



2019年6月28日

「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する 2018年度を取組状況の公表について

千葉銀行（頭取 佐久間 英利）は、2019年6月28日（金）、「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する2018年度を取組状況を公表しました。

当行およびグループ会社のちばぎん証券株式会社（取締役社長 木村 理）、ちばぎんアセットマネジメント株式会社（取締役社長 高城 洋一）は、2017年6月に「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する方針を策定・公表し、全役職員が本方針に則った業務運営を徹底しています。

こうした取組みをお客さまにもご確認いただけるよう、各社の取組状況を具体的な成果指標とともに年度ごとに取りまとめ、2017年度分よりホームページ上で公表しています。

2018年度を取組状況は別紙のとおりです。なお、昨年11月に公表した投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI※（3指標）についてもあわせて記載しております。

引き続き当行は、グループ役職員が一致団結して先進的なサービスで個人や中小企業をはじめとした地域のお客さまに、最高の満足と感動を提供する「リテール・ベストバンク」グループを創りあげてまいります。

※KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業の重要業績評価指標のこと。ここでは「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）の定着度合いを客観的に評価できるようにするための指標のことをいいます。

以 上

《「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）の取組状況》

千葉銀行グループは、資産運用関連業務におけるお客さま本位の業務運営を強化するため、2017年6月30日に『「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する方針』を策定・公表しました。

この方針のもと、グループ各社※は、お客さま本位の取組みを強化していますが、こうした取組みを分かりやすくお伝えするため、グループ各社の2018年度の取組状況を具体的な指標とともに公表します。

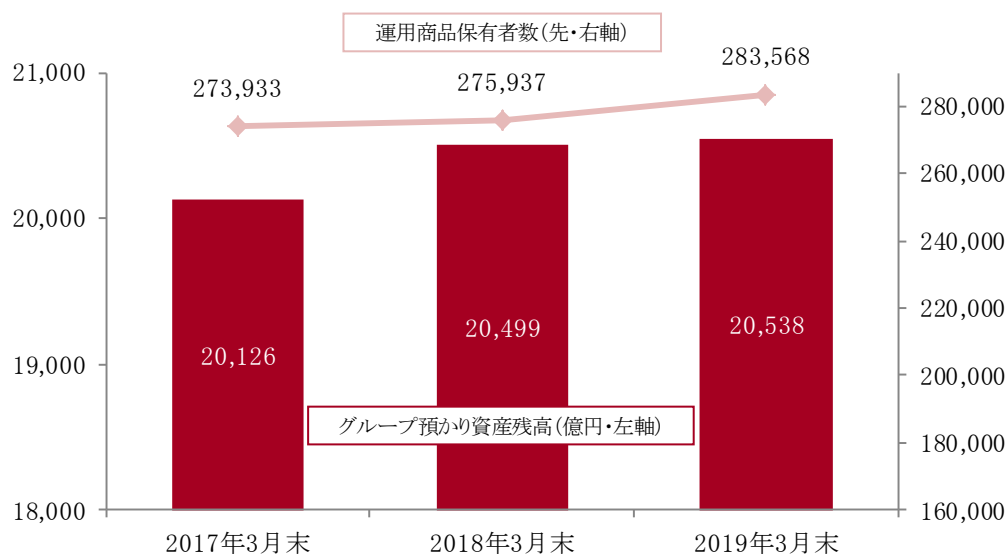
※対象となるグループ会社：千葉銀行、ちばぎん証券、ちばぎんアセットマネジメント

【千葉銀行及びちばぎん証券の取組状況】

お客さまの最善の利益の追求、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

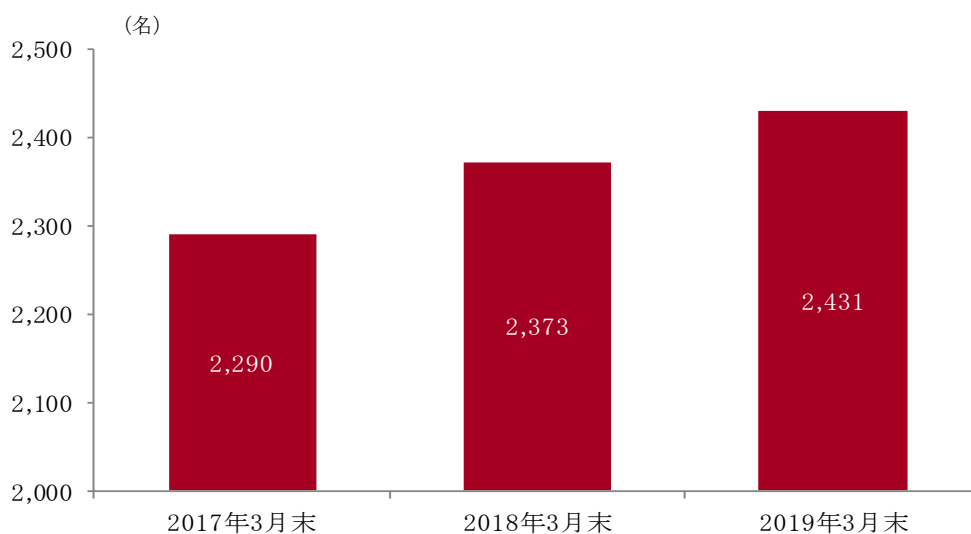
- コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスをご提案しています。
 - ✓グループ預かり資産残高と運用商品保有者数は緩やかに増加しています。【図①】
- 従業員向けの研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでいます。
 - ✓FP1級とFP2級の資格保有者数は増加しています。【図②】
- お客さま本位の提案や販売が適切に行われているかについて、本部によるモニタリングを実施しています。
- 業績評価方法の見直しや研修体系の整備等を通じて、従業員に対する適切な動機づけを行っています。

