

2023年6月29日(木)

## 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針と 各方針の取組状況および共通KPI指標」の公表について

株式会社トマト銀行(取締役社長 高木 晶悟)は、経営ビジョン(10年後の目指す姿)に「夢をかなえ、地域の未来を創造する銀行」を掲げ、その実現に向け、お客さまに徹底的に寄り添いライフイベントやニーズにマッチした金融サービスをご提供する『最適提案』活動を積極的に推進しております。

お客さま本位の業務運営を実現するため、2021年6月29日に新たな基本方針「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定(2022年7月15日に一部改正)、公表しております。

今回、当社のお客さま本位の業務運営への取組状況(2022年度)および共通 KPI 指標(2023年3月末基準)を当社ホームページに公表いたします。(取組状況および共通KPI指標につきましては、今後も定期的に見直し公表いたします。)

### お客さま本位の業務運営への取組状況および共通 K P I 指標

#### ●取組状況

- 【原則 2】 お客さまの最善の利益の追求
- 【原則 3】 利益相反の適切な管理
- 【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
- 【原則 6】 お客さまにふさわしいサービスの提供
- 【原則 7】 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

#### ●共通 K P I 指標

##### <投資信託>

- ① 運用損益別顧客比率
- ② 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン
- ③ 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン
- ④ 投資信託預り残高上位 20 銘柄

##### <外貨建保険>

- ① 運用評価別顧客比率
- ② 預り資産上位銘柄のコスト・リターン
- ③ 外貨建保険預り残高上位銘柄

『お客さま本位の業務運営に関する基本方針と各方針の取組状況、および共通 KPI 指標』および『金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表』は別添資料をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先	営業統括部	内田	TEL 086-221-1091
報道関係のお問い合わせ先	経営企画部(広報担当)	俣野	TEL 086-221-1033

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針と 各方針の取組状況、および共通 KPI 指標

株式会社トマト銀行は、2017年6月に「お客さまの資産運用及び資産形成に資する基本方針」を策定・公表、2021年6月には基本方針の見直しを行い、新たに「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表しています。2022年度の当社の取組状況について以下の通り公表いたします。

取組方針	取組状況	掲載ページ
【原則 2】 お客さまの最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 預り資産残高</li> <li>● 積立投信の契約数・購入金額</li> <li>● 営業店分析シートの活用</li> <li>● 2022年度の研修実績</li> <li>● 2022年度のコーチング実績</li> </ul>	P.2～P.3
【原則 3】 利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2022年度 投資信託 販売上位 10 商品</li> <li>● 2022年度 生命保険 販売上位 10 商品</li> </ul>	P.4
【原則 4】 手数料の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資信託ラインナップ</li> <li>● 投資信託ガイドブック</li> <li>● 保険商品 商品概要書</li> <li>● 販売支援システム COMPASS（投資信託）</li> <li>● ホームページ 投資信託 取扱ファンド一覧</li> <li>● ホームページ 投資信託 ファンドをさがす</li> </ul>	P.5
【原則 5】 重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資信託アプリ</li> <li>● 重要情報シート</li> </ul>	P.6
【原則 6】 お客さまにふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資信託ラインナップ（2023年3月末現在）</li> <li>● 保険商品ラインナップ（2023年3月末現在）</li> <li>● その他の金融商品・サービス</li> <li>● 商品導入・廃止プロセス</li> <li>● 情報提供のプロセス</li> <li>● 商品・サービスの提供を行った際の検証</li> </ul>	P.7～P.8
【原則 7】 社員に対する適切な動機づけの枠組み等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自己啓発ポイント</li> <li>● 最適提案マイスター</li> <li>● 業績評価体系</li> </ul>	P.9

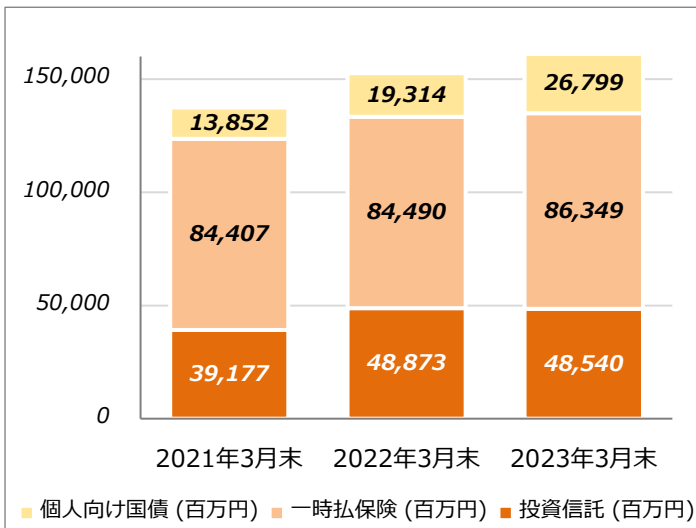
項目	指標	掲載ページ
共通 KPI 指標	<投資信託> ① 運用損益別顧客比率 ② 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン ③ 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン ● 投資信託預り残高上位 20 銘柄	P.10～P.11
	<外貨建保険> ① 運用評価別顧客比率 ② 預り残高上位銘柄のコスト・リターン ● 外貨建保険預り残高上位銘柄	P.12

