

お客さま本位の業務運営に関する取組項目および取組状況 (2021年度)

当行では、幅広いお客さまに良質な金融商品・サービスをご提供するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、取り組んでいます。

2021年度は、過年度に発生したキャッシュレス決済サービスにおける不正利用事案等を受け、お客さまから真に信頼される企業を目指し、「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいりました。

2022年度も引き続き、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、お客さまにとって「最も身近で信頼される銀行」として、お客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう、経営陣が責任を持って取り組んでまいります。

本資料では、当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組項目」（以下「取組項目」とします）と「2021年度お客さま本位の業務運営に関する取組状況」（以下「取組状況」とします）を具体的な計数指標・取組事例とあわせて記載しています。

取組項目および取組状況	該当ページ	対応する原則※
1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	3～4	原則2(本文)
2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	5～9	原則2(注)、原則6(本文)
3 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	10～24	原則4、原則5(本文、注1～5) 原則6(本文、注1、2、4、5)
4 利益相反管理態勢の整備	25	原則3(本文、注)
5 人材育成・業績評価	26～27	原則6(注5)、原則7(本文、注)
6 取組状況の確認等	—	—

※ 「原則」とは金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のことです。
原則6(注3)について、当行は資産運用商品の組成に携わらないため非該当です。

取組項目および取組状況	計数指標
1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	
2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	<ul style="list-style-type: none"> ○日本郵政グループ顧客満足度調査結果 ○投資信託保有顧客数 ○投資信託預り残高 ○投資信託購入者数(インターネット利用)
3 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	<ul style="list-style-type: none"> ○平均保有期間 ○コアファンド保有顧客数 ○ファンドの決算回数別販売額 ○つみたてNISA口座数 ○積立契約保有顧客数 ○積立投資信託販売件数上位10銘柄 ○iDeCo契約件数 ○【共通KPI】投資信託運用損益別顧客比率 ○【共通KPI】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン ○【共通KPI】投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン ○【共通KPI】外貨建保険運用評価別顧客比率 ○【共通KPI】外貨建保険銘柄別コスト・リターン
4 利益相反管理態勢の整備	○ファンドランキング(関連会社ファンドの販売状況)
5 人材育成・業績評価	
6 取組状況の確認等	

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着(1)

- ① 経営理念に、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革やお客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上を明記し、その実現に向けて取り組みます。

<経営理念>

お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

「信頼」法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします

「変革」お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます

「効率」お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます

「専門性」お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります

- ② 当行の役員・社員一人ひとりがお客さまを最優先に考え、責任ある行動を徹底するための「ゆうちょ銀行行動指針」を制定の上、当該指針を規範として、日々の業務に取り組んでおります。

<ゆうちょ銀行行動指針>(一部抜粋)

2. お客さまへの責任

(1) 適合性原則の遵守と説明義務の徹底

お客さまのニーズや投資経験等に応じて適切と考えられる商品・サービスを提供します。

また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご納得いただいた上で取引します。

(2) 意思確認の徹底

お客さまと契約を締結する場合には、契約内容をよく理解されているか、ご本人の意思に基づいた契約であるかを確認します。

(3) お客さまの利益の保護

自社やグループ会社の利益のために、不当にお客さまの利益を損なうことのないよう行動します。業務上知り得た情報をもとに自己の利益を図る行為をしません。

1 お客様本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着(2)

- ③ 商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客様本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘するための「勧誘方針」を制定の上、取り組んでおります。

<勧誘方針>

私たちは、金融商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客様本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘を行います。

- 1 お客様ご自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品内容やリスク内容などの重要事項について適切な説明を行います。
- 2 お客様の金融商品に対する知識、経験、財産の状況及び商品購入の目的に照らして、お客様に理解されるような説明に努めます。
- 3 不確定な事項について、断定的な判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げることは行いません。
- 4 お客様の意思に反する不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。
- 5 役職員が適切な勧誘を行えるよう、商品販売のルールを整備し、研修を通じてその遵守に努めます。

- ④ お客様からお寄せいただいた声を一元的に取りまとめ横断的に分析・社内共有し、迅速に必要な対応を策定・推進し、全社員がお客様本位の良質な金融サービスの提供ができるようお客様との様々な接点を通じて取り組みます。
- ⑤ 全社員がお客様本位の良質な金融商品・サービスを提供できるように商品・サービスの在り方について協議するため、経営層を構成員とするサービス向上委員会を設置し、お客様本位の業務運営の一層の推進・実践に向けて取り組んでまいります。

(1) お客さまへの良質な金融サービスの提供

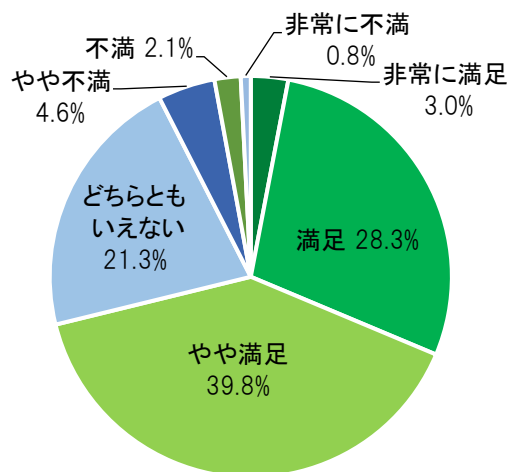
① 全国約24,000の郵便局を中心としたネットワークを通じて、お客さまのライフサイクルやライフイベントに応じた商品の提案に努めるとともに、利用者が利用しやすいATM環境の提供など、お客さまの幅広いニーズに対応できるよう取り組みます。

- 全国各地に設置している当行ATMを多くのお客さまにご利用いただけるよう、当行口座へのお預け入れ・お引き出しが無料にご利用いただけるATM・時間帯を設けています。
- すべての都市銀行・地方銀行など、約1,300社のカードがゆうちょ銀行ATMでご利用いただけます。
- 16言語対応ATM※を、ファミリーマートや空港等に設置し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
※ 海外発行カードによる現金引出しサービスをご利用の場合に限ります。
- お客さまの声を受けて、2021年6月1日から、ATMの故障等の際にご利用いただくオートフォンでのお問い合わせについて、通訳者を交えた三者間通話サービスを、ベトナム語でもご利用いただけるようになりました。(機種により7または8言語に対応中)
- お客さまに快適にご利用いただくために、順次ATMの性能改善等の対策を行い、ATMメンテナンス時間の短縮等、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



日本郵政グループ顧客満足度調査結果※

KPI



当行および郵便局の銀行サービス全体についての調査結果 (第14回)

- 調査時期 : 2021年9月24日～10月5日
- 調査対象者 : ゆうちょ銀行の口座を持ち、ゆうちょ銀行のサービスを利用しているお客さま (1,552人)

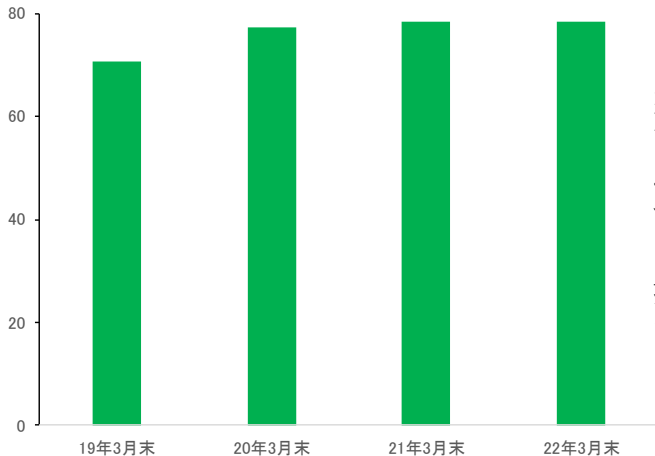
※ 回答率については、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。

投資信託保有顧客数・投資信託預り残高*

KPI

投資信託保有顧客数

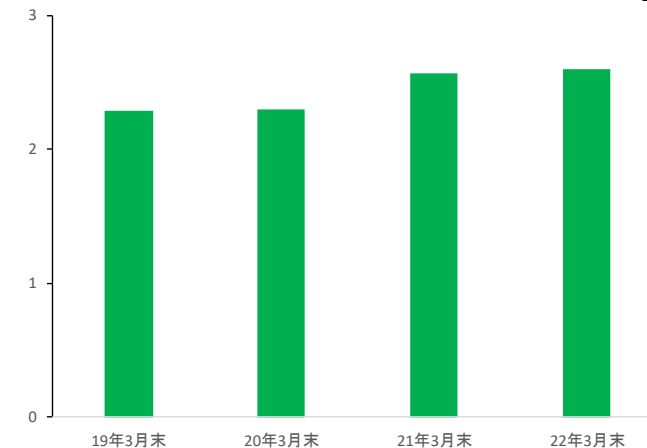
(万人)



■ お客様の資産形成のニーズを踏まえた、コンサルティングを実践しています。一人ひとりのお客様にふさわしい商品を提供することにより、継続して多くのお客様に投資信託をご利用いただいています。

投資信託預り残高

(兆円)



■ お客様の資産形成のニーズを踏まえた、コンサルティングの実践により、安定した預り残高となっています。

※ 年度末における投資信託残高 (当日基準価額)