【図①】 グループ預かり資産残高・運用商品保有者数



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

【図②】 F P資格保有者数（F P1級・F P2級）

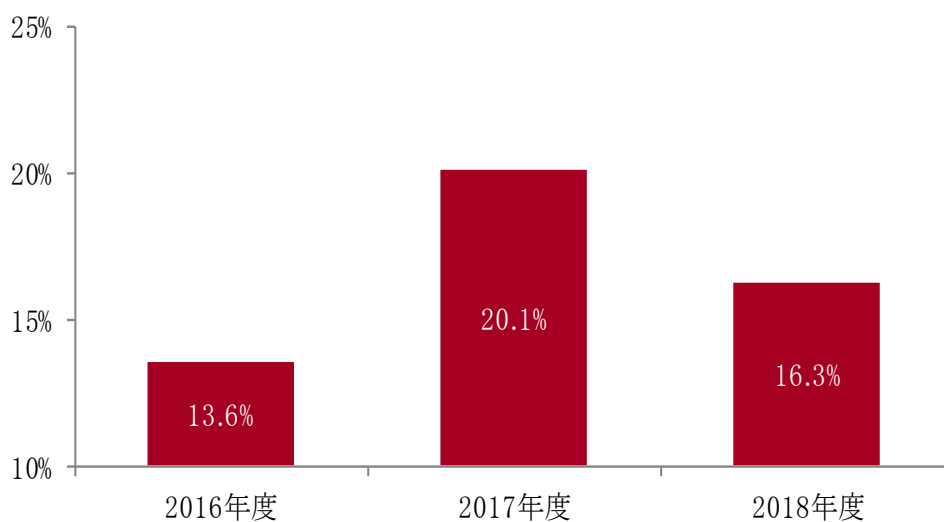


【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

利益相反の適切な管理

- グループ内等で発生する利益相反の可能性のある取引等を特定・類型化し、本部によるモニタリング等を通じて適切な管理を実施しています。
- 手数料の高い商品やグループ会社の商品等に偏ることなく、お客さまのニーズにあった商品を幅広くご提案しています。
- ✓2018年度の投資信託のグループ会社商品販売比率は16.3%となっています。【図③】

【図③】 グループ会社商品販売比率



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

手数料等の明確化、重要な情報の分かりやすい提供

- 手数料やその他の重要な情報については、パンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明を行っています。
 - ✓投資信託の手数料の内容を分かりやすく説明するためのパンフレットをご用意しています。【図④】
 - ✓タブレット端末のシミュレーション機能や図表等も活用しています。【図⑤】
 - ✓ホームページ上に投資初心者の方にも分かりやすいコンテンツをご用意しています。【図⑥】
- 市場動向やお客さまの運用状況等を踏まえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施しています。
- 運用報告会や各種セミナーを開催し、お客さまに幅広い情報を提供しています。
 - ✓千葉県内4か所（千葉、柏、船橋、市川）のコンサルティングプラザを中心に、各種セミナーを開催しています。【図⑦】

【図④】 手数料パンフレット

お客様にご負担いただく投資信託の手数料等について

当行では、投資信託の購入・保有において、所定の手数料等をいただいています。費用の対価として、以下のサービスをご提供しています。

手数料等	ご提供する主なサービス	サービス提供会社
申込手数料	●商品や運用手法のご説明 ●運用指図書 ●配当振替業務	販売会社
運用管理費用 (信託報酬)	●購入後の運用状況や投資環境等のご提供 ●運用報告書等の各種書類のご送付 ●当行ウェブサイト上の管理(規約代表、分配金のお支払い、簡易請求書等)	委託会社
信託手数料	●信託財産の運用 ●基準価格の計算 ●投資信託(信託財産、運用報告書等)の作成 ●信託財産の管理 ●委託会社からの指図の発行	委託会社

※上記の他、運用報告会や投資報告会、市場動向の解説会(含る投資報告会)を開催しています。詳細は各投資信託の契約書(交付書目(目録)等、目録)を参照してください。

○申込手数料は、投資信託を購入される際、一括で販売会社にお支払いいただくものです。

○運用管理費用は、運用中の投資信託財産からあらかじめ定められた報酬率で日々計算され、投資信託財産から引かれます。また、定められた割合で販売会社・委託会社・委託会社に配分されます。

○申込手数料は、主に投資資産や投資地域、投資手法、リスク、商品の仕組等により、商品説明の難易度を基準に決定します。基本的に、商品説明の難易度が高い方が、より高い手数料となります。

手数料	低	高
難易度	低	高
投資地域	国内	海外(先進国) / 海外(新興国)
投資手法	インデックス運用	アクティブ運用
リスク	小	大
商品の仕組	単純	複雑

※インターネット上で特定の投資信託をご購入いただいたお申込手数料の10%をキャッシュバックいたします。
※お申込手数料のかわりに商品もご紹介します。

○運用管理費用(信託報酬)は、投資信託購入後の情報提供等によるサービスの対価としての手数料のため、投資対象のリスクの大きさ(変動性の大きさ)等を基準に、委託会社が総合的に判断し決定します。

運用管理費用	低	高
リスク	小	大
投資対象	債券	商品 / 株式

■本資料は、当行が扱う投資信託における主な運用サービスとお客さまにご負担いただく費用および販売会社として受取る手数料の基本的な考え方をご案内するものです。当行が扱うすべての投資信託のお申込手数料や信託報酬の具体的な詳細は変更あり得る場合があります。
■上記は、一般的な表示であり、必ずしもすべての投資信託に当てはまるものではありません。

