



2020年6月29日

各位

会社名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ  
代表者名 代表取締役社長 渡邊 壽信  
コード番号 7173 東証第一部  
問合せ先 経営企画部長 安田 信幸  
(TEL 03-6447-5799)

## 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況とアクションプランについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）の2019年度の取組状況および、2020年度のアクションプランについて、下記のとおりお知らせいたします。

### 記

#### 1. 2019年度の取組状況について（別添）

2019年度においては、年度後半における新型コロナウイルス感染症の拡大等がマーケット環境に大きな影響を与えております。そのため、きらぼし銀行の「お客さま本位の業務運営」に関する具体的な指標（KPI）についても少なからず影響を受けております。

KPIの1つである投資信託の2019年度末残高（時価評価）については、前年度比10.8%減少しておりますが、投資信託へのお客さま資産の流入額（お客さまの購入額－お客さまの解約額）は年度で約100億円の流入超となりました。引続き、長期分散投資を基本にお客さまのニーズに相応しく、かつ最適な金融商品・サービスを提供してまいります。

また、2018年度実績より公表している共通KPIである「運用損益別投資信託顧客比率」については、運用損益がプラスのお客さまは2019年3月末時点では約53%、2019年12月末時点では69%まで増えましたが、新型コロナウイルス感染症の影響による経済情勢が悪化する中で、2020年3月末時点では約26%となりました。投資信託の預かり残高上位20銘柄（※運用期間5年以上のファンド）における「リスク/リターン」ならびに「コスト/リターン」については、リスク、コストとも低減を図ることができましたが、リターンにつきましても、期末時点のパフォーマンスは平均値でマイナスとなりました。

#### 2. 2020年度のアクションプラン（別添）と今後の銀証連携ビジネスの展開について

当社グループでは、お客さまにご満足いただき、お客さまのこれからの人生を幸せにするために、「お客さま本位の業務運営」を引続き徹底してまいります。資産形成層のお客さまには、つみたて投資を中心とした長期分散投資のご提案を、富裕層のお客さまには、8月に開業を予定している「きらぼしライフデザイン証券株式会社（以下、「KLD証券」といいます。）」を活用し、資産運用に関する高い専門性を発揮したご提案を行ってまいります。

#### <具体的な取組み>

- （1）金融商品販売にかかるきらぼし銀行の営業店の収益目標を全店で廃止
- （2）KLD証券の開業にあわせて、お客さま本位の考え方のもと銀行・証券が連携してコンサルティング機能を強化
- （3）お客さまの利益への貢献や満足度によるきらぼし銀行の営業店評価の導入

以上

## きらぼし銀行「お客さま本位の業務運営」 2019年度の取組み状況

### 1. お客さまとの対話を重んじ、お客さまの最大の満足と共に目指す指標

- ・2020年3月末時点における、きらぼし銀行の投資信託および保険の商品数は以下の通りです。
- ・幅広い商品の中から、お客さまのニーズに合わせて最適な商品をお選びいただけるよう、外部評価機関の商品評価も活用してラインナップの整備を行っております。

#### 【投資信託】

取扱ファンド数	129	商品数比率
国内株式	16	12%
国内債券	3	2%
海外株式	32	25%
グローバル	13	10%
先進国	10	8%
新興国	9	7%
海外債券	23	18%
グローバル	6	5%
先進国	10	8%
新興国	7	5%
REIT	13	10%
バランス型	32	25%
その他資産	10	8%

#### 【保険】

一時払い保険取扱商品数	16	商品数比率
円建て	6	38%
定額個人年金	2	13%
変額個人年金	0	0%
終身保険	4	25%
外貨建て	10	63%
定額個人年金	3	19%
変額個人年金	0	0%
終身保険	7	44%

平準払い保険取扱商品数	14	商品数比率
個人年金保険	3	21%
終身保険	3	21%
医療・がん保険	6	43%
学資保険	0	0%
介護保障保険	0	0%
その他	2	14%

