お客さま本位の業務運営に関する取組状況

《大東銀行の基本方針》

大東銀行はお客さまの役に立ち、地域と共に発展していく銀行を目指し、お客さまの信用と信頼をいただけるように、日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客さま本位の業務運営」の実現に直結するものと考えております。
当行は、このような取り組みを通じて、お客さまの最善の利益を図ることが自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと信じて継続的に取り組んでまいります。

※「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組状況については、成果や進捗を確認し、年度ごとにホームページ等で公表いたします。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1.顧客の最善の利益の追求

取組方針	取組状況
(1)経営理念の「共創力と提案力で地域の豊かな未来を実現する」に基づき、お客さま本位のサービスの提供を通じて、より良い未来や豊かな未来の実現を目指します。 (2)お客さまの役に立ち地域と共に発展していく銀行を目指し、お客様の信用と信頼をいただけるように、日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客さま本位の業務運営」の実施に直結するものと考えています。当行はこのような取組みを通じて、お客さまの最善の利益を図ることが、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につながるものと考え継続的に取り組んでまいります。 (3)お客さま資産形成に貢献する商品のラインナップを拡充し、ニーズに適った商品のご提案を行い、お客さまに最良の投資成果をご提供することを目指します。 (4)継続的な社員教育により専門性を高めるとともに、職業倫理を保持しお客さまの属性に応じた金融取引の情報提供を実行します。	① 当行ではお客さまのさまざまなニーズや資産形成にお応えできるように商品ラインナップの拡充を図り、それぞれのお客さまにふさわしいサービスの提供を行うことが顧客の最善の利益と考えております。2022年度は顧客の最善の利益の実現を目指し、ファンド選定、ラインナップの整備を行い、投資信託2商品を拡充しました。 ② ファンド導入時に専門性を高める研修を実施するとともに、コンプライアンスの研修を通じ職業倫理を保持し、誠実公正な業務に努めています。 【2022年度コンプライアンス研修】 本部指示研修：年1回実施 各店自主研修：各店合計　113回実施 ③ お客さま本位の業務運営の取組状況については法務コンプライアンス委員会で報告しています。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

2.利益相反の適切な管理

取組方針	取組状況
(1)利益相反管理方針を定め、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し利益相反の管理を行ってまいります。	① 利益相反管理方針を策定し、利益相反の可能性についての正確な把握、適切な管理を行っています。 https://www.daitobank.co.jp/policy/tenpu-riekisouhan/ ② 利益相反によりお客さまの利益を害することがないよう、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。 ③ 利益相反管理の状況を検証し、評価する仕組みとして、当行の利益相反管理方針において、利益相反を管理・統括する部署を経営部と定め、利益相反管理に必要な情報を集約するとともに、利益相反取引を特定・管理し、その有効性を適切に検証しています。 ④ 当行グループ会社（株式会社大東クレジットサービス、株式会社大東リース）が行う取引において、利益相反のおそれがある取引を定め、お客さまの利益が害されることがないよう管理しています。 https://www.daitobank.co.jp/policy/tenpu-riekisouhan/

3.手数料の明確化

取組方針	取組状況
(1)お客さまの投資判断に資するよう、商品ごとの手数料等を分かりやすく、丁寧に説明するよう取り組んでまいります。	① 手数料については手数料率だけではなく、お客さまが負担する具体的な金額で説明を行うこととしています。また、お客さまが負担する手数料や費用はどのようなサービスの対価に関するものか説明を行っています。 ② お客さまのご意向に沿った金融商品を適切なコストで提供する観点から、重要情報シート、投資信託目論見書、目論見書補完書面、保険の商品概要書等を使用して説明を行っています。 ③ 投資信託についてはお客さまが類似するファンドの手数料等を比較検討できるよう、当行ホームページのファンド一覧にファンドごとの手数料を掲載しています。 https://fnhp.qhit.net/fn/fundListOpen.html?corp=dtba

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

4.重要な情報の分かりやすい提供

取組方針	取組状況
(1)お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行い、販売する商品に関する重要な情報を、お客さまが理解できるよう分かりやすくご説明します。	① 各商品の商品概要、投資リスク、費用などについては当行ホームページ、重要情報シート、投資信託目論見書、目論見書補完書面、保険の商品概要書等でご確認頂けます。 https://fnhp.qhit.net/fn/fundListOpen.html?corp=dtba ② 投資信託については、「運用損益別顧客比率」、「残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「残高上位20銘柄のリスク・リターン」を成果指標として公表しています。 ③ 保険については、「運用評価別顧客比率」、「外貨建保険の商品別コスト・リターン」を成果指標として公表しています。 ④ 「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」 については、重要情報シートでご確認頂けます。 ⑤ お客さまに十分ご理解いただけるよう、タブレット端末を活用した運用シミュレーションや商品比較、ライフプランシミュレーションなどの活用により、より分かりやすい情報の提供に努めています。 https://www.wam.abic.co.jp/contents/C140514/lifeplan/top.html ⑥ お客さまが十分に比較検討できるよう、重要情報シート、投資信託目論見書、目論見書補完書面、保険の商品概要書等の資料を用いて、各金融商品の特徴やリスク等の情報提供を行っています。 ⑦ 「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」ための取組みとして、上記⑥と同様に資料を使用して説明するなど、より分かりやすい情報の提供に努めています。 ⑧ 上記の取組みを継続して行うことが、「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」になるものと考えます。 次ページ

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

4.重要な情報の分かりやすい提供

取組方針	取組状況
	⑨ 複数の金融商品やサービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかや、パッケージ化しない場合との比較、お客さまにふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供しています。当行の使用する重要情報シート(個別商品編)には、当該商品のパッケージ化の有無を記載しています。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

5.顧客にふさわしいサービスの提供

取組方針	取組状況
(1)お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的、ライフステージ、属性などに応じて商品を選定し、ニーズに沿った商品の提案に取り組みます。 (2)中長期的な資産形成に資する商品や、投資経験の少ないお客さま、高齢のお客さまなど幅広いニーズにお応えできる商品のラインナップを整備し、適切なフォローアップを行います。 (3)お客さまの考えるライフプランとそれに応じた資産形成を支援し、お客さまの目的達成に向けた投資プランの提案を行います。 (4)高齢のお客さまとの取引の際には安心してお取引を頂けるよう、ご家族の同席や即日契約の制限など、商品やリスクについて十分ご理解、ご検討頂けるよう努めます。 (5)店頭、コールセンター、インターネット等の多様なチャネルを整備し、お客さまが金融取引に必要な情報を提供してまいります。	① 提案の際には、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ、属性などをヒアリングさせていただき、それぞれのお客さまに適したサービスの提供を行っています。 ② 税制面から優遇される少額投資非課税制度（NISA）や確定拠出年金（iDeCo）などについても幅広く提案を行っています。 ③ 当行ではお客さまのさまざまなニーズや資産形成にお応えできるように商品ラインナップの拡充を図り、それぞれのお客さまにふさわしいサービスの提供を行うことがお客さまの最善の利益と考えており、この考えに基づき商品のラインナップを整備しています。 2022年度は投資信託2商品を拡充しました。 ④ 上記③のラインナップ整備の考え方に基づく結果として、投資信託、保険のラインナップは以下のとおりです。 https://fnhp.qhit.net/fn/fundListOpen.html?corp=dtba https://www.daitobank.co.jp/personal/provide/insurance/lineup/ ⑤ 定期的アフターフォローに加え、相場急変時などにもアフターフォローを実施し、お客さまの投資判断に資する情報の提供を行っています。 【定期的アフターフォロー実施状況】 2022年7月：投資信託　741件 2022年11月：保険　2,434件 2023年1月：投資信託　1,808件 ⑥ 金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループとして「高齢者」を想定しており、高齢のお客さまとの取引の際には、当該商品の提案がお客さまに適しているか、管理責任者が事前にコンプライアンスチェック表を用いて確認を行い、適正な提案かを検証しています。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

