「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に係る成果指標(KPI)の状況

2025年6月30日

プラスαで、未来をともに。

京葉銀行

(東証プライム：8544)

はじめに

◆京葉銀行は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表し、全役職員が本方針に則った業務運営に取り組むとともに、その取組状況を公表しております。
◆このたび、同方針に基づく活動成果を評価・検証するための成果指標（KPI）として、下記項目の2025年3月末の状況を公表いたします。

	取組方針	主な成果指標（KPI）	該当の金融庁原則（※）
1	お客さま本位の コンサルティングの実践	①投資信託の保有者数・預り残高	原則2　顧客の最善の利益の追求 原則6　顧客にふさわしいサービスの提供
		②投信積立の契約者数・契約金額	
		③投資信託販売額上位10銘柄の販売額および構成比	
		④ファンドラップ契約者数および残高	
		⑤NISA口座開設数	
2	お客さまへの情報提供の充実	⑥わかりやすいご提案資料およびセミナー等による情報の提供	原則2　顧客の最善の利益の追求 原則4　手数料等の明確化 原則5　重要な情報のわかりやすい提供 原則6　顧客にふさわしいサービスの提供
		⑦アフターフォローの状況	
3	多様なニーズにお応えする 商品ラインアップの整備	⑧投資信託および保険商品のラインアップの状況	原則2　顧客の最善の利益の追求 原則6　顧客にふさわしいサービスの提供
4	お客さまの目的を実現するための 態勢の構築	⑨お客さま本位の取り組みに適した業績評価体系の整備と 専門知識・説明力向上への取り組み	原則2　顧客の最善の利益の追求 原則3　利益相反の適切な管理 原則6　顧客にふさわしいサービスの提供 原則7　従業員に対する 適切な動機づけの枠組み等
		⑩お客さまアンケート調査等の活用	
		⑪お客さまの利便性向上および負担軽減のための態勢整備	

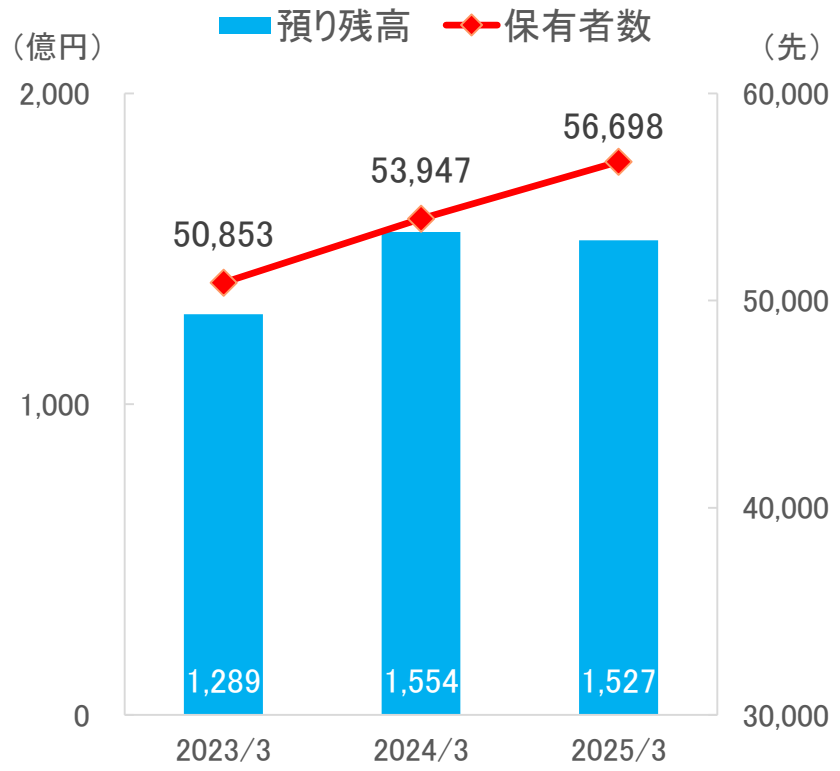
（※）金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当行の取組方針およびKPIとの対比を表示
（※）当行は金融商品の組成に携わっていないことから、補充原則1～5に該当する項目はありません。