② ご高齢やお身体の不自由なお客様に当行を安心、便利にご利用いただけるよう、施設のバリアフリー化や視覚障がい者点字ブロックの敷設、貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお届けするサービス等を提供します。

- ・ 2022年2月1日から、電話リレーサービスを介して聴覚に障がいがあるお客様等からのお手続きに対応しています。

③ 当行の商品・サービス、手数料、各種お手続き方法などに関するお客様からのお問い合わせに対して、適切な情報提供を行うために、「ゆうちょコールセンター」、「投資信託コールセンター」等を設置しております。

- ・ ゆうちょダイレクト等の一部サービスについては、当行ホームページ上で、原則24時間365日※、AI（人工知能）オペレータがチャットにより自動でお問い合わせに対応しています。

※ システムメンテナンス等によるサービス休止期間を除きます。

(2) お客さまの多様なニーズを踏まえた商品・サービスの開発

- ① 資産運用商品について、投資経験が少ないお客さまにも安心してご利用いただけるよう、運用会社等と連携するとともに、お客さまの声にも耳を傾け、簡単で分かりやすく、リスクを抑えた商品を中心に取り揃えます。
また、投資信託等資産運用商品をご利用のお客さまのライフスタイルの多様な変化やお客さまのニーズに対応するため、商品・サービスを一層、充実させます。
- ② 当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価(パフォーマンス)・定性評価(商品性等)、運用会社の定性評価(サポート体制等)を行い、適切な商品選定に努めます。
また、当行は、お客さま目線で運用会社等へ積極的に意見・提案します。

【投資信託ラインアップ(2022年3月末)】

カテゴリ	取扱商品数 (ファンド数)	取扱商品比率
バランス型	17 (37)	25%
国内債券	2 (2)	3%
国内株式	10 (10)	15%
海外債券	14 (32)	21%
海外株式	18 (25)	26%
REIT	5 (11)	7%
その他	2 (3)	3%
合計	68 (120)	100%

- ※ 当行の資産運用商品一覧は、[こちら](#)をご覧ください。
- ※ 取扱商品比率については、小数点第一位を四捨五入。
- ※ 商品によっては複数のコースがあるものがあることから、「商品数」「ファンド数」を使い分けています。

- 2022年1月11日申込受付分から、デジタルチャネル(ゆうちょダイレクトまたはゆうちょ通帳アプリ)でお申し込みいただいたすべての投資信託の購入時手数料を無料としています。
- 2022年4月1日から、ゆうちょ銀行および投資信託取扱郵便局の窓口で販売する商品ラインアップを投資経験の少ないお客さまを中心に、長期保有や分散投資を前提とした資産運用のご提案を行う方針にふさわしい商品に厳選しました。

【チャネル別取り扱い商品数の変更(2022年4月1日)】

	ゆうちょ銀行	投資信託取扱郵便局
窓口	36→24	33→12
ダイレクト	68	

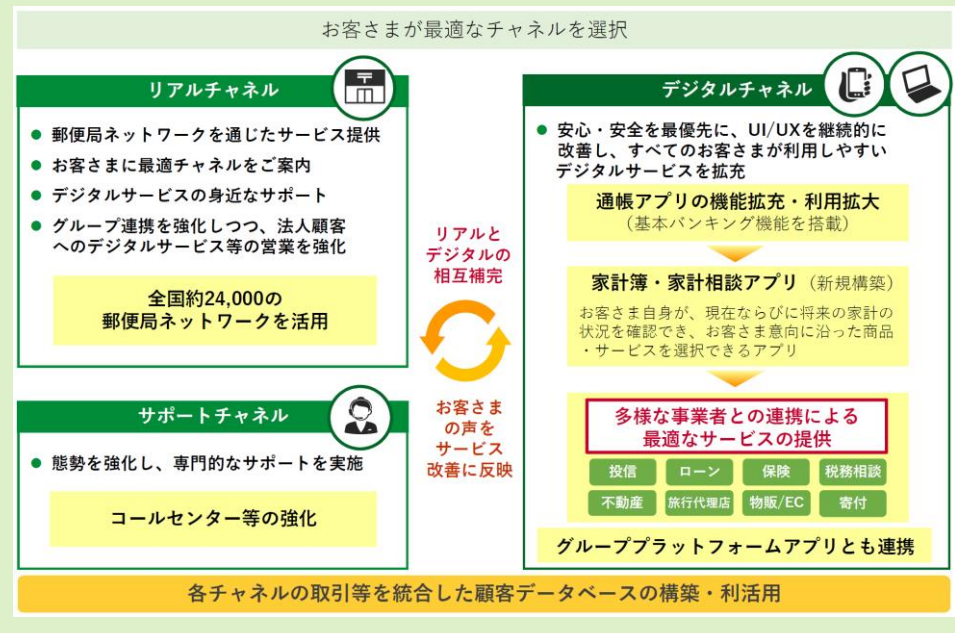
- ※ 複数のコースがある商品は1つの商品としてカウント。

③ お客さまニーズや社会情勢の変化に対応した、デジタル技術を活用した商品の開発を推進するとともに、お客さまに安心・便利にご利用いただける貯金・送金決済サービス等の提供に取り組み、お客さまの利便性向上に努めます。

・ デジタル社会の進展への対応、また、新型コロナウイルスの感染拡大によるニューノーマルな社会環境下において、お客さまに安心してご利用いただけるよう、デジタル技術を活用したサービスの提供に取り組んでいます。

・ 全国の郵便局ネットワークを活用し、安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの拡充を進めています。

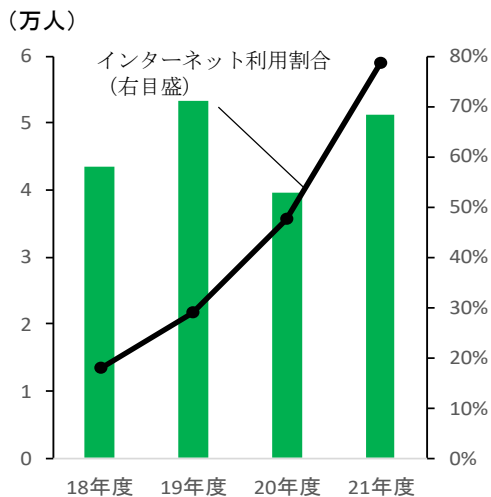
また、顧客基盤を活用し、多様な事業者との連携によって最適なサービスを提供するオープンな「共創プラットフォーム」の構築に取り組んでいます。



・ お客さまからの「移動時間や待ち時間なく、自宅や勤務先等から相談がしたい」という声にお応えし、2021年5月からオンラインで当行の担当者にご相談いただく「オンライン相談サービス」を全国展開するとともに、インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」および「ゆうちょ通帳アプリ」を活用した投資信託のご利用をご提案しています。

投資信託購入者数(インターネット利用)*

KPI



■ お客さまニーズや社会情勢の変化により、「ゆうちょダイレクト」および「ゆうちょ通帳アプリ」を利用して投資信託を購入されるお客さまの割合が増加しています。

* インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」および「ゆうちょ通帳アプリ」を利用して投資信託を購入いただいたお客さま

- 総合口座開設やご登録情報変更などの手続きを、紙の申込書への記入ではなく、お客さまご自身でタブレットへ入力することで完結できる、セルフ型営業店端末「Madotab」を2022年2月から都内5店舗で試行しており、2022年5月からゆうちょ銀行全店(233店)に順次導入しています。

【「Madotab」イメージ】

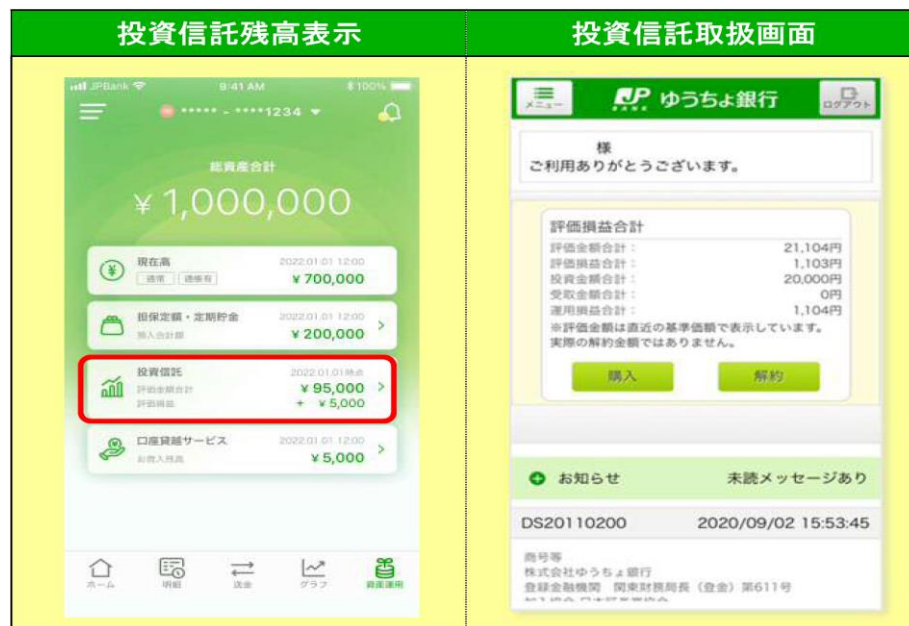


※ 日本語・英語に対応しています。

- 従来の紙通帳に代わり、普段お使いのスマートフォンで、いつでも現在高・入出金明細をご確認いただける「ゆうちょ通帳アプリ」は、登録口座数が2022年3月末で約481万口座となりました。2021年度には、担保定額・定期貯金や投資信託の取引に関する機能・送金機能等、お客さまにより便利にご利用いただける機能を追加しました。

