

お客様本位の業務運営に関する取組状況について

(2023年6月26日更新)

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

長野証券株式会社（以下「当社」といいます）は、西暦1900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、2022年度に実施した**具体的な取組と成果指標について公表**いたします。なお先般「お客様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になったことを受け、2021年10月に「重要情報シート（金融事業者編）」を、2022年10月に「重要情報シート（個別商品編）」を公表した他、2023年5月には方針の見直しを行いました。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。

2. お客様の最善の利益の追求

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の通り、直近3か年の接触比率（残有顧客数あたり）は多少変動しましたが、概ね堅調に推移しています。一方で1顧客当たりの平均接触回数は新型コロナウイルス感染症拡大により外訪活動が停滞したことで減少に転じましたが、第5類への移行で底打ちしたものと考えます。2022年11月に岸田政権が打ち出した資産所得倍増プランを契機として、国民の資産運用への関心がより高まりつつあるなか、今後は対面営業に注力する一方で、非対面での営業活動も模索しながら、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きめ細やかな対応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

	2020年度 上期	2020年度 下期	2021年度 上期	2021年度 下期	2022年度 上期	2022年度 下期
接触比率	77.1%	81.0%	80.2%	83.5%	81.6%	84.4%
平均接触回数	11.6回	11.9回	11.6回	11.2回	11.2回	11.2回

また当社とお取引のない県民の皆さまに対しては、投資未経験層向けのセミナーや、株式投資の実践的なカルチャー講座を開催した他、さわかみ投信と共同で「長期投資の勧めと県内の優良な上場企業のご紹介」と題したセミナーを開催しました。また新型コロナウイルス感染症の拡大で見送っていたラジオNIKKEI主催の「ジャパンツアー2022-2023」にも協賛しました。さらには金融教育の普及促進を図るため、県内教育機関への出前授業も務めさせていただき、先生方や多くの学生の皆さまから満足の声と継続実施の要望をいただきました。引き続き地場証券として地元貢献に努めてまいります。

資料2. セミナー・講座開催実績

No.	セミナー・講座	日時・場所	備考
①	炭平カルチャーセンター講座	2022年4-9月、6回開催 @炭平カルチャーセンター	一般公開
②	Monamiセミナー	2022年4月16日、4月20日 @長野市生涯学習センター	子育て世代向け
③	長期投資の勧め	2022年5月14日 @長野市生涯学習センター	さわかみ投信との 共同開催
④	出前授業	2022年6月14日 @長野美術専門学校	金融教育
⑤	まちのゼミナール	2022年7月13日 @茅野市・ワークラボ八ヶ岳	一般公開
⑥	出前授業	2022年7月14日 @長野商業高等学校	金融教育
⑦	ラジオNIKKEIジャパンツアー	2022年8月26日 @諏訪市・すわっチャオ	IR4社、株式講演会
⑧	義援金セミナー	2022年11月12日 @紀尾井フォーラム	当社お客様限定公開で Web動画配信
⑨	まちのゼミナール	2022年11月16日 @諏訪市・すわっチャオ	一般公開
⑩	炭平カルチャーセンター講座	令和4年10月-令和5年3月、 6回開催 @炭平カルチャーセンター	一般公開
⑪	出前授業	令和5年3月22日 @長野商業高等学校	金融教育

3. 利益相反の適切な管理

「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。2022年度は米国株式に分散投資したい・運用コストを抑えたいお客様向けには「たわらノーロードS&P500」、全世界の株式に分散投資したいお客様向けには「たわらノーロード全世界株式」（いずれもアセットマネジメントOne（株））を採用し、2023年3月から取扱いを開始しました。

4. 手数料等などの明確化

「**手数料の明確化**」について、お客様からいただく手数料は、業務運営や各種サービスの提供のために必要となる費用（事務コスト、システム維持管理・開発コスト、インフラ整備費用、従業員教育費等）を総合的に勘案し、当社ウェブサイトで開示する一方、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。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

「**重要な情報の分かりやすい提供**」の取組状況については、金融商品・サービスに関する情報をお客様に提供する際は「重要情報シート」（事業者編は2021年10月に公開、個別商品編は2022年10月に公開）を活用し、金融商品・サービスの基本情報（内容、リターン、リスク）、想定顧客層、推奨理由、利益相反の可能性等について分かりやすく丁寧な説明に努めています。

