お客様本位の業務運営に関する取組状況について

（2022年（令和4年）6月30日更新）

長野證券株式会社（以下「当社」といいます）は、西暦1900年（明治33年）創業以来『地元の皆様とともに』を企業理念として歩んでまいりました。

その歴史の集大成として、 2017年（平成29年）6月30日に改めて『お客様本位の業務運営に関する方針』を作成し公表いたしました。

本資料では、2021年度に実施した取組を含め、具体的な取組状況と成果指標について公表いたします。なお先般「顧客本位の業務運営に関する原則」が改訂され、お客さまに簡潔でわかりやすい情報提供を目指した「重要情報シート」の活用が勧奨されることとなりました。当社ではこれを受け、2021年10月に「重要情報シート（金融事業者編）」を公表しました。今後もお客様にわかりやすい情報提供に努めてまいります。

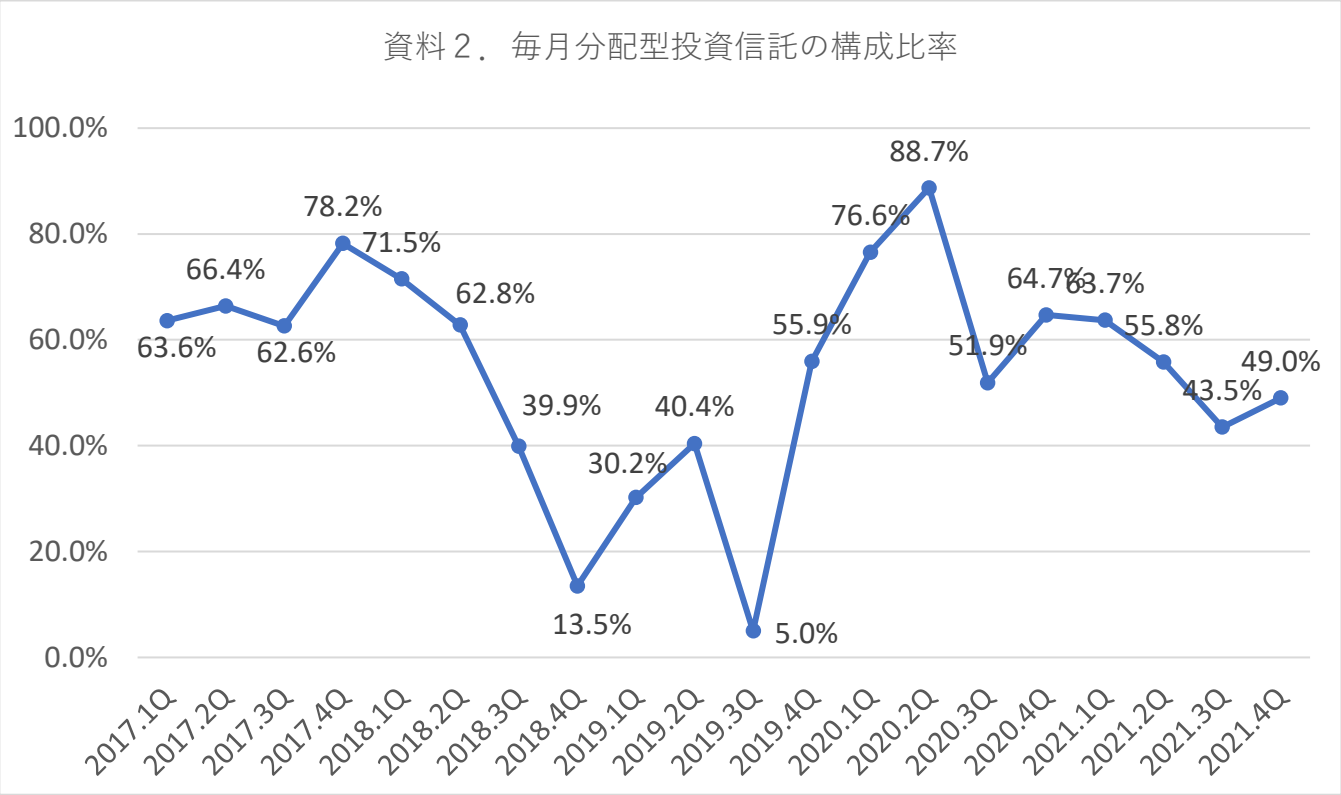
当社は「お客様の最善の利益」を追求すべく、一人ひとりのお客様の多様なニーズを聞き取り、最も合った商品やサービスを提供するため、お客様ときめ細かく接触を持つことを基本として行動してまいりました。その取組状況については資料１にお示しした通りで、接触比率（残有顧客数あたり）は2019年度からほぼ連続して増加となりました。一方で1顧客当たりの平均接触回数は2期連続で緩やかに減少しました。コロナ禍で外訪活動が停滞したことが原因と考えられますが、今後は電話や感染対策の徹底を図りながら外報活動を行う一方で、非対面での接触も模索しながら、お客様の投資機会を損なうことのないよう、またお客様がご満足頂けるようきめ細やかな接触を行ってまいります。