「お客さま本位のコンサルティングの実践」成果指標①②

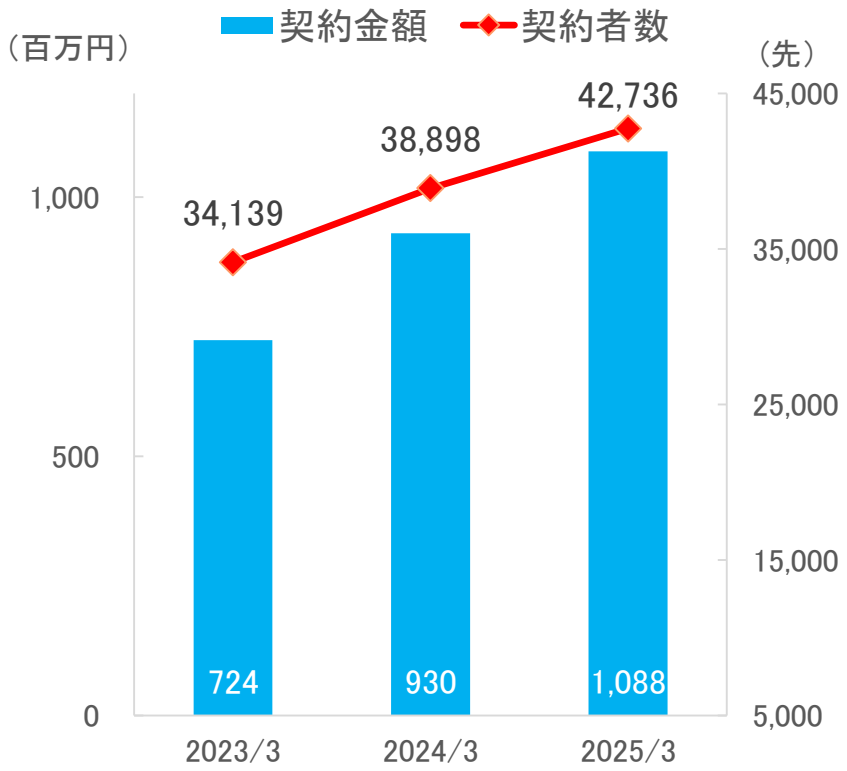
原則2：顧客の最善の利益の追求　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

◆株式市況の調整局面の影響を受け、投信信託の預り残高は減少しましたが保有者数は増加しました。
投信積立の保有者数及び投信積立をご契約いただいたお客さまについては増加しております。
長期・分散・積立投資を中心に、お客さまのライフステージに応じた質の高いコンサルティングの提供に努めております。