【千葉銀行】

【図⑤】 タブレット端末



【千葉銀行】



【ちばぎん証券】

【図⑥】 ホームページコンテンツ

投資信託口座・NISA口座インターネットお申込みサービス

お申込みの前に

※サービスはインターネットで「投資信託口座・NISA口座の開設」をお申込みいただけるサービスです。
※商品説明のかわりに投資信託の紹介資料をお送りいたします。必ずお申込前にご確認ください。
※「投資信託口座・NISA口座の開設」のみお申込みできるサービスです。投資信託のご購入のお申し込みはインターネットバンキング等でお申し込みします。

千葉銀行の投資信託は、
○投資信託口座・NISA口座の口座開設が**ウェブで完結!**
○**最短3営業日**で開設!
※これはインターネットバンキング等でお取引するだけ

お申込みの流れ

Step 1	Step 2	Step 3
マイナンバー確認書およびご本人さまの署名したネットサインカードまたはお預金も手帳	ホームページで必要事項を入力	Step 2で準備した登録情報をアップロードすると申込完了

投信積立サービス・つみたてNISA購入サービス

お申込みの前に

インターネットで「投信積立サービス・つみたてNISA購入サービス」をお申込みいただけます。
商品説明のかわりに下記をご確認の上お申込みください。必ずお申込前にご確認の上お申込みいただけます。

投信積立サービス・つみたてNISA購入サービスのメリット

- 商品ごとにも「投信積立サービス」や「つみたてNISA購入サービス」のお申込みが**ウェブで完結!**
- お預金口座は最大5アカウント、つみたてNISAは毎月自動お預金でファンドのお申込みが一度に可能!

お申込みの流れ

Step 1	Step 2	Step 3
積立したいファンドを選択します	毎月お預金するお預金口座を選択します	毎月のお預金額は、お申込みの積立金額から自動的に設定されます

【千葉銀行】「投資信託口座・NISA口座インターネットお申込みサービス」「投信積立サービス・つみたてNISA購入サービス」
※インターネットで投資信託口座・NISA口座の開設と、投信積立・つみたてNISAの購入が同時にお申込みできるサービス

始めましょう、無理のない資産運用

無理のない資産運用を始めませんか。
資産運用を始めるにあたっては、自分に合った「元本」、「利回り」、「時間」を把握することが大切です。

【元本】「利回り」【時間】を考慮して無理のない資産運用を
 元本の元率は、元本（投資金額）×利回り（運用期間）によって変わります。
 若い世代の方は、運用期間を長くとることができず、少額で投資していくと良いでしょう。また、ご年配の方なら、運用期間は短くとも、投資にまわらせる余裕資金が増えるので、少し多めに投資していくのも良いでしょう。

【自分に合った「?」を考えてみましょう】
 (イメージ図)

※上記はイメージ図であり、資産運用により必ず投資成果が得られるとは限りません。

資産運用かんたんシミュレーション

資産運用をするうえで、目標金額を達成するには毎月どれくらい積み立てていけばよいが、初期投資はいくらくらいに設定すればよいが、目標のために何年かかるかなどをイメージできるような簡単な計算によるシミュレーションです。

毎月の運用資産額を計算する
 毎月の積立金額を計算する
 積立期間を計算する
 初期投資額を計算する

目標資産額を達成するための毎月の積立金額を調べてみましょう。
 運用利回り、初期投資額、目標の資産額、積立期間をそれぞれ入力し、「計算する」をクリックしてください。

運用利回り (年) (%)
 初期投資額 万円
 目標の資産額 万円
 積立期間 年

- 【ちばぎん証券】「はじめての資産運用(始めましょう、無理のない資産運用)」※1、「資産運用かんたんシミュレーション」※2
- ※1. これから資産運用を始められるお客さま向けに、資産運用の基礎知識をご紹介します
- ※2. 目標資産額を達成するための毎月の積立金額等を計算するシミュレーションツール

【図⑦】 お客さま向けセミナーの開催状況

【2018年度の開催回数：380回】

会場等		主なテーマ (抜粋)
千葉銀行	ちばぎんコンサルティングプラザ 千葉 (92回)	<ul style="list-style-type: none"> 今だからこそ考えたい投資信託 新興国の投資環境について
	ちばぎんコンサルティングプラザ 柏 (91回)	<ul style="list-style-type: none"> 日本株式市場の展望 グローバルマーケット展望
	ちばぎんコンサルティングプラザ 船橋 (69回)	<ul style="list-style-type: none"> 分散投資のススメ 大切な資産について考える
	ちばぎんコンサルティングプラザ 市川 (79回)	<ul style="list-style-type: none"> 豊かなセカンドライフ実現のための準備 激動の世界情勢
	大規模セミナー (2回)	<ul style="list-style-type: none"> 人生100年時代～充実した人生100年時代を迎えるために～
ちばぎん証券	営業店 (41回)	<ul style="list-style-type: none"> 当面の相場見通しと銘柄選択のポイント
	大規模セミナー (6回)	<ul style="list-style-type: none"> 今後の株式市場の見通し 日本株式の注目銘柄について 激動するグローバルマーケットについて



※セミナーの様子

お客さまにふさわしいサービスの提供

- 投資型金融商品選定委員会を設置し、お客さまに適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップを整備しています。
 - ✓投資信託、生命保険とも、幅広い商品ラインアップをご用意しています。【図⑧】
- お客さまの取引経験や取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案しています。
 - ✓千葉銀行では、長期保有に適したバランス型のファンドを中心に提案しています。ちばぎん証券では、お客さまのご要望に応じて、より多彩なファンドをご提案しています。【図⑨】
 - ✓千葉銀行の2018年度の投資信託平均保有期間は3.5年となっています。【図⑩】
 - ✓資産形成に有効な「投信積立」の口座数、年間振替金額は増加しています。また、非課税投資枠を利用することができる「つみたてNISA」の口座数と残高も増加しています。【図⑪】
- グループ総合力をもってお客さまのニーズにお応えするため、必要に応じて千葉銀行とちばぎん証券が連携しています。
- お客さまアンケートを実施し、お客さまの声を営業態勢の整備や商品ラインアップの充実に活かしています。