# お客さま本位の業務運営への取組み状況

## 【原則 2】 お客さまの最善の利益の追求

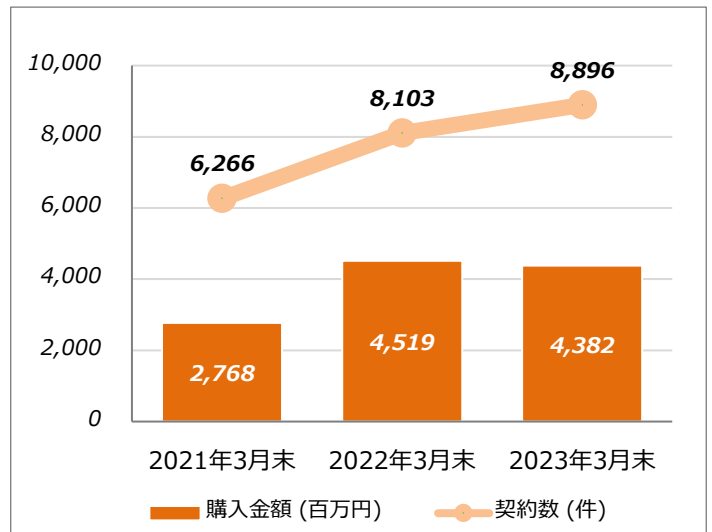
- ✓ 当社では、「お客さまに経済的・文化的満足を提供すること」、「新たな豊かさを求める生活者にふさわしい、適切な金融サービスと情報のメリットを提供すること」が、お客さまの最善の利益の追求であると考えています。
- ✓ 当社は、手数料収入を目的とした短期売買を推奨しておらず、お客さまの長期かつ安定的な資産形成を支援しています。その手法の一つとして「時間分散」が可能な積立投信を広くご案内しており、積立投信の契約数は増加傾向にあります。若年層や資産形成層のお客さまが手軽に始められるように積立投信の最低申込金額は 3,000 円（インターネット投信は 1,000 円）としています。
- ✓ また、老後資金や万一の備えが必要なお客さまには生命保険、ローリスク志向・投資経験の浅いお客さまには個人向け国債など、お客さまのニーズに適した商品を広くご案内しており、当社の預り資産残高は堅調に推移しています。
- ✓ 今後とも、長期的な視野で良質なサービスの提供に努めてまいります。

### <預り資産残高>



※個人向け国債、投資信託は約定ベース、一時払保険は成立ベース

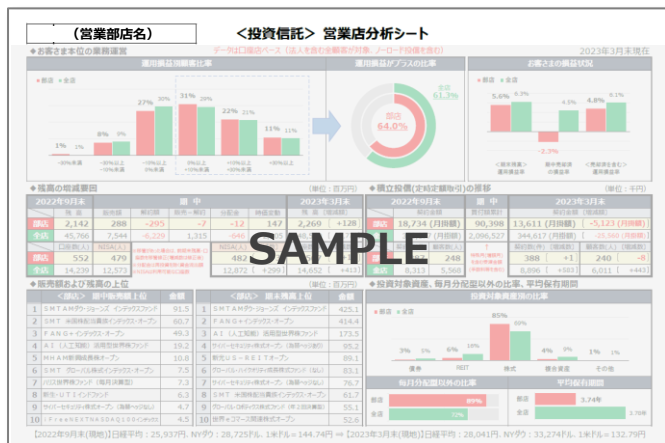
### <積立投信の契約数・購入金額>



※購入金額は年間の約定金額、契約数は期末時点

- ✓ 当社では、2019 年度より、KPI 指標を掲載した <投資信託> 営業店分析シート（半期ごと）を社内で公表し、取組結果の「見える化」により営業店社員への意識づけを図っています。
- ✓ 営業店では当該シートの内容を分析し、今後の取組方針書を策定、本部との間で情報共有を図っています。
- ✓ 各営業店の取組方針は経営層も把握しており、「お客さまの最善の利益の追求」が企業文化として定着するよう取り組んでおります。

### <営業店分析シートの活用>



記載事項	補足記載事項
● 運用損益別顧客比率	運用損益がプラスの比率
● お客さまの損益率	期末の損益、解約済分
● 販売額、解約額	差引増減、分配金流出額
● 顧客数	増減
● 積立投信の契約数・契約金額	増減、積立投信による買付額
● 販売上位 10 銘柄	販売額
● 残高上位 10 銘柄	残高
● 投資対象資産別比率	
● 毎月分配型以外の比率	
● 平均保有期間	



- ✓ 当社では、高度の専門性と高い職業倫理を保持し、誠実・公正に行動できる社員を養成するため、研修や教育を充実させています。
- ✓ また、お客さま目線に立ったサービス展開のため、コーチングチームが臨店を行い、営業店への指導および助言を行っています。
- ✓ 本年度は、商品・サービスに関する問い合わせへの対応力を確認するため、全店電話モニタリングを実施しました。各営業店の強み・弱みの分析結果を還元することで、更なるお客さまサービス・満足度の向上に取り組んでおります。
- ✓ 今後とも、長期的な視野で良質なサービスを提供する活動を継続し、金融サービスのプロとして、誠実・公正な行動でお客さまとの信頼関係を構築してまいります。

### <2022 年度の研修実績>

研修内容	対象者	回数
●営業責任者および内部管理責任者	営業責任者、内部管理責任者	1回
●管理職マネジメント研修	管理職	2回
●役席者マネジメント研修、人事考課研修	役席者、新任役席者	9回
●入社年次別研修	新入社員、2年目社員、4年目社員、5年目社員	23回
●キャリアデザイン研修	3年目社員、8年目社員	2回
●ライフデザイン研修（資産形成）	希望者	1回
●証券外務員受験対策セミナー（土曜学校）	受験者	2回
●外貨建保険の苦情未然防止研修ほか（土曜学校）	希望者	2回
●商品研修、マーケット環境等の研修	全店研修、ブロック研修、支店研修	57回

### <2022 年度のコーチング実績>

内容	対象店舗	回数
●サービス向上のための臨店指導	37店舗	81回
●個人向け国債に関する問い合わせ（電話モニタリング）	全店（東京、大阪、神戸、灘崎を除く 56 店舗）	1回
●投信口座開設、積立投信に関する問い合わせ（電話モニタリング）	全店（東京、大阪、神戸、灘崎を除く 56 店舗）	1回

### 【原則 3】 利益相反の適切な管理

- ✓ 当社は、利益相反のおそれのある取引については、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行いたします。
- ✓ お客さまとの個別のお取引は担当部署で管理を行い、グループ会社全体の情報については利益相反管理統括部署が集約し、対象取引の特定および管理を一元的に行っています。
- ✓ また、当社では様々な投資信託運用会社・生命保険会社等から商品採用をしており、特定の会社の商品や手数料の高い商品の販売に偏ることのないよう商品ラインナップの整備やご提案に努めております。
- ✓ なお、当社のグループ会社に金融商品等の提供会社はございません。