また、お客さまからの声にお応えし、各種サービスの登録時に必要な認証方法に、2021年10月からSMS認証を追加しました。

【ゆうちょ通帳アプリ 投資信託画面イメージ】



※ 画面はイメージです。実際の画面とは異なる場合がございます。

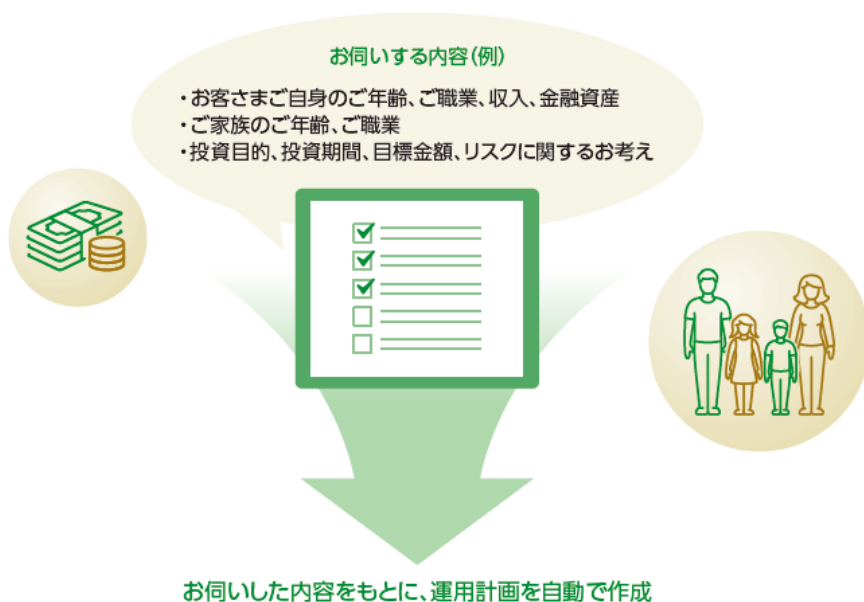
① 資産運用商品のご提案にあたっては、お客様のライフプランに関するお考えや、家計の現況を踏まえた資金計画等をお伺いした上で、お客様のライフプランの実現に合った商品のご提案に努めます。

資産形成に関するニーズをお持ちのお客様で、商品毎に定められた投資方針、投資対象資産等から、自身に適した商品を選ばれたい場合には投資信託をご提案し、投資判断を専門家に任せたいニーズをお持ちの場合には、当行が媒介するゆうちょファンドラップをご提案することを基本といたします。

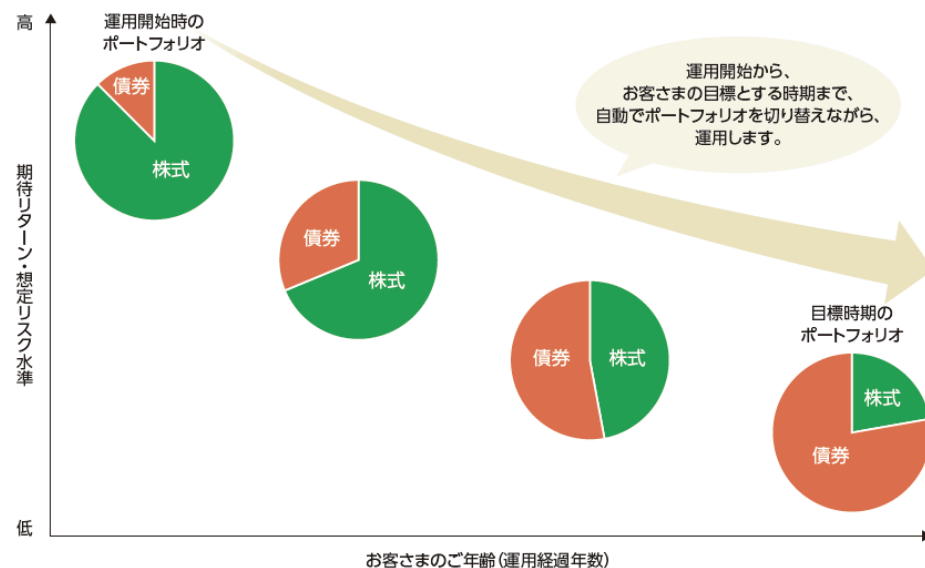
特に、ゆうちょファンドラップでは、経年で変化お客様の金融資産、収支等を踏まえた資産配分比率(ポートフォリオ)をご提案いたします。

・ ゆうちょファンドラップの概要

【運用計画のご提案】



【資産配分比率と運用】



② お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等ツールを用いる等して伺い、お客さまの利益に合う商品提案を行います。

また、資産形成層のお客さまには、ご意向等を踏まえた上で、長期・分散・積立投資に適した商品を積極的にご紹介します。

特に、資産形成層に多く含まれる投資経験の少ないお客さまには、投資の考え方や投資信託等の商品性をよくご理解いただくため、資産分散投資、長期投資、時間分散投資、コア・サテライト運用の考え方や、分配金の仕組みを含め、分かりやすく丁寧に説明します。

- ・ ライフスタイルが多様化する現在、タブレットを用いた、各種シミュレーション等により、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたゴールベースのご提案に取り組んでいます。

【タブレット画面イメージ】



【NISA・つみたてNISA -少額非課税制度のご案内-】

平均保有期間※

KPI



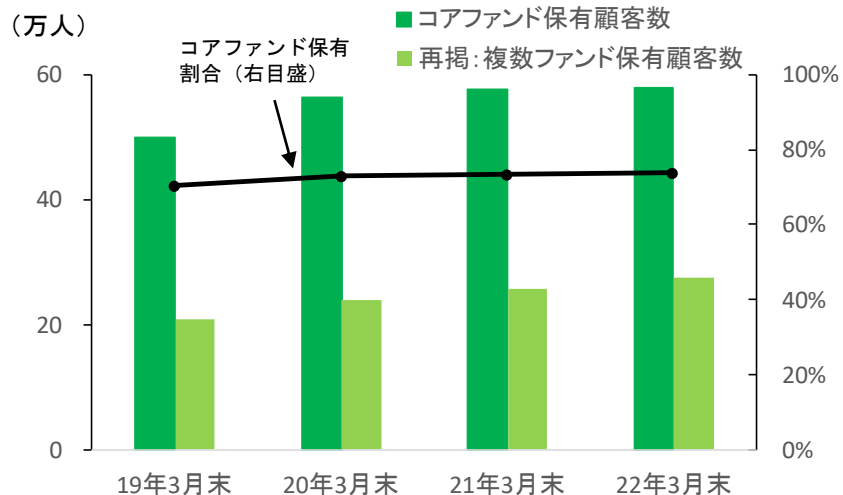
■ 2020年度は、引き続き「長期投資」のメリットをお客さまに丁寧にご提案していたことに加え、市況の回復もあり、保有期間は長期化しました。

2021年度も、20年度と同様、丁寧なご提案活動に継続して取り組んだ結果、引き続き長期でご利用いただいています。

※ (前年度末残高+年度末残高) ÷ 2 ÷ (年度内解約額+償還額)

コアファンド※保有顧客数(再掲:複数ファンド保有顧客数)