【図⑧】 投資信託ラインアップ・生命保険ラインアップ

【千葉銀行】

〔投資信託〕

タイプ	商品数	比率
国内債券型	4	3.3%
国内株式型	21	17.2%
海外債券型	30	24.6%
海外株式型	33	27.0%
バランス型	19	15.6%
国内不動産投信	2	1.6%
海外不動産投信	6	4.9%
その他投信	7	5.7%
合計	122	—
うち申込手数料無料の商品	21	17.2%

〔生命保険〕

タイプ	商品数	比率
円建一時払終身保険	7	24.1%
外貨建定額年金保険	5	17.2%
外貨建変額年金保険	2	6.9%
外貨建一時払終身保険	13	44.8%
外貨建一時払養老保険	2	6.9%
合計	29	—

【ちばぎん証券】

〔投資信託〕

タイプ	商品数	比率
国内債券型	3	2.2%
国内株式型	43	31.4%
海外債券型	22	16.1%
海外株式型	39	28.5%
バランス型	20	14.6%
国内不動産投信	4	2.9%
海外不動産投信	4	2.9%
その他投信	2	1.5%
合計	137	—
うち申込手数料無料の商品	17	12.4%

【図⑨】 2018年度の投資信託販売上位商品

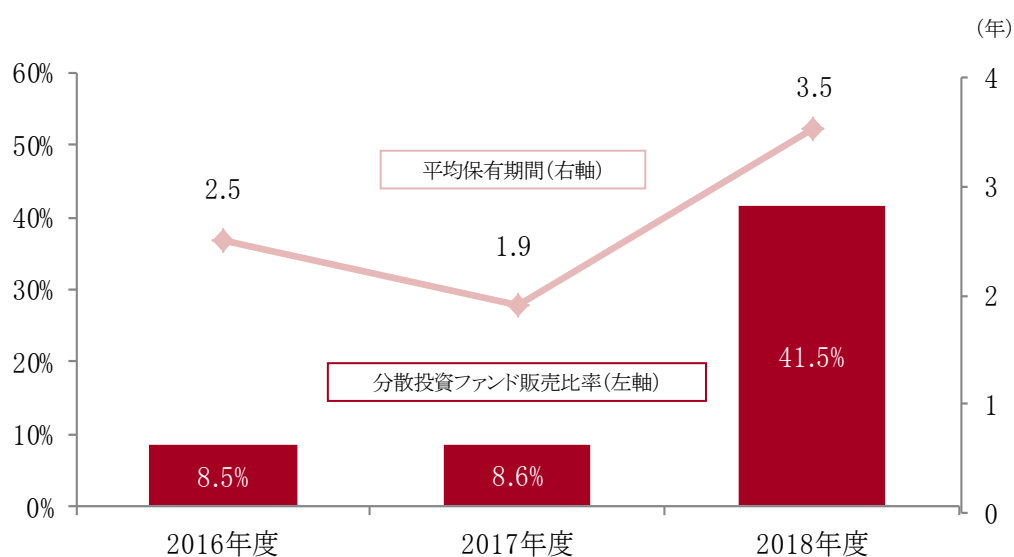
【千葉銀行】

ファンド名	タイプ
アムンディ・日経平均オープン	国内株式型
分散名人	バランス型
東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	バランス型
ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）	バランス型
日本中小型株ファンド	国内株式型
東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	バランス型
net WIN ゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	海外株式型
ニッセイ J-REITファンド（毎月決算型）	国内不動産投信
ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド 2019-02	バランス型
インデックスファンド225	国内株式型

【ちばぎん証券】

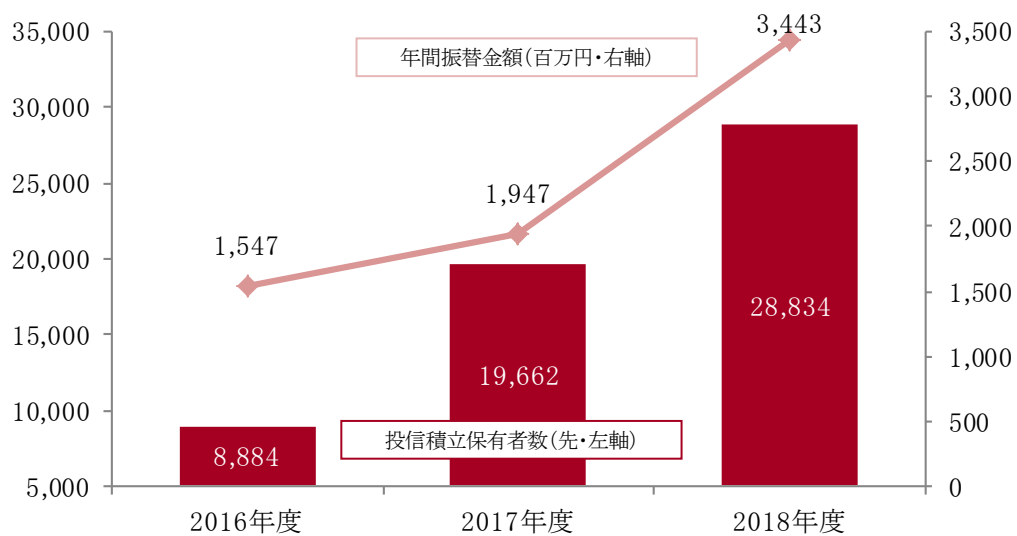
ファンド名	タイプ
企業価値成長小型株ファンド	国内株式型
IPOリサーチ・オープン	国内株式型
One 日本株ダブル・ブルファンド	国内株式型
MHAM新興成長株オープン	国内株式型
DIAM J-REITオープン（毎月決算コース）	国内不動産投信
インデックスファンド225	国内株式型
世界eコマース関連株式オープン	海外株式型
米国小型株ツインα（毎月分配型）	海外株式型
サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	海外株式型
DIAM J-REITオープン（2カ月決算コース）	国内不動産投信