#### <2022 年度 投資信託 販売上位 10 商品>

順位	ファンド名	投資対象	決算	運用会社名
1	SMTAM ダウ・ジョーンズ インデックスファンド	海外／株式／インデックス	年 1 回	三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社
2	日経 225 ノーロードオープン	国内／株式／インデックス	年 1 回	アセットマネジメント One 株式会社
3	新光 US-REIT オープン	海外／REIT	毎 月	アセットマネジメント One 株式会社
4	FANG+インデックス・オープン	海外／株式／インデックス	年 1 回	大和アセットマネジメント株式会社
5	SMT 米国株配当貴族インデックス・オープン	海外／株式／インデックス	年 2 回	三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社
6	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	年 1 回	三菱 UFJ 国際投信株式会社
7	SMT グローバル株式インデックス・オープン	海外／株式／インデックス	年 2 回	三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社
8	MHAM 新興成長株オープン	国内／株式	年 1 回	アセットマネジメント One 株式会社
9	MHAM 株式インデックスファンド 225	国内／株式／インデックス	年 1 回	アセットマネジメント One 株式会社
10	ハリス世界株ファンド (毎月決算型)	海外／株式	毎 月	朝日ライフアセットマネジメント(株)

#### <2022 年度 生命保険 販売上位 10 商品>

順位	商品名	通貨・種類	保険会社名
1	しあわせ、ずっと 3 (米ドル建)	外貨建／終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
2	ロングドリーム GOLD3 (米ドル建)	外貨建／終身保険	日本生命保険相互会社
3	みのり 10 年 (円建)	円 建／年金保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
4	おおきな、まごころ 2 (米ドル建)	外貨建／終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
5	ふるはーと J ロードグローバル II (米ドル建)	外貨建／終身保険	住友生命保険相互会社
6	しあわせ、ずっと 3 (豪ドル建)	外貨建／終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
7	外貨建・エブリバディプラス (米ドル建)	外貨建／終身保険	明治安田生命保険相互会社
8	ふるはーと J ロードプラス	円 建／終身保険	住友生命保険相互会社
9	たのしみ未来<全期前納>	円 建／年金保険	住友生命保険相互会社
10	やさしさ、つなぐ 2 (米ドル建)	外貨建／終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

## 【原則 4】 手数料の明確化

- ✓ 当社では、金融商品やサービスの提供にあたり、お客さまから手数料その他費用をご負担いただいています。お客さまにご負担いただく手数料等は、各種情報提供資料の作成費用、システム開発費用、「最適提案」活動に必要な人件費等、業務運営にかかる費用を総合的に勘案した対価です。
- ✓ お客さまにご負担いただく手数料その他費用につきましては、投資信託説明書（交付目論見書）、目論見書補完書面、商品パンフレット等の契約締結前交付書面のほか、各種資料やツールおよび当社ホームページでもご確認が可能です。
- ✓ 対面での商品説明や商品比較を行う際には、投資信託ラインナップや保険商品概要書を提示し、お客さまにご負担いただく費用について分かりやすく丁寧な説明に努めています。
- ✓ また、タブレットの販売支援システム COMPASS では、投資信託のお申込時に手数料その他費用の概算額を表示しています。
- ✓ 今後とも、どのような費用がどのサービスに関してかかるのかを含め、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

### ＜投資信託ラインナップ＞

お申込代金ごとの購入時手数料率、保有期間中の信託報酬率、換金時の信託財産留保額などを一覧で表示しています

### ＜投資信託ガイドブック＞

費用の流れについても表示しています

### ＜保険商品 商品概要書＞

お客さまにご負担いただく諸費用、保険会社から当社に支払われる販売手数料などを表示しています

### ＜販売支援システム COMPASS（投資信託）＞

購入手続時には、概算約定金額、購入手数料額、消費税額を表示しています

項目	金額	項目	金額
概算約定金額	978,474	概算約定口数	1,000,000
手数料	19,570	消費税	1,956
NISA枠可能額(予定)	0	NISA枠可能額(確定)	0
NISA適用年	2021年		

### ＜ホームページ 投資信託 取扱ファンド一覧＞

投資信託に係る費用を一覧でご確認いただけます

### ＜ホームページ 投資信託 ファンドをさがす＞

申込手数料、信託報酬等の条件指定による商品検索が可能です

## 【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

- ✓ 当社では、お客さまに十分な情報提供を行うため、各担当者のタブレット端末に「Wealth Advisor」を搭載し、投資信託の商品特性や手数料その他費用、経済環境・市場動向に加え、投資判断に影響を与える重要な情報、ライフプランに関する情報提供を行っています。
- ✓ 本年度下半期より、専門性の高い社員（ファイナンシャルコーチ）を本部に集約しました。本部からの発信力強化に加え、営業店社員と帯同しお客さまからの専門的なご質問に対して詳細な説明を行うことで、全店社員の均一的な説明能力向上につながっています。
- ✓ 本部ファイナンシャルコーチ向け研修・報告会の頻度を高め、更なる知識レベルの向上により、営業店社員の育成強化を図ってまいります。

**<投資信託アプリ>**

The image displays several screenshots of the 'Wealth Advisor' mobile application. The top left shows a grid of various investment funds with their names and performance indicators. The top right shows a market overview with a world map and currency exchange rates. The bottom left features a detailed chart for the 'NHAM 株式インテックスファンド225' with a line graph showing performance over time. The bottom right shows a 'ライフプラン' (Life Plan) section with icons for fund navigation and simulation.

- ✓ 金融商品のお取引が初めてのお客さまには、「重要情報シート(金融事業者編)」を交付し、当社の基本情報や取扱商品、商品ラインナップの考え方などをご説明しています。
- ✓ 本年度より、投資信託と一時払外貨建保険の「重要情報シート(個別商品編)」を導入し簡潔で分かりやすい情報提供を行っています。商品組成会社が想定するお客さま層なども記載し、お客さまが横断的かつ容易に商品比較をいただくことが可能となりました。
- ✓ 今後とも、説明用資料や各種ツールを充実し、更なるサービスの向上に努めてまいります。
- ✓ なお、当社では複数の金融商品・サービスのパッケージ化を目的に組成されたファンドラップや仕組債等の販売は行っておりません。また、運用手法として複数の金融商品・サービスを組み込んでいる場合、その一部のみを個別に購入することはできません。

## <重要情報シート>

**重要情報シート  
(金融事業者編)**

一定の投資性金融商品の販売・販売に伴う重要な情報シート(金融事業者編)

- 1. 当社の基本情報** (当社はにお客さまに金融商品の販売をする者です)
 

社名	株式会社トヨタ銀行
登録番号	登録金融機関 中国財務局長(登録)第11号
加入協会	
当社の役員	
- 2. 取扱**

預金(決済)	○ (※1)
国内株式	○ (※2)
外国株式	○ (※2)
債券(公募)	○ (※2)
ラップ投資	○ (※2)
FX	○ (※2)
信託(投資)	○ (※2)
信託(資産)	○ (※2)
- 3. 商品ラインナップの考え方** (商品組成のコンセプトや留意点は次のとおりです)
 