- ラインナップご紹介用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）

#### 投資信託 ファンドセレクション



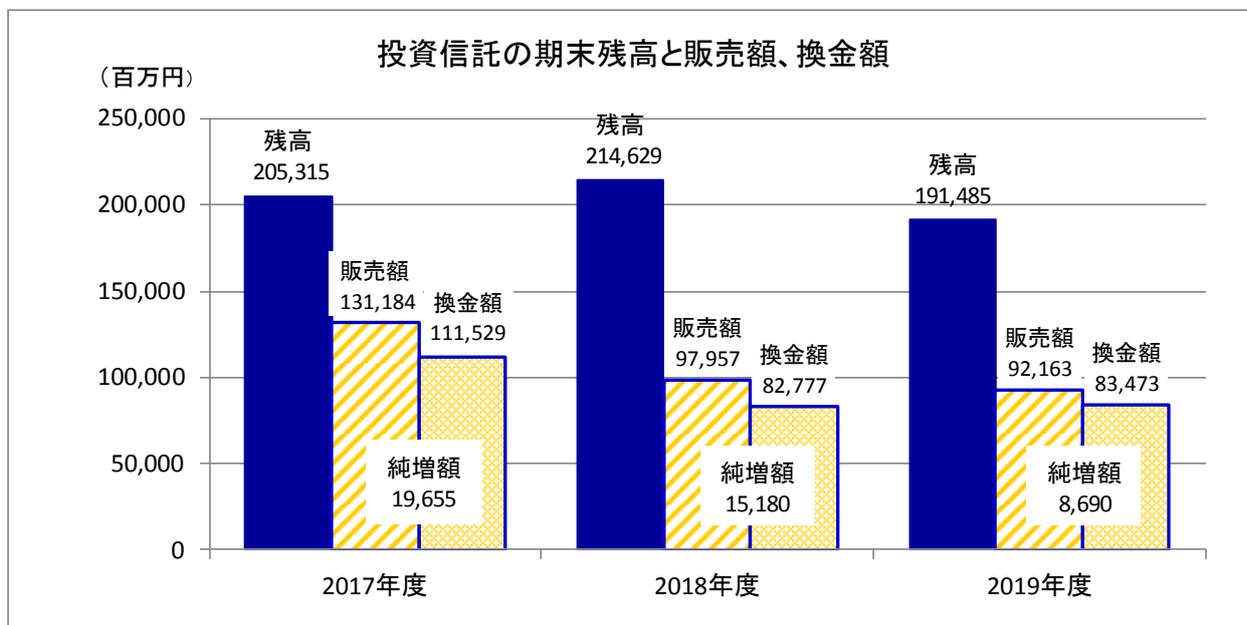
#### 保険ラインナップ



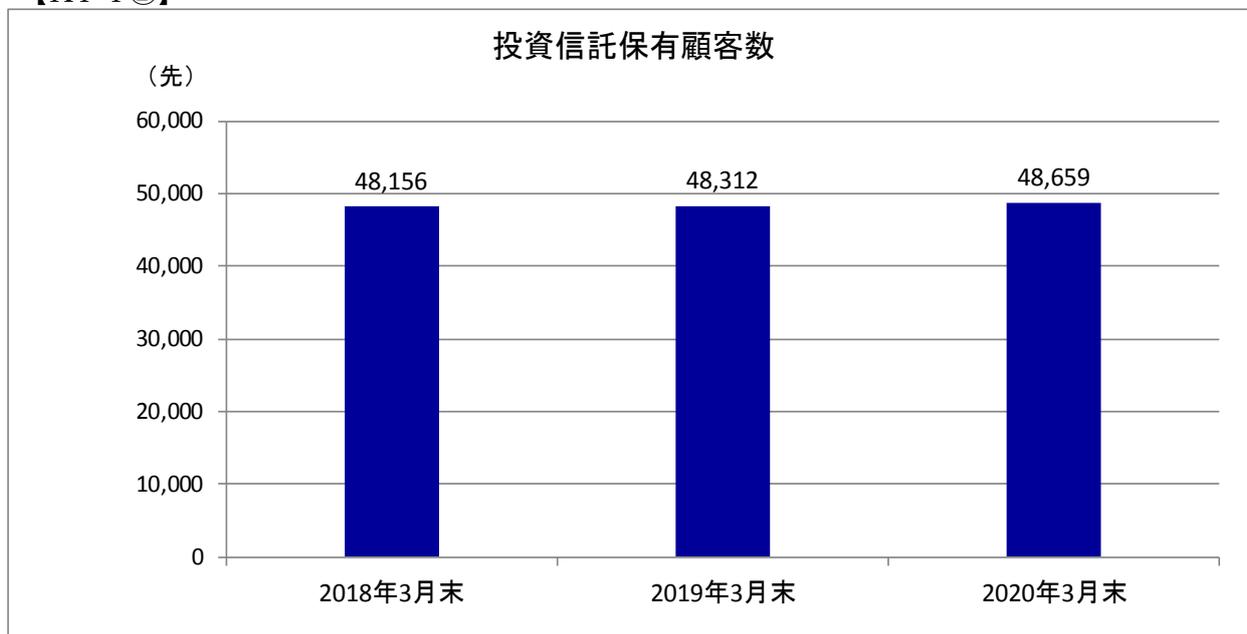
- ▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・2020年3月は、新型コロナウイルス感染症拡大による経済活動停滞の影響を受けて、多くの投資信託の基準価額が下落しました。このため、きらぼし銀行でお預かりしている投資信託の2020年3月末時価評価額は、前年同月比▲10.8%の1,914億円になりました。
- ・投資信託保有顧客数については、概ね横ばいで推移しました。