【図⑩】 投資信託の分散投資ファンド販売比率・平均保有期間



【千葉銀行】

④① 投信積立保有者数、年間振替金額



つみたてNISAの口座数・残高 (2019年3月末時点)

口座数	13,371 口座	残高	1,276 百万円
-----	-----------	----	-----------

【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

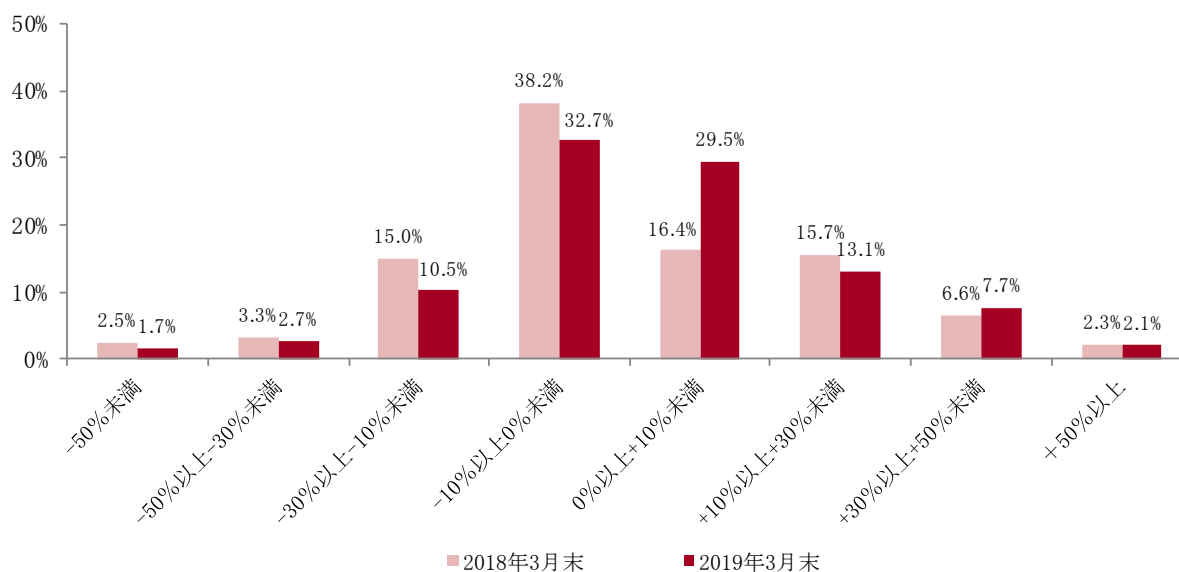
投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

○投資信託運用損益別顧客比率

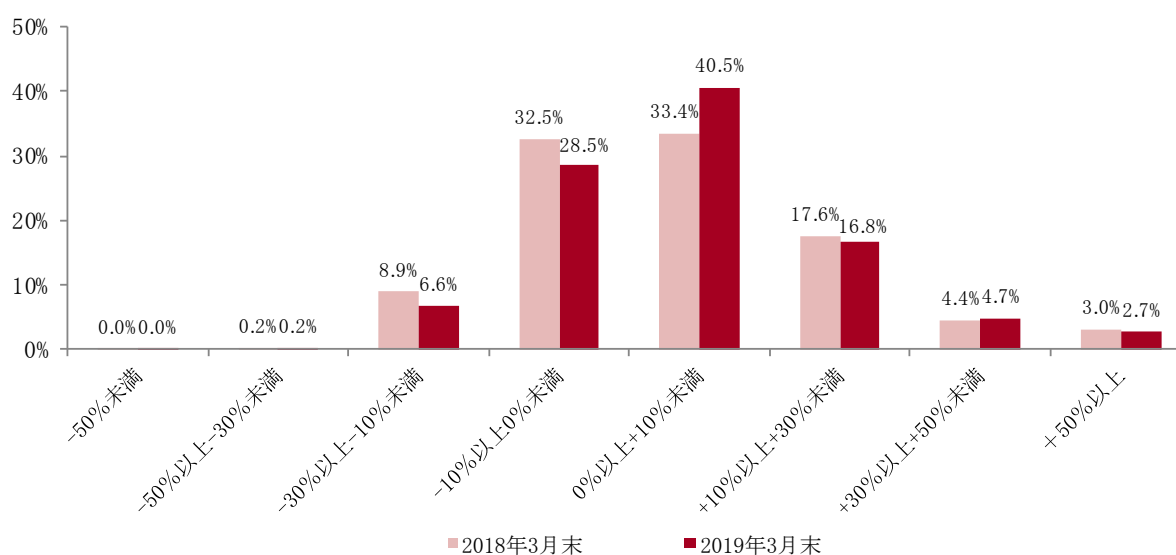
- ✓2019年3月末時点で運用損益がプラスとなっているお客さまは、銀行では約5割、証券では約6割となっています。〔図⑫〕
- ✓一方、過去の売却や償還による実現損益を含めると、銀行・証券とも6割以上のお客さまがプラスとなっています。〔図⑬〕