5.顧客にふさわしいサービスの提供

取組方針	取組状況
	⑦ 金融取引に関する基本的な知識に関する情報をホームページに掲載するなど、商品が内包するリスク等について情報提供を行っています。 https://www.daitobank.co.jp/personal/usage/investment/ ⑧ お客さまに十分ご理解いただけるよう、タブレット端末を活用した運用シミュレーションや商品比較、ライフプランシミュレーションなどの活用により、より分かりやすい情報の提供に努めます。 https://www.wam.abic.co.jp/contents/C140514/lifeplan/top.html

6.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

取組方針	取組状況
(1)お客さまニーズに基づく適切な営業活動を評価するため、預り資産残高増加や事業支援などを評価する業績体系を導入していきます。 (2)外部専門資格取得の取得奨励等を通じ、商品や投資環境に関する知識の習得を図り、人材の育成に努めます。	① 預り資産残高増加や事業支援などを評価する業績体系を導入し、毎年実施しています。 ② 本部の相続・資産運用アドバイザーや事業承継チームと帯同することにより、お客さまの最善の利益を追求するための行動や公正な取扱い、利益相反の適切な管理体制を整備しています。 ③ FP、信託業務、事業承継などの外部専門資格を営業員に求められる重要のスキルの一つと位置付けており、資格取得を奨励しています。 【2023年3月末資格保有者】 FP1級～3級：345名 信託実務3級：54名 金融業務2級：127名 ④ 顧客本位の業務運営の取組状況は通知および研修会で周知しています。また、募集状況のモニタリング(高齢者契約・短期解約契約・乗換契約）を行い、販売の妥当性について検証し、結果を法務コンプライアンス委員会で報告しています。

金融商品ラインナップ

※金融庁原則6本文および同(注1)

お客さまの資産形成や資産運用に幅広くお役にたてるように商品ラインナップの充実を図り、お客さまにふさわしいサービスの提供を行えるように努めております。

◆投資信託ラインナップ（2023年3月末）

商品種類		商品数	構成比
債券	国内債券	4	4.7%
	海外債券	11	12.8%
	内外債券	1	1.2%
	小計	16	18.6%
株式	国内株式	15	17.4%
	海外株式	15	17.4%
	内外株式	16	18.6%
	小計	46	53.5%
REIT	国内REIT	3	3.5%
	海外REIT	4	4.7%
	内外REIT	1	1.2%
	小計	8	9.3%
バランス	国内バランス	1	1.2%
	海外バランス	2	2.3%
	内外バランス	12	14.0%
	小計	15	17.4%
その他	その他	1	1.2%
	小計	1	1.2%
総計		86	100.0%

◆保険ラインナップ（2023年3月末）

商品種類		通貨	商品数	構成比
一時払	年金保険	円建	3	13.6%
		外貨建	6	27.3%
	終身保険	円建	2	9.1%
		外貨建	2	9.1%
	小計		13	59.1%
平準払	終身保険	円建	2	9.1%
	医療保険	円建	3	13.6%
	がん保険	円建	2	9.1%
	収入保障保険	円建	1	4.5%
	定期保険	円建	1	4.5%
	小計		9	40.9%
合計			22	100.0%

投資信託・個人保険の販売上位商品

お客さまのニーズに合った商品の提案を進めてまいります。

2022年度　販売上位商品　2022年4月～2023年3月

◆投資信託

	商品名	商品種類	運用会社
1	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)	海外REIT	大和アセットマネジメント株式会社
2	USリート・プラス(為替ヘッジなし/毎月分配型)	海外バランス	大和アセットマネジメント株式会社
3	東京海上・世界モノポリー戦略株式ファンド(毎月決算型)	海外株式	東京海上アセットマネジメント株式会社
4	ポーレン米国グロース株式ファンド(資産成長型)	海外株式	大和アセットマネジメント株式会社
5	MHAM株式インデックスファンド225	国内株式	アセットマネジメントOne株式会社

◆個人保険

	商品名	商品種類	運用会社
1	生涯プレミアムワールド5	外貨建定額終身保険	T＆Dフィナンシャル生命保険株式会社
2	外貨建　エブリバディプラス	外貨建定額終身保険	明治安田生命保険相互会社
3	しあわせ、ずっと3	外貨建定額終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
4	ふるはーとJロードプラス	円建定額終身保険	住友生命保険相互会社
5	やさしさ、つなぐ2	外貨建定額終身保険	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

比較可能な共通KPI

※金融庁原則2(注)