【KPI①】



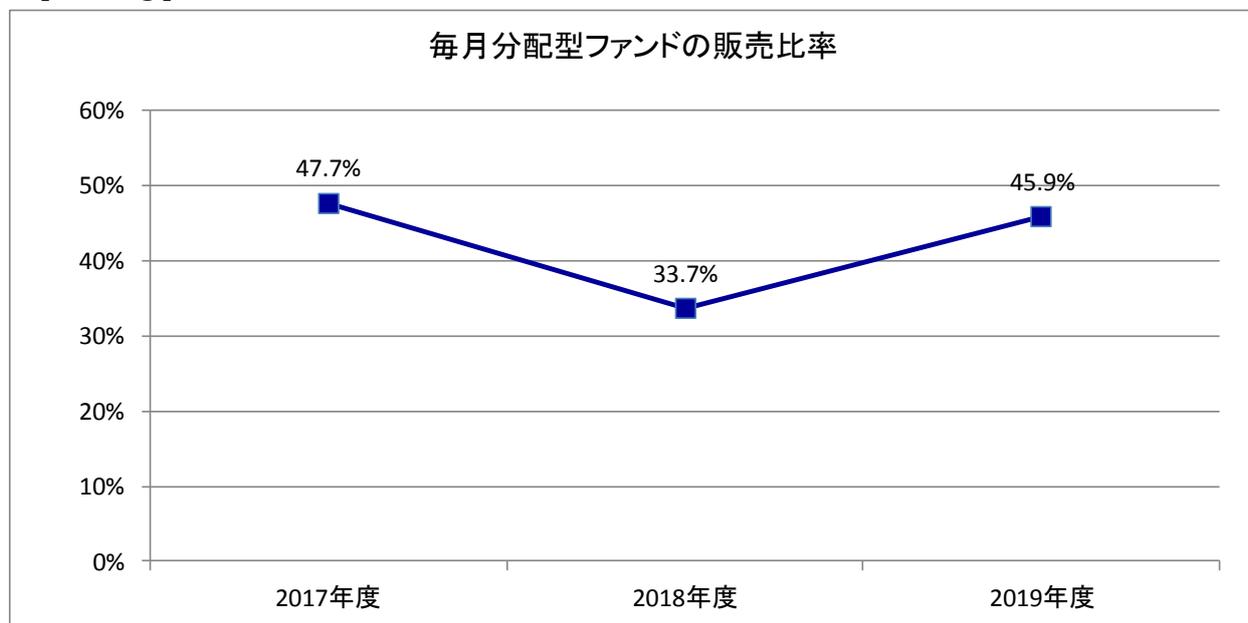
【KPI②】



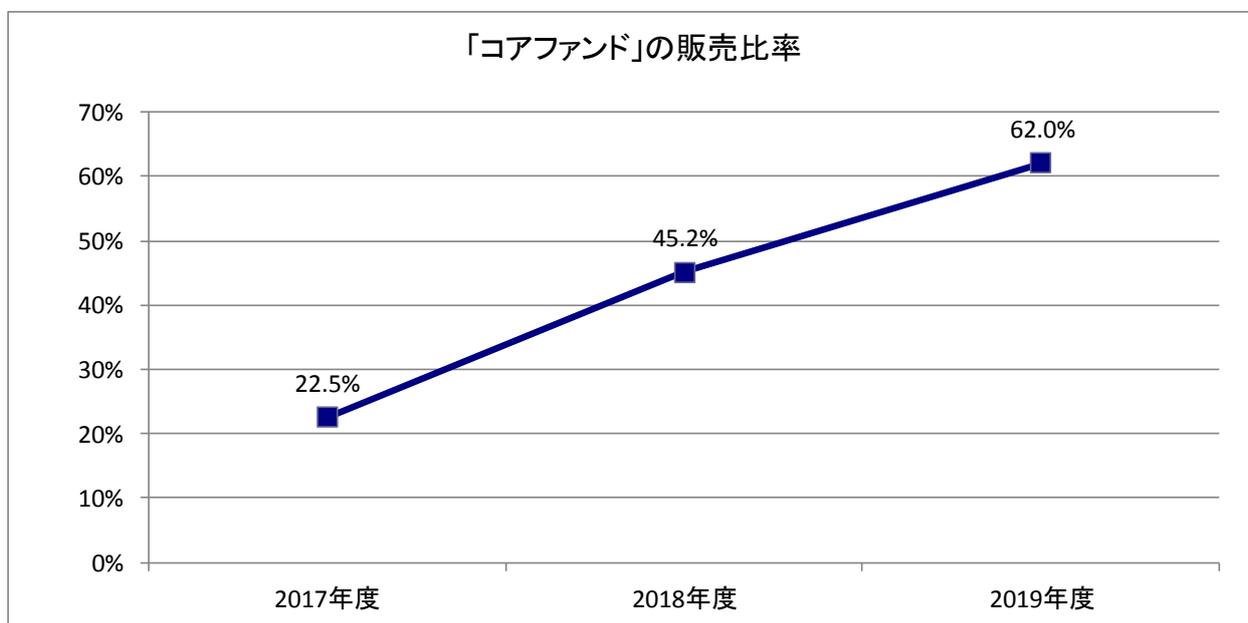
▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・きらぼし銀行では、お客さまの資産形成ニーズに応えることを目指して「コア・サテライト戦略」に基づいたポートフォリオ提案を引き続き実践してまいりました。
- ・分配金受取を求めるお客さまニーズにより、毎月分配型の販売比率が上昇しました。
- ・資産の安全性を重視するお客さまのニーズにより、比較的値動きが小さい「コアファンド」の販売比率が上昇しました。

### 【KPI③】



### 【KPI④】

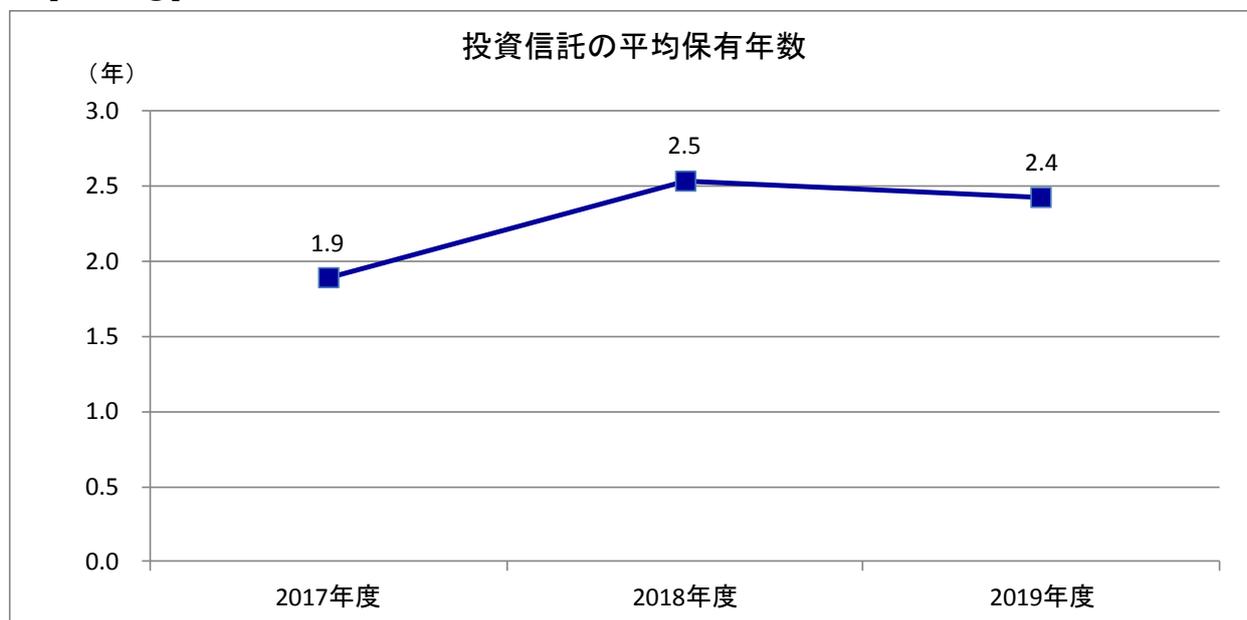


「コアファンド」とは、長期・分散・積立投資に適うバランス型ファンドや、円建債券等の比較的値動きの少ない安定的な資産へ投資するファンドとして、当行が選定したファンドを指します。

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・きらぼし銀行における投資信託の平均保有年数は、2019年度において2.4年と前年比ほぼ横這いで推移しました。引き続き、「コア・サテライト戦略」に則った提案営業を推進し、お客さまの長期・分散投資のニーズに応じてまいります。