KPI

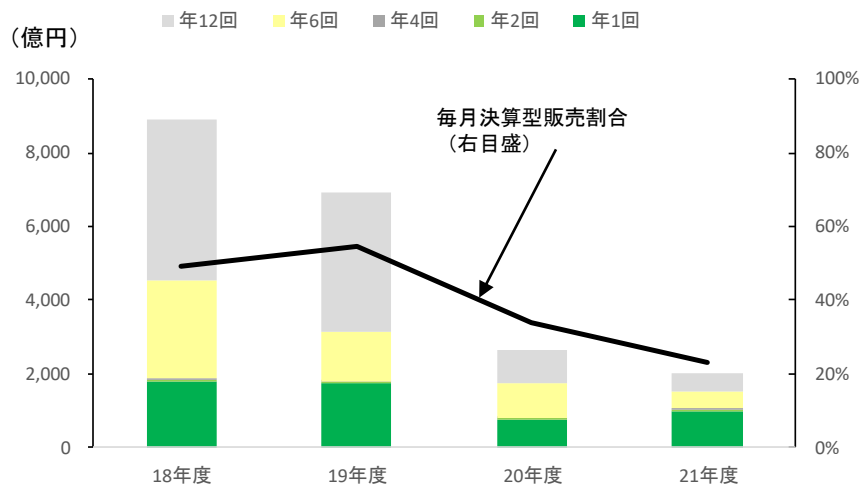


■ 資産分散投資の効果が期待できるコアファンドをわかりやすく丁寧にご提案しています。

※ 「コアファンド」は安定的な運用を目指す複数資産運用(バランス)ファンドです。

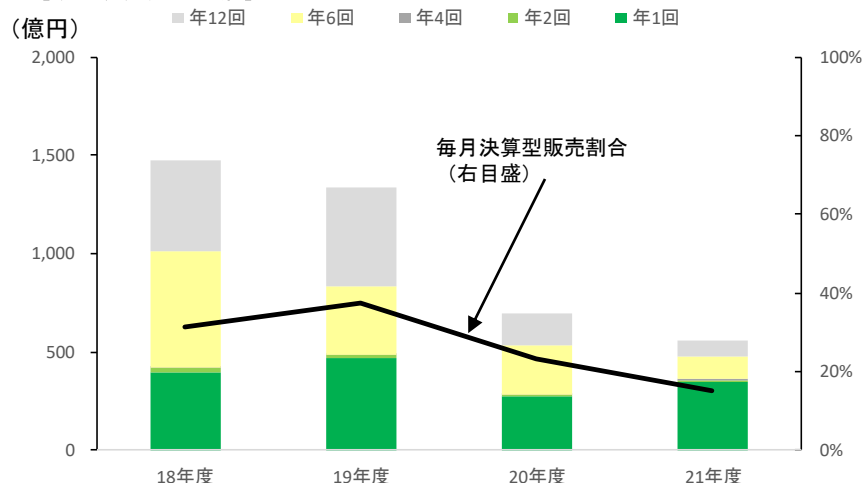
ファンドの決算回数別販売額

KPI



■ コロナ禍の継続により、販売額は減少しました。お客様のニーズを踏まえたうえで、分配金の特性を丁寧にご説明し、ご理解のうえ商品をご選択いただいています。

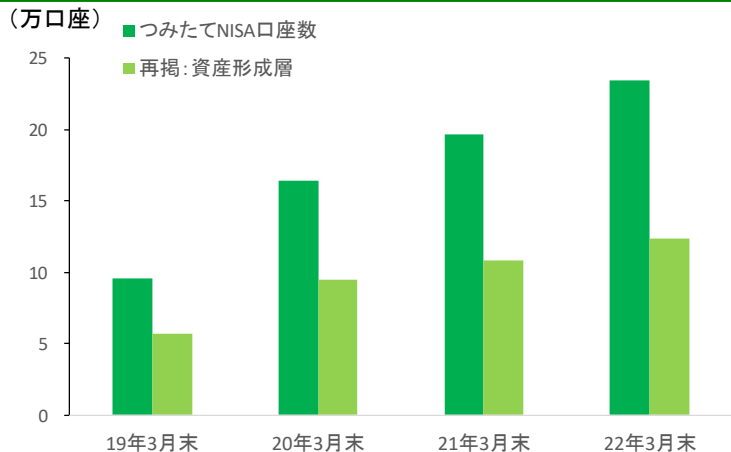
【うち、資産形成層】



■ 資産形成層（50歳未満）のお客さまの多くは、分配（決算）回数の少ない商品をご選択いただいています。

つみたてNISA※口座数(再掲・資産形成層)

KPI



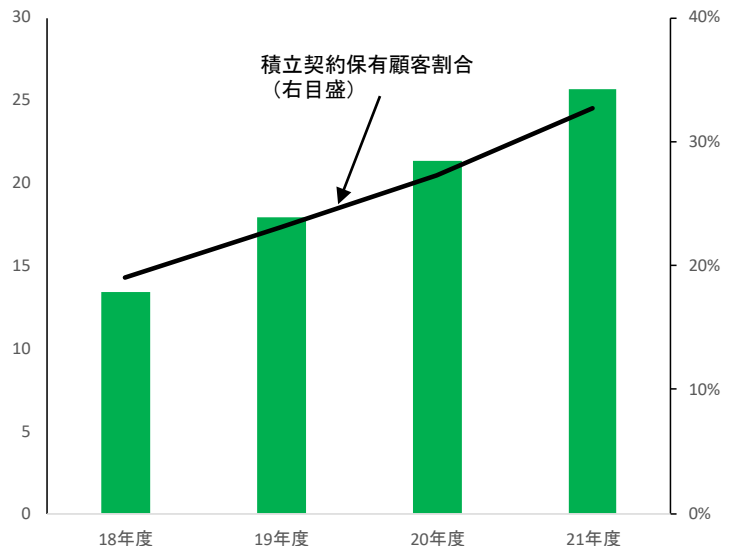
■ 長期・分散・積立投資による中長期的に安定した資産形成に向け、投資経験の浅いお客さまや資産形成層（50歳未満）のお客さまを含めた多くのお客さまに「つみたてNISA」をご提案し、引き続き多くのお客さまにご利用いただいています。

※ 「つみたてNISA」は、少額からの長期・分散・積立投資が特徴の非課税制度です。

積立契約保有顧客数*

KPI

(万人)



■ 少額ではじめることができ、時間分散の効果が期待できる投資信託自動積立をご利用いただいているお客さまは着実に増加しています。

※ 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

積立投資信託販売件数上位10銘柄

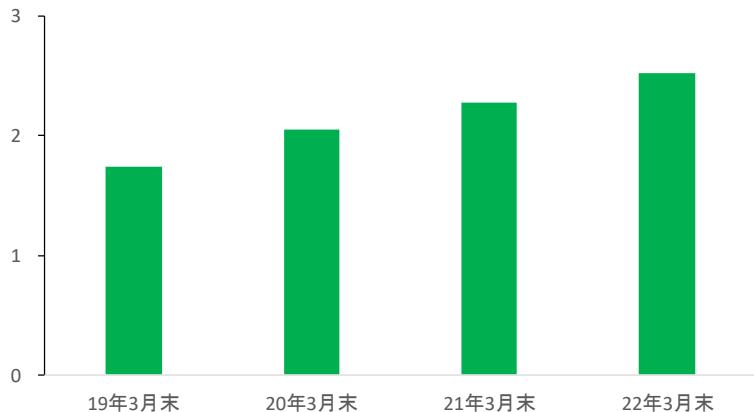
KPI

順位	ファンド名	投資対象
1	つみたて先進国株式	海外株式
2	野村6資産均等バランス	バランス
3	J P 4資産均等バランス	バランス
4	つみたて8資産均等バランス	バランス
5	セゾン資産形成の達人ファンド	海外株式
6	つみたて新興国株式	海外株式
7	つみたて日本株式 (TOPIX)	国内株式
8	セゾン・バンガード・グローバルバランス	バランス
9	D I A M世界リートインデックス (毎月)	R E I T
10	野村世界6資産分散投信 (分配コース)	バランス

iDeCo*契約件数

KPI

(万件)



■ 税制上の優遇措置について、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かなセカンドライフを送るための資産形成方法として、「iDeCo」をご提案しています。

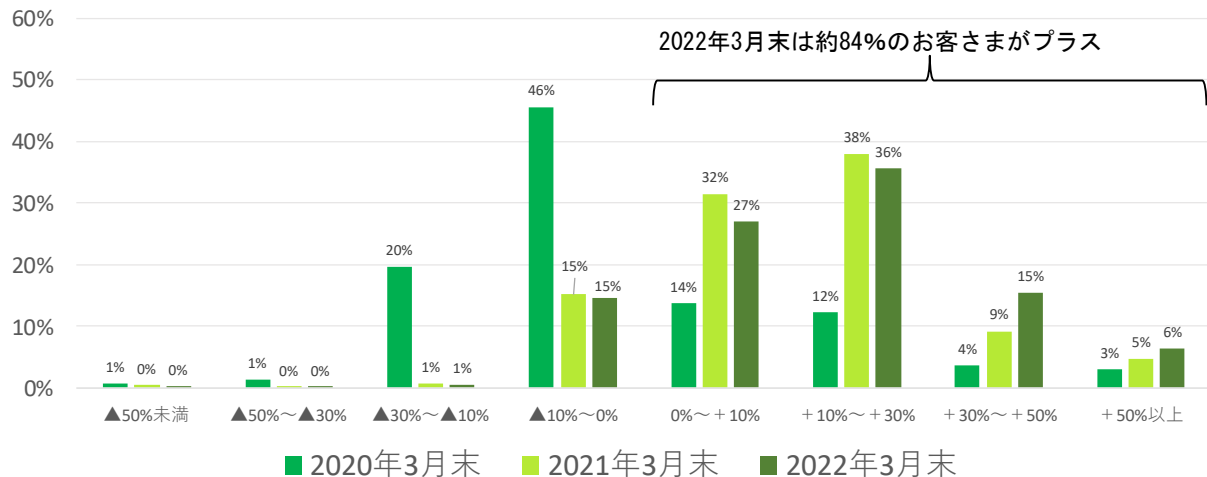
※ 「iDeCo」は3つの税制メリット（拠出時・運用時・給付時）があり、セカンドライフへ向けた資産形成の一助となる制度です。