当社は、お客さまのご投資方針、運用目的、金融知識、ご投資経験、資産運用状況、今後のライフプラン等を十分に把握した上で、それぞれのお客さまに最適な商品をご提供いたします。

商品の商品ラインナップは、リスク・ランニング性、投資対象資産、国・地域・通貨などを考慮し、多種多様な商品種別をバランスよく組み合わせております。また、社会情勢や市場環境の変化、多様化するお客さまニーズに的確に対応するため、商品組成ラインナップの更新し続けてまいります。

商品の組成にあたっては、お客さまの利益を最優先とし、適切な説明資料により十分な情報提供を行うとともに、お客さまの理解を促しながら、より分かりやすい説明に努めてまいります。
- 4. 苦情・相談窓口**

当社お客さま相談窓口	トヨタ銀行 本店(代表) (※3)	086-221-1010
加入協会共通の相談窓口	特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター (※4)	0120-64-5005
	一般社団法人 全国銀行協会 (※5)	0670-017019 (03-6262-3772)
	一般社団法人 全国銀行協会 (※5)	03-3296-2648
上記以外の相談窓口	一般社団法人 生命保険協会 (※6)	070-016811 (03-6251-6811)

にんげん大好き トヨタ銀行 (2021年10月現在)

**重要情報シート  
(個別商品編)**

一定の投資性金融商品の販売・販売に伴う重要な情報シート(個別商品編)

- 1. 商品等の内容** (当社は、商品組成の提供を担い、お客さまに商品の販売を行っています)
 

商品組成の提供会社	株式会社トヨタ銀行(代表) (※1)
商品組成の提供会社	株式会社トヨタ銀行(代表) (※1)
商品組成の提供会社	株式会社トヨタ銀行(代表) (※1)
商品組成の提供会社	株式会社トヨタ銀行(代表) (※1)
- 2. リスク**

商品組成の提供会社は、以下に示すリスクを有する可能性があります。以下に示すものではない限り、商品組成の提供会社は、以下に示すリスクを有する可能性があります。

(※1) 2022年以降の運用 (※2) 2022年以降の運用 (※3) 2022年以降の運用 (※4) 2022年以降の運用 (※5) 2022年以降の運用
- 3. 費用(本商品の購入又は売却に伴い、費用が発生します)**

本商品に投資する際には、以下に示す費用(購入)と売却に伴う費用(売却)が発生します。本商品の購入又は売却に伴う費用は、本商品の購入又は売却の際に発生します。

購入に伴う費用: 1.10% (5万円以上1億円未満: 0.55%、1億円以上: 0.3%)

売却に伴う費用: 1.10% (5万円以上1億円未満: 0.55%、1億円以上: 0.3%)

- 4. 適合・不適合の条件** (本商品を適合・不適合とする場合、一定の不利益を被ることがあります)
 

【適合要件】  
①この商品の運用目的は、お客さまの資産形成を目的とするものであり、お客さまの資産形成に資するものであること。  
②この商品の運用目的は、お客さまの資産形成に資するものであること。  
③この商品の運用目的は、お客さまの資産形成に資するものであること。
- 5. 当社の利益とお客さまの利益が反する可能性**

当社は、お客さまの利益を最優先とし、適切な説明資料により十分な情報提供を行うとともに、お客さまの理解を促しながら、より分かりやすい説明に努めてまいります。
- 6. 租税の概要 (NISA、つみたてNISA、iDeCoの対応がわかるご確認ください)**

NISA: ○ つみたてNISA: ○ iDeCo: ○
- 7. その他重要な事項 (個別商品に特有な、次の事項をよくご確認ください)**

本商品の運用目的は、お客さまの資産形成を目的とするものであり、お客さまの資産形成に資するものであること。

## 【原則 6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

- ✓ 当社の投資信託および保険商品のラインナップは下記の通りです。
- ✓ 2022 年度は、投資信託 11 商品、生命保険 2 商品を新規取扱開始としました。
- ✓ 当社の商品ラインナップは、リスク・リターン特性、投資対象資産、国・地域・通貨などを考慮し、多種多様な商品をバランス良く取り揃えています。多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、随時商品ラインナップの見直しを図ってまいります。
- ✓ なお、当社は金融商品の組成には携わっておりません。

### <投資信託ラインナップ>

2023 年 3 月末現在

カテゴリ	商品数	比率
国内債券	3	3%
国内 REIT	2	2%
国内株式	14	16%
海外債券	10	11%
うち、先進国	(6)	(7%)
うち、ハイイールド	(2)	(2%)
うち、新興国	(2)	(2%)
海外 REIT	6	6%
うち、先進国	(4)	(5%)
うち、新興国	(2)	(2%)
海外株式	36	41%
うち、先進国	(33)	(38%)
うち、新興国	(3)	(3%)
資産複合 (バランス)	15	17%
その他資産	2	2%
<b>合 計</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>
(うち、ノーロード投信)	(7)	(8%)
(うち、つみたて NISA 商品)	(5)	(6%)

### <保険商品ラインナップ>

2023 年 3 月末現在

商品種類	商品数	比率
一時払商品	※ 6	8%
うち、円貨建て	(2)	(3%)
うち、外貨建て	(6)	(8%)
終身保険	※ 12	15%
うち、円貨建て	(7)	(9%)
うち、外貨建て	(7)	(9%)
一時払商品 計	18	23%
平準商品	5	6%
うち、円貨建て	(2)	(3%)
うち、外貨建て	(3)	(4%)
終身保険	2	3%
疾病・医療・介護・がん保険	23	30%
学資保険	1	1%
定期保険	25	32%
養老保険	1	1%
所得保障・収入保障保険	4	5%
平準払商品 計	61	77%
<b>合 計</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

取扱中の投資信託会社数

16 社

新規取扱停止商品を除く

コース等がある場合は、それぞれ 1 商品としてカウント

取扱中の生命保険会社数

12 社

販売休止中の商品を含む

※印の商品は、円貨建てと外貨建てで重複

- ✓ 当社では、投資信託や保険商品のほか、相続・資産承継に関するお客さまやご家族の想いをサポートするため、遺言代用信託・暦年贈与型信託の取扱いも行っております。
- ✓ また、平日に窓口にご来店いただくことが難しいお客さまが、当社の金融商品・サービスをご利用いただけるよう、インターネット投信サービスの取扱いや保険コールセンターの設営も行ってまいります。

### <その他の金融商品・サービス>

トマト 遺言代用信託

- 相続発生時に預金がすぐに引き出せなくなるから、家族が心配
- 相続の配分を決めておきたいけど遺言書をつくるのは面倒

トマト 暦年贈与型信託

- できるだけ簡便に生前贈与の契約や手続きをしたい
- 相続税の負担を軽減して、できるだけ多くの資産を遺してあげたい

トマト インターネット投信サービス

インターネット投資信託なら

お得です! 便利です! 簡単です!