【千葉銀行】

〔図⑫〕 投資信託運用損益別顧客比率【共通KPI】



〔図⑬〕 実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率

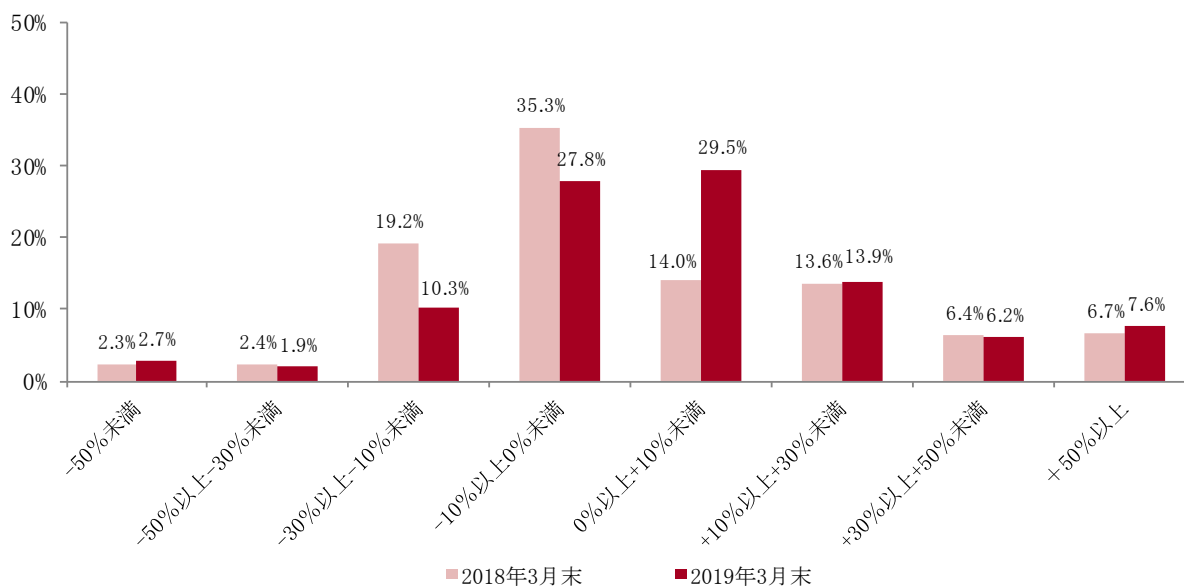


※運用損益別顧客比率計算上の分母は〔図⑫〕時価評価額、〔図⑬〕累積買付額。

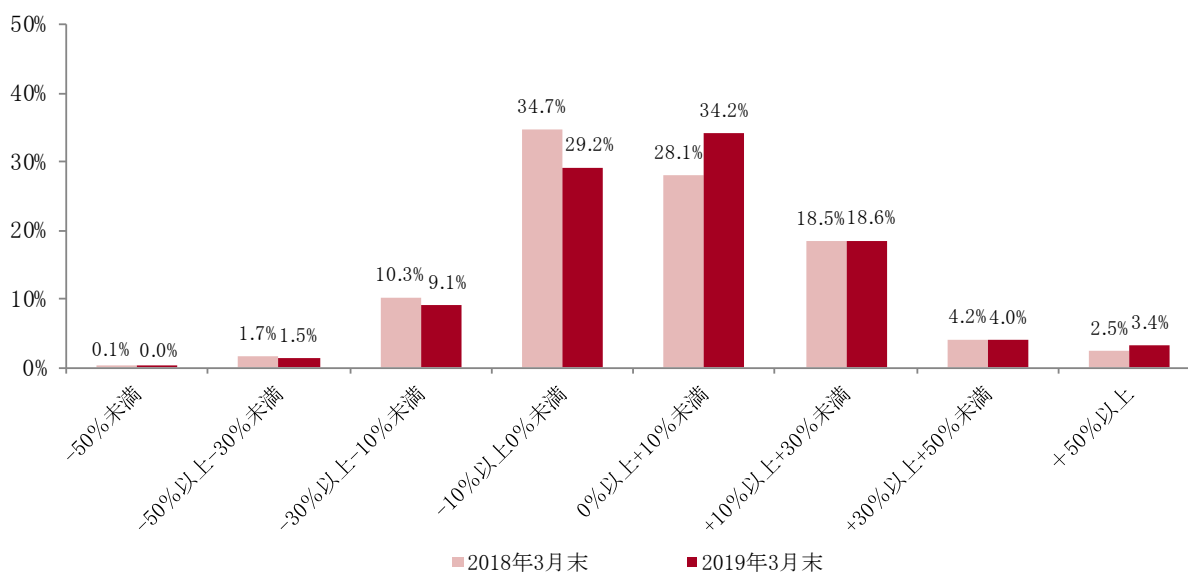
※〔図⑬〕2014年12月以降に売却または償還となった投資信託の実現損益が対象。