〈比較可能な共通KPI〉は当行の顧客基盤としてのお客さまの満足度を示す指標です。

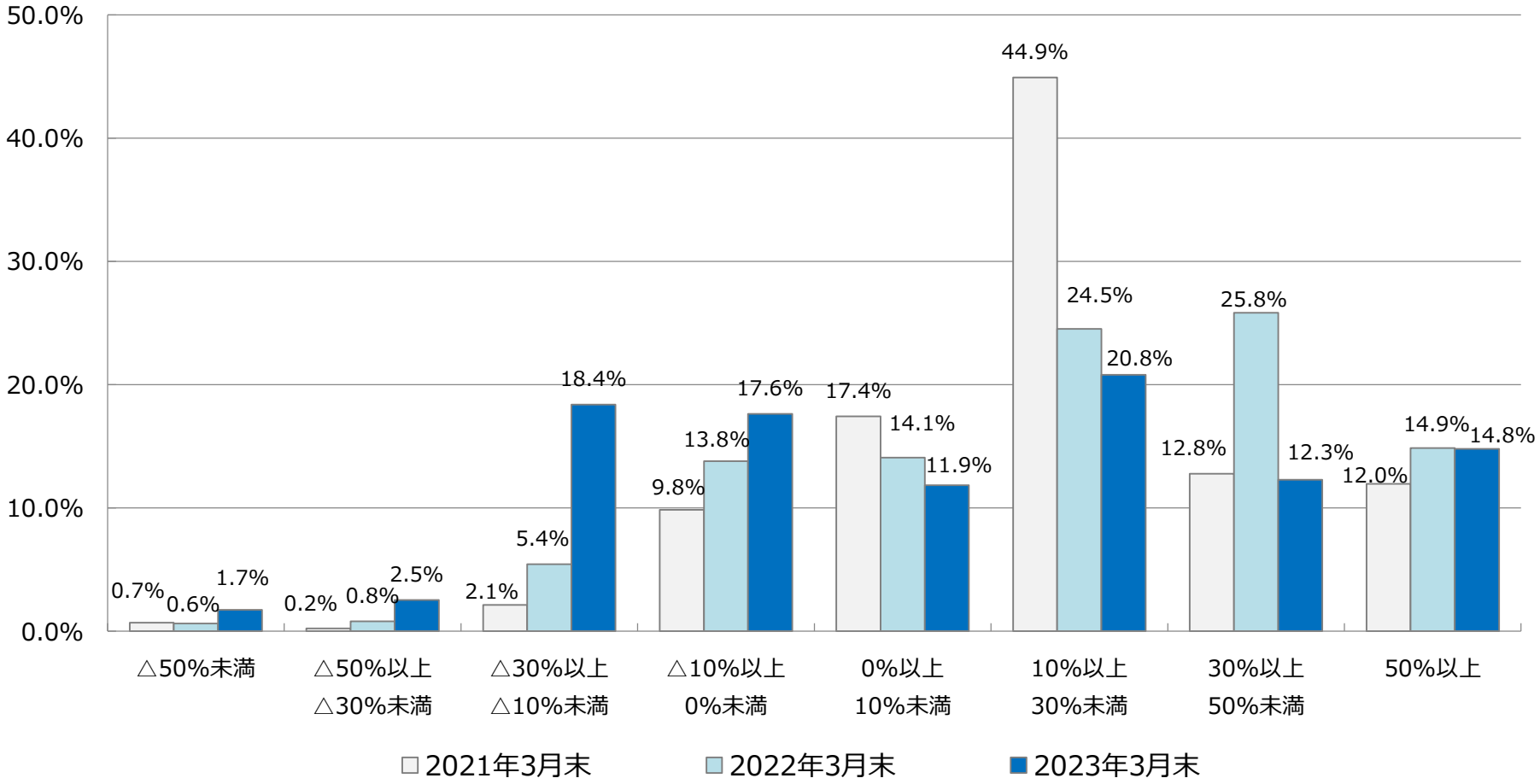
どのくらいの割合のお客さまに満足いただけているか、また販売上位商品がお客さまの満足を得られる結果となっているかを示しています。