【KPI⑤】

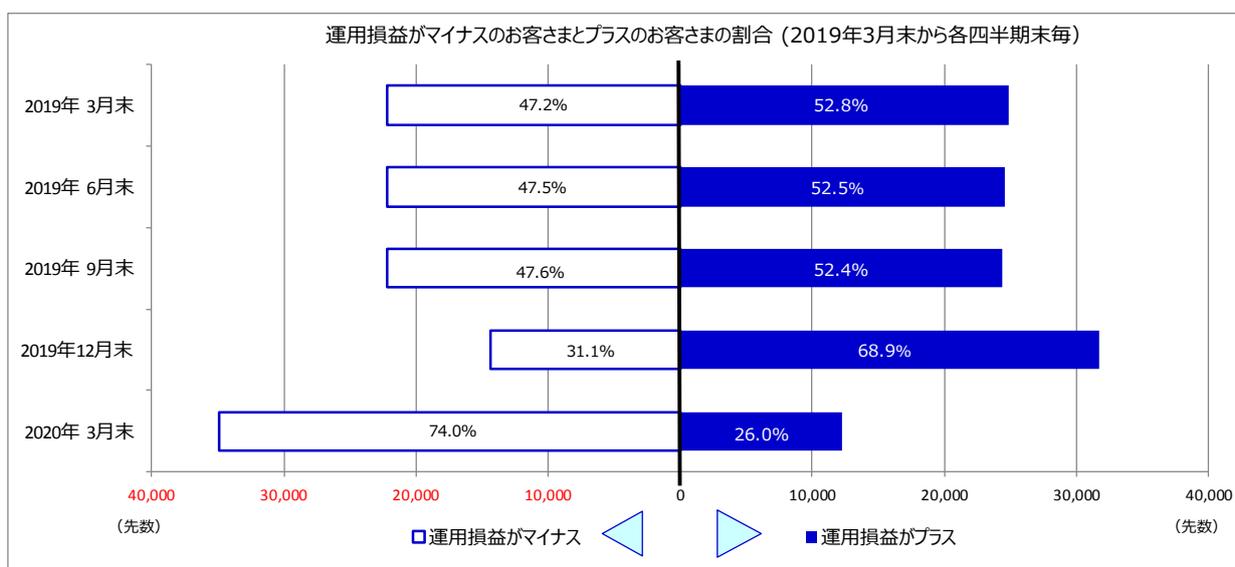
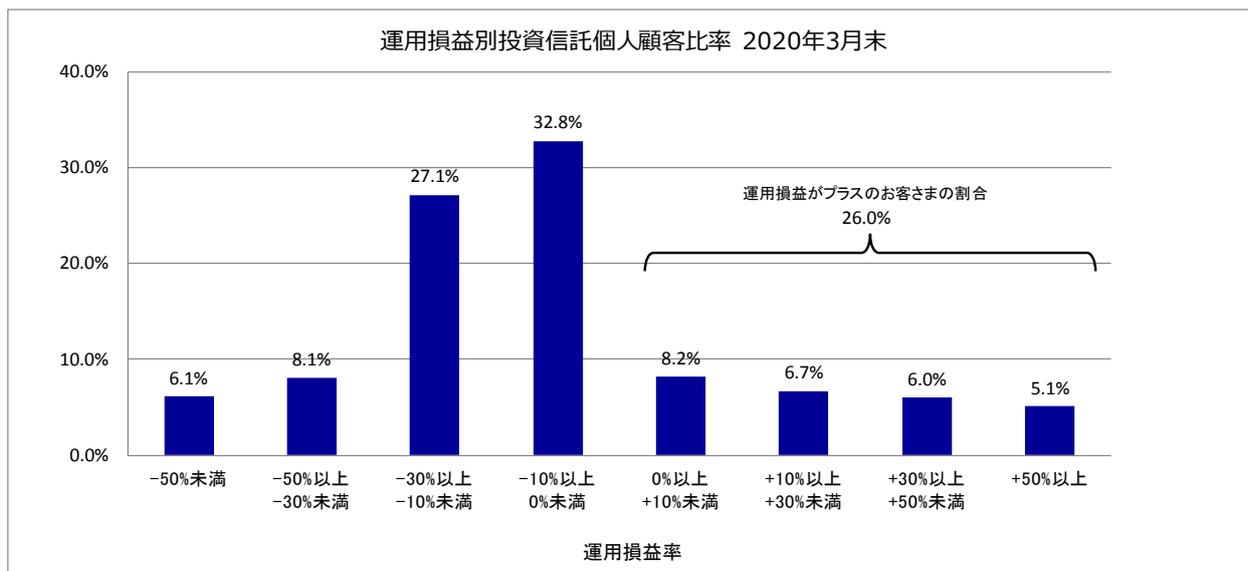


投資信託の平均保有年数は、投資信託残高（過去1年間の平均）を解約・償還額（過去1年間の累計額）で除して算出した数値です。

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・2020年3月末において、投資信託を保有している個人のお客さまのうち、保有中のファンドの運用損益がプラスのお客さまの割合は26%でした。
- ・2019年12月末時点では、運用損益がプラスのお客さまの割合は68%まで向上していましたが、その後新型コロナウイルス感染症拡大の影響で多くの投資信託の基準価額が下落し、お客さまの運用損益の悪化をもたらしました。
- ・今後も、良質な商品の提供と長期・分散投資の推進により、お客さまの運用損益の向上を図ってまいります。