資料１．接触比率と平均接触回数の推移

	2019年度 上期	2019年度 下期	2020年度 上期	2020年度 下期	2021年度 上期	2021年度 下期
接触比率	77.0%	77.9%	77.1%	81.0%	80.2%	83.5%
平均接触回数	10.3回	11.0回	11.6回	11.9回	11.6回	11.2回

「利益相反の適切な管理」の取組状況についてですが、当社は特定の系列に属さない独立した地場証券であり、お客様の資産運用に適した商品を厳選し取扱う方針を貫いています。2021年度は価格変動を抑え安定的に資産を増やしたいお客様向けに「投資のソムリエ」（アセットマネジメントOne）を採用し2021年11月から取扱いを開始した他、日本を含む世界の株式に分散投資したいお客様向けに「まるごとひふみ100」（レオス・キャピタルワークス）を採用し、2022年1月から取扱いを開始しました。

投資信託の販売額に占める毎月分配型投資信託の構成比率は資料２の通りです。2019年度は「MHAM-J-REITインデックスファンド」、2020年度は「円資産バランスファンド」の販売が伸び構成比率は一旦は大きく上昇に転じましたが、2021年度以降は「MHAM豪ドル債券ファンド」の減配で解約が出たこともあり全体としては減少傾向にあります。今後もお客様の多様なニーズに沿ったご提案ができるよう努めてまいります。



「手数料の明確化」については、当社ウェブサイトでの開示はもとより、新しい商品の取扱い開始時にはニュースリリース等で手数料の設定理由等を開示しております。

「重要な情報の分かりやすい提供」の取組状況については、新型コロナウィルス感染症による緊急事態宣言下で外訪活動を自粛するなど制約を受けている中、当社の取組や重要なお知らせは当社ホームページ等を通じてお客様にお知らせしてまいりましたが、非接触での営業活動も今後必要になることから、非対面チャネル拡充の一環として2021年3月から動画配信を始めました。第一弾「投資信託とは」、第二弾「つみたて投資」、第三弾「米国株式の魅力」、以上3本の番組を作成し、当社のお客様でe-照会サービスをご利用の方にはホームページを通じて提供し、また職域先や提携先の金融機関向けには動画配信のお知らせチラシをお配りしました。また「顧客本位の業務運営」の取組状況についても動画版を作成し、e-照会で公開しました。引き続き、お客様が当社の提供するサービスや投資のお役立ち情報などをオンデマンドで気軽にご覧いただけるよう分かりやすい情報提供に努めてまいります。

「従業員に対する適切な動機付けの枠組み」の取組状況については、各営業員の業績評価が手数料実績のみに偏ることのないように、お客様の預り資産の増大や実現利益、コンプライアンスの遵守状況等も評価項目に加えております。