①投資信託の保有者数・預り残高



②投信積立の契約者数・契約金額



「お客さま本位のコンサルティングの実践」成果指標③④⑤

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

◆資産状況・経験・知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい商品の提案を行っております。

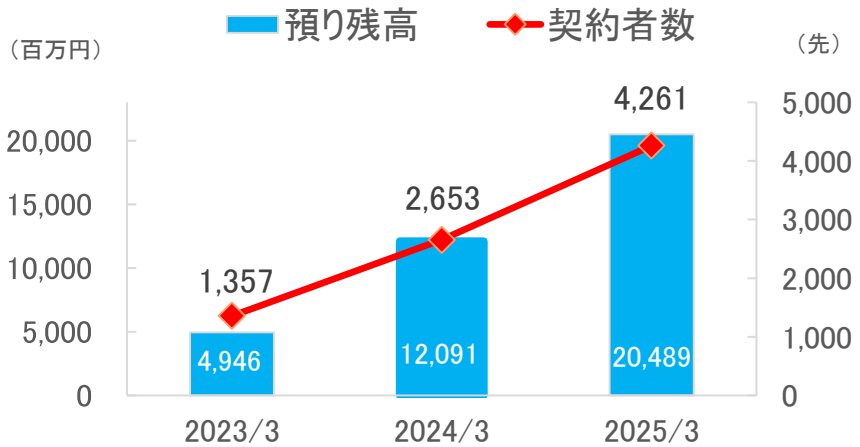
③2024年度投資信託販売額上位10銘柄の販売額および構成比

（単位：百万円）

順位	ファンド名	カテゴリ	分配形式	販売額（総額40,038百万円）	構成比
1	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	国内株式型	再投資型	3,058	8.1%
2	イーストスプリング・インド株式オープン	海外株式型	再投資型	2,914	7.8%
3	日経225ノーロードオープン	国内株式型	再投資型	2,877	7.7%
4	たわらノーロード　先進国株式	海外株式型	再投資型	2,345	6.2%
5	MHAM株式インデックスファンド225	国内株式型	再投資型	1,858	4.9%
6	SMTグローバル株式インデックス・オープン	海外株式型	再投資型	1,843	4.9%
7	SMT米国株配当貴族インデックス・オープン	海外株式型	再投資型	1,820	4.8%
8	たわらノーロード　日経225	国内株式型	再投資型	1,647	4.4%
9	グローバルAIファンド	海外株式型	再投資型	1,540	4.1%
10	SMTJPX日経インデックス400・オープン	国内株式型	再投資型	1,360	3.6%
上位10銘柄の合計				21,261	56.6%

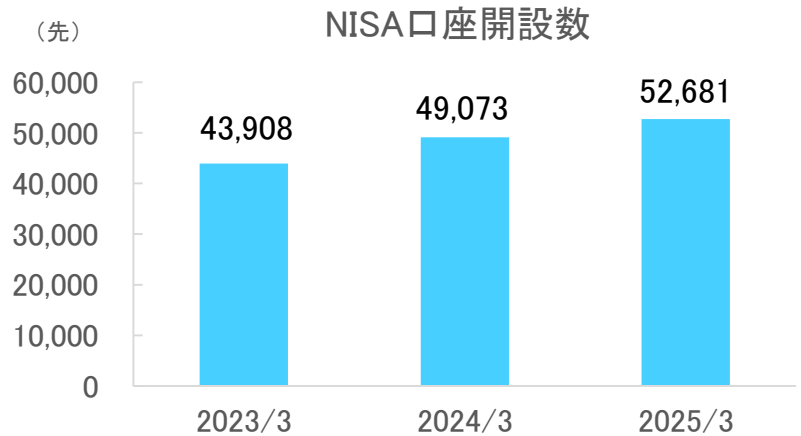
④ファンドラップ契約者数および残高

◆2022年6月より「京葉銀行ファンドラップ」の取り扱いをはじめました。
契約者数、預り残高ともに順調に増加しております。



⑤NISA口座開設数

◆NISA口座開設数は堅調に増加しています。



「お客さまへの情報提供の充実」成果指標⑥

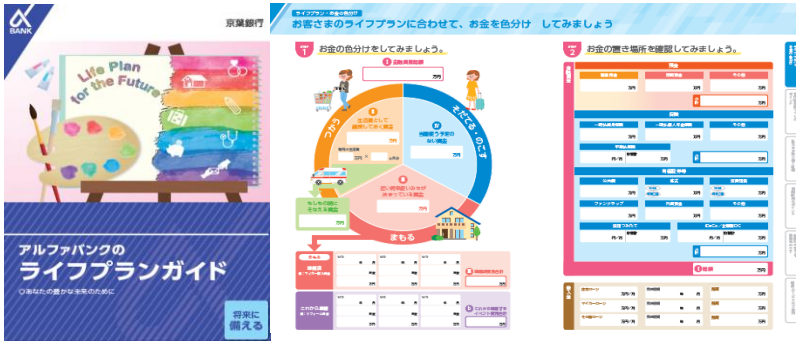
原則2：顧客の最善の利益の追求　原則4：手数料等の明確化
原則5：重要な情報のわかりやすい提供　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