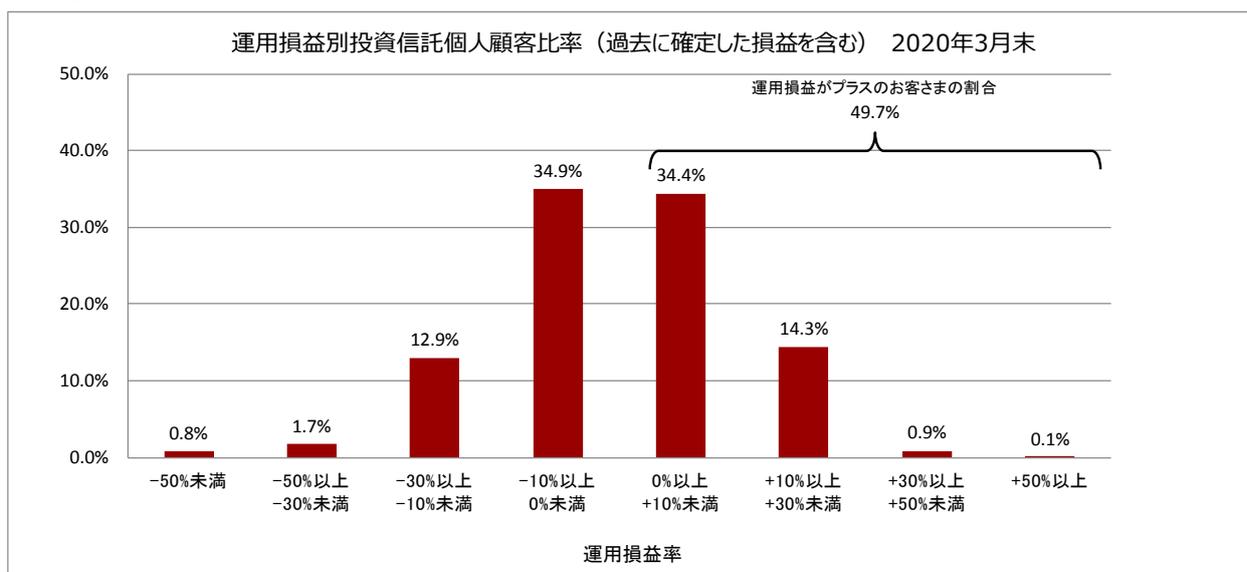
【KPI⑥】比較可能な共通KPI：運用損益別投資信託顧客比率



※「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」については、P.13をご覧ください。

➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

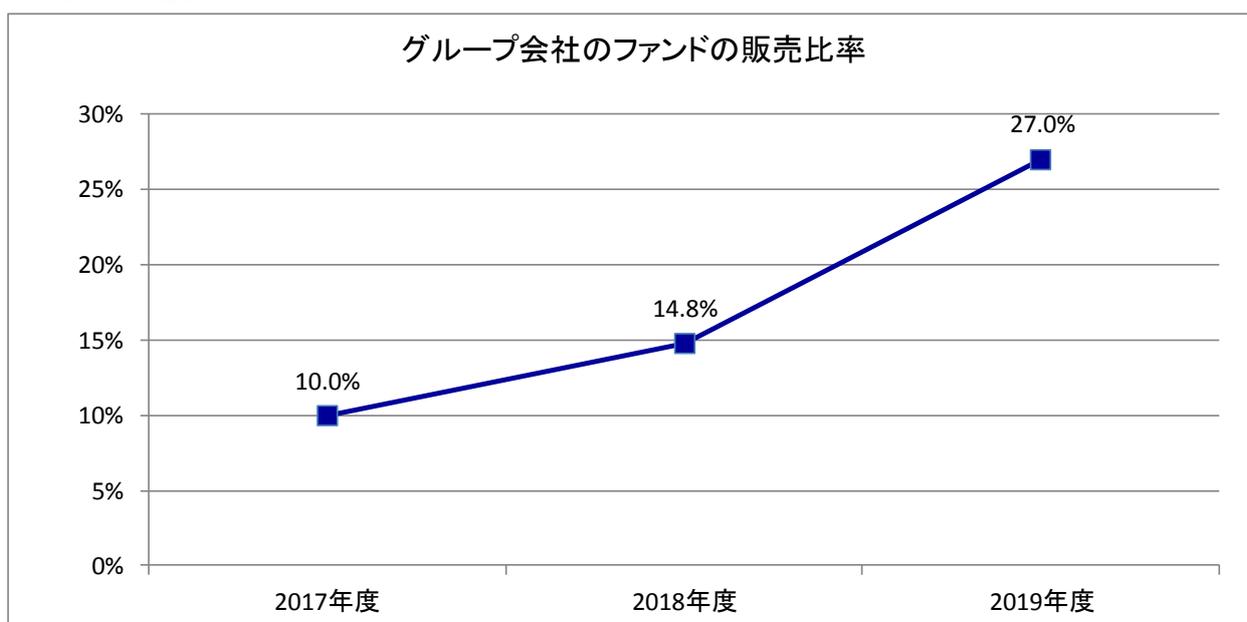
【参考】



2. お客さまと利益が対立する可能性のある取引の適切な管理

- ・グループ会社の供給する商品を採用する場合は、外部評価機関の評価を判断基準に加え、適切な商品選定を行っております。
- ・金融商品の販売にあたっては、グループ会社の商品であるかどうかに関わらず、お客さまのニーズに沿った商品を選定し、提案を行っています。

【KPI⑦】



➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

### 3. お客様にわかりやすい情報提供

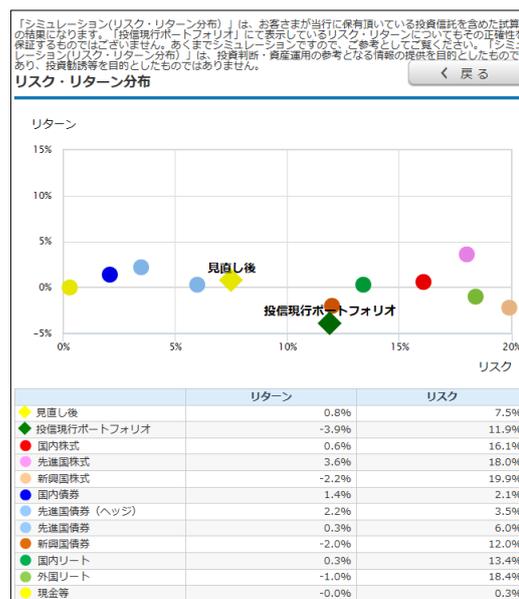
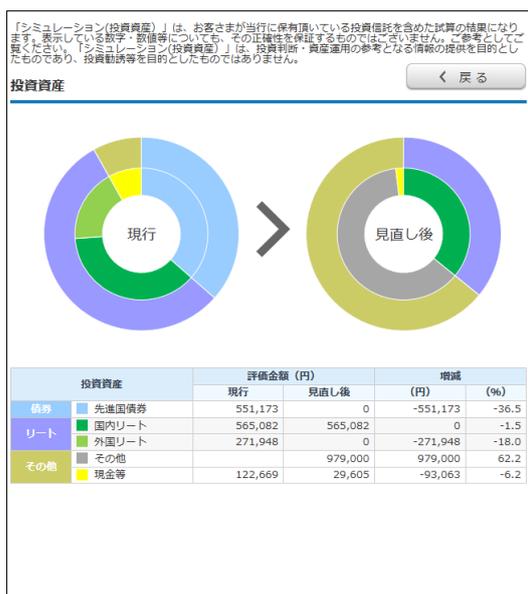
- ・お客様へわかりやすく情報を提供することを目的として、情報提供用冊子「マネープランガイド」「投資信託ガイド」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。

#### ●情報提供用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）



- ・投資資産の見直し効果を、お客様へ視覚的にわかりやすくお伝えるツールとして、「ポートフォリオ提案ツール」を活用しています。
- ・外訪営業用のタブレット端末を全店に配布し、お客様のご自宅等を訪問した場合でも店頭窓口と同様な説明ができる態勢を整備しました。

