



浜銀TT証券

横浜銀行グループ

## フィデューシャリー・デューティ宣言への取組状況

2025年7月

1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援	P. 1～3
2. 最適な投資型商品の提供	P. 4～6
3. お客さまへの情報提供	P. 7～14
4. 利益相反の適切な管理	P. 15
5. お客さまの満足度を優先するための態勢の整備	P. 16～17
6. 人材の育成・確保	P. 18
(参考) お客さまの運用成果に関する指標 - 共通KPI -	P. 19～20
(参考) 顧客本位の業務運営に関する原則と取組状況の対応関係	P. 21

# 1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援

## 2024年度 取組方針

1. 横浜フィナンシャルグループの横浜銀行・東日本銀行・神奈川銀行とも協力し、お客さまの真の利益の実現に向け、グループ全体での総合的かつ最適なソリューションを提供してまいります。
2. お客さまのライフプランなどをふまえた適切なポートフォリオを検討し、お客さまのニーズや利益にかなう中長期的な資産形成に資するご提案をしております。
3. 商品提案やフォローアップ活動において、当社が目指すべき姿を明確化した各種行動指針を設定し、その定着に向けた取り組みをおこなってまいります。

## 取組状況

1. 当社は、横浜フィナンシャルグループの横浜銀行・東日本銀行・神奈川銀行と協力し、銀行が取り扱うことができない幅広い商品・サービスを提供させていただくことにより、さまざまな資産運用ニーズにお応えし、地域のお客さまのお役に立ちたいと考えております。
2. 当社では、お客さま本位の取り組みを実践するために3つの基本行動として以下の活動に注力しております。また、本活動での好事例を全社員で共有し、意識・行動が自律的なものとなるよう取り組んでおります。
  1. 「お客さまのことを深く知る」
  2. 「丁寧なフォローアップをおこなう」
  3. 「お客さまに役立つ提案をおこなう」
3. 上記2の取り組みの深度をさらに高め、お客さま本位の取り組みを当社の企業風土として定着させるために、各営業部店長を委員長とした「営業店FD未来づくり委員会」を2022年10月より各営業部店に設置しております。営業活動の好事例の発信・共有、各営業部店で設定したテーマについての意見交換、自己啓発の取り組み状況の確認などの機会として活用しております。今後も、各営業部店でのお客さま本位の取り組みの意識合わせ、情報・意見交換の場と位置づけて継続してまいります。
4. 役職員のコンプライアンス意識の浸透・定着度合いを確認するため、全役職員を対象とした「コンプライアンス意識調査」を実施しております。調査結果は全役職員に還元しております。
5. お客さまより取引開始時に受入れている「情報の相互提供についての同意書」の範囲内で、横浜銀行との情報連携を強化することで、最適なグループソリューション提案ができるように努めております。

# 1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

## 取組状況

6. お客様のライフステージ、財産の状況、投資目的等をふまえたニーズを把握し、これに見合った商品を提案する活動に注力しております。
7. 投資信託のご提案にあたっては、単一商品だけではなく、通貨・地域（国）・投資対象（資産クラス）などが異なる、値動きの違う低相関ファンドを合わせ持っていただく「ポートフォリオ」提案に取り組んでおります。そのことでリスクの低減が期待でき、中長期運用に適した資産構成となることをお客様にご理解いただくよう努めております。また、適切なポートフォリオ提案に向けて、営業員向けのマクロ・マーケット動向や景気局面別ポートフォリオについての勉強会を継続実施し、社員の提案力向上に努めております。
8. お客様への商品提案やフォローアップ活動における指針として、「投資信託提案等にあたっての行動指針」「外国株式提案等にあたっての行動指針」「フォローアップ行動指針」を制定し、短期的な値上がりを目的とするのではなく中長期投資目線での提案をおこなうよう取り組んでおります。
9. 投資型商品を保有するお客様のお預かり資産残高は、上記記載の取り組みの浸透もあり、2024年3月末では大きく増えており、過去最高の水準となっております。【図1】
10. 今後とも、提携銀行との連携を密に、地域に深く根ざした活動を展開し、お客様との「Face to Face」を大切にするとともに、お客様一人ひとりに最もふさわしい金融サービスの提供を心がけ、地域のお客様に信頼され、なんでもご相談いただける、なくてはならない証券会社を目指してまいります。

『すべてはお客様のために』

～地域のお客様に信頼され、なんでもご相談いただける、なくてはならない証券会社になることを目指して～

1. 「お客様のことを深く知る」

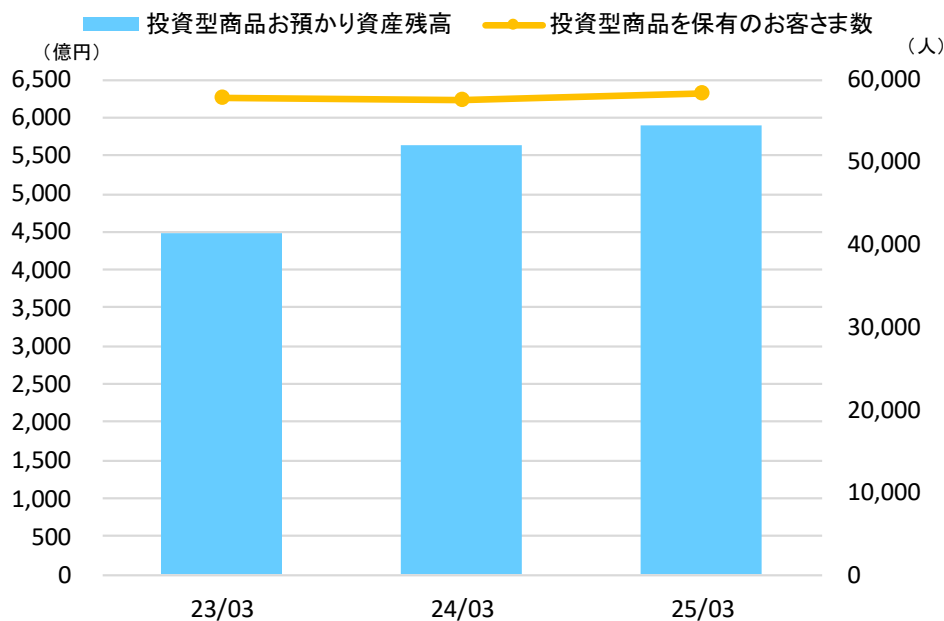
2. 「丁寧なフォローアップをおこなう」

3. 「お客様に役立つ提案をおこなう」

資産運用コンサルティング力の向上と実践

# 1. お客様に寄りそった資産形成・運用の支援

【図1】投資型商品を保有のお客さま および お預かり資産残高の推移



(注) 個人のお客さま

KPI

## 2. 最適な投資型商品の提供

### 2024年度 取組方針

1. お客様の多様なニーズにお応えできるよう、長期投資に向けた商品などの投資型商品のラインアップの整備をすすめてまいります。なお、当社は金融商品の組成には携わっておりません。
2. 投資型商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向をふまえて、お客様のニーズに沿った商品を取り揃え、導入時および導入後もモニタリングをおこなうとともに、外部評価機関も活用することで、取り扱い商品の充実と品質の維持をおこなってまいります。
3. お客様のリスク許容度やご年齢に応じた金融商品の勧誘開始基準を定め、誠実・公正で適切な勧誘に努めてまいります。