満足しているお客さまの割合が多いことが、当行の顧客の基盤の安定につながると考えています。

【比較可能な共通KPI】 投資信託の運用損益別顧客比率

2023年3月末時点で投資信託の運用損益率がプラスとなっているお客さまの比率は60%となりました。

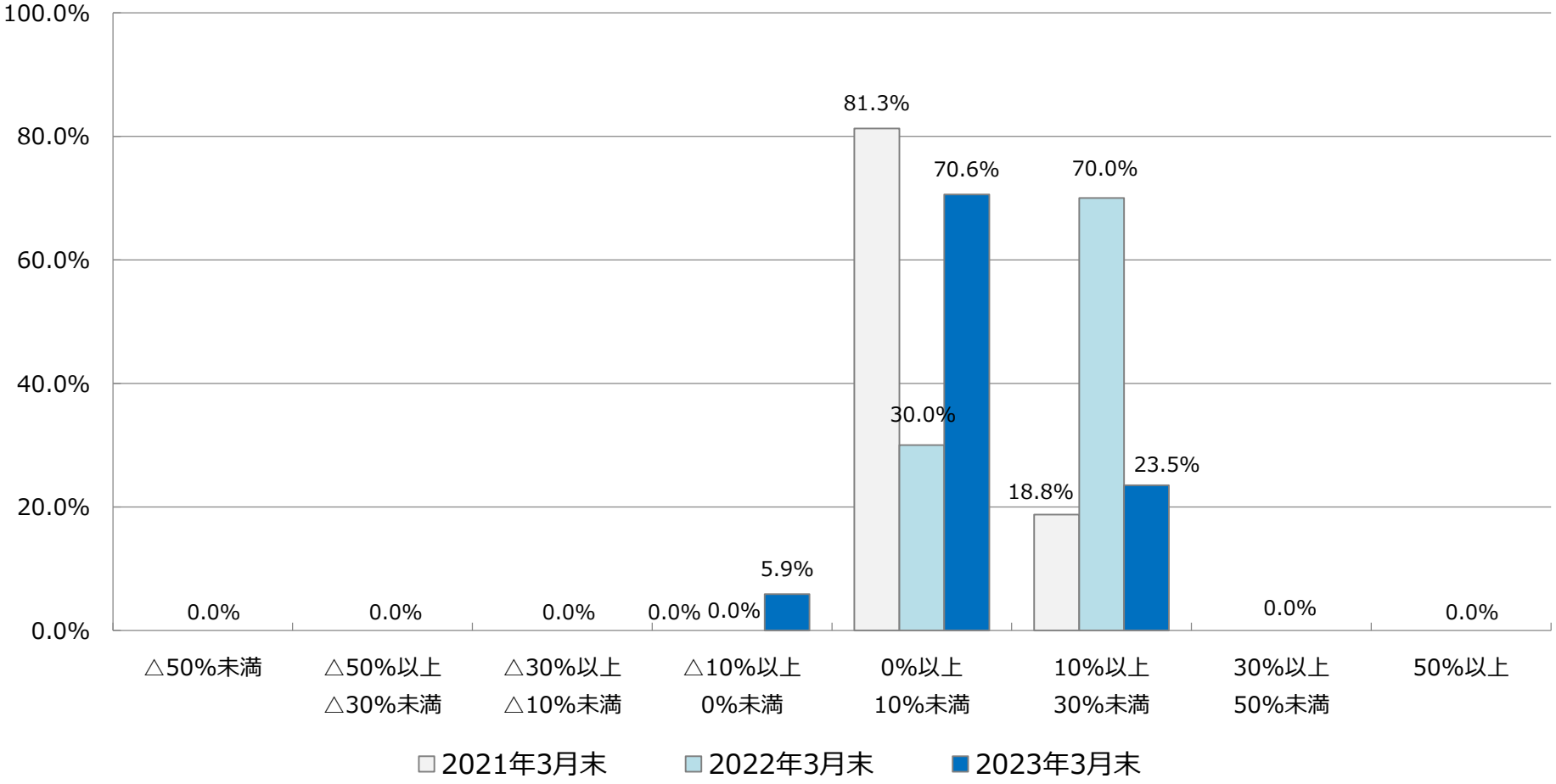
◆投資信託



【比較可能な共通KPI】 ファンドラップの運用損益別顧客比率

2023年3月末時点でファンドラップの運用損益率がプラスとなっているお客さまの比率は94%となりました。

