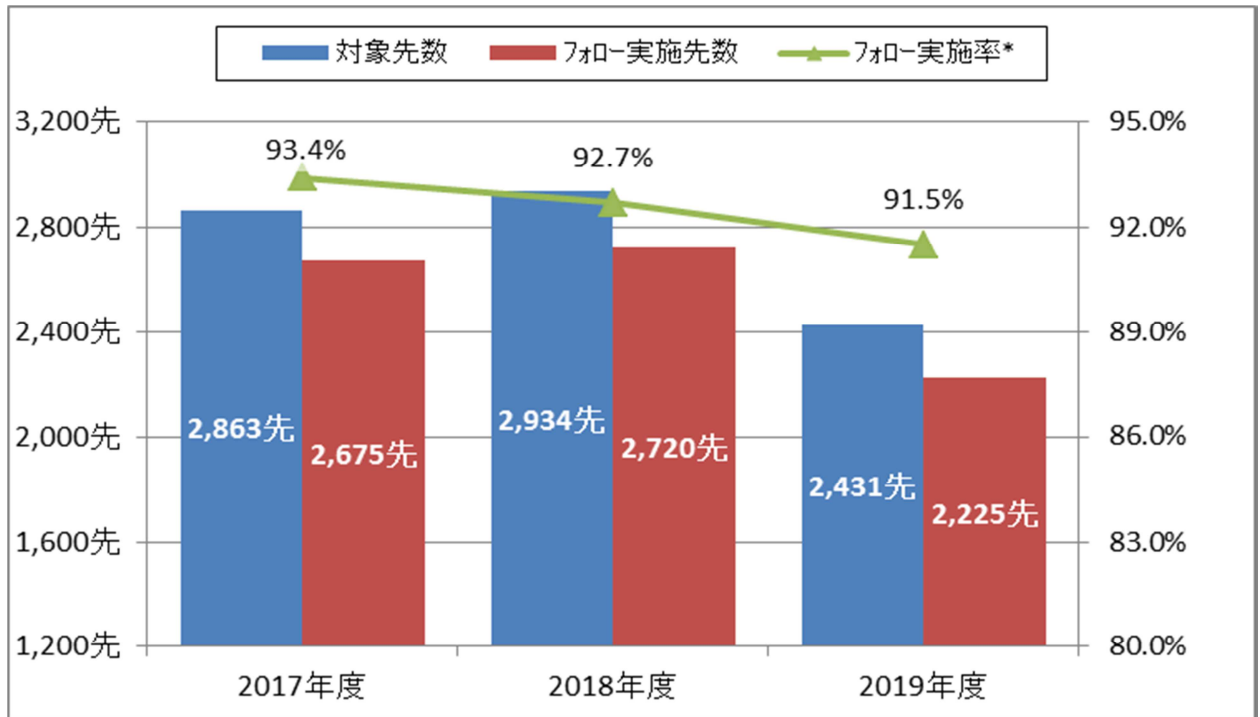
表 3：お客さま向けセミナー開催状況（内容・回数・参加人数）

内容	2017 年度		2018 年度		2019 年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
きたぎん投資環境セミナー	20 回	379 人	20 回	371 人	18 回	281 人
職域セミナー			16 回	265 人	26 回	368 人
相続・贈与セミナー	39 回	415 人	17 回	200 人	6 回	98 人
資産運用セミナー・外貨保有の意義セミナー	22 回	165 人	7 回	84 人	3 回	33 人
その他	3 回	75 人	6 回	51 人	3 回	35 人
合計	84 回	1,034 人	66 回	971 人	56 回	815 人

お客さまとの長期にわたる信頼関係構築に向けて、多彩なお客さま向けセミナーを定期的で開催しております。なお、2019 年度につきましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020 年 2 月～3 月の各種セミナーの開催を見合わせたため、開催回数、参加人数とも減少しました。

#### 【取組状況 4】担当職員によるアフターフォロー

表 4：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



\*フォロー実施率の算出式：フォロー実施先数 ÷ 対象先数

当行では、2019 年度より金融商品をご購入・ご契約いただいたお客さまへのアフターフォローの基準（対象者、方法など）を見直し致しました。そのため、2018 年度と比較して対象先数及びフォロー実施先数ともに減少しました。

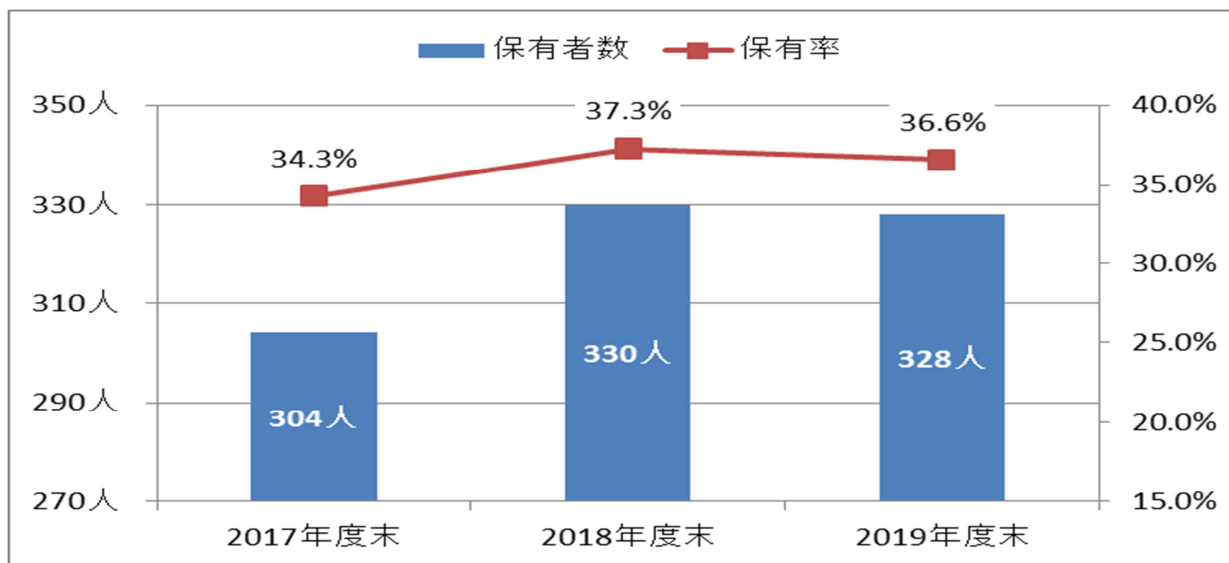
#### 【取組状況 5】高度な専門性と職業倫理の醸成

表 5：職員向け研修・勉強会等開催状況（内容・回数・参加人数）

内容	2017 年度		2018 年度		2019 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	25 回	502 人	27 回	696 人	16 回	383 人
投資環境勉強会・初心者向け勉強会（IIA単位）	50 回	784 人	71 回	828 人	104 回	1,024 人
合計	75 回	1,286 人	98 回	1,524 人	120 回	1,407 人

当行では、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。

表5 : FP(1級・2級)資格保有者数・保有率\*の状況



\*保有率の算出式：FP(1級・2級)資格保有者数÷職員数(嘱託員及びパートタイム職員は対象外)

当行では、お客さまのニーズに応じた貯蓄・投資等のプランの立案・相談に必要な技能向上を目的に、職員に対しFP資格取得を奨励しております。

以上