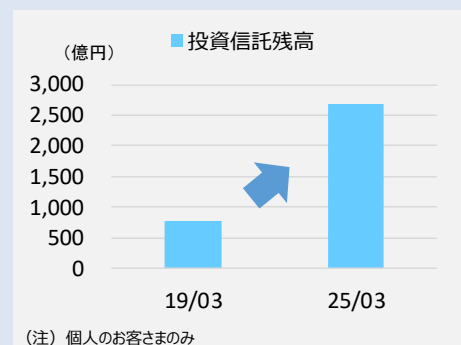
### 取組状況

1. 商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向をふまえて、グループ会社の商品に関係なく幅広い運用会社などが取り扱う商品のなかから、お客様のニーズに沿った商品を取り揃えております。なお、当社は金融商品の組成には携わっておりません。
2. 投資信託については新規導入、モニタリング、販売停止などについて明確なプロセス・ルールを策定するなど、商品導入後もモニタリングをおこない、品質をチェックしつつ、パフォーマンスの分析をしております。分析にあたっては、定量分析だけではなく、投信会社の経営基盤、運用体制、コンプライアンス・リスク管理体制、販売サポート体制、情報開示体制等を含めた定性分析も加味しております。また、商品の選定および導入後のモニタリングに際しては、第三者評価機関を活用して客観性の確保にも努めております。その結果、取り扱い商品数は178本まで厳選しておりますが、投資信託残高は直近5年で大きく増加しております。【図2】

【図2】投資信託ラインアップ推移および投資信託残高推移（19/03末→25/03末）

カテゴリ	19/03末	25/03末
国内株式	55	13
海外株式	82	82
国内債券	4	6
海外債券	105	40
不動産投信	15	18
バランス型	23	13
その他	10	3
合計	294	175

(注)合計数は、当社ホームページで掲示しているファンド一覧の商品数



(注) 個人のお客様のみ

## 2. 最適な投資型商品の提供

3. 投信会社より連絡を受けた当社取扱の投資信託の商品について、当社で実際に商品を購入したお客様の属性情報を統計処理したうえで投信会社へ提供する取組みを今年度より開始いたします。提供した情報をもとに投信会社が検証した結果について情報連携を受ける予定としており、商品ごとの想定顧客属性も確認し、お客さまへの適切な勧誘に努めてまいります。
4. 金融商品の販売にあたって、「浜銀TT証券の勧誘方針【図3】」を定め、当社のホームページ上に開示するとともに、お客さまのリスク許容度やご年齢に応じた金融商品の勧誘開始基準を定めた投資勧誘ガイドラインを設けており、投資勧誘をおこなう前にお客さまの属性を十分に把握するとともに、お客さまの属性に適した勧誘に努めております。

【図3】浜銀TT証券の勧誘方針（当社ホームページ掲載）

当社は、金融商品の販売などにあたっては、各種法令・規則などを遵守するとともに、次の各事項にもとづき、適切な勧誘をおこないます。

- お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約締結の目的などに応じて、お客さまのご要望に沿った金融商品の提供に努めます。
- お客さまに対して、商品内容やリスクなど重要な事項に関する説明をおこない、十分理解していただくよう努めます。
- 良識を持った節度ある行動により、お客さまの信頼の確保に努め、お客さまにとって迷惑となる方法や時間帯での勧誘をおこないません。
- 誠実・公正な勧誘に努め、不確実なことを断定的に申しあげたり、事実ではない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような勧誘をおこないません。
- 役職員に対する社内研修をおこない、金融商品に関する知識の充実をはかるとともに、適切な勧誘がおこなわれるよう、内部管理体制の強化に努めます。

以上

※ 「浜銀TT証券の勧誘方針」は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」第10条に定める「勧誘に関する方針」です。

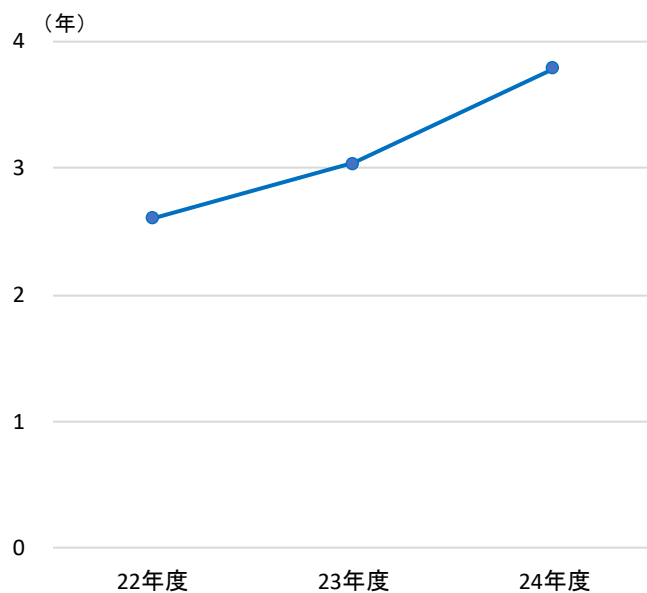
5. 投資信託の平均保有期間は、直近では長期化基調で推移しております。【図4】投資信託は中長期で期待するトータルリターンを実現させることを目的とした商品であるとの認識のもと、短期的な値上りを目的とするのではなく、中長期投資目線でのご提案に取り組んでまいります。

### 取組状況

## 2. 最適な投資型商品の提供

KPI

【図4】投資信託の平均保有期間（年数）



（注）直近1年の平均投信残高／直近1年の解約総額

### 3. お客さまへの情報提供

(わかりやすい情報提供と丁寧な説明)