#### ●ポートフォリオ提案ツールの画面イメージ

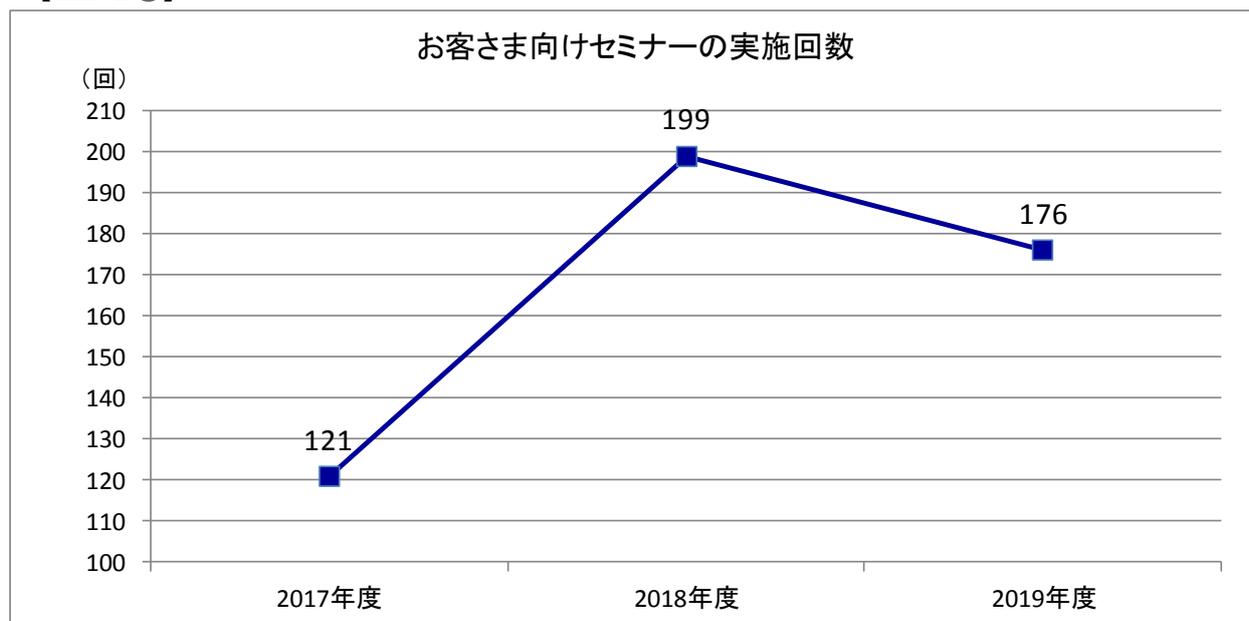


※ 画像は、(株)NTT データ・エービック ”Asset Navigator Plus” のポートフォリオ分析画面より抜粋

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・2019年度は、支店長が講師をつとめる資産運用セミナーなど、お客さまをお招きして銀行全体でのべ176回の資産運用セミナーを開催いたしました。
- ・きらぼし銀行では、資産運用をはじめとしたさまざまな情報を分かりやすくお伝えするために、お客さま向けのセミナーを随時開催しております。
- ・2020年2月以降、新型コロナウイルス感染症への対策としてセミナーの開催を全面的に見合わせましたが、その間は電話等の方法を用いてお客さまへの情報提供を行ってまいりました。

#### 【KPI⑧】



#### 4. お客さまそれぞれに相応しいご提案や販売

- ・きらぼし銀行がお客さまへ販売している投資信託のコスト、リスクの平均値（注2）は、前年よりも低下いたしました。
  - ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響でファンドの運用成績が悪化し、2020年3月末時点におけるリターンの平均値はマイナスとなりました。
- （注2）平均値の算出にあたっては、設定後5年以上経過した投資信託の残高上位20銘柄を対象としています。設定後5年未満の銘柄は含まれていません。また、平均値は対象銘柄ごとの残高に応じた加重平均で算出しています。

残高上位20ファンドの平均値	基準日	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
	2018年3月末	2.00%	13.04%	4.49%	0.34
	2019年3月末	1.96%	11.69%	6.07%	0.52
	2020年3月末	1.94%	10.57%	-0.79%	-0.07

➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

《 預かり残高上位 20 ファンド（設定後 5 年以上経過ファンド） 》

2019年3月末	預かり残高上位20ファンド	銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)	シャープレシオ
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)		1.21	8.76	8.41	0.96
2	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)		2.44	15.92	2.63	0.17
3	新光US-REITオープン		2.19	15.30	8.98	0.59
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)		2.48	10.85	3.95	0.36
5	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)		1.13	8.73	8.51	0.97
6	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)		1.92	4.19	1.58	0.38
7	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)		2.05	16.02	10.18	0.64
8	グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型		1.67	6.34	1.49	0.24
9	ダイワUS-REIT(毎月決算型)Bコース(為替Hなし)		2.18	15.56	9.96	0.64
10	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド		2.35	10.23	5.44	0.53
11	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)		2.16	14.34	7.57	0.53
12	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)		2.21	13.99	5.87	0.42
13	野村インド債券ファンド(毎月分配型)		2.50	10.16	6.26	0.62
14	ダイワJPX日経400ファンド		1.14	15.25	6.87	0.45
15	アジア好利回りリート・ファンド		2.41	12.00	10.62	0.89
16	三井住友・豪ドル債ファンド		1.87	8.59	-0.02	0.00
17	次世代米国代表株ファンド		2.21	16.63	10.74	0.65
18	グローバル・アロケーション・オープン Bコース		2.35	11.96	3.65	0.31
19	ファイン・ブレンド(資産成長型)		1.78	4.47	3.41	0.76
20	ニッセイ/パトナム・インカムオープン		2.16	8.14	3.73	0.46

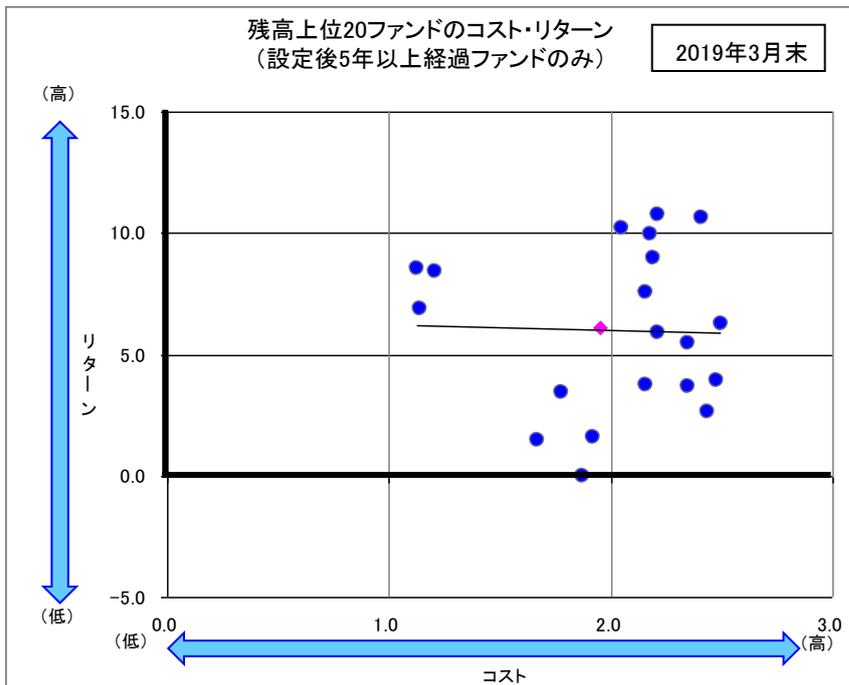
2020年3月末	預かり残高上位20ファンド	銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)	シャープレシオ
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)		1.23	13.42	-0.16	-0.01
2	ファイン・ブレンド(毎月分配型)		1.93	4.77	1.57	0.33
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)		2.49	21.19	-8.20	-0.39
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配)		2.53	13.62	0.00	0.00
5	ファイン・ブレンド(資産成長型)		1.82	4.76	1.56	0.33
6	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)		1.96	4.83	-0.11	-0.02
7	新光US-REITオープン		2.23	16.59	-2.24	-0.14
8	ダイワUS-REITオープンBコース(為替ヘッジなし)		2.22	16.77	-1.93	-0.12
9	スマート・ラップ・ジャパン(毎月分配型)		1.83	5.61	-0.06	-0.01
10	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)		1.71	5.19	-0.56	-0.11
11	グローバル・アロケーション・オープンB(年4・ヘッジ無)		2.40	12.14	-1.58	-0.13
12	ニッセイ/パトナム・インカムオープン		2.20	7.23	-0.18	-0.02
13	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)		1.16	13.24	0.04	0.00
14	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)		2.09	17.37	-1.43	-0.08
15	スマート・ラップ・ジャパン(1年決算型)		1.83	5.60	-0.05	-0.01
16	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド		2.53	3.58	0.54	0.15
17	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)		2.20	17.29	-4.84	-0.28
18	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)		1.96	4.84	-0.14	-0.03
19	野村インド債券ファンド		2.55	11.15	-0.57	-0.05
20	三井住友・豪ドル債ファンド		1.90	9.24	-3.53	-0.38

▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

(ア) 取扱いファンドのコスト・リターン

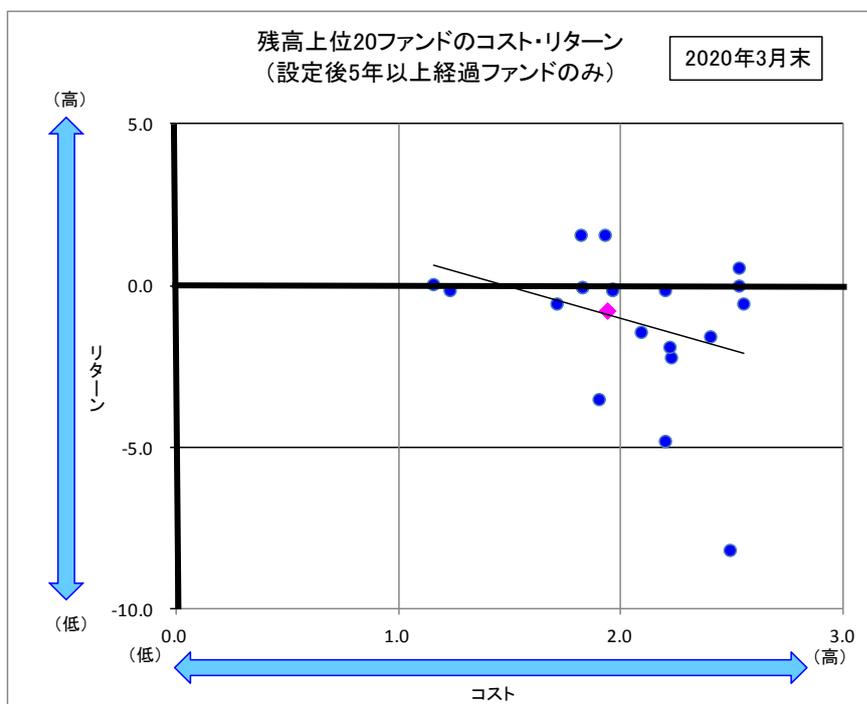
【KPI⑨】 比較可能な共通KPI：投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

《 2019年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	コスト
	6.07	1.96

《 2020年3月末 》



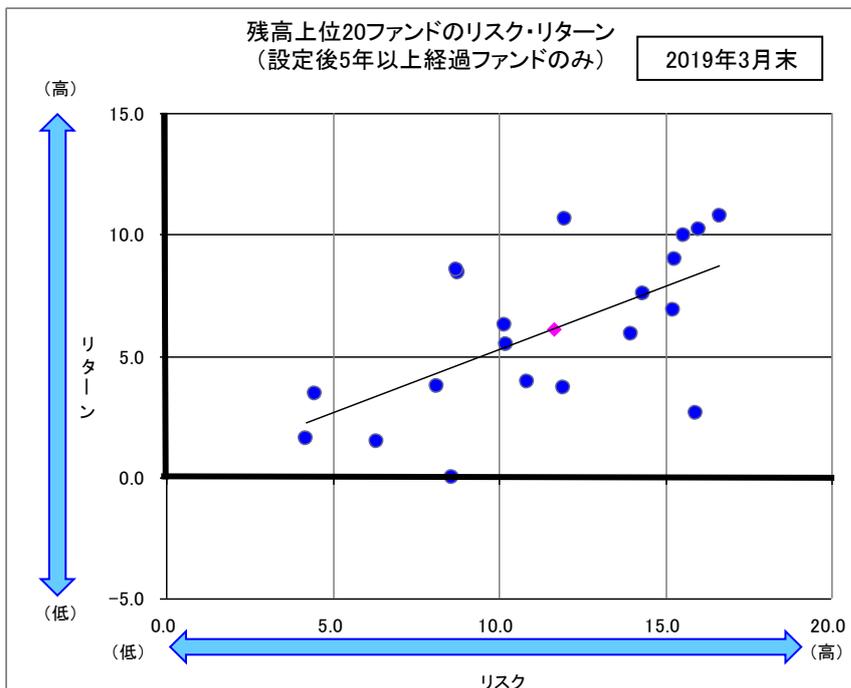
◆ 残高加重平均	リターン	コスト
	-0.79	1.94

※「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」については、P.13をご覧ください。

➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、さらぼし銀行の実績として算出しています。

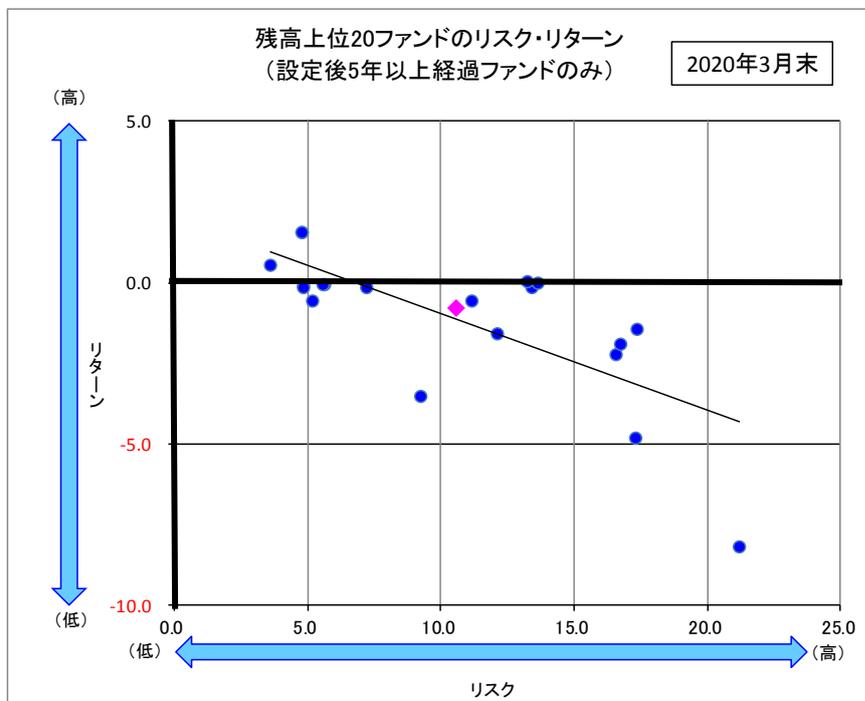
(イ) 取扱いファンドのリスク・リターン

【KPI⑩】 比較可能な共通KPI：投資信託の預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン  
 《 2019年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	リスク
	6.07	11.69