⑥わかりやすいご提案資料およびセミナー等による情報の提供

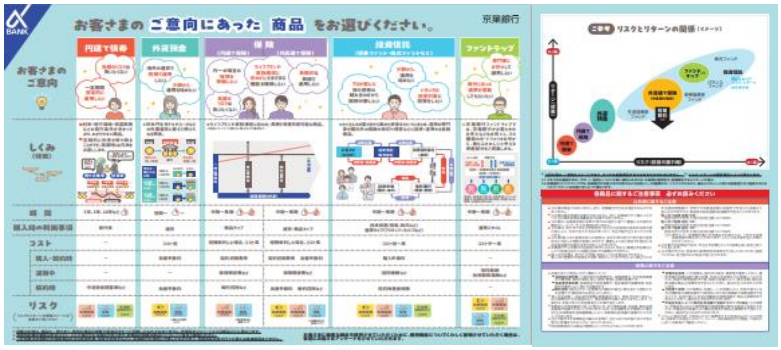
◆多様な商品の比較が可能なご提案資料の活用

お客さまに商品を横断的に比較・検討いただき、ご意向にあった商品を選択していただくため各種パンフレットを活用しております。

●「ライフプランガイド」

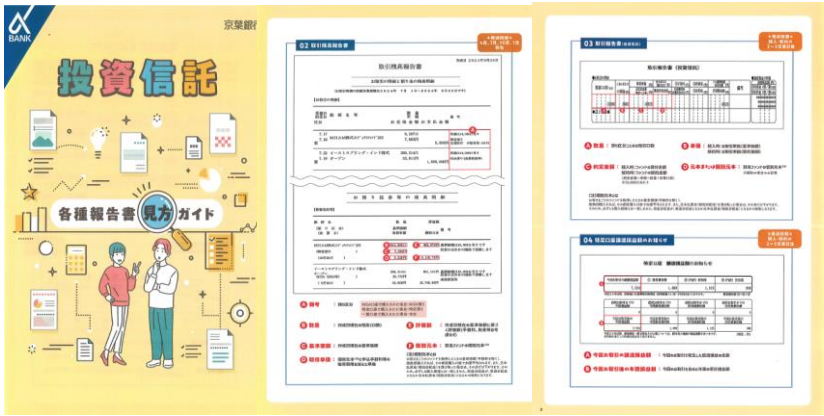


●「マネープランガイド」



◆重要な情報のわかりやすい提供

投資信託購入後に届く各種報告書の見方をわかりやすく案内した「各種報告書見方ガイド」を作成しました。



◆ホームページコンテンツ

非対面サービスでのお取引を希望されるお客さまのニーズにお応えできるよう、ホームページ上に金融コンテンツをご用意しております。

（お金のコラム）

（動画コンテンツ）

（ロボットアドバイザー「ファンドナビ」）

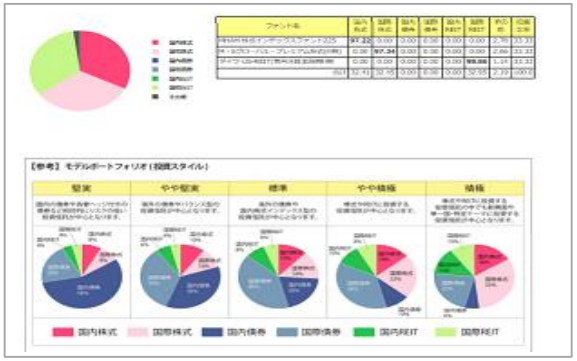
「お客さまへの情報提供の充実」成果指標⑥

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則4：手数料等の明確化
原則5：重要な情報のわかりやすい提供　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