1. お客さまへの情報提供にあたっては、タブレットなどのITツールやご理解いただきやすい資料を活用して、わかりやすく説明してまいります。
2. ご提案する商品の特性・リスクなどについては、重要情報シート（同種の商品と比較することが容易となるように配慮した資料）などを用いて、商品の複雑さやリスク度合いに応じ、お客さまに十分にご理解いただけるよう、分かりやすく、かつ丁寧に説明してまいります。また、ご高齢のお客さまのニーズにお応えしていくため、ご意向や実情を適切に把握し投資経験や理解度に応じたきめ細かな対応をおこなってまいります。
3. 当社では、パッケージ化商品としてファンド・オブ・ファンズ方式で運用する投資信託（複数の投資信託を組み入れる投資信託）を取り扱っております。パッケージ化商品の提案・販売にあたっては、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかどうかを確認するとともに、重要情報シートなどを利用して、商品のメリット・デメリットなど、わかりやすく説明してまいります。なお、当社においては、組み入れている投資信託を個別に購入することはできません。
4. 地域社会の金融リテラシー向上のため、対面だけではなくWEBなども活用し、各種セミナー、個別相談会を開催してまいります。
5. お客さまの投資判断に資する情報コンテンツおよび非対面でのお客さまへの情報提供手段として、インターネット動画コンテンツである「浜銀TT証券TV」を積極的にご案内し、いつでもお好きなときにご覧いただけるオンデマンドの動画に加えて、マーケット情報などをタイムリーに提供してまいります。

(手数料に関する考え方)

6. 金融商品の購入・売却にあたり、金融商品の対価とは別に手数料などをご負担いただいております。お客さまからいただく手数料などには、金融商品の売買時、円貨と外貨の交換時のほか、保有期間中に間接的にご負担いただく費用などがございます。また、債券などの募集・売出などの場合は、取引の際に必要なコストを含んだ購入・売却対価をご負担いただきます。
7. こうした手数料などは、金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の選定、各種ご参考資料の作成、情報提供、取引執行などに係る事務、サービス品質の向上に向けた社員研修、システムや店舗などのインフラ整備といった、物件費・人件費などを総合的に勘案して設定しております。
8. こうした手数料などについては、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書など、または、当社のホームページでご確認いただくことができます。金融商品のご提供に際してはわかりやすくご説明をおこなうよう努めてまいります。

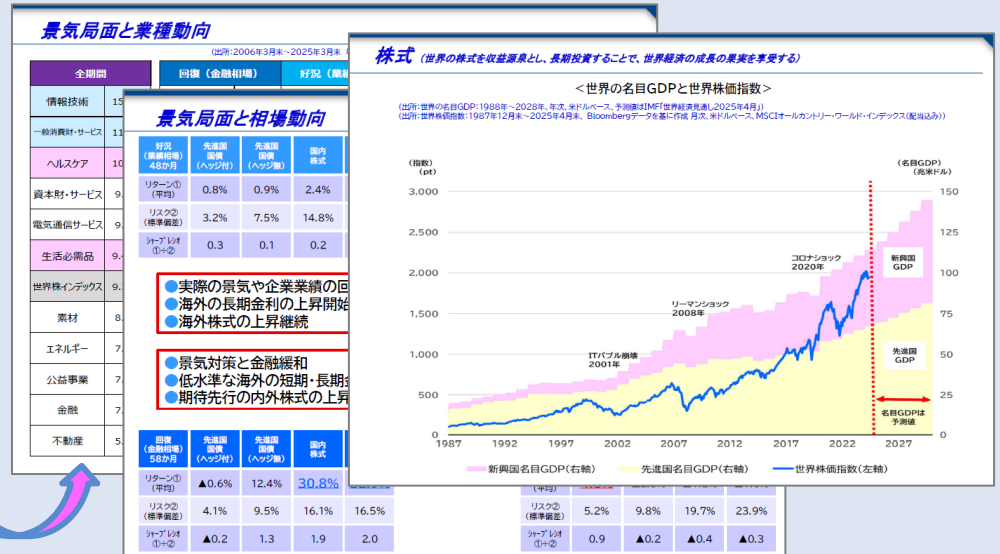
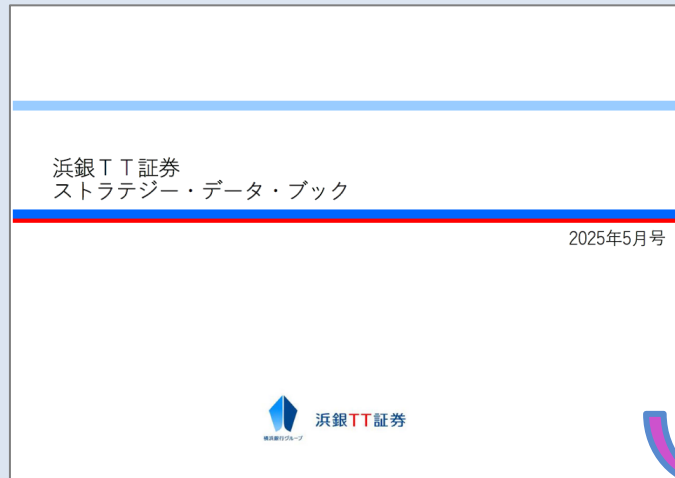
(アフターフォローに関する考え方)

9. 当社は、お客さまとの「Face to Face」を大切にする証券会社として、丁寧なアフターフォローを基本行動として徹底してまいります。
10. お客さまから信頼をいただくことができる継続的なフォローアップを実践していくための行動指針を明確にし、お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローをおこなってまいります。
11. 政治イベントや地政学リスクなどにより市場動向が大きく変動した場合には、お預かりしている資産の損益状況をお知らせするなど、お客さまの不安を解消するためのきめ細かなアフターフォローに努めてまいります。

# 3. お客さまへの情報提供

1. マクロ・マーケットを簡潔に整理した「浜銀TT証券ストラテジー・データ・ブック」【図5】を毎月更新し、2in1PCでのお客さま向けコンサルティングツールとして活用するとともに、お客さまへの商品の説明にあたっては、「浜銀TT証券ファンドセレクション」【図6】などのパンフレットも活用して、わかりやすい方法でリスクを説明して、ご理解いただくよう努めております。

【図5】「浜銀TT証券ストラテジー・データ・ブック」一部



## 取組状況

【図6】「浜銀TT証券ファンドセレクション」一部



### おもな取り扱いファンド

商品名	コース	販売会社	ファンドの特徴	元金（円）	運用資産（円）	運用期間	リスク	投資	分散	分散	分散	分散
米国株式投資信託（米4国選別型）	特別	アビリティ・ファンド	米国株式市場の主要国を厳選し、S&P 500に追随する。成長力のある企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	2.3%	0.55%	0.10%	●	●	●	●	●	●
日本株式投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	日本株式市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	2.2%	0.79%	0.00%	●	●	●	●	●	●
欧州株式投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	欧州株式市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	2.08%	-	●	●	●	●	●	●
新興国株式投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	新興国株式市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.05%	0.00%	●	●	●	●	●	●
グローバル株式投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	世界株式市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	2.28%	0.00%	●	●	●	●	●	●
日本債券投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	日本債券市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.47%	0.30%	●	●	●	●	●	●
米国債券投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	米国債券市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.94%	-	●	●	●	●	●	●
世界債券投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	世界債券市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.04%	0.00%	●	●	●	●	●	●
日本債券投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	日本債券市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.91%	-	●	●	●	●	●	●
日本債券投資信託	コア・レイ	アビリティ・ファンド	日本債券市場の成長企業に重点を置き、長期的な成長を期待しています。	3.3%	1.98%	-	●	●	●	●	●	●