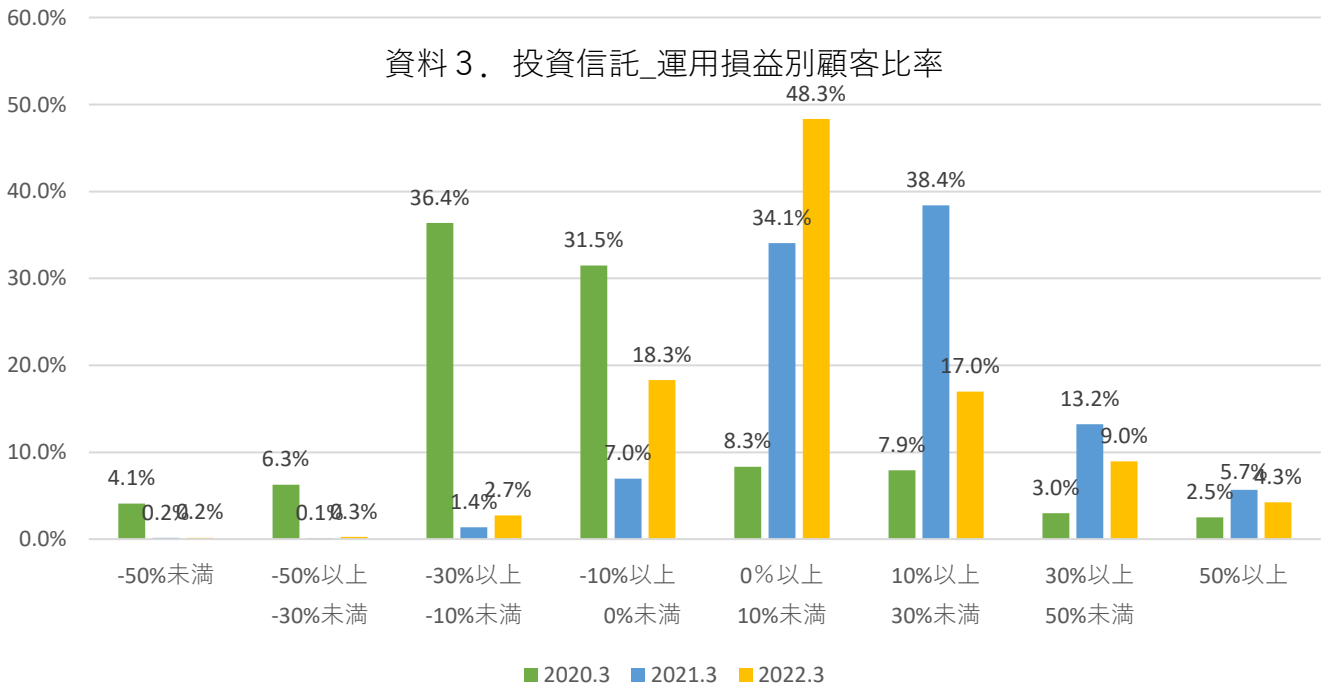
また社員の自己啓発を促進するため、2019年度に公的資格取得（対象は証券アナリスト、FP、テクニカルアナリスト、相続診断士など10資格）の支援金と報奨金を制度化し、2021年12月には一部資格の支援金の上限額を増額しました。今後も営業員の金融リテラシーの向上に努めてまいります。

最後に、投資信託の販売会社における比較可能な「共通KPI」の結果を報告します。

まず資料３は投資信託の運用損益別顧客比率で、お客様が保有します投資信託の基準日（2020年から2022年の3か年でいずれも3月31日）時点での運用状況について、損益区分毎の割合を示したものになります（基準日前に利益確定等で全額売却された投資信託は算定対象外です）。

当社において運用損益率が0％以上のお客様の割合はこの3か年で21.7％⇒91.4％⇒78.6％で推移している結果となりました。直近3か年は大規模な金融緩和と財政出動、金利上昇が抑えられたこと、またコロナ後の経済回復を市場が織り込み早期にリバウンドしたことなどを背景に2021年3月31日時点での運用収益率は前年に比べ大幅に改善しましたが、2022年に入りインフレ懸念やロシアによるウクライナ侵攻で社会情勢が混迷を極め世界経済の減速が意識された結果、2022年3月時点での運用損益率は悪化しました。

当社では日頃からお客様と対面やお電話で真摯な対応を心がけておりますが、投資信託の基準価額が大幅に下落した時や重要なお知らせ事項が生じた際はその事実や要因を適宜お伝えし、お客様のご意向を伺った上で適切な運用のアドバイスに努めております。