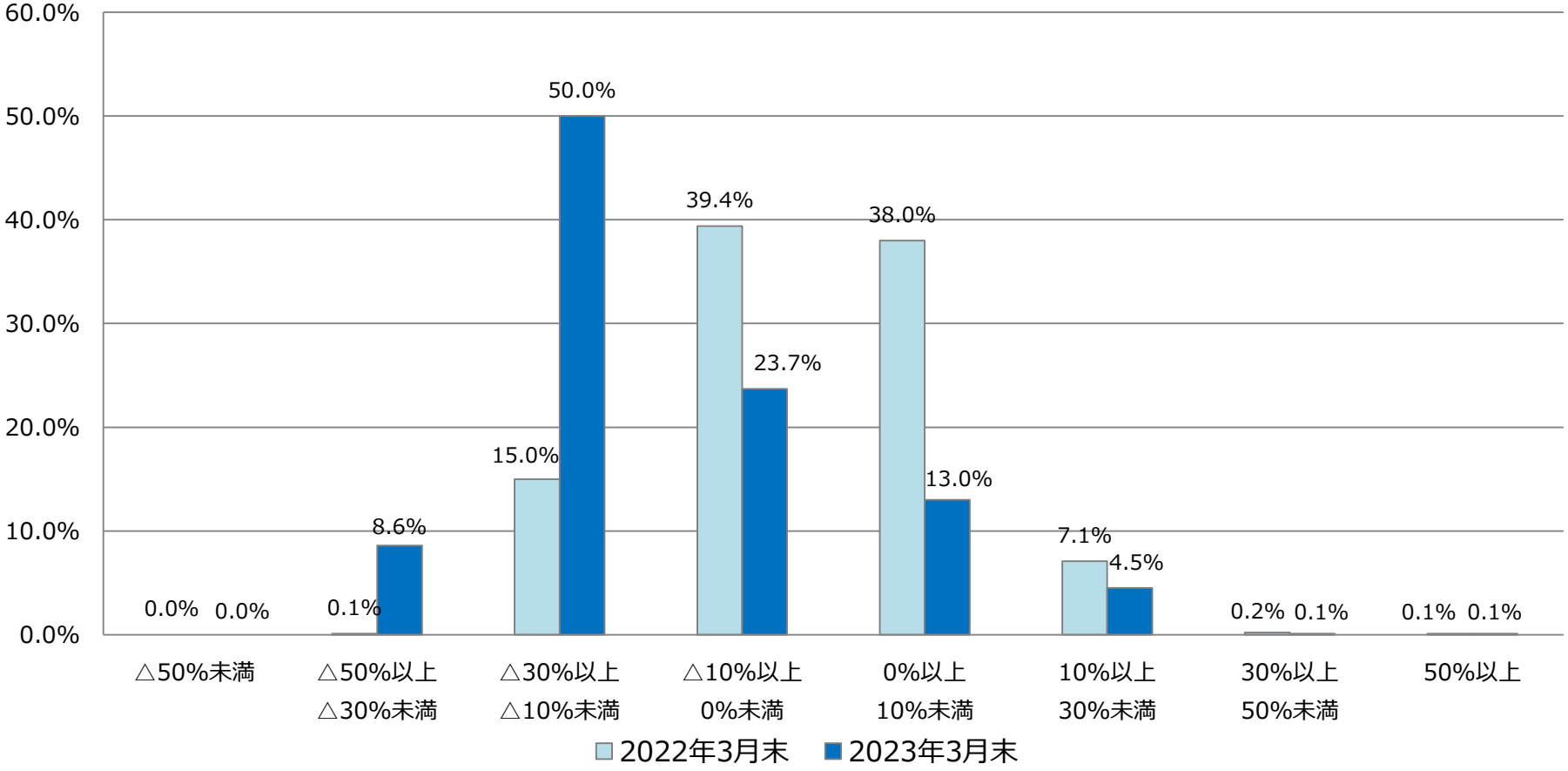
◆ファンドラップ



【比較可能な共通KPI】 外貨建保険の運用評価別顧客比率

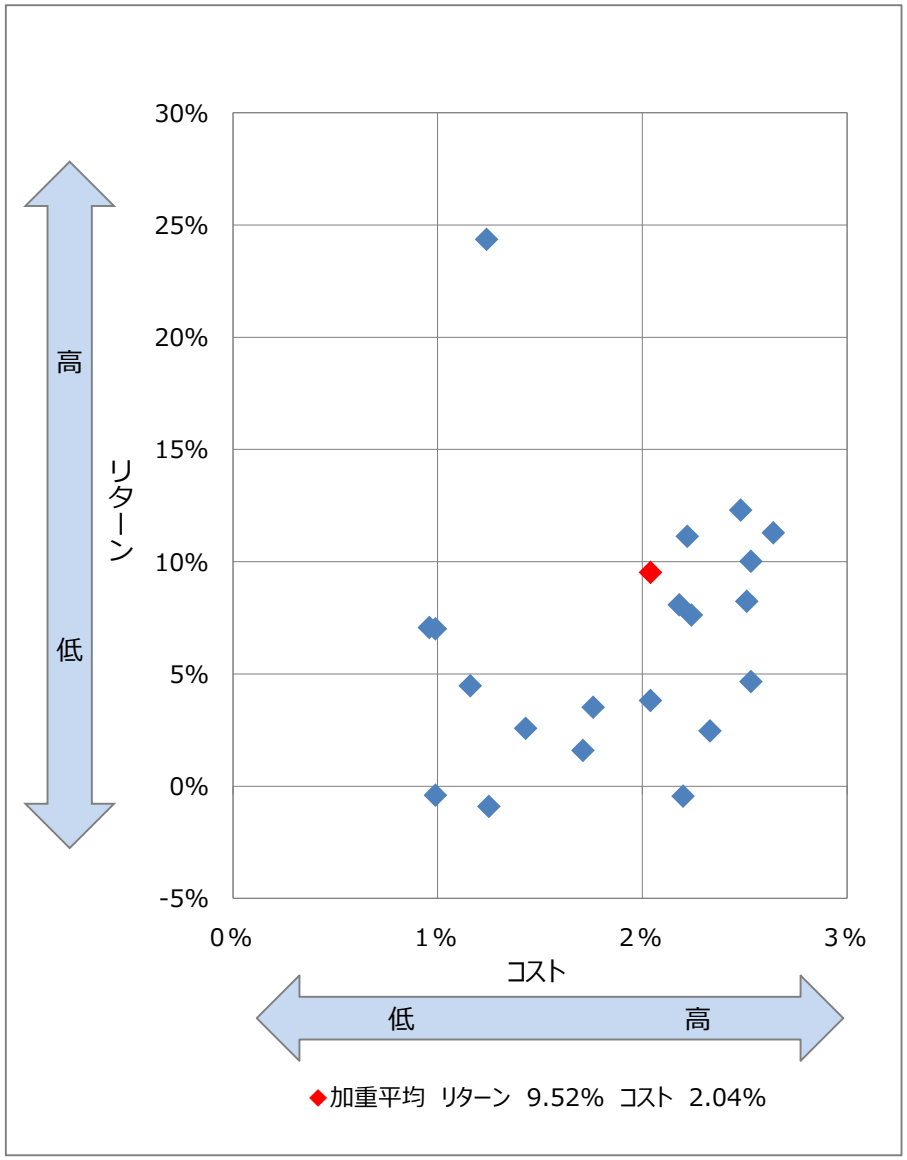
2023年3月末時点で外貨建保険の運用評価がプラスとなっているお客さまの比率は前年に比べ減少しました。これは為替の影響等により、運用評価がプラスとなったお客さまが利益確定のため解約し、運用期間の短いお客さまの比率が高まったことが要因です。