### 3. お客さまへの情報提供

2. お客さまへの情報提供として幅広い情報提供資料【図7～9】を用意しております。一例は以下のとおりです。

【図7】「はじめての外国株式」一部

銀行では取扱っていない商品について、平易に解説した資料を取り揃え、幅広くご案内しております。

【図8】「NISAガイドブック」一部

2024年より抜本的拡充・恒久化されたNISA（少額投資非課税制度）のお取り扱いもしております。

【図9】「相続・贈与のこと」一部

当社が取扱う金融商品だけでなく、保険・相続関連業務などのグループ機能のご案内も積極的におこなっております。

取組状況

# 3. お客さまへの情報提供

3. お客さまの金融商品に対する理解を深めていただくため、各種対面形式のセミナーを定期的開催し、情報提供の充実に努めております。2022年度までは新型コロナウイルス感染症の影響を受け、当社単独でのセミナーの開催を控えておりましたが、2023年度以降は、以下のとおり対面形式のセミナー等を開催し、多くのお客さまに参加いただきました。【図 1 4】。

- 部店役職者によるストラテジーデータブックを活用したマーケットセミナー（全営業店ごとに実施）
- 全店のお客さまを対象とした大規模なマーケットセミナー（直近実績は横浜市内のホテルを会場として2025年1月に実施）
- 横浜銀行等との共催で「資産運用フェア2025in横浜」を開催（直近実績は2025年3月に実施）
- 少人数参加型の営業部店別個別相談会を開催

4. 対面形式のセミナーだけではなく、情報提供手段として、インターネット動画コンテンツである「浜銀 T T 証券 TV」【図 1 0】を積極的にご案内し、多くのお客さまに視聴いただいております。【図 1 5】

【図 1 0】 浜銀 T T 証券 TV の概要

## 取組状況

インターネット動画で最新のニュースや投資に役立つ情報が満載  
無料で配信

### 「浜銀 T T 証券 TV」のご案内

浜銀 T T 証券 TV は、浜銀 T T 証券が運営するインターネット動画配信サービスです。浜銀 T T 証券が取り扱う投資商品のうち、厳選したファンドを動画で紹介する「注目！投資動画」や、実務家やインフルエンサー、プロのアナリストが解説する最新のマーケット情報など、いつでも好きなときに、どこでも視聴いただけます。

使い方はカンタン

www.hamagint.co.jp/tv

**STEP 1 何を使うの？**  
スマートフォンやタブレットも大丈夫です！

**STEP 2 検索方法は？**  
検索サイトで「注目！投資 TV」と入力してください。

**STEP 3 何が见られるの？**  
注目！投資動画、マーケット情報、投資入門動画（ライブ配信）がご覧いただけます。

**STEP 4 どうやって見るの？**  
お好みの画面サイズで再生いただけます。

※動画の再生できない場合は、Webブラウザのバージョンを確認してください。ご利用のブラウザが対応していない場合は、お買い換えをお願いします。

浜銀 T T 証券  
浜銀 T T 証券株式会社 金融商品取引業 関東財務局長（金商）第 1977 号 加入協会：日本証券業協会

### CONTENTS

**注目！投資動画**  
浜銀 T T 証券が取り扱う投資商品のうち、厳選したファンドを動画で紹介しています。

**投資入門動画**  
株式、債券、投資信託など、商品の仕組みや分かりにくい用語について学ぶことができます。

**アナリストが解説！**

#### マーケットニュース 番組表

	月	火	水	木	金
毎日公開	モーニング・ニュース				
毎週公開	ウィークリー「ここは注目」	今週の日本株参考銘柄	グローバル株式投資戦略	注目！投資 TV	週刊ナビゲーション
毎月・隔週公開	今週の外国株参考銘柄	中国株ピックアップ 5	外国株式マンスリー	必見！テーマで見る外国株式	エマージング投資戦略
					中国株式投資戦略

※上記番組は 2024 年 7 月 31 日現在のものです。公開スケジュールは予告なく変更する場合があります。番組の配信スケジュールは「注目！投資 TV」投資信託のページをご覧ください。また、配信スケジュールは「注目！投資 TV」投資信託のページをご覧ください。

※投資信託の購入には、お申し込みが必要です。

■浜銀 T T 証券 TV に詳しく知りたい場合は  
カスタマーサポートセンター **0120-807-776**  
平日 8:40 ~ 17:00（土日・祝日を除く）

リスナーの皆様へ  
金融商品等に関するお問い合わせは、お電話やメールでの対応が基本です。お問い合わせの際は、お名前やお問い合わせの件名を必ずお伝えください。お問い合わせの際は、お名前やお問い合わせの件名を必ずお伝えください。

### 浜銀 T T 証券 TV

「気になる最新のマーケット情報、株式や債券、経済ニュースまで、分かりやすく解説！」

注目！投資動画  
投資信託情報

投資入門動画  
商品仕組・リスクなど

注目！投資動画

- 1 イノベーション・インサイト 世界株式戦略ファンド  
三井住友トラスト・アセットマネジメント
- 2 One/フィデリティ・ブルーチップ・クロス株式ファンド  
アセットマネジメントOne
- 3 アライアンス・バースタイン・米国成長株投資  
アライアンス・バースタイン
- 4 netWIN GSテクノロジー株式ファンド  
ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
- 5 フィデリティ・世界対成長株投資 (戦略：テック・ヘルス)
- 6 明治安田米国中小型成長株式ファンド  
明治安田アセットマネジメント
- 7 米国株式投資 (年4回決算型)
- 8 ピクテ・バイオ医薬品ファンド  
ピクテ・バイオ
- 9 ピクテ・プレミアム・ファンド (3ヵ月決算型)
- 10 ピクテ・バイオ




### 3. お客さまへの情報提供

6. ご高齢のお客さまに対しては、お取引にあたり全役職員が共通の認識として堅持しお客さまとの向き合い方をより明確にしていくための「高齢者取引ポリシー」を制定するとともに、「高齢者取引ルール」を別に制定し、勧誘・受注・家族同席、約定後の連絡・確認、お客さまの変化するニーズを的確に把握するための継続的な状況把握等、お客さまの投資経験や理解度に応じたきめ細かな対応に努めております。

7. 複数の投資信託を組み入れるファンド・オブ・ファンズ方式で運用する投資信託については、重要情報シート「個別商品編」において、「パッケージ化の有無」の項目で明示しており、お客さまに対して、当社においては組み入れている投資信託を個別に購入することはできないとの説明をしているほか、お客さまの理解度に応じて、ファンド・オブ・ファンズ方式で運用する投資信託のメリット、デメリットを説明しております。また詳しい商品の仕組みについては、重要情報シート「個別商品編」の「その他参考情報」に掲載しているQRコード、URLから、目論見書および目論見書補完書面でも確認できるようにしております。【図13】