購入手数料 20%OFF  
24時間365日、いつでもお取引OK  
インターネットでどこからでもご利用OK、ご来店不要です

投資信託のお取引が、24 時間 365 日いつでも可能です

トマト銀行 保険コールセンター

平日に窓口にご来店いただくことが難しい方も、お電話で生命保険商品（医療保険）が申し込めます。ご相談も承りますので、お気軽にお電話下さい。

平日に窓口にご来店いただくことが難しい方もお電話で医療保険がお申込みいただけます



- ✓ 当社の商品導入・廃止プロセスは下記の通りです。お客さまに最適な金融商品・サービスを提供できるよう、新商品導入時には複数の部署から選出された委員により多面的な審査を行っております。
- ✓ 廃止商品につきましては一定の基準（販売額、残高、商品バランス等）に沿って選定を行い、商品ラインナップの整備に努めてまいります。

### <商品導入・廃止プロセス>

導入プロセス	導入時の審査基準	廃止プロセス
① 社会情勢・市場環境の把握	✓ 商品概要	① 運用状況の検証
② お客さまニーズの把握	✓ 商品の選定理由	② 販売状況の検証
③ 商品提供会社からの商品提案、意見交換	✓ リスクの種類と大きさ	③ 預り残高の検証
④ 当社ラインナップとの比較検討	✓ 費用とパフォーマンス	④ 担当部署での廃止商品の選定 (代替商品の検討を含む)
⑤ 担当部署での導入商品の選定	✓ 販売対象となる顧客の想定	⑤ 商品提供会社との意見交換
⑥ 複数部署による委員会の開催（導入の可否を協議）	✓ 制限を付す場合の方法	⑥ 廃止決裁後、社内周知、廃止 (ホームページ上に公表)
⑦ 導入決裁後、社内周知、商品研修、取扱開始 (ホームページ上に公表)	✓ 販売チャネル ✓ 販売前研修方法・・・など	

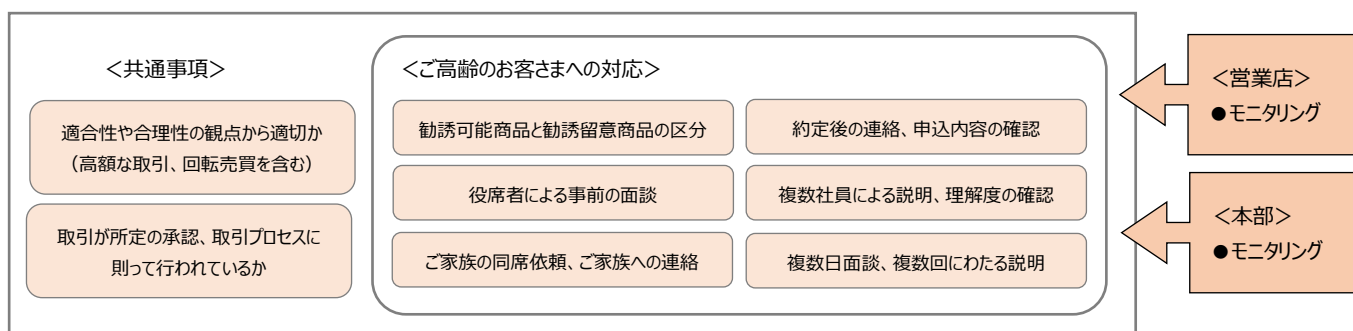
- ✓ 当社では、お客さまに正確な情報を速やかにお伝えするため、情報提供を充実させています。
- ✓ ご契約後も保有資産の状況や経済環境・市場動向について情報を提供するほか、市場の変化に応じて丁寧なアフターフォローを心掛け、お客さまの運用判断に貢献してまいります。

### <情報提供のプロセス>

情報提供資料（本部→営業店）	利用方法
●マーケット情報（日次）	マーケット環境の習得
●投資信託会社からのレポート	経済環境・市場動向の習得、商品知識の習得、お客さまへの情報提供
●生命保険会社からのレポート	コンプライアンスの確認、商品知識の習得、お客さまへの情報提供
●投資信託の基準価額 5%以上下落レポート	保有者へのアフターフォロー
●投資信託分配金の引下げレポート	保有者へのアフターフォロー

- ✓ 当社では、お客さまのご投資方針や運用目的、金融知識、ご投資経験、資産運用状況、今後のライフプラン等を十分に把握するため、お客さまアンケートの記入をお願いしております。アンケート内容に基づき、タブレットの販売支援システム COMPASS で適合商品を選定し、その中から、お客さまのニーズ・ご意向に合致した最適な金融商品・サービスをご提供しています。
- ✓ また、当社では、ご高齢のお客さまを 75 歳以上と定義し、金融被害を受けやすいご高齢のお客さまなどに商品・サービスの提供を行う場合は、合理性や適正性、ご理解度等に応じてご家族の同席を依頼するなど、社内ルールを設けて慎重な対応を行っています。（80 歳以上のお客さまには、より慎重な対応を行うよう厳格なルールを定めています。）
- ✓ それぞれのお客さまに最適な金融商品・サービスの提供が行われているか、お客さま保護の観点から適切な取扱いが行われているか、各部署にて検証を行っております。

### <商品・サービスの提供を行った際の検証>



## 【原則 7】 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ✓ 当社では、社員が積極的に自己啓発に取り組むよう、2016年4月より自己啓発ポイント制度（公的資格取得や検定試験・通信講座によるポイント制）を導入し、毎年ポイント上位者の表彰を行っています。
- ✓ また、2021年5月には、最適提案に必要な知識を有した社員を「最適提案マイスター」に認定する制度を導入し、認定者には認定証および認定ピンバッジを交付しています。（2023年3月末現在、認定者数は168名、認定要件については下記の通りです。）
- ✓ 今後とも、公的資格取得や検定試験・通信講座などの自己啓発に積極的に取り組むよう支援・奨励してまいります。