◆外貨建保険



【比較可能な共通KPI】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

◆2023年3月末

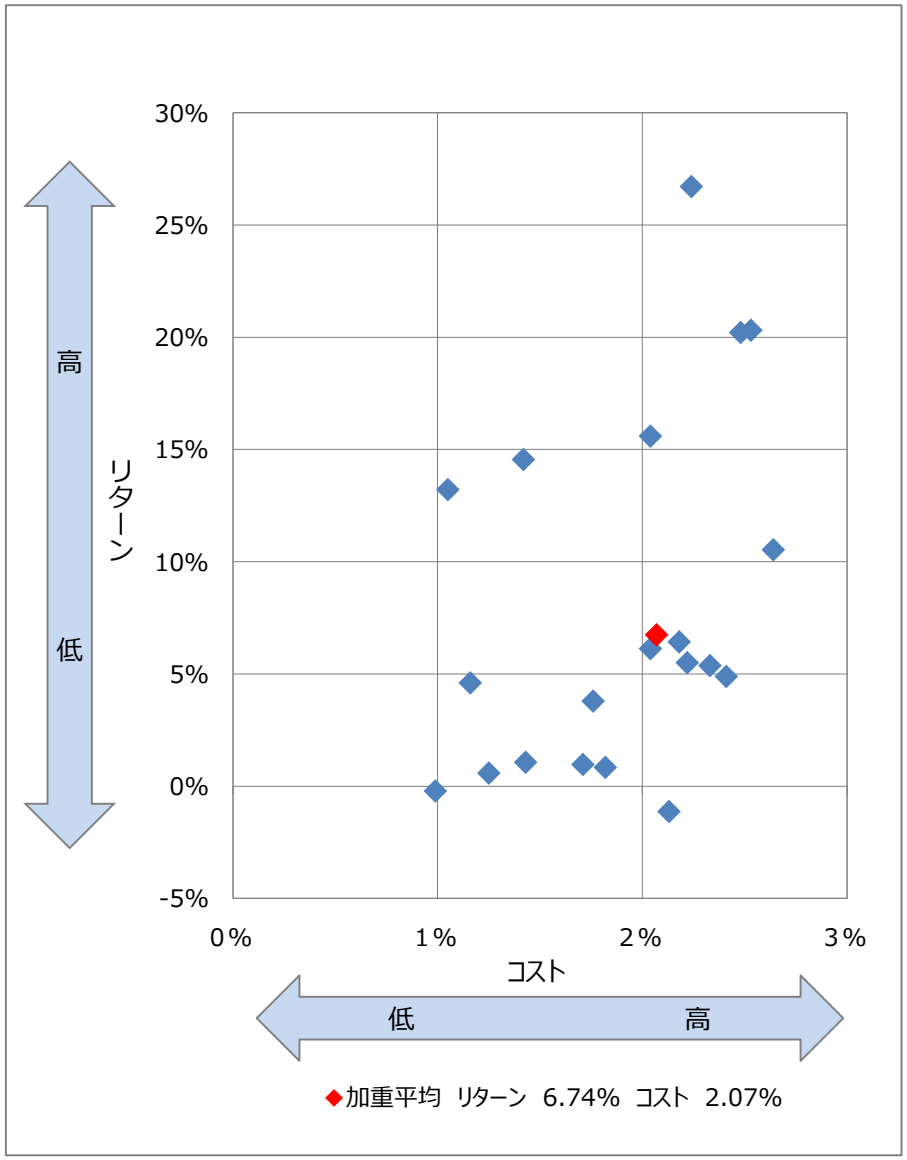


投資信託の預り残高上位20銘柄(2023年3月末)

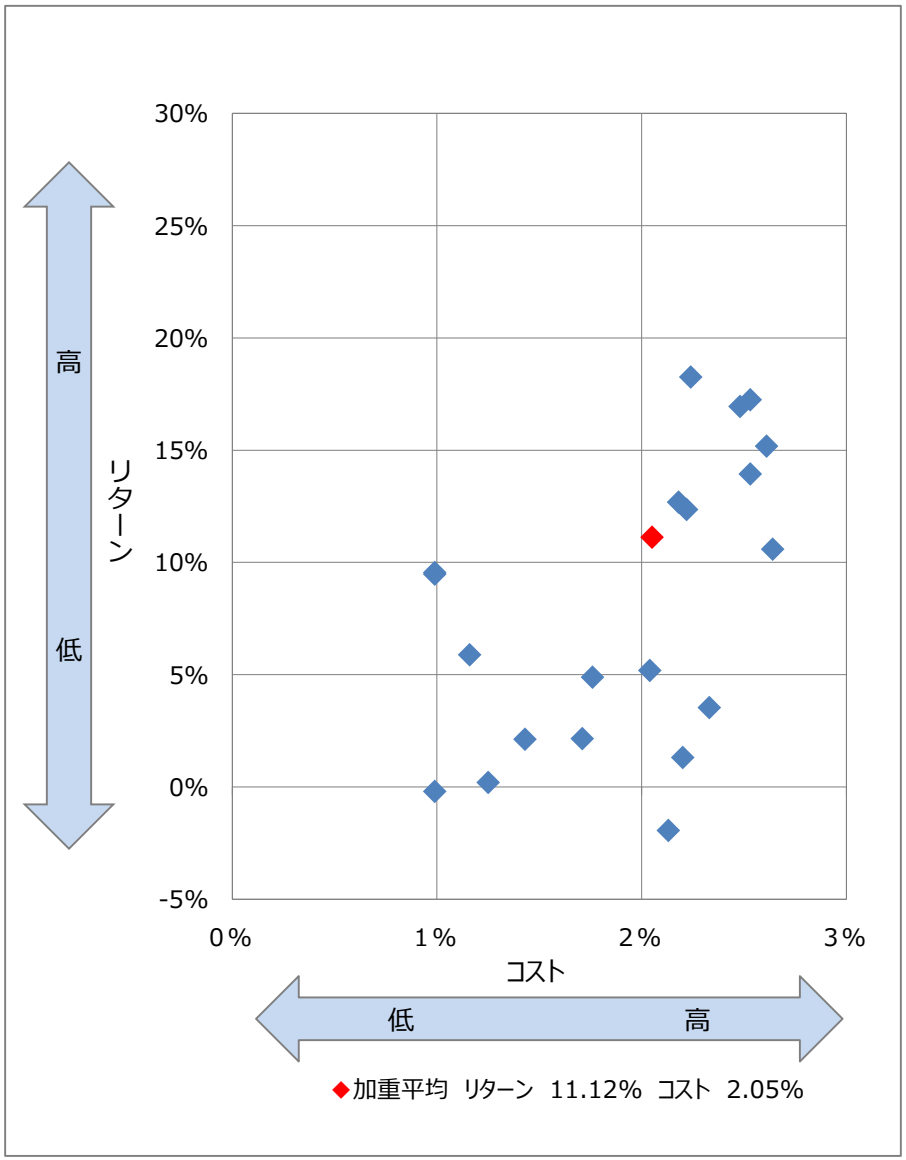
	銘柄名
1	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
2	MHAM株式インデックスファンド225
3	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-
4	ダイワ・グローバルREIT・オープン(毎月分配型)
5	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型) 愛称:ビルオーナー
6	ストックインデックスファンド225
7	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)
8	MHAMトリニティオープン(毎月決算型) 愛称:ファンド3兄弟
9	MHAM新興成長株オープン 愛称:J-フロンティア
10	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
11	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし) 愛称:未来の世界
12	FANG+インデックス・オープン
13	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) 愛称：円奏会
14	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド 愛称：THE 5G
15	メディカル・サイエンス・ファンド 愛称:医療の未来
16	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン
17	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
18	ダイワ・バリュー株・オープン
19	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)
20	投資のソムリエ