【図13】「重要情報シート（個別商品編）」抜粋


重要情報シート（個別商品編） 使用開始日：2025年05月03日

## 日米連続好配当株式ファンド（配当のチカラ）

**1 商品等の内容**（当社は、組成会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘をおこなっています）

金融商品の名称・種類	日米連続好配当株式ファンド（配当のチカラ）
組成会社（運用会社）	スカイオーシャン・アセットマネジメント株式会社
販売委託元	スカイオーシャン・アセットマネジメント株式会社
金融商品の目的・機能	主として、日本および米国の株式に投資し、投資信託財産の中長期的な成長をめざして運用をおこないます。連続増配に着目した運用をおこないます。日本株式50%、米国株式50%を基本組入比率として運用します。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	○中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容した上で、運用方針に則した収益を求める方

**パッケージ化の有無** この商品は、複数のファンドを組み入れるファンド・オブ・ファンズです。なお、投資先のファンドは個別に購入できません。

**クーリング・オフの有無** クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。



**?** 以下のような質問があれば、お問い合わせください。

①あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か、この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。

②この商品が複数の商品を組み合わせたものである場合、個々の商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるか。

中略

**7 その他参考情報**（契約にあたっては、以下ウェブサイトに記載された次の書面をよくご覧ください）

販売会社（当社）が作成した「目論見書補完書面」	<a href="https://www.wam.abic.co.jp/aocl/conv.html?p1=1&amp;p2=C23a360&amp;p3=AAI311231&amp;p4=006">https://www.wam.abic.co.jp/aocl/conv.html?p1=1&amp;p2=C23a360&amp;p3=AAI311231&amp;p4=006</a>	
組成会社が作成した「目論見書」	<a href="https://www.wam.abic.co.jp/aocl/conv.html?p1=1&amp;p2=C23a360&amp;p3=AAI311231&amp;p4=004">https://www.wam.abic.co.jp/aocl/conv.html?p1=1&amp;p2=C23a360&amp;p3=AAI311231&amp;p4=004</a>	

契約締結にあたっての注意事項等をまとめた「契約締結前交付書面」、金融商品の内容等を記した「目論見書等」については、ご希望があれば紙でお渡します。

過去の「目論見書」「目論見書補完書面」については以下ウェブサイトからご覧いただけます（5年間閲覧可能）。

取組状況

### 3. お客さまへの情報提供

8. 手数料については、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、目論見書補完書面など、または、当社のホームページ（「リスク・手数料等」ページ【下図参照】、お取引のご案内ページの手数料の項）でご確認いただくことができます。

The infographic is divided into four main sections:

- 1. リスク・手数料等説明ページのご案内** (Introduction to the Risk and Fee Disclosure Page): Explains that the page contains details on fees and charges for securities transactions, including a QR code to access the page.
- 2. リスク・手数料等説明ページの掲載情報について** (Information on the Risk and Fee Disclosure Page): Details the types of securities transactions covered, such as domestic and foreign securities, and provides a flowchart for finding specific fee information.
- 3. 「債券の取引に係るリスクや手数料」説明ページの記載情報** (Information on the Bond Transaction Risk and Fee Disclosure Page): Lists specific fees for bond transactions, including subscription fees, interest fees, and redemption fees.
- 4. 「その他お取引に関する情報」説明ページの記載情報** (Information on the 'Other Transactions' Disclosure Page): Provides details on other services like margin trading, short selling, and securities lending, along with their respective fees and conditions.

At the bottom right, there is contact information for Hamamatsu Bank Securities, including their website (<https://www.hamagint.co.jp/>), phone number (0120-807-776), and branch address.

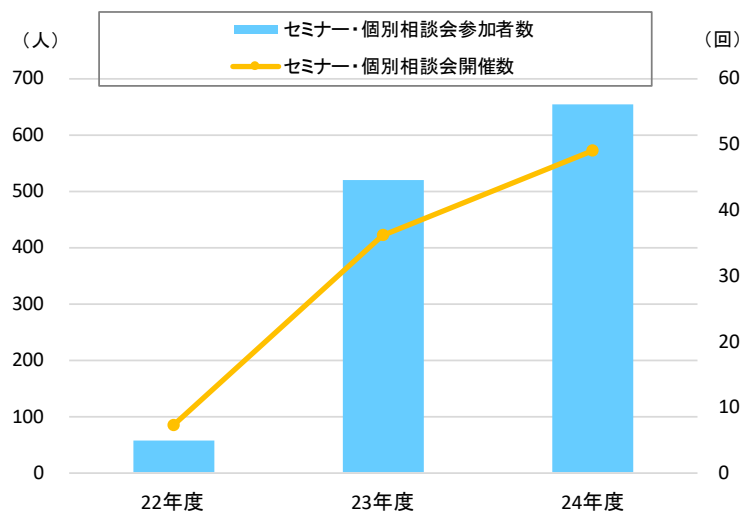
### 取組状況

9. お客さまへのアフターフォロー活動については、FD基本方針の3つの基本行動の一つとして位置付けており、「フォローアップ行動指針」を制定し、お客さまから信頼をいただくことができる継続的なフォローアップを実践しております。定期的なお客さまへのコンタクトのほか、以下のような相場変動時やイベント発生時には、きめ細やかなフォローアップを実施しております。

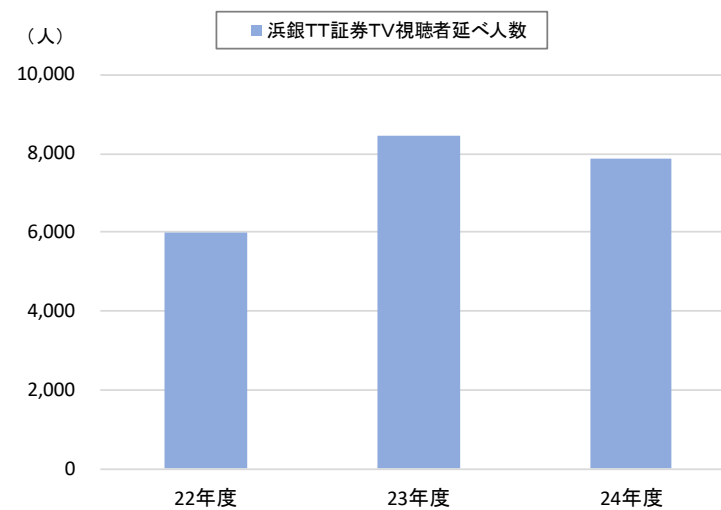
- お客さまが保有する商品の評価損率が一定の水準を上回った場合
- お客さまが保有する仕組債にノックインが発生した場合
- お客さまが保有する仕組債が株券償還した場合