### <自己啓発ポイント>

科目	自己啓発ポイント数
1 ●公的資格等 ●検定試験1級レベル	30ポイント (50ポイントの要件あり)
2 ●検定試験2級レベル	20ポイント
3 ●検定試験3級レベル ●通信講座	10ポイント

### <最適提案マイスター>

※下記1～3の要件を満たす者	
1 検定試験合格者 (右記資格以上のいずれか)	・年金アドバイザー3級 ・住宅ローンアドバイザー3級
2 検定試験合格者 (右記資格以上のいずれか)	・FP3級 ・AFP(日本FP協会)
3 検定試験合格者 (右記資格以上のいずれか)	・相続アドバイザー3級 ・相続実務3級 ・金融業務3級(シニアライフ・相続コース)

- ✓ 当社では、業績評価項目を以下の観点から評価しています。
- ✓ 今後とも、長期的な視野に立った金融商品・サービスの提供やお客さまのニーズ・利益への貢献が適正に評価されるよう業績評価体系の見直しを随時行い、社員に対する適切な動機づけの枠組みにより「お客さま本位」を徹底してまいります。

### <業績評価体系>

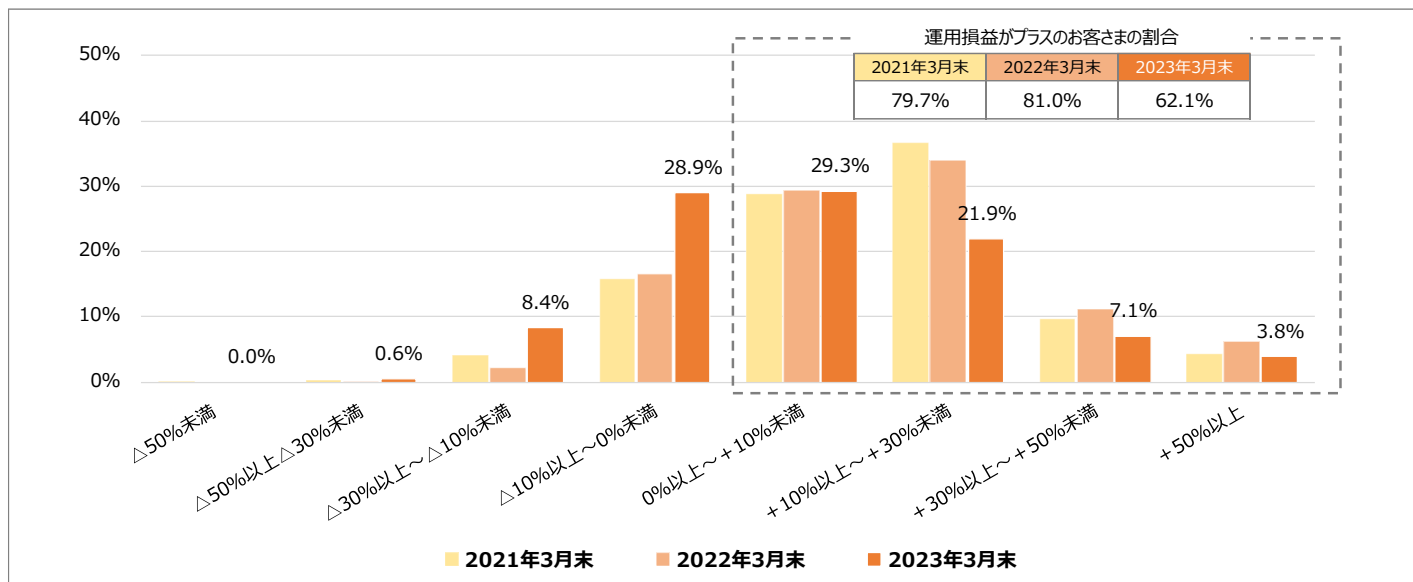
評価項目	評価の観点
●預り資産顧客数を基準とした評価	長期的な視野に立った提案ができているか
●預り資産残高を基準とした評価	お客さまのニーズ・利益への貢献ができているか
●最適提案活動に対する評価	資産承継、資産形成への取り組みができているか

# 共通 KPI

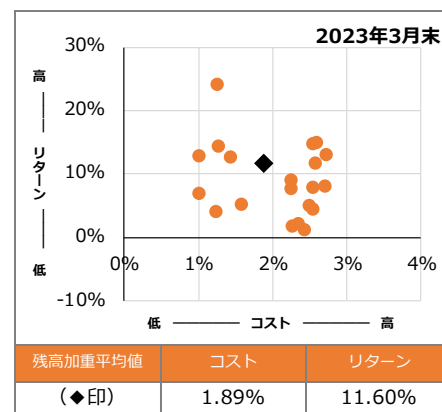
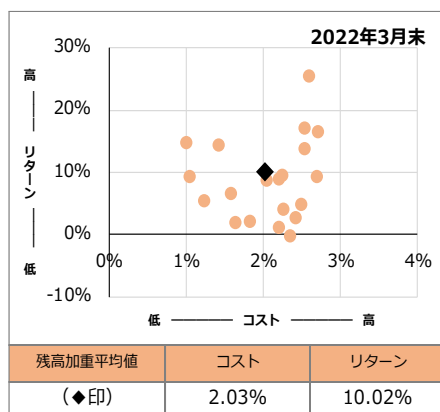
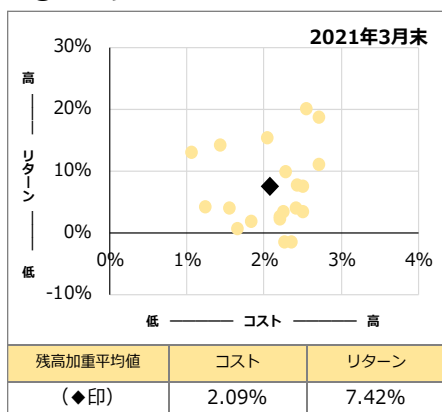
## <投資信託>

- ✓ 2023年3月末現在、投資信託の運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は **62.1%**（前年比：△18.9%）となっています。
- ✓ また、残高加重平均値のコストは **1.89%**（前年比：△0.14%）、リスクは **20.89%**（前年比：+2.98%）、リターンは **11.60%**（前年比：+1.58%）となっています。