【ちばぎん証券】

〔図⑫〕 投資信託運用損益別顧客比率 【共通KPI】



〔図⑬〕 実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率



※運用損益別顧客比率計算上の分母は〔図⑫〕時価評価額、〔図⑬〕累積買付額。

※〔図⑬〕2014年12月以降に売却または償還となった投資信託の実現損益が対象。

投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

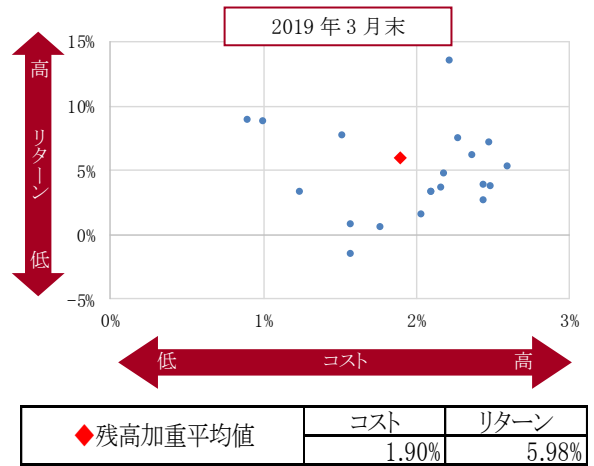
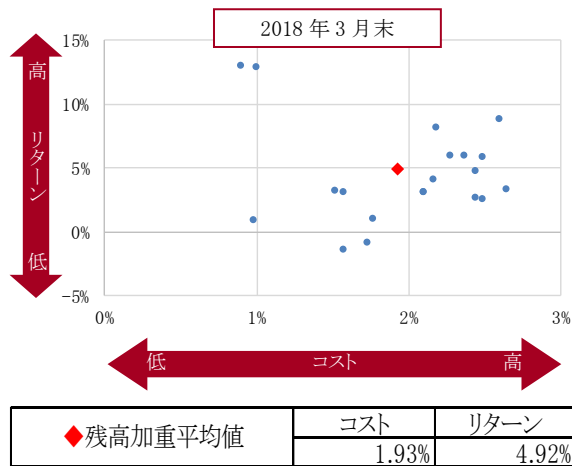
○投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

✓2019年3月末の残高上位20銘柄のうち7割以上の銘柄でリターンがコストを上回っています。〔図⑭〕

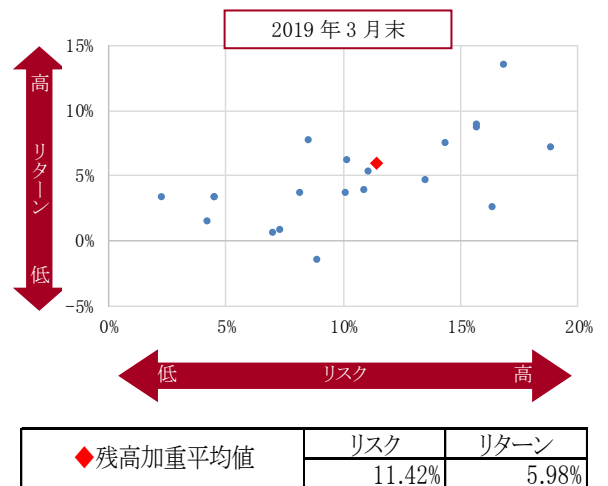
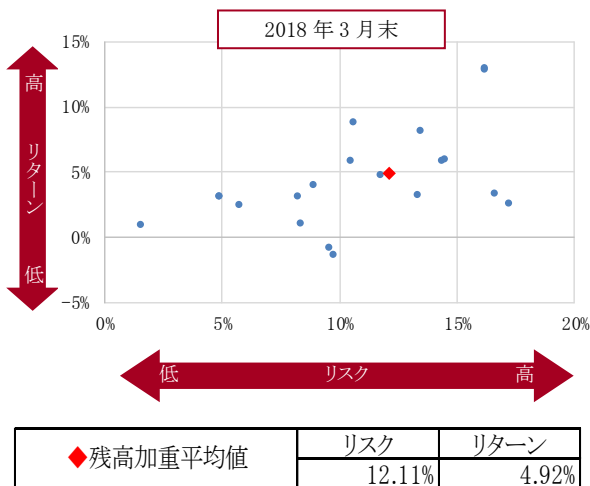
✓残高上位20銘柄は、リスクとリターンのバランスがとれた投資信託が中心となっています。〔図⑮〕

【千葉銀行】

【図⑭】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン 【共通K P I】



【図⑮】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン 【共通K P I】



投資信託の預かり残高上位20銘柄 (2018年3月末)	
1	ニッセイ-REITファンド(毎月決算型)
2	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
3	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
4	アムンディ・日経平均オープン
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
6	ニッセイ/バトナム・インカムオープン
7	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
8	インデックスファンド225
9	三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン
10	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)
11	ファイン・ブレンド(毎月分配型)
12	マニュライフ・新グローバル配当株ファンド(毎月分配型)
13	高利回り社債オープン(毎月分配型)
14	ワールド・インカムオープン
15	高利回り社債オープン・為替ヘッジ(毎月分配型)
16	世界銀行債券ファンド(毎月分配型)
17	ピクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)
18	ファイン・ブレンド(資産成長型)
19	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
20	GW 7つの卵

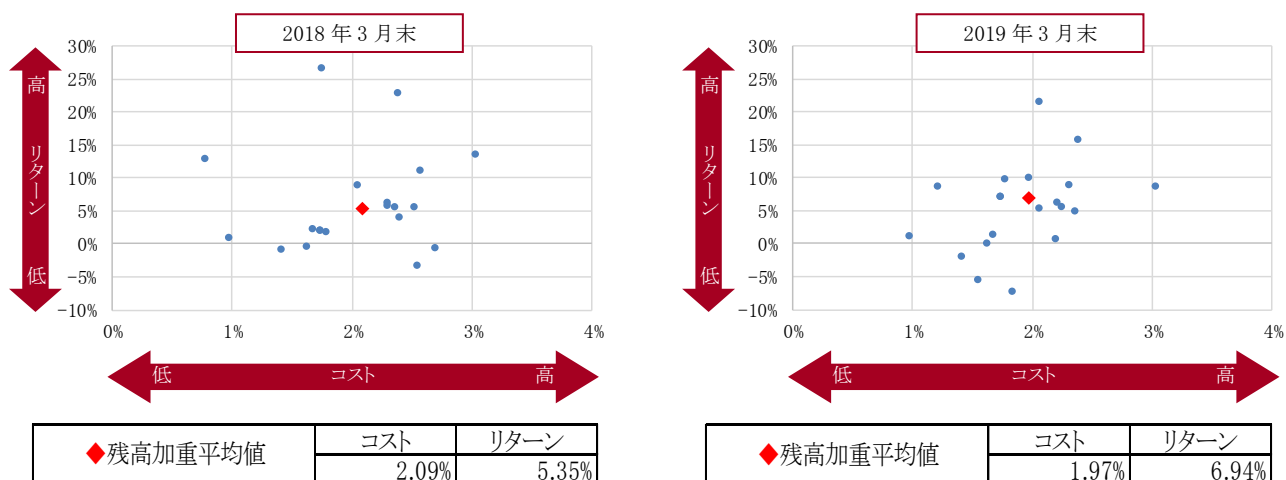
投資信託の預かり残高上位20銘柄 (2019年3月末)	
1	ニッセイ-REITファンド(毎月決算型)
2	アムンディ・日経平均オープン
3	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
4	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
5	ジャパン・エクセレント
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
7	ニッセイ/バトナム・インカムオープン
8	インデックスファンド225
9	JPMグローバル医療関連株式ファンド
10	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
11	三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン
12	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)
13	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)
14	ファイン・ブレンド(毎月分配型)
15	マニュライフ・新グローバル配当株ファンド(毎月分配型)
16	ワールド・インカムオープン
17	ファイン・ブレンド(資産成長型)
18	高利回り社債オープン(毎月分配型)
19	GW 7つの卵
20	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)