【比較可能な共通KPI】 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

◆2021年3月末

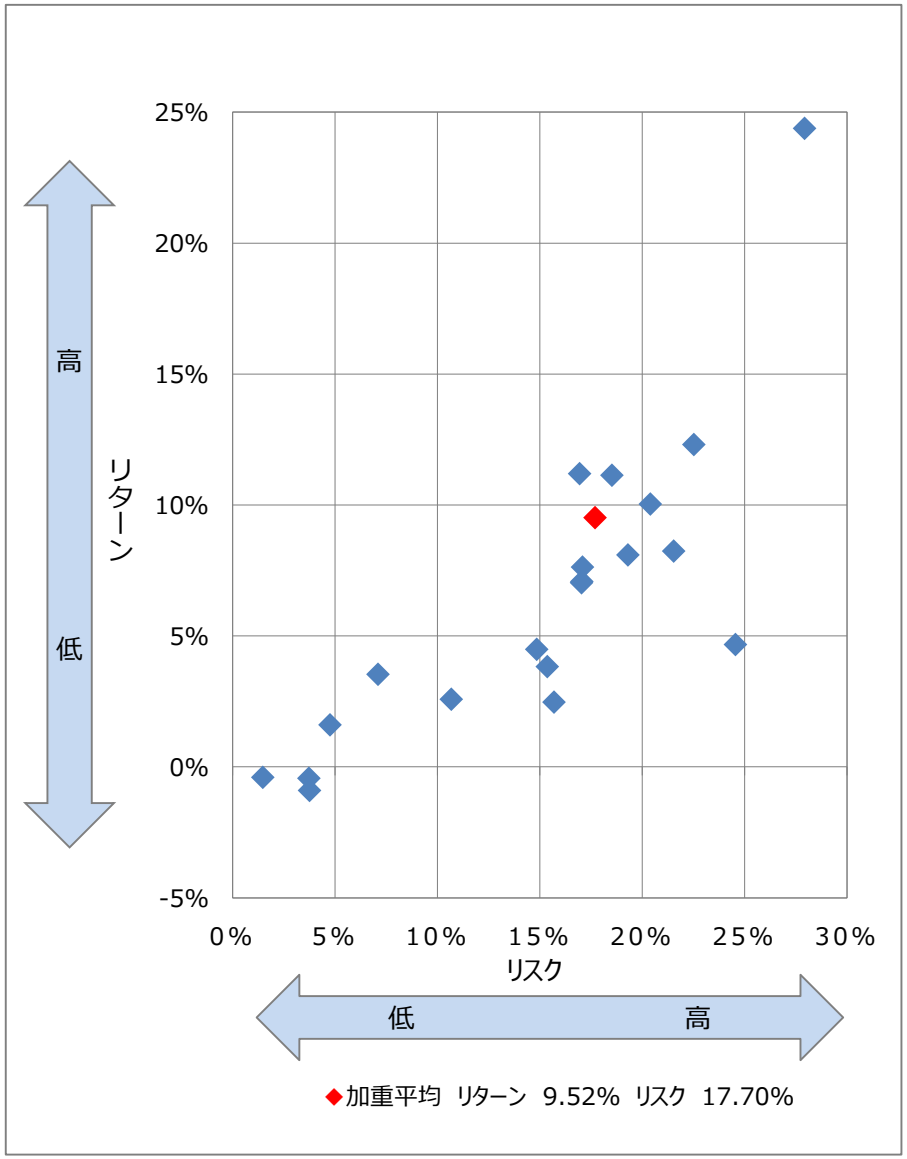


◆2022年3月末



【比較可能な共通KPI】 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

◆2023年3月末

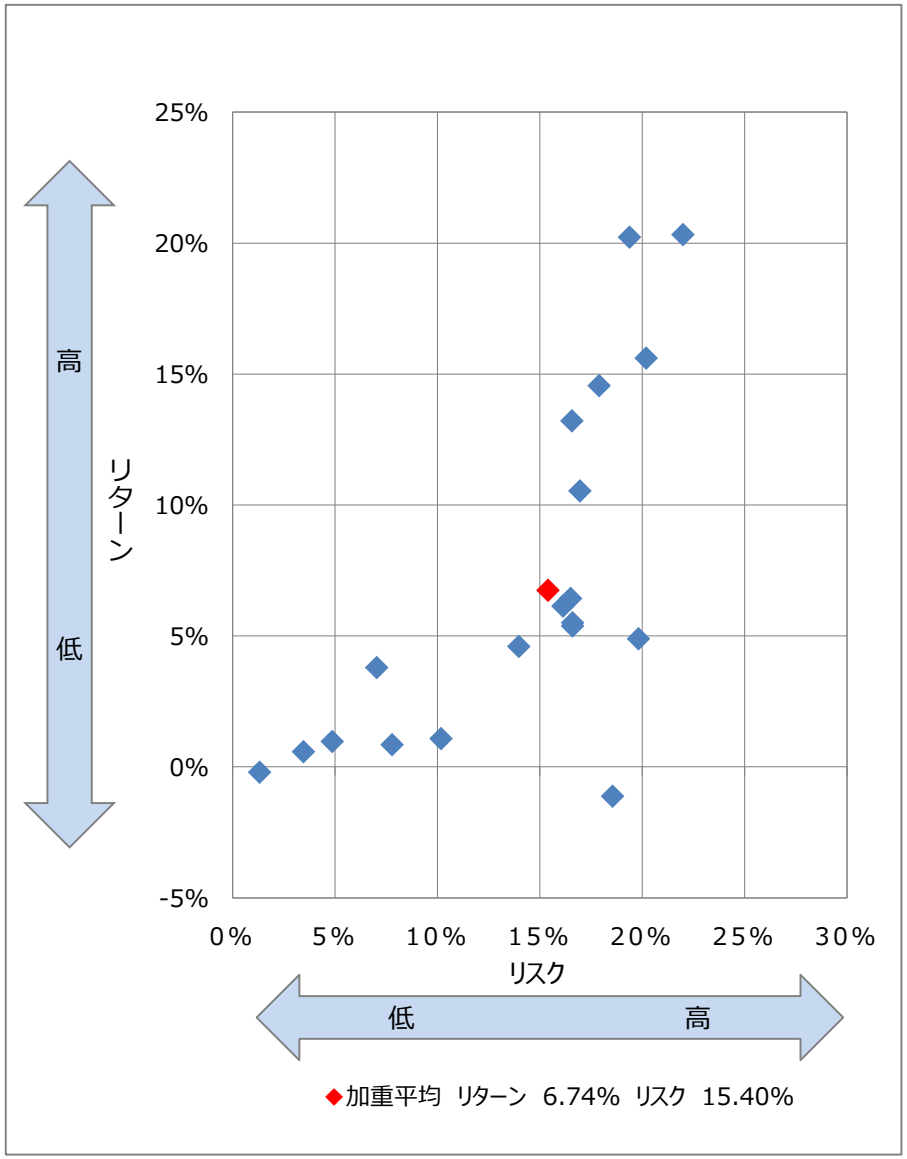


投資信託の預り残高上位20銘柄(2023年3月末)

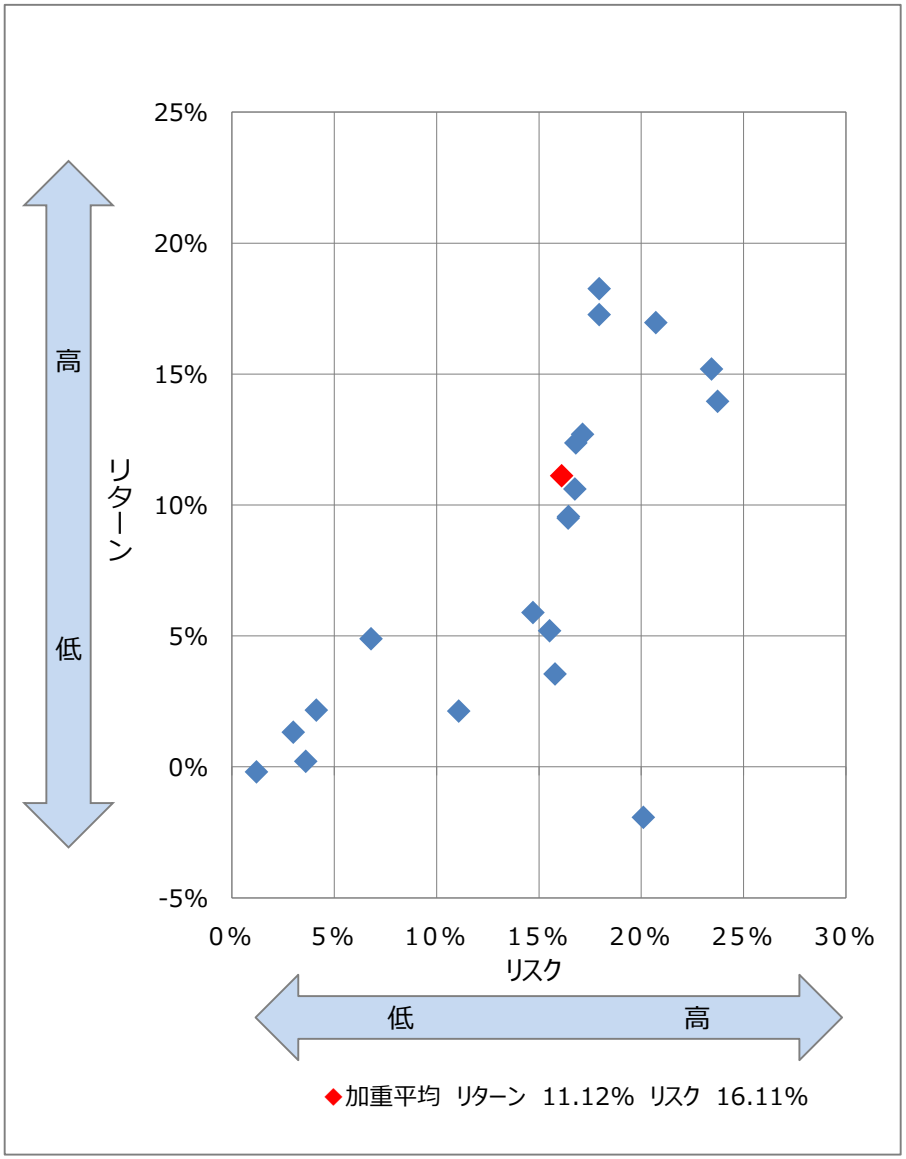
	銘柄名
1	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
2	MHAM株式インデックスファンド225
3	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-
4	ダイワ・グローバルREIT・オープン(毎月分配型)
5	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型) 愛称:ビルオーナー
6	ストックインデックスファンド225
7	ダイワ好配当日本株投信(季節点描)
8	MHAMトリニティオープン(毎月決算型) 愛称:ファンド3兄弟
9	MHAM新興成長株オープン 愛称:J-フロンティア
10	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
11	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし) 愛称:未来の世界
12	FANG+インデックス・オープン
13	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) 愛称：円奏会
14	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド 愛称：THE 5G
15	メディカル・サイエンス・ファンド 愛称:医療の未来
16	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン
17	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
18	ダイワ・バリュー株・オープン
19	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)
20	投資のソムリエ