投資信託運用損益別顧客比率

共通KPI

■ 投資信託における運用損益は、2022年3月末時点では約84%のお客さまが「プラス」となり、前年同月値（約84%）と比較すると横ばいとなりました。

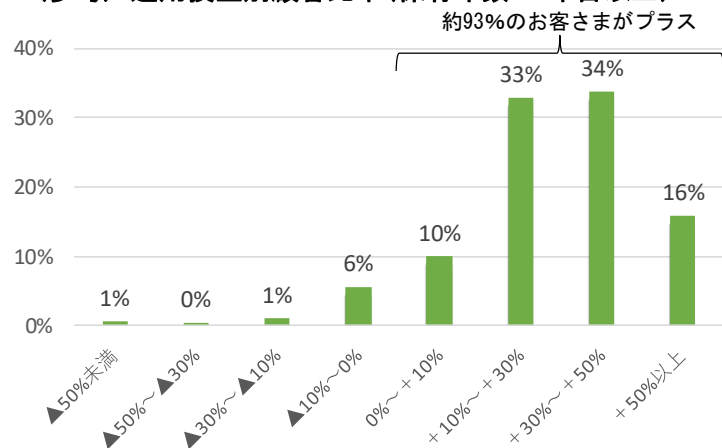
■ また、保有期間が5年目以上のお客さまでは、2022年3月末時点で約93%の方の運用損益が「プラス」となっています。長期保有いただく「プラス」となる傾向があることから、引き続き、長期投資のご提案に努めてまいります。



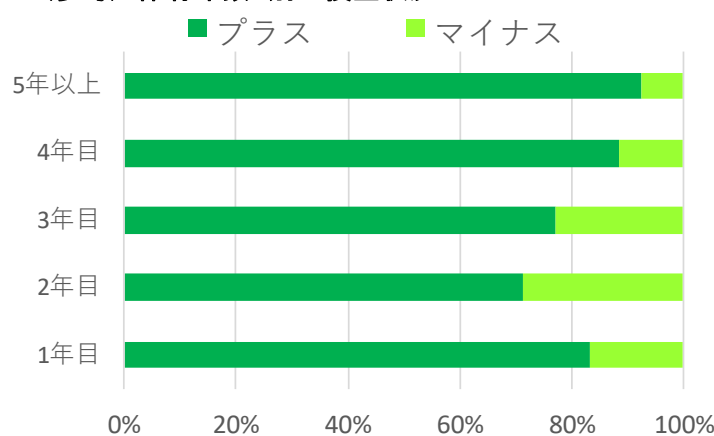
(共通KPIの算出方法)
 運用損益：(基準日時点の評価金額+累計受取分配金額+累計売付金額-累計買付金額)
 ÷ 基準日時点の評価金額

※ 基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る。

(参考) 運用損益別顧客比率(保有年数*5年目以上)



(参考) 保有年数*別の損益状況



※ 当行で購入した投資信託商品の保有年数。

なお、複数の商品を保有されているお客さまの運用損益については、当行で初回に購入された商品を保有期間の起算点として算出。

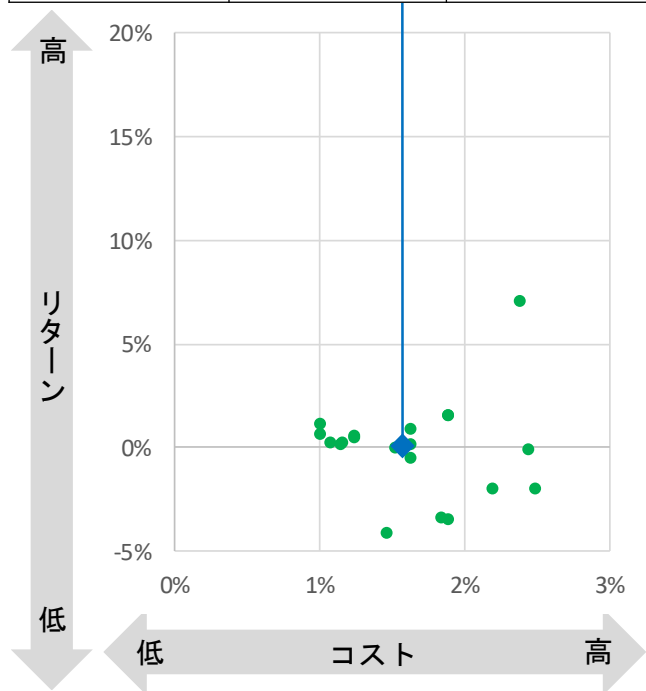
投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

共通KPI

- 残高上位20銘柄の過去5年間の平均コストは1.47%、平均リターンは4.76%でした。
- 2021年3月末値と比較すると、コストは減少傾向、リターンは増加傾向となっています。

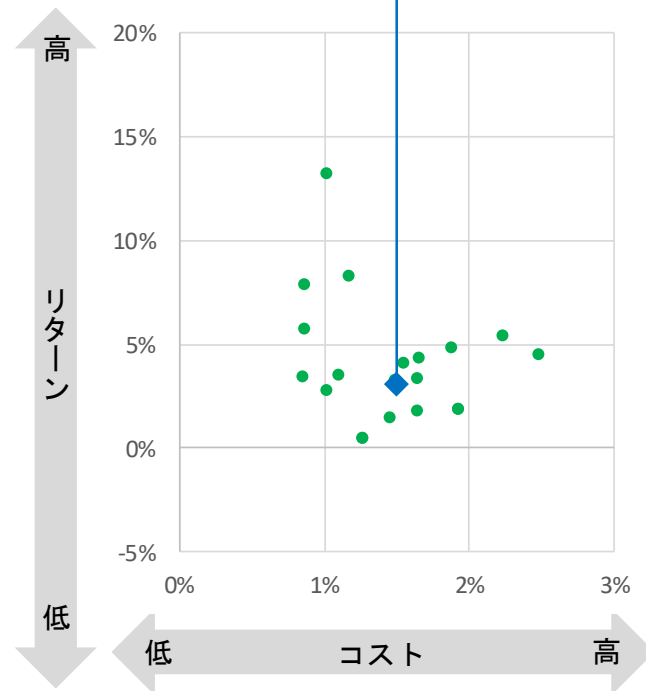
2020年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
		1.58%



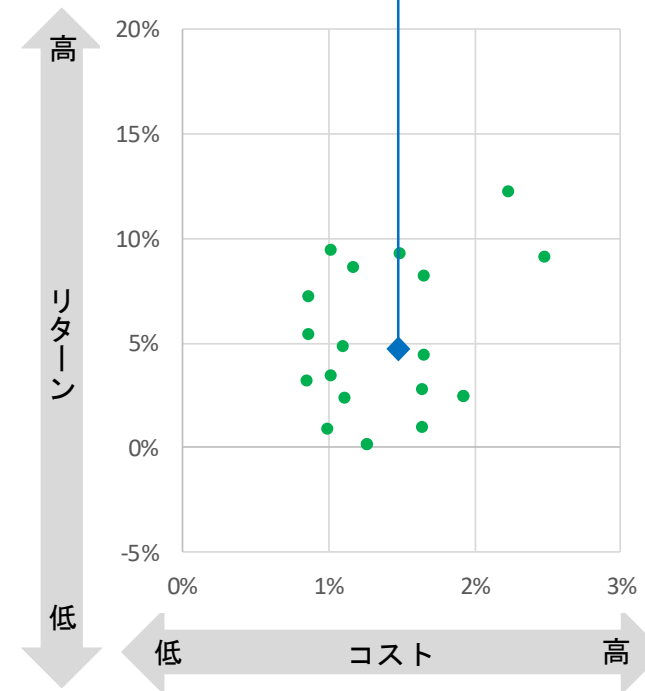
2021年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
		1.50%



2022年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	コスト	リターン
		1.47%



(共通KPIの算出方法)

- ・コスト：基準日時点の販売手数料率×1/5 + 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）

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。

※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。

※ 分配金再投資後の基準価額を使用。

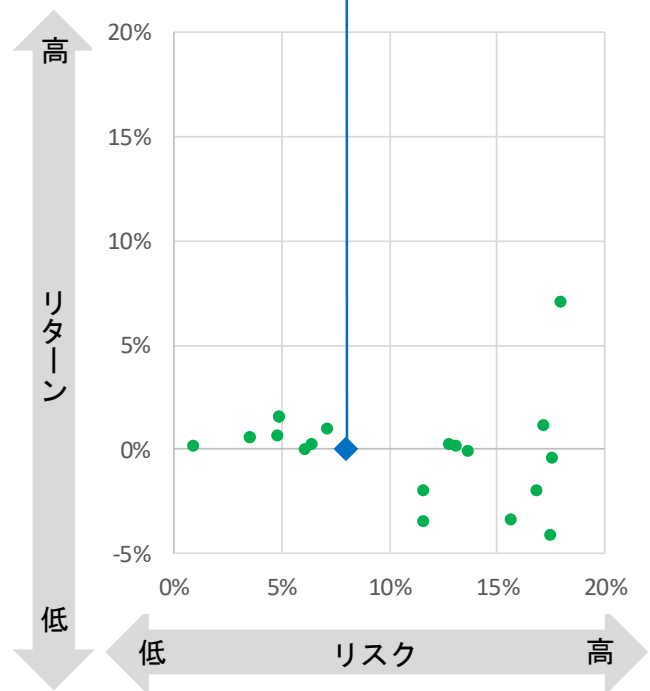
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

共通KPI

- 残高上位20銘柄の過去5年間の平均リスクは8.16%、平均リターンは4.76%でした。
- 2021年3月末値と比較すると、リスク・リターンは増加傾向となっています。