※基準日時点で設定期間 5 年以上のファンドのみに限った投資信託の預かり残高上位 20 銘柄。

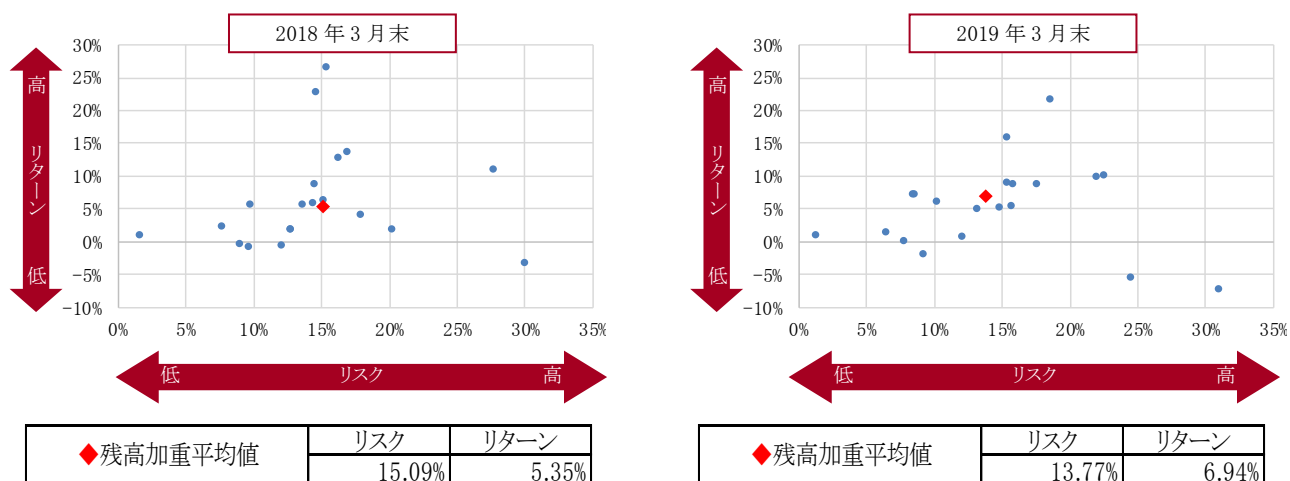
※コスト: 販売手数料率/5+信託報酬率、リスク: 過去 5 年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)、リターン: 過去 5 年間のトータルリターン(年率換算)。

【ちばぎん証券】

【図⑭】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン【共通KPI】



【図⑮】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン【共通KPI】



投資信託の預かり残高上位20銘柄 (2018年3月末)	
1	新光 US-REIT オープン
2	DIAM J-REITオープン(毎月決算コース)
3	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
4	資源ファンド(株式と通貨)ブラジルリアル・コース
5	インデックスファンド225
6	イーストスプリング・インド・インフラ株式ファンド
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
8	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン
9	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
10	DIAM J-REITオープン(2カ月決算コース)
11	豪州高配当株ツインαファンド(毎月分配型)
12	三井住友・グローバル好配当株式オープン
13	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
14	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
15	三井住友・米国ハイ・イールド債券・ブラジルリアルファンド
16	世界銀行債券ファンド(毎月分配型)
17	DIAM新興国ソブリンオープン通貨選択シリーズ(ブラジルリアルコース)
18	DIAM 国内株オープン
19	GSアジア・ハイ・イールド債券ファンド ミドルコース
20	Jオープン (店頭・小型株)

投資信託の預かり残高上位20銘柄 (2019年3月末)	
1	DIAM J-REITオープン(毎月決算コース)
2	新光 US-REIT オープン
3	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
4	インデックスファンド225
5	MHAM新興成長株オープン
6	資源ファンド(株式と通貨)ブラジルリアル・コース
7	米国小型株ツインα(毎月分配型)
8	イーストスプリング・インド・インフラ株式ファンド
9	DIAM J-REITオープン(2カ月決算コース)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
11	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
12	T&D日本株式投信(通貨選択型)ミドルコース
13	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン
14	三井住友・グローバル好配当株式オープン
15	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
16	豪州高配当株ツインαファンド(毎月分配型)
17	米国エネルギー革命関連ファンド Bコース(為替ヘッジなし)
18	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
19	世界銀行債券ファンド(毎月分配型)
20	DIAM 国内株オープン

※基準日時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預かり残高上位20銘柄。

※コスト:販売手数料率/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)。

以上