また、情報提供の手段については、新型コロナウイルス感染症拡大で外訪活動の自粛を余儀なくされ、タブレット情報端末の活用や当社ウェブサイトを通じての動画配信（2021年3月から開始、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」、第4弾は「顧客本位の業務運営」）も行っています。

なお当社で取扱うパッケージ商品は「GCIエンダウメントファンド（成長型・安定型）」（（株）GCIアセット・マネジメント）、「アジア・オセアニア好配当成長株オープン」（岡三アセットマネジメント（株））、「まるごとひふみ100」（レオス・キャピタルワークス（株））の3商品で、「まるごとひふみ100」の組入銘柄である「ひふみプラス」と「ひふみワールド+」は当社にて個別で購入可能となっております。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

「**お客様にふさわしいサービスの提供**」の取組状況については、当社「金融商品勧誘方針」に従い、お客様の投資目的や金融知識、取引経験、財産の状況を踏まえ、お客様のご意向を十分考慮したうえで、お客様にふさわしい金融商品やサービスの提供に努めております。

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

「**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。また営業員の自己啓発意欲と金融リテラシーの向上を促すため、支援金と報奨金の支給を行っています。

営業員はお客様の最善の利益を追求する行動に高い意識を持って取り組むべく、倫理観の向上、商品知識や説明能力の向上等に研鑽を重ねています（資料3参照）。

資料3. 支援金・報奨金支給対象資格保有者

No.	資格	認定団体	保有者数
①	証券アナリスト	日本証券アナリスト協会	2名
②	CFP		1名
③	FP技能検定1級	日本FP協会	0名
④	FP技能検定2級		27名
⑤	AFP		5名
⑥	FP技能検定2級	金融財政事情研究会	5名
⑦	テクニカルアナリスト1次	日本テクニカルアナリスト協会	7名
⑧	テクニカルアナリスト2次		0名
⑨	相続診断士	相続診断協会	10名
⑩	上級相続診断士		1名

共有KPI

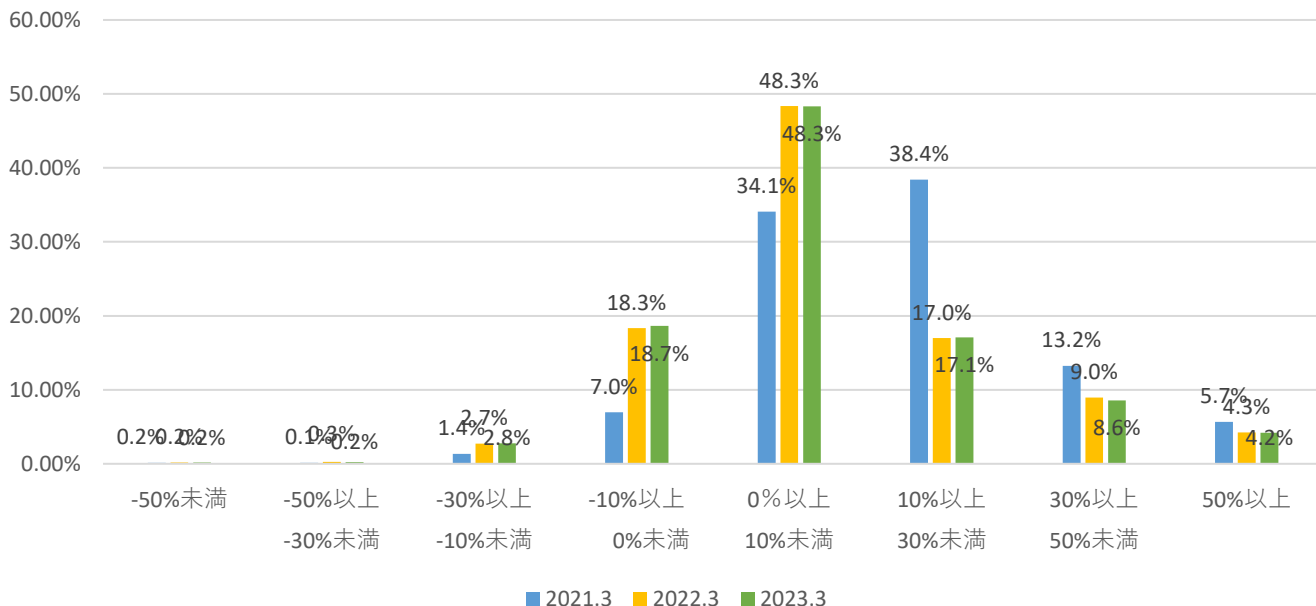
最後に、投資信託の販売会社における比較可能な「共通KPI」の結果を報告します。

資料4は投資信託の運用損益別顧客比率で、お客様が保有の投資信託の基準日（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91.4%⇒78.6%⇒78.2%で推移している結果となりました。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年度以降は世界的インフレ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、2023年3月時点では前年比で横ばいという結果になりました。