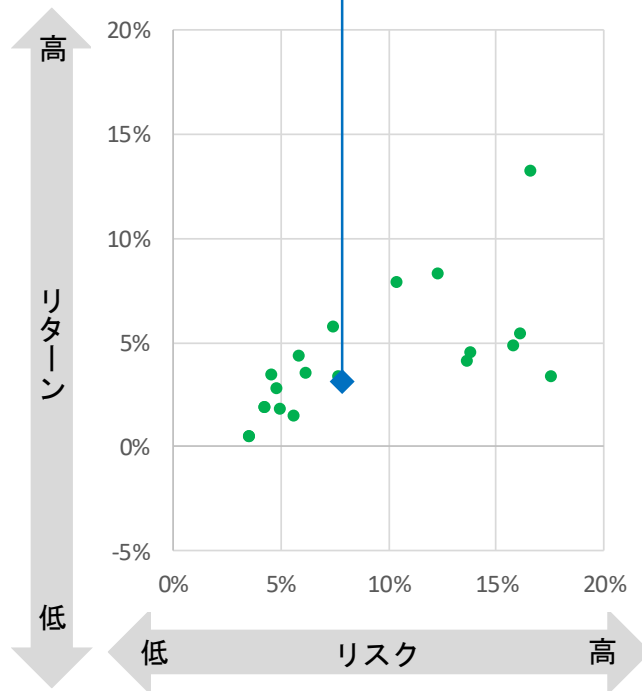
2020年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	リスク	リターン
	7.91%	0.11%



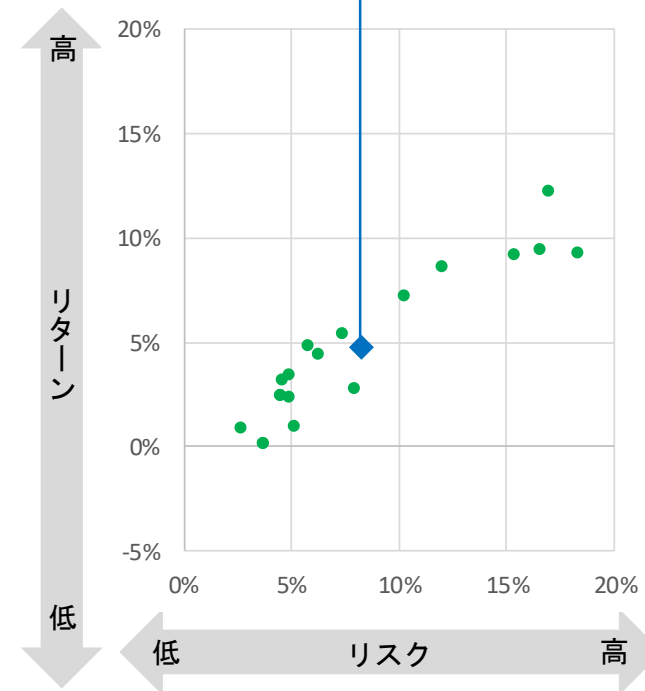
2021年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	リスク	リターン
	7.79%	3.17%



2022年3月末時点

残高加重平均値 (◆)	リスク	リターン
	8.16%	4.76%



(共通KPIの算出方法)

- ・リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
- ・リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。

※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。

※ 分配金再投資後の基準価額を使用。

投資信託預り残高上位20銘柄(設定後5年以上経過ファンド)

共通KPI

■ 2022年3月末時点では、残高上位20銘柄中17銘柄でリターンがコストを上回っています。

(2020.3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.23%	3.44%	0.62%
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.88%	4.81%	1.63%
3	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.46%	17.42%	-4.02%
4	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.18%	16.77%	-1.93%
5	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.23%	3.44%	0.62%
6	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.07%	6.34%	0.34%
7	野村世界6資産分散投信(安定コース)	0.99%	4.70%	0.72%
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.44%	13.62%	0.00%
9	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.62%	7.02%	1.03%
10	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.88%	4.81%	1.61%
11	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.51%	5.99%	0.05%
12	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.14%	12.75%	0.30%
13	大和ストックインデックス225ファンド	0.99%	17.07%	1.20%
14	MHAM リートアクティブファンド(毎月決算型)	1.62%	13.00%	0.24%
15	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.84%	15.59%	-3.32%
16	ダイワ成長国セレクト債券ファンド(毎月決算型)	1.88%	11.54%	-3.35%
17	ニッセイ日本債券ファンド(毎月決算型)	1.13%	0.81%	0.27%
18	野村米国ハイ・イールド・ファンド(毎月決算型)	2.48%	11.50%	-1.88%
19	日興五大陸株式ファンド	1.62%	17.49%	-0.37%
20	新光日本小型株ファンド	2.38%	17.90%	7.16%

(2021.3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.45%	0.58%
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.91%	4.17%	1.96%
3	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	17.50%	3.41%
4	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	16.06%	5.50%
5	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.36%	5.84%
6	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	6.08%	3.62%
7	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25%	3.46%	0.59%
8	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	4.69%	2.90%
9	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.46%	3.51%
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	13.78%	4.63%
11	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.91%	4.18%	1.95%
12	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.65%	5.74%	4.41%
13	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.45%	5.51%	1.55%
14	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.33%	7.98%
15	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	12.24%	8.37%
16	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.63%	7.60%	3.46%
17	大和ストックインデックス225ファンド	1.01%	16.58%	13.31%
18	HSBCワールド・セレクション(安定)	1.63%	4.89%	1.88%
19	MHAMJリートアクティブ(毎月決算型)	1.54%	13.62%	4.20%
20	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.87%	15.74%	4.94%

(2022.3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.91%	4.39%	2.57%
2	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%
3	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	16.80%	12.36%
4	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	18.18%	9.40%
5	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.26%	5.51%
6	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	2.55%	1.00%
7	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	5.70%	4.91%
8	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%
9	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	4.81%	3.56%
10	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.43%	3.28%
11	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	15.22%	9.25%
12	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.91%	4.40%	2.57%
13	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.15%	7.33%
14	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	11.85%	8.73%
15	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.65%	6.17%	4.55%
16	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	4.80%	2.48%
17	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.63%	7.85%	2.83%
18	大和ストックインデックス225ファンド	1.01%	16.44%	9.55%
19	HSBCワールド・セレクション(安定)	1.63%	5.00%	1.03%
20	ニッセイ世界リートオープン(毎月決算型)	1.65%	20.06%	8.29%

(共通KPIの算出方法)

- ・コスト：基準日時点の販売手数料率×1/5+信託報酬率
- ・リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)
- ・リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算)

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。

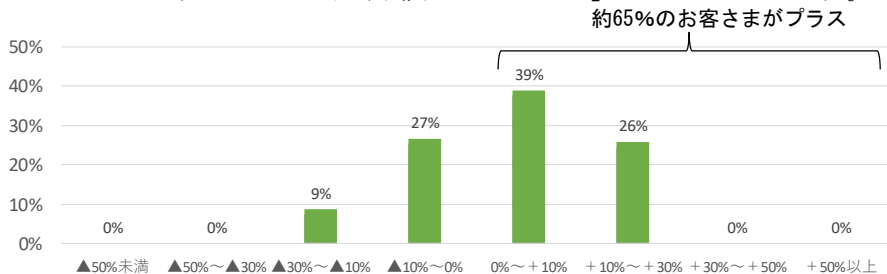
※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。

※ 分配金再投資後の基準価額を使用。

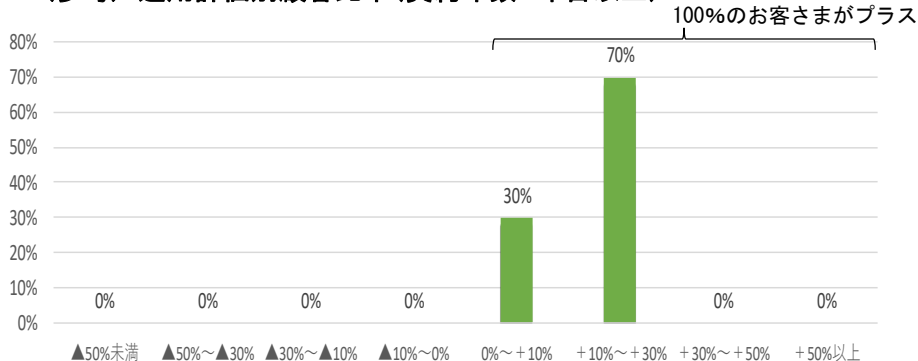
外貨建保険運用評価別顧客比率

共通KPI

- 外貨建保険における運用評価は、2022年3月末時点では約65%のお客さまが「プラス」となりました。
- また、契約期間が5年目以上のお客さまでは、2022年3月末時点で100%の方の運用評価が「プラス」となっています。



(参考) 運用評価別顧客比率(契約年数5年目以上)



(共通KPIの算出方法)