⑥わかりやすいご提案資料およびセミナー等による情報の提供

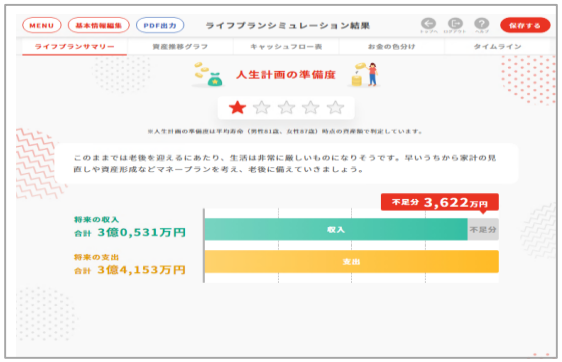
◆投資スタイルに応じたモデルポートフォリオのご提案

お客さまのニーズにあった商品を選択していただくため、ポートフォリオ提案ツール「Wealth Advisor」を用いて、リスク許容度に応じたポートフォリオ提案を行っております。



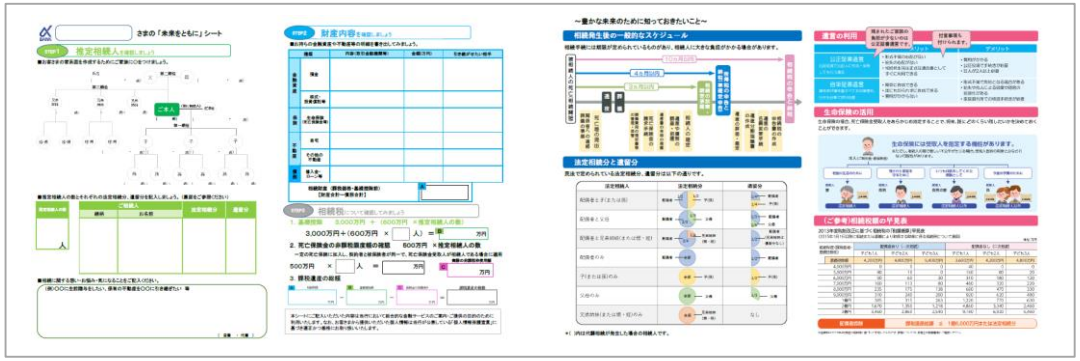
◆ライフプランシミュレーションを活用したご提案

お客さまのライフプラン等をお伺いし、
最適なご提案を行っております。



◆未来をともにシートの活用

お客さまの最善の利益を追求するため、資産状況や課題を確認する
リレーションツールとして、「未来をともにシート」を用いたご案内を行っております。



「お客さまへの情報提供の充実」成果指標⑥

プラスαで、未来をともに。

6

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則4：手数料等の明確化
原則5：重要な情報のわかりやすい提供　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

⑥わかりやすいご提案資料およびセミナー等による情報の提供

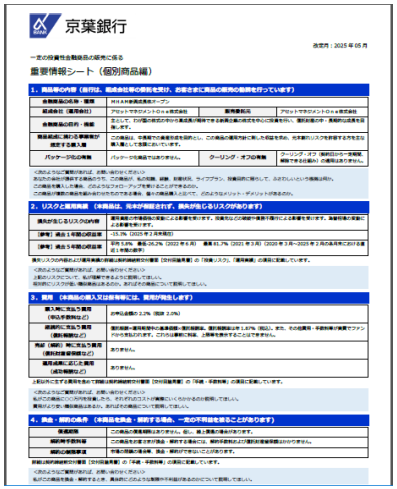
◆お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

商品・サービスのご提供に際し、手数料をいただく場合があります。お客さまにご負担いただく手数料等の内容をわかりやすく説明するため、下記資料等を用いて丁寧な説明を行っております。