【比較可能な共通KPI】 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

◆2021年3月末

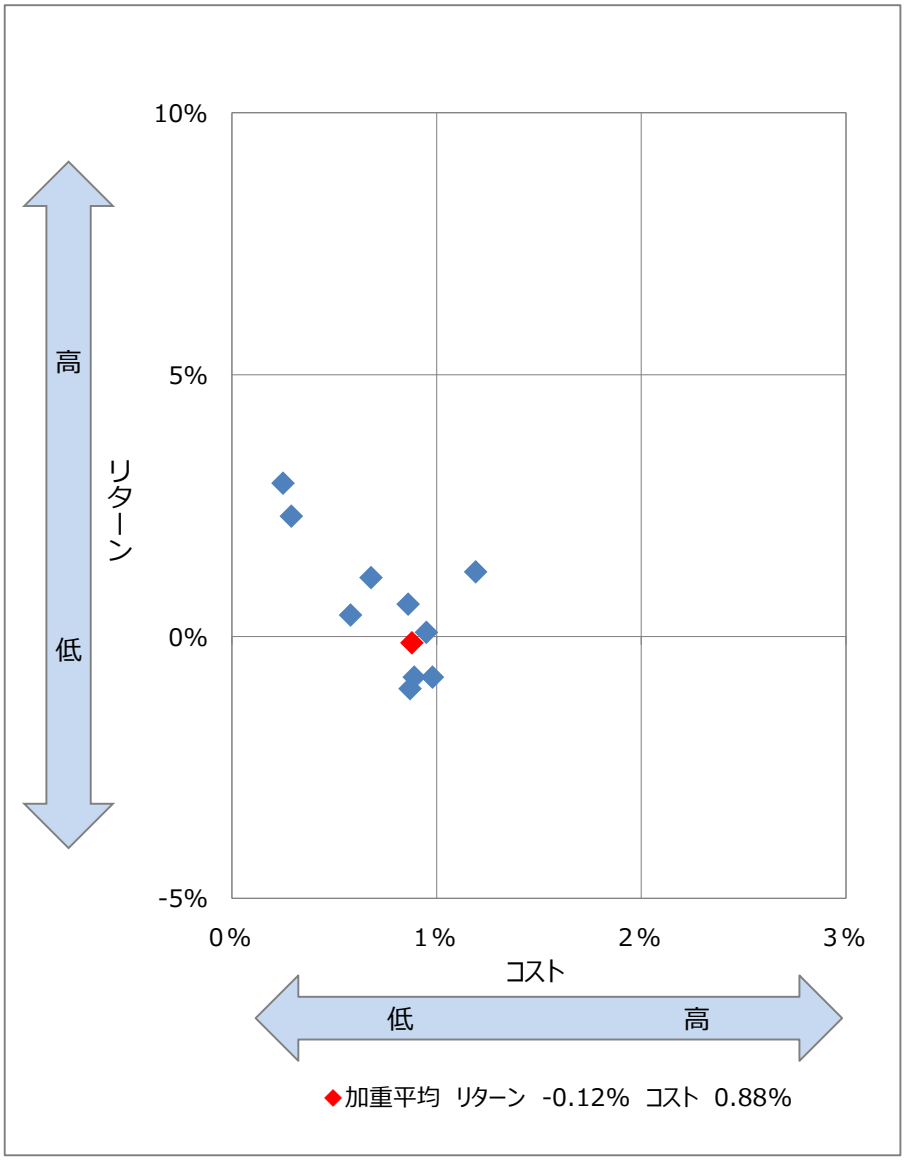


◆2022年3月末



【比較可能な共通KPI】 外貨建保険の商品別コスト・リターン

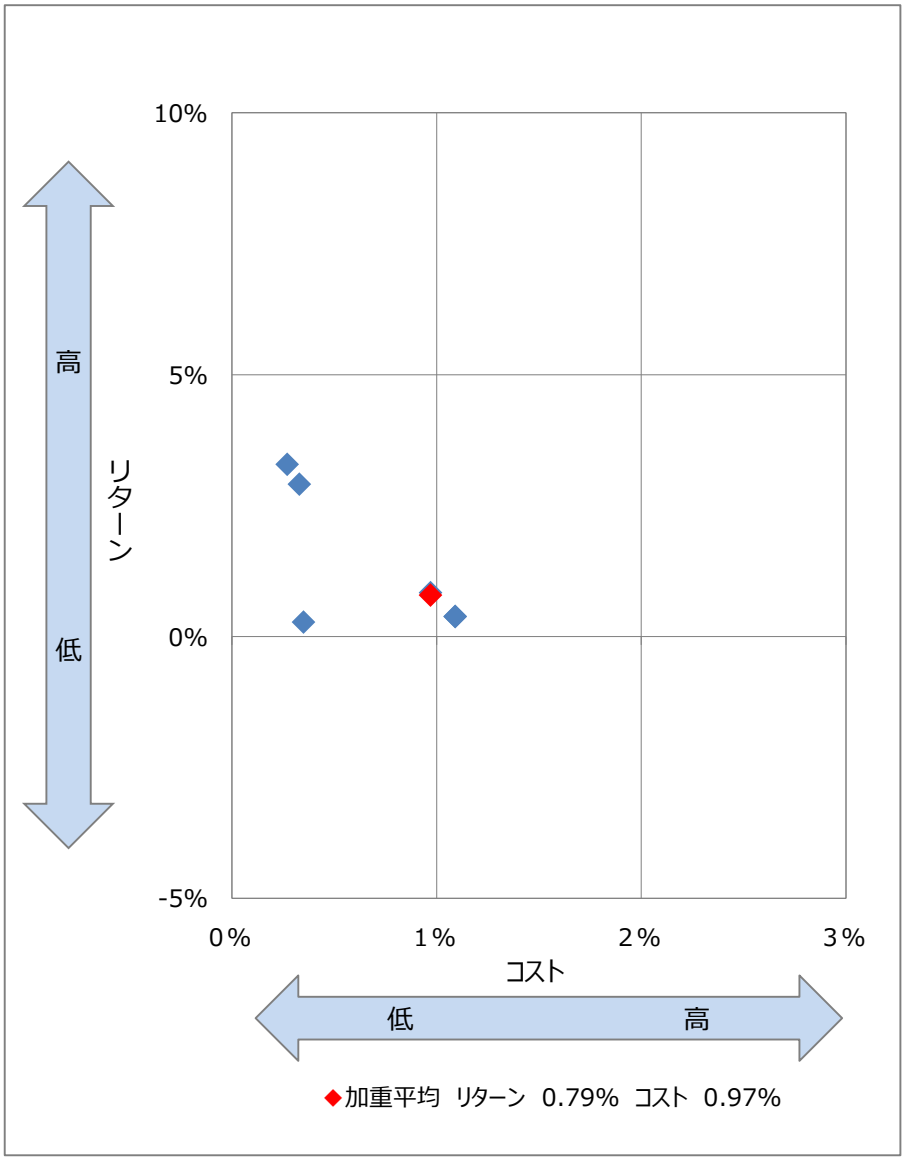
◆2023年3月末



外貨建保険商品(2023年3月末)

	商品名
1	しあわせ、ずっと
2	生涯プレミアムワールド3
3	生涯プレミアムワールド4
4	やさしさ、つなぐ
5	みらい、そだてる
6	外貨建　エブリバディプラス
7	アテナ
8	しあわせ、ずっとNZ
9	ファイブテン・ワールド
10	アテナⅡ

※外貨建一時払保険のうち、保険契約開始から60ヵ月以上経過した商品を対象としています。

【比較可能な共通KPI】 外貨建保険の商品別コスト･リターン

◆2022年3月末