### 3. お客さまへの情報提供

【図14】セミナー・個別相談会参加者数および開催数の推移



【図15】浜銀TT証券TV視聴者延べ人数の推移



KPI

## 4. 利益相反の適切な管理

### 2024年度 取組方針

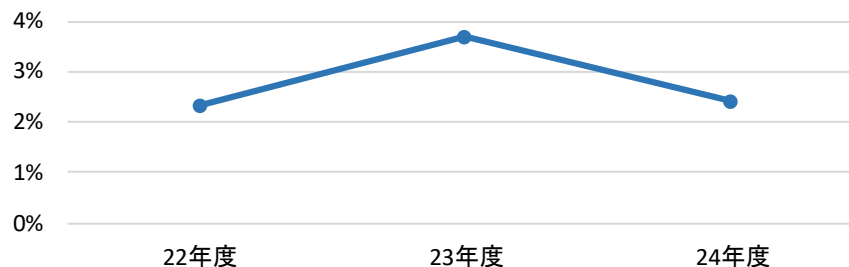
1. 商品提供会社からの委託手数料の多寡などで提案する商品を選定したり、グループ会社の商品を優先することはせず、商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。
2. グループ内などで発生する利益相反の可能性のある取引などを特定・類型化し、本部によるモニタリングなどを通じて適切な管理を実施してまいります。

### 取組状況

1. 商品選定や情報提供にあたり、グループ会社（スカイオーシャン・アセットマネジメント㈱、㈱お金のデザイン）にかかわらず、お客さまのニーズにお応えできる商品をご提供できるように適切に管理しております。【図16】。
2. 商品選定や導入後のモニタリングにおいては、客観性を確保する観点からも第三者評価を活用しております。また、お客さまに適切な勧誘ができてきているかといった観点から本部・営業店によるモニタリングを継続して実施しております。
3. 当社は、お客さまより「情報の相互提供についての同意書」を受理したうえで、提携銀行よりお客さまのご紹介を受けております。今後とも提携銀行と協力し商品・サービスを提供してまいります。お客さま情報の利用は同意書に記載した利用目的・範囲内とし、厳正な情報管理を徹底してまいります。
4. 社員への啓蒙として職業倫理研修を実施し、お客さまの情報の厳正な取扱いやお客さま重視の考え方について徹底しております。

### KPI

【図16】投資信託の販売に占めるグループ会社の商品比率



## 5. お客様の満足度を優先する態勢の整備

### 2024年度 取組方針

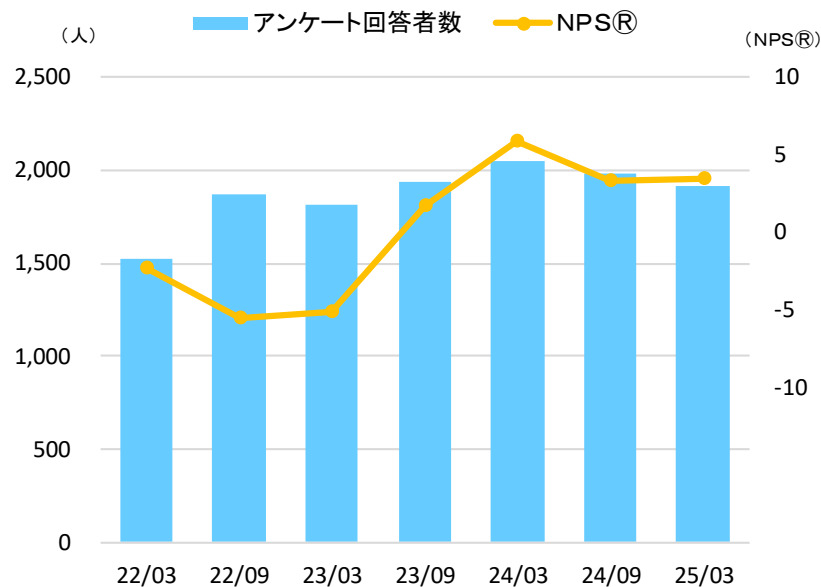
1. お客様の投資成果の向上に資する適切な販売態勢を整備し、カスタマーサポートセンターを含めた非対面チャネルの機能強化などのお客様の利便性の向上に努めるとともに、安心してご相談いただける環境を整備してまいります。
2. 当社が取扱う金融商品だけではなく、保険・相続関連業務などのグループ機能のご案内も積極的におこなってまいります。
3. お客様アンケートなどでいただいたお客様の声を活かした業務改善に取り組んでまいります。
4. お客様のニーズや利益にかなう取り組みおよびお客様との信頼関係を踏まえた評価体系を構築してまいります。

### 取組状況

1. 「浜銀 T T 証券ダイレクト（パソコン、スマートフォンで便利にお取引できる機能）」では、国内株式・国内投資信託のご注文や、お客様ご自身の資産状況、取引履歴などの確認ができるほか、電子交付サービス、リアルタイム口座振替サービス（あらかじめ横浜銀行の預金口座をご登録されることで、簡単・即時にお客様の証券お取引口座に資金の振替入金ができる機能）、リアルタイム株価情報サービスが無料をご利用になれます。2025年2月より、投資信託の定時買付機能を新たに導入しました。
2. 本部にカスタマーサポートセンターを設置（0120-807-776、受付時間【平日8：40～17：00】）し、当社が取扱うサービスや、各種手続きについてお客様からのお問い合わせを受け付けする体制を整えております。また、投資信託を保有しているお客様へのアフターフォロー活動もおこなっております。
3. 親会社である横浜銀行、東海東京フィナンシャル・ホールディングスの機能も活用し、お客様の幅広いニーズに対するグループ全体での多様なソリューションの提供をしております。保険・相続関連業務・資産管理等へのニーズに対する横浜銀行へのご紹介も積極的におこなっております。
4. お客様の率直な声をお聞きするために、お客様アンケートを定期的を実施しております。2021年3月よりN P S®（※）を活用したお客様アンケートを実施し、以降、半年ごとに当社の取り組み状況を直接お客様に評価いただいております。直近のアンケートでのN P S値は 3.4 となっております。【図 1 7】 お客様アンケートの結果をもとに、当社に対してお客様がどの程度信頼や愛着を持ってくださっているかを把握し営業活動の適正性等の検証に活かしていくとともに、今後取り組むべき改善点などを明確にし商品・サービスの向上などこれまで以上にお客様本位の業務運営を全社で進展させてまいります。
5. 営業員の評価体系では、業績の評価とは別建てでお客様本位への取り組み状況を「F D評価」として実施しております。評価にあたっては、お客様アンケートの結果も反映しております。
6. 2022年12月以降のお取引から、営業員の評価における投資信託の評価について、各商品（ファンド）の手数料率にかかわらず一律の料率で評価する体系に変更しております。これにより、商品軸ではない、お客様本位の提案をより一層確かなものにしていきたいと考えております。