投資信託の各種手数料について（参考資料）

投資信託については「目論見書」・「投資信託ラインアップ」・「重要情報シート」等で、説明しております。

○投資信託
重要情報シート



（イメージ図）

○ファンドラップ
重要情報シート

（イメージ図）

お客様の利便性向上のため、「重要情報シート」作成とあわせて目論見書の電子交付も開始しました。

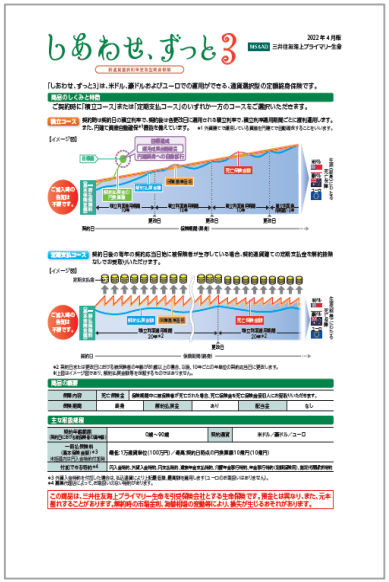
保険契約に係る費用について（参考資料）

保険商品については「重要情報シート」・「商品概要書」・「契約締結前書面」等で、説明しております。

○重要情報シート

（イメージ図）

○商品概要書



（イメージ図）

「お客さまへの情報提供の充実」成果指標⑥⑦

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則4：手数料等の明確化
原則5：重要な情報のわかりやすい提供　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

⑥わかりやすいご提案資料およびセミナー等による情報の提供

◆各種セミナー・相談会の開催

〇お客さま向け対面セミナー、学校向け金融経済教育実施状況

対面セミナー開催例
これからどうなる？世界の動きと私たちのお金
円満な相続に向けた生前贈与の有効な活用法
金融リテラシーセミナー

セミナー内容	参加人数
資産形成セミナー	1,710名
学生向け金融経済教育（小・中・高・大学生向け）	1,108名
相続セミナー他	721名
合計参加者	3,539名

〇各種相談会実施状況

種類	参加人数
年金相談会	4,561名
相続個別相談	2,328名

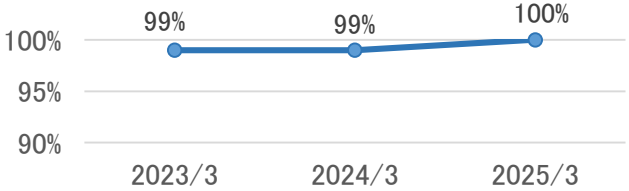
従来の対面相談会に加えて、
非対面ニーズにお応えするため、
オンライン相談会も開催しております。

小学生に向けた
「金融リテラシーセミナー」
風景

⑦アフターフォローの状況

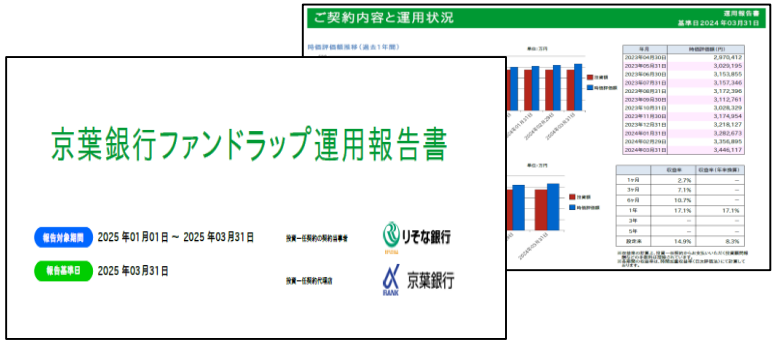
◆お客さまの運用状況のご案内や相場急落時にもタイムリーな
アフターフォローを実施しております。
また、投資判断に有益な情報を提供しております。