《 2020年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	リスク
	-0.79	10.57

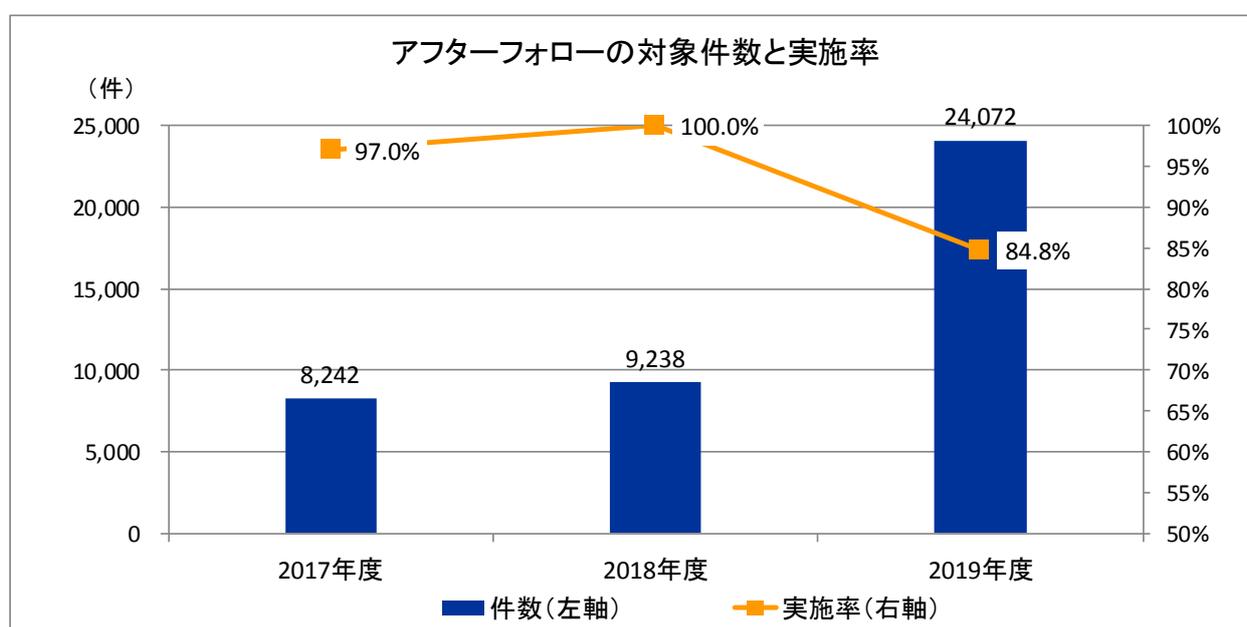
※ 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」については、P.13をご覧ください。

➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

## 5. お客様それぞれに相応しいご提案や販売・アフターフォロー

- きらぼし銀行では、保有する投資信託に一定以上の損失を抱えるお客様へ、定期的にお客様フォローを実施しています。
- 2020年1月から3月まで、保有ファンドの情報をより多くのお客様へお伝えすることを目的として、定期的なフォローとは別に約2万2千先のお客様を対象としたアフターフォローを実施いたしました。
- 2019年度を通して延べ24,072先をアフターフォローの対象先としました。期間内にお客様と接触し、フォローを行ったお客様は対象先の約84%でした。

### 【KPI⑩】



➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

( 掲載指標の一覧 )

	指 標 の 内 容	
K P I ①	投資信託の残高、販売額、換金額	
K P I ②	投資信託の顧客数	
K P I ③	毎月分配型ファンドの販売比率	
K P I ④	「コアファンド」の販売比率	
K P I ⑤	投資信託の平均保有年数	
K P I ⑥	運用損益別投資信託顧客比率	*
K P I ⑦	グループ会社のファンドの販売比率	
K P I ⑧	お客さま向けセミナーの実施回数	
K P I ⑨	残高上位 20 ファンドのコスト・リターン	*
K P I ⑩	残高上位 20 ファンドのリスク・リターン	*
K P I ⑪	アフターフォローの対象件数と実施率	

\*・・・「投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I」に該当

○ 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」とは、2018年6月29日に金融庁が公表した、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するために、比較可能な共通 KPI と考えられる以下の3つの指標のことを指します。

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

○ 指標の内容について

(1) 運用損益別顧客比率

きらぼし銀行で投資信託を保有しているお客さまについて、基準日（毎年3月末）時点で保有している投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益率（運用損益の金額÷基準日時点の時価評価金額）別に口座数の比率を示した指標です。基準日までに全部売却・償還された銘柄は含まれません。

(2) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

きらぼし銀行でお預かりしている設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係を表した指標です。

コスト	基準日時点の販売手数料率（消費税込み）の1/5と信託報酬率（同左）の合計値
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）

(3) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

きらぼし銀行でお預かりしている設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のリスクとリターンの関係を表した指標です。

リスク	過去5年間の月次リターンの変動（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）

以上

➤ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

## 東京きらぼしフィナンシャルグループ

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づくアクションプラン（2020年度）

1. 東京きらぼしフィナンシャルグループでは、お客さまに喜んでいただき、お客さまのこれからの人生を幸せにするために、「お客さま本位の営業体制」を引き続き徹底してまいります。

資産形成層のお客さまにはつみたて投資を中心とした長期分散投資の提案を、富裕層のお客さまにはグループ内に設立する証券会社を活用し資産運用に関する高い専門性を発揮した提案を行ってまいります。

2. 提案する商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとられることなく、お客さまに相応しい金融商品・サービスのご提案を行います。

投資信託については、長期の運用実績があることや、低リスク・低コストであること、誰にでも分かりやすくシンプルな商品であること等を選定の基本方針とします。

3. お客さまに提供する金融商品・サービスの内容に相応しい商品説明や情報提供を行います。お客さまの投資判断に資するよう、銀行・証券会社それぞれの手数料等の透明性を高めるとともに、丁寧な説明に取組みお客さまの誤認を招かないようにいたします。

4. お客さまへの情報提供や提案に際しては、タブレット等のさまざまなツールを活用したコンテンツを充実させ、より分かりやすく説明いたします。また、オンラインのお客さまセミナーなど、情報提供手段の多様化を進め、より多くのお客さまへ投資判断に資する適切な情報提供に努めます。

5. 金融商品全般にわたりお客さまへのフォローを強化し、適切な情報提供を実施してまいります。また、銀行・証券会社が連携してコンサルティング機能の強化につとめるとともに、資産運用の専門家となる人材を育成し、お客さまのご相談に的確に応えられる体制を整備してまいります。

6. 業績評価制度において、営業店の金融商品に関する収益目標をすべて廃止し、「お客さま本位の営業体制」の実効性向上を図ります。また、今年度から、お客さまの運用損益の改善状況や、お客さまの満足度を評価に取り入れます。

以上