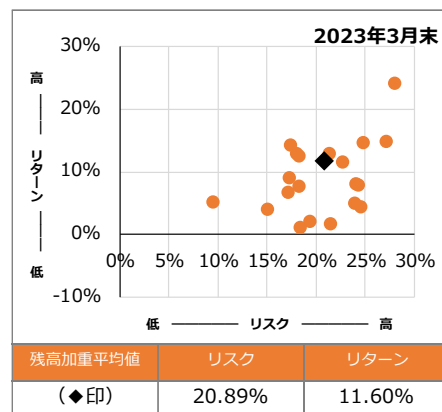
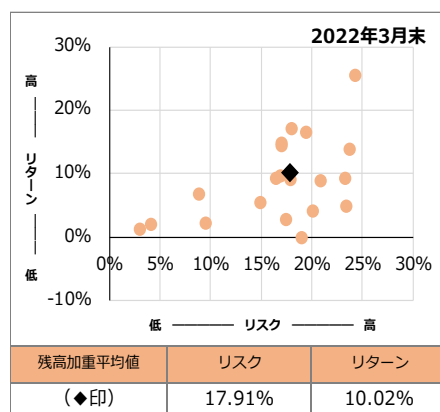
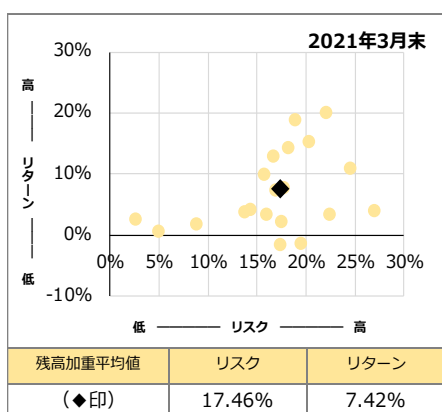
### ① 運用損益別顧客比率



### ② 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



### ③ 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



## 投資信託預り残高上位 20 銘柄

2023 年 3 月末

順位	前年	前々年	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	2	2	SMTAM ダウ・ジョーンズ インデックスファンド	1.42%	18.19%	12.77%
2	1	1	新光 US-REIT オープン	2.23%	18.22%	7.87%
3	-	-	FANG+インデックス・オープン	1.24%	27.94%	24.37%
4	-	-	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	2.53%	24.72%	14.87%
5	-	-	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	17.25%	9.27%
6	4	7	ハリス世界株ファンド（毎月決算型）	2.70%	24.07%	8.31%
7	3	3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.49%	23.86%	5.14%
8	13	-	SMT グローバル株式インデックス・オープン	0.99%	17.96%	13.08%
9	12	11	MHAM 新興成長株オープン	2.53%	24.55%	4.67%
10	11	14	MHAM 株式インデックスファンド 225	0.99%	17.04%	7.02%
11	6	-	グローバル AI ファンド	2.59%	27.13%	15.08%
12	5	6	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	21.39%	1.92%
13	8	5	ダイワ J-REIT オープン	1.23%	15.03%	4.27%
14	9	10	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年 2 回決算型）	2.71%	21.36%	13.17%
15	7	4	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%	18.29%	1.42%
16	-	-	SMT 米国配当貴族インデックス・オープン	1.27%	17.32%	14.53%
17	-	-	グローバル自動運転関連株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.56%	22.65%	11.87%
18	-	-	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジあり）	2.53%	24.32%	8.06%
19	10	9	新光ブラジル債券ファンド	2.34%	19.32%	2.27%
20	19	-	のむらび・ファンド（普通型）	1.57%	9.46%	5.40%
残高加重平均値				1.89%	20.89%	11.60%

### ① 運用損益別顧客比率

投資信託を保有している個人のお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。解約済みの投資信託は含まれておりません。

### ② 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

預り残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以内の銘柄を除く）について、銘柄ごとおよび預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

### ③ 預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

預り残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以内の銘柄を除く）について、銘柄ごとおよび預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。

### ● 投資信託預り残高上位 20 銘柄

・・・預り残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以内の銘柄を除く）について、銘柄ごとのコスト・リスク・リターンを示したものです。