## 5. お客様の満足度を優先する態勢の整備

【図17】お客様アンケートの回答者数とNPS®の推移



(※) NPS®の算出方法

お客様に「ご家族や親しいご友人から相談を受けた場合、現在の担当者を薦めたいと思いますか。0～10点でお聞かせください」という設問にお答えいただき、その回答を以下のとおり分類し、数値化したもの。

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
薦めたくない							中立的		薦めたい	

$$\text{薦めたいと思うお客様の割合} - \text{薦めたいと思わないお客様の割合} = \text{NPS®}$$

## 6. 人材の育成・確保

### 2024年度 取組方針

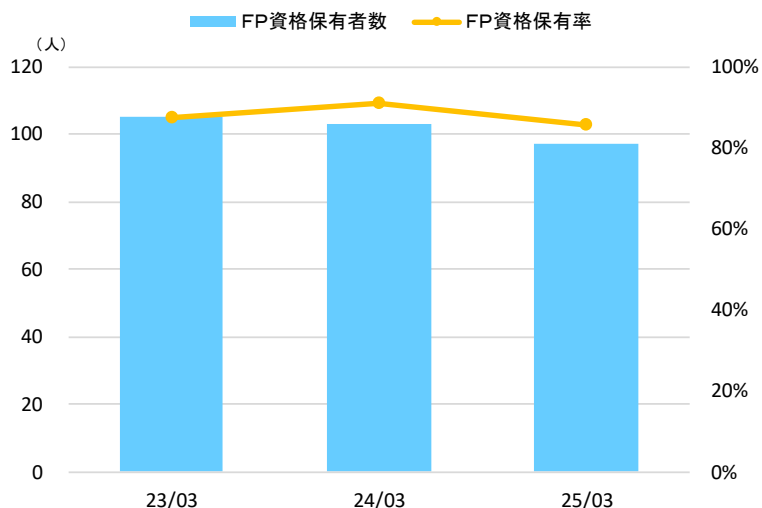
1. お客様への最適な金融サービスの提供を目指し、各種研修・勉強会や自己啓発風土の醸成などを通じて専門知識の水準、提案力・コンサルティング能力を向上させ、お客様の負託に応える強い責任感をもつ人材を育成してまいります。
2. お客様アンケートを継続的に実施し、従業員にお客様本位の取り組みへの自律的な意識・行動を促してまいります。

### 取組状況

1. お客様へのご提案に際して、商品やリスクなどに関する社員の説明水準をさらに向上させていくため、また資産運用コンサルティング力の強化をはかるために、対面での各種研修や勉強会、eラーニングを通じて、人材の育成に取り組んでおります。
2. 証券・金融業務関連の専門教育機関提供による通信教育講座・eラーニングや汎用的なビジネススキル修得講座などの各種コンテンツを一元的に掲示した自己啓発ツールを導入しております。あわせて、バリューアップ支援金（当社業務への関連性が高い公的資格等の資格を取得した社員に対し、当該資格取得に必要とした費用の全額または一部を会社から補助する手当）の活用、自己啓発セミナーへの参加推奨などを通じて、社員の自己啓発風土の醸成にも積極的に取り組んでおります。社員へのFP資格保有を励行し、金融プロフェッショナルとしての専門性を高めてまいります。【図18】
3. 半期ごとに継続実施しているお客様アンケートの結果は社員に還元し、自身の営業活動の振り返りに活用しております。また、アンケート結果もふまえた「FD優秀担当者表彰」を2021年度上期から新設し、FDへの自律的な意識・行動の定着に努めております。