運用評価：(基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料

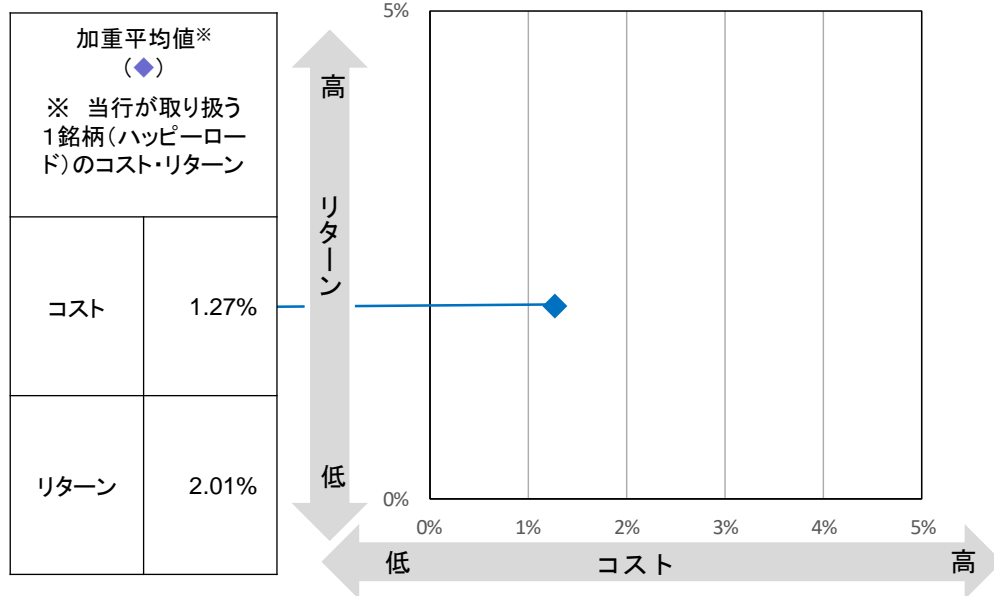
※ 基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約に限る

外貨建保険銘柄別コスト・リターン

共通KPI

- 基準日時点で契約から5年以上経過している契約の平均コスト(年平均)は1.27%、平均リターンは2.01%でした。
- なお、当行で取り扱う外貨建保険は1銘柄です。

2022年3月末時点



(共通KPIの算出方法)

- ・コスト：(新契約手数料率(※) ÷ 各契約の基準日までの契約期間 × 各契約の契約時点の一時払保険料) の合計 ÷ 契約時点の一時払保険料の合計
- ・リターン：(基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料

※ 基準日時点で契約から5年以上経過している各契約の代理店手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均した値

- ・ 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。

③ 商品・サービスのご提供に際しては、お客さまが商品をご選択いただくうえで重要な情報について、手数料やリスク等を記載した資料を用いて、商品を比較しながらご説明する等、お客さまが最適な商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めます。

特に、購入時手数料等については、どのようなサービスの対価なのかを明示し、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、投資信託等資産運用商品の販売時には、できる限り具体的な手数料等金額をお示しする等、お客さまにご納得いただける説明に努めます。

- お客さまのニーズに合った商品を選択いただけるよう、資産運用商品の販売時には、商品横断チラシや重要情報シートを使用し、商品の比較説明等を行っています。

- 投資信託の販売時には、重要事項補足説明資料を使用し、お客さまのお申し込み金額にもとづいた具体的な購入時手数料等をご説明しています。

【商品横断チラシ、重要情報シート】

【重要事項補足説明資料】

④ お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、随時見直しを行います。特に、資産運用商品について、投資経験の少ないお客さまが制度や商品の内容を十分ご存知なかったために不利益を被ることがないように、これらの内容やリスクなど、お客さまに特にご理解いただきたい事項をまとめた分かりやすい資料とします。

これから資産形成をはじめられるお客さまにとって、より見やすく、分かりやすい内容となるよう、随時チラシの改訂を行っています。

【改訂したチラシの例】

これから

資産形成を はじめる方へ

「お金の上手な育て方のコツとは」



JP ゆうちよ銀行 JP 郵便局

将来への準備やマネープランニングについて考えてみませんか？

ライフイベントと必要資金のイメージ 人生には、多くのお金がかかるさまざまなライフイベントがあります。

結婚総費用

約**356.8万円**

出所：ゼクシイ結婚トレンド調査2021調べ

マイホームの取得費

約**3,495万円**

出所：住宅金融支援機構「2020年度フラット35利用者調査」販売住宅の場合

子供の教育費

幼稚園から
大学まですべて公立 約**808万円**
小学校を除いて
大学まですべて私立 約**1,613万円**

出所：文部科学省平成30年度「子供の学習費調査」、日本学生支援機構平成30年度「学生生活費調査」をもとにゆうちよ銀行作成。

定年退職後


ゆとりある夫婦の
月額生活費 約**36.1万円**
月額介護費 約**8.3万円**

出所：(公財)生命保険文化センター令和元年度「生活費に関する調査」、2021(令和3)年度「生命保険に関する全国実態調査」

長引く低金利

低金利が続く、預貯金の金利収入だけで資産をふやすことは難しくなっています。

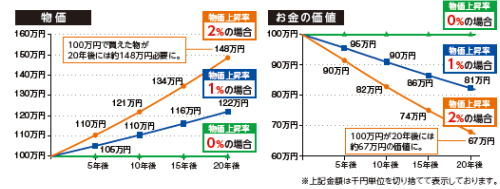
(定期貯金3年以上の適用利率)



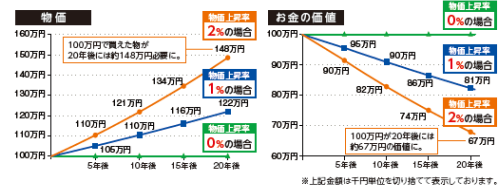
低金利が続いています

インフレはお金の実質的な価値を減らします インフレ(物の値段の上昇)から資産を守ることが重要です。

物価



お金の価値



物価が上昇すると、同じ金額で買えるモノやサービスが減ってしまいます。

例	1,000円でトレットペーパー(1パック・12ロール)を買うとすると...
現在	25年後
1パックの値段	250円
買える数	4パック
年率2%の物価上昇	2パック

ゆとりあるセカンドライフのために

前2.2万円/月

平均的公的年金(夫婦合計)

約2.2万円/月

毎月の不足額 約14万円

ゆとりある生活費(夫婦合計)

約3.6万円/月

ゆとりあるセカンドライフを25年間過ごすには、公的年金に加え、約14万円×12か月×25年

= 約4,200万円

用意できると安心です。

資産づくりの考え方をご紹介します。

すぐ使うお金

貯めておくお金

→

貯めておくお金

と、

育てるお金

育てるお金を上手に組み合わせることで資産を有効活用すれば、ゆとりある生活への第一歩となります。

資産をふやす(お金を育てる)方法を考えませんか？(ウラ側へ)

出所：(平野)の公的年金、厚生労働省令和3年度国民生活基礎調査、(19)の18年度(公財)生命保険文化センター令和元年度「生活費に関する調査」をもとにゆうちよ銀行作成。
※上記の数値は、必ずしも実際の数字と一致するものではありません。

21

⑤ ご高齢のお客さまとのお取引は、特に配慮が必要であり、契約内容を十分に納得いただき、ご意向に基づいてお取引いただけるよう、より丁寧で分かりやすい説明に努め、きめ細やかな対応を行います。

また、お客さまにとってふさわしい提案がされているか、上席者による確認を行います。そのうえで、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性があるとは判断した場合には、お客さまとご相談のうえ、ご提案を控えさせていただきます。

【ご高齢のお客さま向けパンフレット】

- ご高齢のお客さまに安心して資産運用をはじめただけけるよう、ご家族への相談やシンキングタイム等を含め、パンフレットを使ってご説明しています。



【投資信託解約委任サービス】

- 健康状態が変化しやすいご高齢のお客さまに、安心して投資信託を継続いただけるよう、2022年1月から「投資信託解約委任サービス」を提供しています。

サービス概要

あらかじめお申し込み（指定代理人様に委任）いただくことで、将来名義人様の判断能力が低下した場合に、名義人様ご本人に代わり指定代理人様が当行の投資信託口座でお持ちの投資信託を解約できるサービスです。

※ 指定代理人様による投資信託の解約には、名義人様の判断能力低下の状況を確認するため、「当行所定の様式による医師の診断書」等を提出いただきます。

【シニアライフアドバイザーの導入】

- ゆうちょ銀行の一部の直営店では、ご高齢のお客さま向けに、高度かつ丁寧な対応を行う、「シニアライフアドバイザー」を試験的に導入しています。

⑥ 資産運用商品の購入後は、ご提案した商品や販売・推奨等の方法がお客さまにとってふさわしいものであったかについて、アンケート等によりお客さまの評価を受け検証するとともに、市況、保有商品の損益状況に関する情報の発信を行うのみではなく、お客さまにライフプランの変化があった場合には、お客さまのニーズに基づき、新たなライフプランの実現に向けたご提案に努めるほか、適切な投資等の判断をいただけるようサポートを行います。

特に、ゆうちょファンドラップでは、3か月に1度、運用報告書により、保有資産の運用状況や、市況等をお知らせし、お客さまのライフプランに変化があった場合には、新たなポートフォリオをご提案します。

【アンケート(イメージ)】

各設問について、お客さまの声をお聞かせください。
右面のアンケート回答用紙のあてはまる選択肢に○をつけてください。
(一部記述いただく設問もございます)