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います。

資料4. 投資信託運用損益別顧客比率 (年度比較)



次に資料5はお客様が保有の投資信託の基準日（2023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。

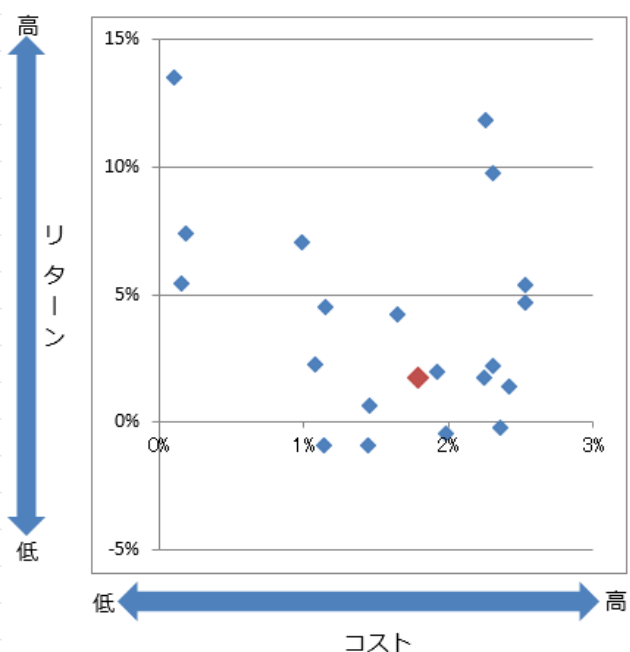
残高上位20銘柄の平均コストは1.79、平均リターンは1.76（左図中の橙色のドット）でリターンがコストを下回る結果となりました。リターンは一年毎に一喜一憂するものではありませんが今後も推移を十分注視してまいります。当社ではお客様が負担するコストを下げるべく、ノーロード（購入手数料ゼロ）投資信託の取扱いを進めています（当社取扱い投資信託25本中、ノーロードは10本で前年から2本追加）。

一方、残高上位20銘柄の平均リスクは12.38（右図中の橙色のドット）となり、前年比で増加に転じました。

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5. 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：2023.3）

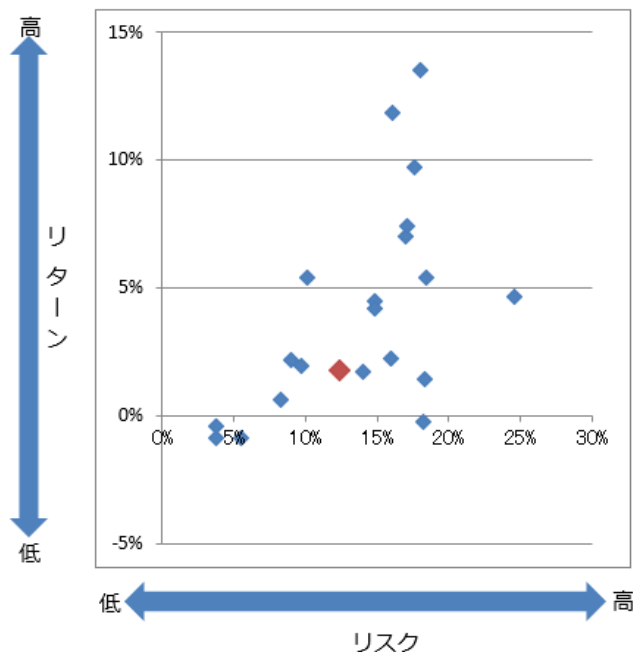
投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト(%)	リターン(%)
	1.79	1.76

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）	

投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク(%)	リターン(%)
	12.38	1.76

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）

リスク・リターン出所：株式会社NTTデータ・エーピック
Copyright (C) 2023, NTT DATA ABIC Co., Ltd. All rights reserved.

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2023年3月31日現在の情報をもとに作成しております。