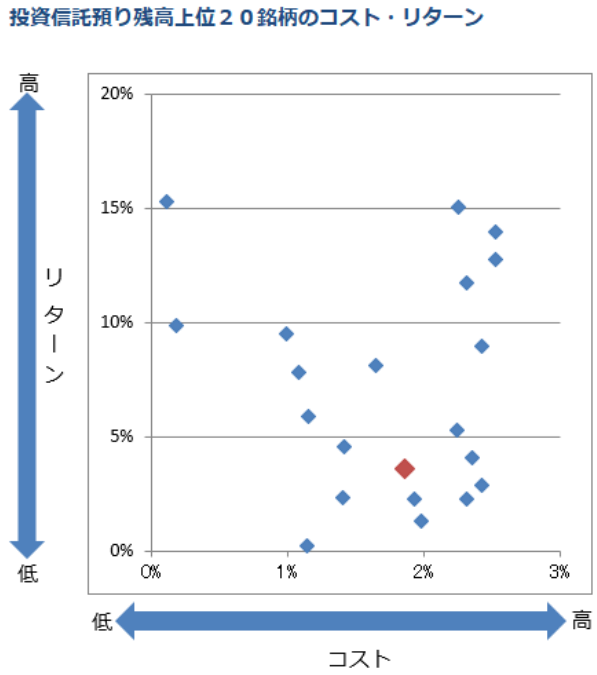
次に資料４はお客様が保有します投資信託の基準日（2022年3月31日）で預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（左側のグラフ図）とリスク・リターン（右側のグラフ図）を示したものになります。

残高上位20銘柄の平均コストは1.86、平均リターンは3.59（いずれも加重平均値、左図中の橙色のドット）となりリターンはコストを上回る成績を収めましたが、前年5.29%から1.7%低下しました。リターンは一年毎に一喜一憂するものではありませんが今後も推移を十分注視してまいります。またお客様が負担するコストを下げるべく、当社ではノーロード（購入手数料ゼロ）投資信託の取扱いを進めています（当社取扱い投資信託33本中、ノーロードは8本で前年から1本追加）。

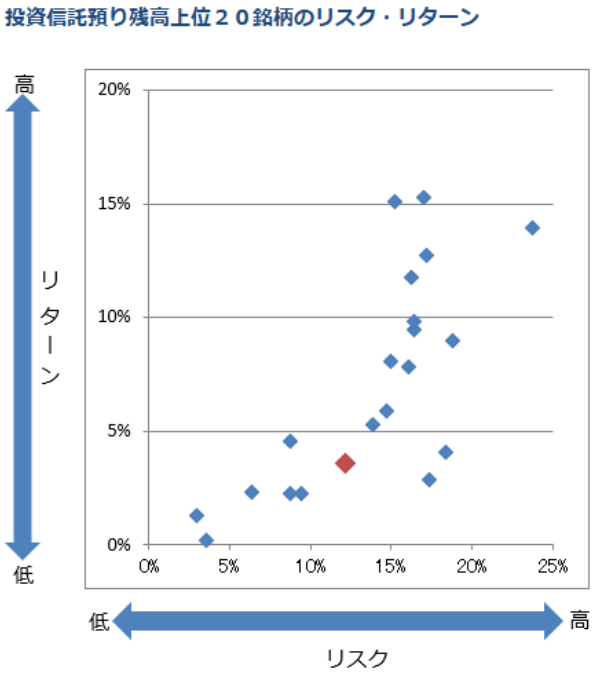
一方、残高上位20銘柄の平均リスクは12.13（加重平均値、右図中の橙色のドット）となり、前年12.03%から0.1%増加しました。

引き続きお客様の最善の利益の追求に向けて、お客様のニーズに応じた金融商品・サービスの拡充に努めてまいります。

資料４．投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年以上）の
コスト・リターン、リスク・リターン（基準値：2022.3）



残高加重平均値	コスト(%)	リターン(%)
	1.86	3.59



残高加重平均値	リスク(%)	リターン(%)
	12.13	3.59

ご留意事項

- 本資料は株式・債券・投資信託等の売買を推奨、勧誘するものではありません。
- 「お客様本位の業務運営に関する方針」の詳細につきましては、当社ホームページに掲載の資料をご覧ください。
- 本資料は2022年3月31日現在の情報をもとに作成しております。