※ コスト・・・販売手数料率上限×1/5 + 信託報酬率で算出

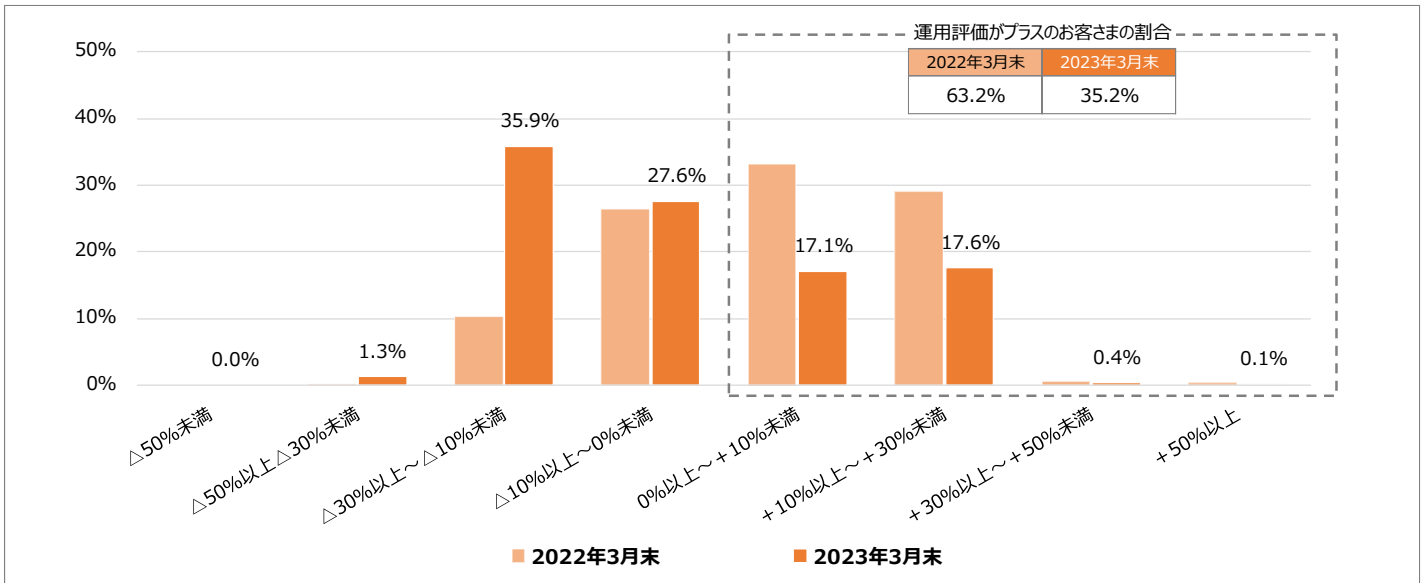
※ リスク・・・過去 5 年間の月次リターンの標準偏差×1/5 で算出

※ リターン・・・過去 5 年間のトータルリターン×1/5 で算出

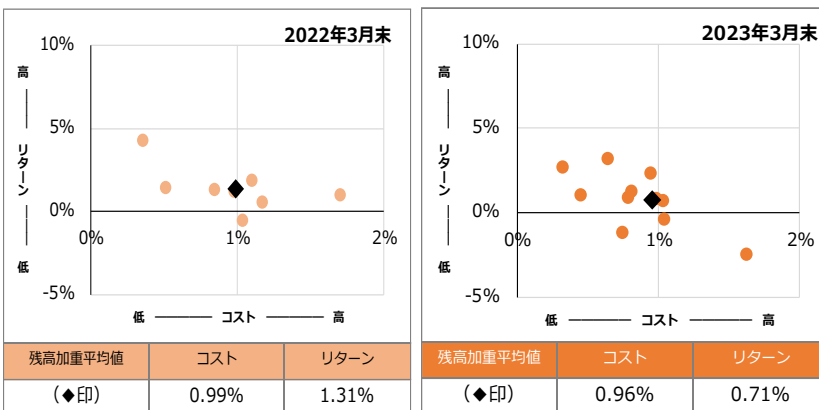
## <外貨建保険>

- ✓ 2023年3月末現在、外貨建保険の評価損益率がプラスとなったお客さまの比率は **35.2%**（前年比：△28.0%）となっています。
- ✓ また、残高加重平均値のコストは **0.96%**（前年比：△0.03%）、リターンは **0.71%**と（前年比：△0.60%）となっています。

### ① 運用評価別顧客比率



### ② 預り残高上位銘柄のコスト・リターン



### 外貨建保険預り残高上位銘柄

順位	商品名	コスト	リターン
1	たのしみ、ずっと	1.03%	0.72%
2	しあわせ、ずっと	0.97%	0.88%
3	やさしさ、つなぐ	0.74%	△1.11%
4	ふるはーとJロードグローバル	0.94%	2.44%
5	えがお、ひろがる	1.03%	△0.33%
6	MONTAGNE	0.32%	2.78%
7	デュアルドリーム	1.61%	△2.37%
8	夢のプレゼント	0.64%	3.30%
9	ロングドリーム GOLD	0.77%	1.00%
10	外貨建・エプパディアプラス	0.80%	1.33%
11	MONTAGNE II	0.44%	1.15%
残高加重平均値		0.96%	0.71%

#### ① 運用評価別顧客比率

外貨建一時払保険を保有している個人のお客さまの契約について、基準日時点の運用評価額（{基準日時点での解約返戻金額+基準日時点での既支払金額-契約時点の一時払保険料}÷契約時点の一時払保険料）を算出し、運用評価別に契約の比率を示した指標です。解約済みの契約、年金支払いを開始している契約は含まれておりません。

#### ② 銘柄別コスト・リターン

預り残高上位銘柄（契約後60か月経過した契約のみ）について、銘柄ごとおよび預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

#### ● 外貨建保険預り残高上位

預り残高上位銘柄（契約後60か月経過した契約のみ）について、銘柄ごとのコスト、リターンを示したものです。

※ コスト・・・（各契約の初年度手数料率上限÷契約期間(月単位)）+継続手数料率を年換算して算出

※ リターン・・・各契約の運用評価額を保有期間に応じて年換算して算出

### <外貨建保険に関するご留意事項>

- ✓ 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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社トマト銀行
■取組方針掲載ページの URL :	https://www.tomatobank.co.jp/policy1.html
■取組状況掲載ページの URL :	https://www.tomatobank.co.jp/policy1.html

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	2.お客さまの最善の利益の追求	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求：P.2～P.3
	<p>(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	2.お客さまの最善の利益の追求	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求：P.2～P.3
原則 3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	3.利益相反の適切な管理	【原則 3】利益相反の適切な管理：P.4
	<p>(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	実施	3.利益相反の適切な管理	【原則 3】利益相反の適切な管理：P.4
原則 4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	実施	4.手数料等の明確化	【原則 4】手数料の明確化：P.5
原則 5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供：P.6
	<p>(注 1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供（1）	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供：P.6
	<p>(注 2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注 2）～（注 5）は 手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。</p>	非該当	5.重要な情報の分かりやすい提供（2）	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供：P.6
<p>(注 3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p>	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供（2）	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供：P.6	

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
原則 5	(注 4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンとの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供 (2)	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供： <b>P.6</b>
	(注 5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供 (2)	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供： <b>P.6</b>
原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	6.お客さまにふさわしいサービスの提供	【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供： <b>P.7～P.8</b>
	(注 1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	6.お客さまにふさわしいサービスの提供	【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供： <b>P.7～P.8</b>
	(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	5.重要な情報の分かりやすい提供 (2)	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供： <b>P.6 下</b>
	(注 3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	6.お客さまにふさわしいサービスの提供 (3)	【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供： <b>P.7</b>
	(注 4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	5.重要な情報の分かりやすい提供 (2) 6.お客さまにふさわしいサービスの提供 (1)	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供： <b>P.6 上</b> 【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供： <b>P.8 下</b>
	(注 5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	2.お客さまの最善の利益の追求 (3) 6.お客さまにふさわしいサービスの提供 (2)	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求： <b>P.3</b> 【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供： <b>P.8 中</b>
原則 7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	7.社員に対する適切な動機づけの枠組み等	【原則 7】社員に対する適切な動機づけの枠組み等： <b>P.9</b>
	(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	2.お客さまの最善の利益の追求 (2) (3) 7.社員に対する適切な動機づけの枠組み等	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求： <b>P.3</b> 【原則 7】社員に対する適切な動機づけの枠組み等： <b>P.9</b>

【照会先】	
部 署	営業統括部
連 絡 先	電話番号：086-221-1091（内田）