アンケート回答用紙

<p>1 直近の投資信託のお取引に際し、社員から説明・提案等を受けましたか。</p>	1の回答	<input type="radio"/> 受けた <input type="radio"/> 受けなかった	<p>2～9を回答 8・9を回答</p>
<p>以下の2～7は、今回、説明・提案等を担当した社員についてご記入ください。</p>			
<p>2 社員は、非課税制度(NISA・つみたてNISA)や、ゆうちょ通帳アプリ・ゆうちょダイレクト(Webでの手続き)について、説明・提案しましたか。</p>	2の回答	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	<input type="checkbox"/> 以前聞いたことがあるので説明・提案はなかった(不要)
<p>3 社員は、投資信託のメリットだけでなく、リスクや手数料についても、分かりやすく丁寧に説明しましたか。</p>	3の回答	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	
<p>4 社員は、お客さまの状況(家族構成、ライフイベント等)や資産運用についてのご意向を丁寧に伺いましたか。</p>	4の回答	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	
<p>5 社員は、お伺いしたお客さまの状況をふまえ、シミュレーション等を活用しながら、ご意向に沿った商品を分かりやすく提案しましたか。</p>	5の回答	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	
<p>6 社員は、購入等の申し込みにあたって、お客さまの立場に立つて十分なご検討時間を設けましたか。</p>	6の回答	<input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ	
<p>7 今回、説明・提案等を担当した社員を担当者として「(お客さまと)親しい関係の方にすすみたい」と思いましたか。 ※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、社員をご紹介いただくようお願いすることはありません。 ※7をご回答後、続けて8・9をご回答ください。</p>	7の回答	<input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 0 とてもすすみたい ややすすみたい どちらでもない ややすすまない とてもすすまない ややすすまない どちらでもない ややすすまない	<input type="checkbox"/> <10以外> そもそも担当者を他人にすすめることはしない
<p>8 (今回、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトで投資信託のお取引をされた方のみご記入ください) 投資信託のお取引を行うにあたり、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトを「(お客さまと)親しい関係の方にすすみたい」と思いましたか。 ※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、ゆうちょ通帳アプリ等をご紹介いただくようお願いすることはありません。</p>	8の回答	<input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 0 とてもすすみたい ややすすみたい どちらでもない ややすすまない とてもすすまない ややすすまない どちらでもない ややすすまない	<input type="checkbox"/> <10以外> そもそも通帳アプリやゆうちょダイレクトを他人にすすめることはしない
<p>9 社員の説明・提案等について、特に満足された点やご不満な点がございましたら、ぜひ、ご記入ください。 (社員から説明・提案を受けていない場合は、郵便局・ゆうちょ銀行での投資信託のご利用について、ご意見・ご要望がございましたら、ぜひ、ご記入ください)</p>	9の回答		

【ゆうちょファンドラップの運用報告書兼残高報告書(イメージ)】

〒333-3333
東京都江東区永代1丁目14番6号
東京都中央区冬木15番6号
大和証券株式会社野田6丁目5番20号

大和 芳子 様
202107291 A11801
0000002# 00001/00018

ゆうちょ銀行 大和証券
ゆうちょファンドラップ
運用報告書 兼 取引残高報告書

お取扱店 本店 (010)
大和証券口座番号 010-159362
(記号番号) 12345-12345678

お問合せ先
0120-050505

2 ご契約資産の状況(資産評価額)

2021年1月31日現在
ゆうちょファンドラップ
運用報告書 兼 取引残高報告書

お客様の資産状況
ご報告期間：2021年11月30日～2021年1月31日

資産評価額 (2021年1月31日現在)
22,805,107円

契約資産へのご入金合計 (B)	23,500,000円
当初ご契約金額	3,000,000円
契約金額の増減 (累計)	20,500,000円
定期優待サービスによる積立金額 (累計)	0円
契約資産からのご出金合計 (C)	3,300,000円
契約金額の減額 (累計)	0円
定期優待サービスによる受取金額 (累計)	3,300,000円
投資金額 (D) (E) (F) (G)	20,200,000円
損益額** (A) (D)	2,905,107円

*1: 損益額＝ご報告期間の平均パフォーマンス(現金化)による商品状況です。損益額は、投資一任手数料引後の金額です。
*2: ご出金合計がご入金合計を上回った場合は、グラフの投資金額はゼロと表示されます。

202107291 A11801 000002 00003/00018

大和証券株式会社

23

⑦ 将来のライフイベントでの必要資金をイメージした資産運用のお役に立てるよう、コンテンツやセミナー等を通じて情報提供を行います。

・ Webサイト等を通じて、お客さまに資産運用に関する各種情報を発信しています。新型コロナウイルスの感染拡大によるニューノーマルな社会環境下において、店舗単位の資産運用オンラインセミナーを開催しました。

※ 本行が提供しているコンテンツやセミナー情報等は、以下の本行Webサイトでご確認いただけます。

「もっと知りたい！将来への備えとマネープランニング」

https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/shisanunyou/toushin/kj_suy_ts_start_mp.html

「ご相談予約等」

https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_seminar.html

【「もっと知りたい！将来への備えとマネープランニング」トップ画面】

ライフイベントにかかる資金は？

人生にはさまざまなライフイベントがあり、お金がたくさんかかります。それぞれの目標に対して、どれくらいの資金を準備すればよいのでしょうか？まずは、主なライフイベントと必要な費用を知ることからはじめましょう。

ゆとりあるセカンドライフのために

将来のマネープランを考えるにあたり、特に定年退職後にかかるお金を把握しておくのは大切なことです。高齢化が進む現代。公的年金だけで十分なのでしょうか。自身のため、家族のため、しっかりとしたプランづくりが必要です。

資産形成を取り巻く環境の変化

資産は人生を十分に楽しむために欠かせませんが、近年は資産形成を取り巻く環境は変化し、収入と支出のバランスをとることが難しくなっていることをご存じですか？長引く低金利や先の読めない物価動向など、資産形成を考える上で押さえておきたい注意点を見てみましょう。

上手に資産をつくるにはコツがあります

4 利益相反管理態勢の整備

① 日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を制定・公表し、この方針に基づいて、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループ全体で利益相反取引を適切に管理しております。

当行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署を設置するなど、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備しております。

「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」

<https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/governance/compliance/conflict/index.html>

② 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案しております。また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与することは、行っておりません。

ファンドランキング(関連会社ファンドの販売状況)

KPI

順位	ファンド名	投資対象資産	当行の関連会社
1	つみたて日本株式 (TOPIX)	国内株式	-
2	J P 4 資産バランスファンド (成長)	バランス	○
3	ダイワUSリート毎月B (ヘッジなし)	REIT	-
4	つみたて先進国株式	海外株式	-
5	J P 4 資産バランスファンド (安定成長)	バランス	○
6	セゾン資産形成の達人ファンド	海外株式	○
7	スマート・ファイブ (毎月決算型)	バランス	-
8	大和ストックインデックス225ファンド	国内株式	-
9	野村6資産均等バランス	バランス	-
10	ピクテグローバルインカム株 (毎月分配)	海外株式	-

※ 2021年度販売額ランキング

- ① お客さま本位の業務運営・コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、社員意識の更なる向上、人材の育成、商品販売における顧客保護態勢の強化など、内部管理態勢の充実に取り組みます。
- ② お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、商品・サービスや年金・相続等の知識研修、コンサルティング提案のロールプレイングや正規の事務を徹底する研修を行います。
また、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組みます。
加えて、コンサルティングの実践に必要なスキルの保有状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員毎の育成計画を作成のうえ指導を行います。作成した育成計画によるスキル習得状況に応じて、定期的なフォローアップを実施します。

- ・ F P 等の資格取得支援として、受験料等の助成、テキストの無料配布、通信教育講座の受講料助成およびeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

(参考) 人材育成基本方針を基に、自律型人材の育成に積極的に取り組み、社員の成長を支援しています。

当行の人材育成基本方針

環境の変化、社員一人ひとりの情熱、チャレンジングな取組みが大きな価値を生み出し、競争力の源泉となるものと考え、社員の成長を積極的に取り組んでいきます。

自らのキャリアを考え、成長を図り、
挑戦する人材を育成

新しい価値の創造を支える専門性と行動力
のあるプロフェッショナルな人材を育成

社員一人ひとりが能力を最大限発揮し、
金融革新への挑戦ができるよう
成長をサポート

③ 郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、当行が研修などの支援を実施しております。このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援を行います。

- ・ 郵便局社員のスキルに応じた研修資料・動画コンテンツの提供および研修講師の派遣を行っています。
- ・ 支援体制強化のため、研修等により、郵便局支援を行う当行の営業インストラクター等のスキル向上に取り組んでいます。

④ 社員の評価については、お客さま本位の営業活動状況、コンプライアンスの観点を含むお客さまサービス、事務品質と生産性の向上、人材育成などについて総合的に評価する仕組みとしております。

- ・ 資産運用商品に関する営業目標について、「お客さま本位」の営業活動を最優先としつつ、お客さまへのコンサルティングの結果を評価として反映するための項目を新設するとともに、営業プロセスに関する評価を重視しています。

⑤ お客さま本位の業務運営・コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底状況の検証として、内部管理部門において、お客さま本位の観点の拡充・深化を図った資産運用商品に関するモニタリングを行います。

また、お客さま本位の業務運営の取組状況を、委託した社外の専門家が定期的に調査し、調査結果は経営陣・社内各部門で共有し、業績評価にも反映します。