### KPI

【図18】FP資格保有状況の推移

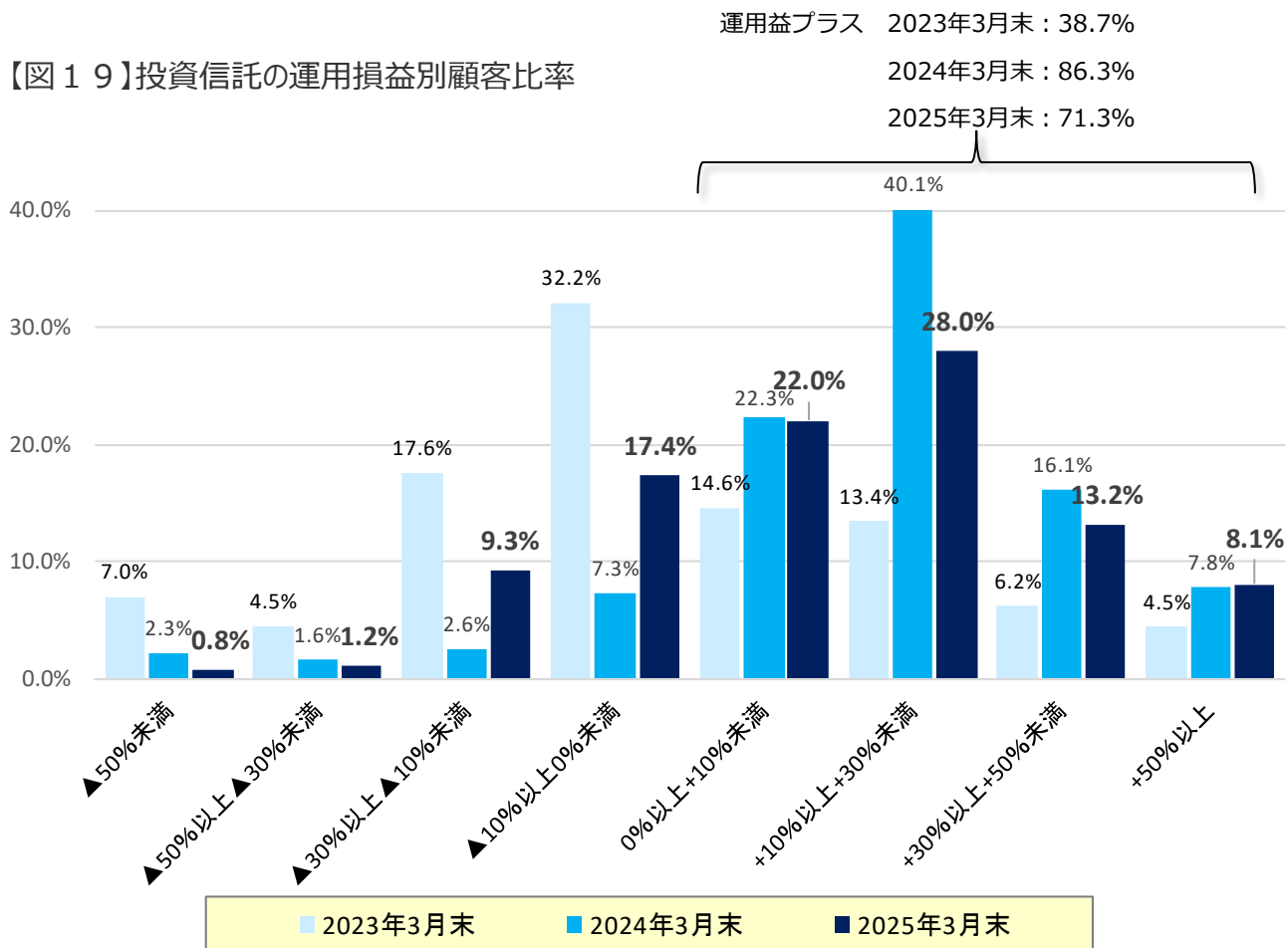


(注) FP1級・CFPまたはFP2級・AFPの資格保有者数

# 【参考】お客さまの運用成果に関する指標 - 投資信託の共通KPI -

- 2025年3月末で投資信託を保有されているお客さまのうち、運用益を得ているお客さまの割合は前年に比べ減少しております。引き続き、お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローをおこなってまいります。【図19】
- 投資信託の預かり残高上位20銘柄（2025年3月末）については、平均コスト2.05%、平均リスク15.81%に対し、平均リターンは18.50%となりました。【図20】

【図19】投資信託の運用損益別顧客比率



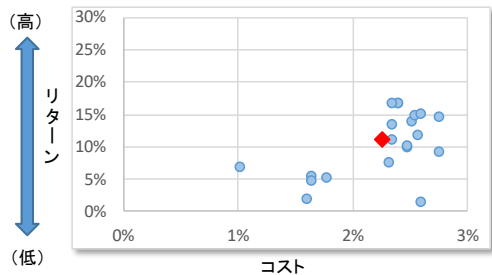
(注) 各年3月末時点に投資信託残高を保有している個人のお客さまの比率  
計算における分子は2012年12月までの受取分配金を除くトータルリターンで算出。分母は、時価評価額で算出

# 【参考】お客さまの運用成果に関する指標 - 投資信託の共通KPI -

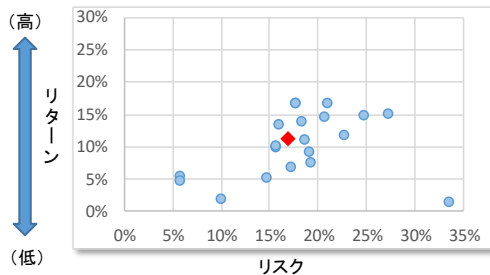
【図20】投資信託の預かり資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

投資信託の預かり残高上位20銘柄（2025年3月末）

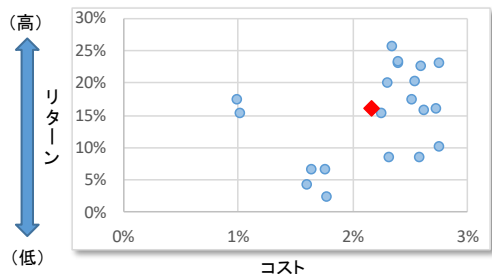
銘柄名	カテゴリー
1 アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	海外 株式
2 米国株式配当貴族(年4回決算型)	海外 株式
3 ピクテ・ゴールド(為替ヘッジなし)	海外 商品
4 アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	海外 株式
5 フィデリティ・世界割安成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	内外 株式
6 ピクテ・バイオ医薬品ファンド(毎月決算型)為替ヘッジなしコース	内外 株式
7 コーポレート・ボンド・インカム(為替ヘッジなし)	海外 債券
8 米国地方債ファンド 為替ヘッジなし(毎月決算型)	海外 債券
9 J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	国内 リート
10 netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	海外 株式
11 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	内外 株式
12 インデックスファンド225	国内 株式
13 イーストスプリング・インド株式オープン	海外 株式
14 三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン	海外 債券
15 ヘイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド	内外 株式
16 グローバルAIファンド	内外 株式
17 JPM グローバル医療関連連立株式ファンド	内外 株式
18 グローバル・バリュー・オープン	内外 株式
19 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
20 ラサル・グローバルREITファンド(毎月分配型)	内外 リート



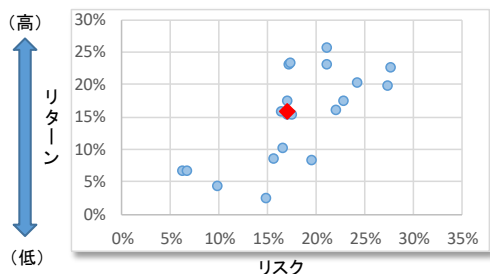
残高加重平均 ◆	コスト	リターン
	2.25%	11.09%



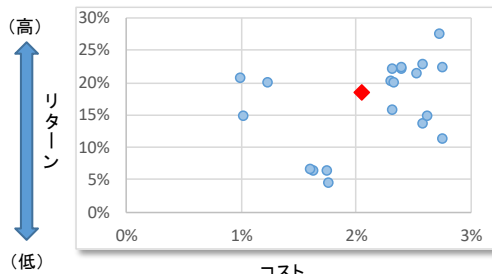
残高加重平均 ◆	リスク	リターン
	16.92%	11.09%



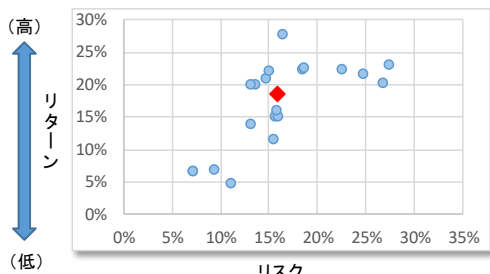
残高加重平均 ◆	コスト	リターン
	2.17%	15.97%



残高加重平均 ◆	リスク	リターン
	17.01%	15.97%



残高加重平均 ◆	コスト	リターン
	2.05%	18.50%



残高加重平均 ◆	リスク	リターン
	15.81%	18.50%

(注) 各年3月末時点で設定後5年以上の投資信託の預かり資産残高上位20銘柄

コスト：当社販売手数料率上限の1/5と信託報酬率の合計値  
 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）

## 【参考】顧客本位の業務運営に関する原則と取組方針（取組状況）の対応関係

浜銀ＴＴ証券は、お客さま本位の取り組みを実践するため、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、本原則という）を採択し、以下の取組方針を定め、その方針に対する取組状況を定期的に公表してまいります。なお、当社の取組方針（取組状況）の項目と本原則の対応状況は以下のとおりとなります。

当社の取組方針（取組状況）の項目	本原則
1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援	原則 2・6
2. 最適な投資型商品の提供	原則 6
3. お客さまへの情報提供	原則 4・5・6
4. 利益相反の適切な管理	原則 3
5. お客さまの満足度を優先する態勢の整備	原則 6・7
6. 人材の育成・確保	原則 6・7