〇アフターフォロー実施率※



※ 外貨建保険契約先や80歳以上の投資信託保有先など、
本部が一定の基準を設けて営業店が実施したもののみを記載。

◆ファンドラップをご契約いただいたお客さまには3ヶ月に一度
運用報告書を郵送、6ヶ月に一度面談や電話によるアフター
フォローを実施しております。また、Webセミナーの視聴も
ご案内しています。



「多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備」成果指標⑧

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　に対応

プラスαで、未来をともに。

⑧投資信託および保険商品のラインアップの状況

◆投資初心者から経験豊富なお客さまに至るまで、幅広いニーズにお応えできるようバランスよく商品をご用意しております。

新NISA制度開始に合わせ、長期・分散・積立投資をサポートする観点から、つみたて投資枠対象商品の大幅な拡充を行っております。

○投資信託

商品カテゴリ	取扱商品数	構成比
国内債券	3	2.0%
国内株式	19	12.9%
海外債券	37	25.2%
海外株式	46	31.3%
資産複合型	33	22.5%
国内REIT	3	2.0%
海外REIT	6	4.1%
合計	147	100.0%

うち申込手数料無料の商品	46	31.3%

お客さまの最善の利益を追求する商品選びを行います

当行では、お客さまの最善の利益の実現を目指し、商品・サービスの組成・開発の担い手（投信・保険会社等）とも適切に連携してまいります。

○保険商品

商品カテゴリ			取扱商品数	構成比
一時払商品	円建		11	52.4%
		変額年金	0	0.0%
		定額年金	3	14.3%
		終　身	8	38.1%
	外貨建		10	47.6%
		変額年金	0	0.0%
		定額年金	3	14.3%
		終　身	7	33.3%
		合計	21	100.0%

平準払商品	終身保険※1	5	31.3%
	個人年金保険※2	5	31.3%
	医療保険	5	31.3%
	がん保険	1	6.3%
	合計	16	100.0%

※1 介護プラン選択型の商品は終身保険に含む

※2 学資積立プラン選択型の商品は個人年金保険に含む

（2025年3月31日現在）

「お客さまの目的を実現するための態勢の構築」成果指標⑨

原則2：顧客の最善の利益の追求　　原則3：利益相反の適切な管理
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等　に対応

⑨お客さま本位の取り組みに適した業績評価体系の整備と専門知識・説明力向上への取り組み

◆預り資産残高の増加や積立型商品の販売等に評価ウェイトを置き、お客さまの最善の利益に資する販売となるような業績評価体系としております。

≪具体例≫　・預り資産残高や収益評価において、投資信託・保険商品のいずれについても、販売手数料にかかわらず一律の評価体系とすることで、手数料の高い商品に販売が偏ることないような態勢を整備しております。

・積立型商品（投信積立）についても、販売手数料の有無にかかわらず一律の評価体系とすることで、お客さまのご意向に沿った提案が行える態勢を整備しております。

※尚、2025年上期より収益による評価を廃止しております。

◆テーマ別研修の実施や資格取得の奨励等を通じて、専門的知識を有する人材の育成に積極的に取り組むとともに、全役職員が「お客さま本位の業務運営」に対する意識を共有し、実践できる企業文化を定着させてまいります。

〇研修実施状況

研修名	実施回数	参加者数
ポートフォリオ提案研修	4回	166名
FBIマーケット研修	3回	162名
仮説想像力・ヒアリングスキル研修	2回	165名
投信スキルアップ研修他	13回	441名

〇資格取得状況

資格名	保有者数
FP1級	118名
FP2級	1,671名
社会保険労務士	22名

（2025年3月31日現在）

◆利益相反の適切な管理

・行内の評価体系において、手数料の高い商品に販売が偏ることがないよう適切な管理を実施しております。
・本部によるモニタリング等を通じて、お客さまの利益を損なうことがないよう適切な管理を実施しております。

「お客さまの目的を実現するための態勢の構築」成果指標⑩⑪

原則2：顧客の最善の利益の追求　原則3：利益相反の適切な管理
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供　原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等　に対応

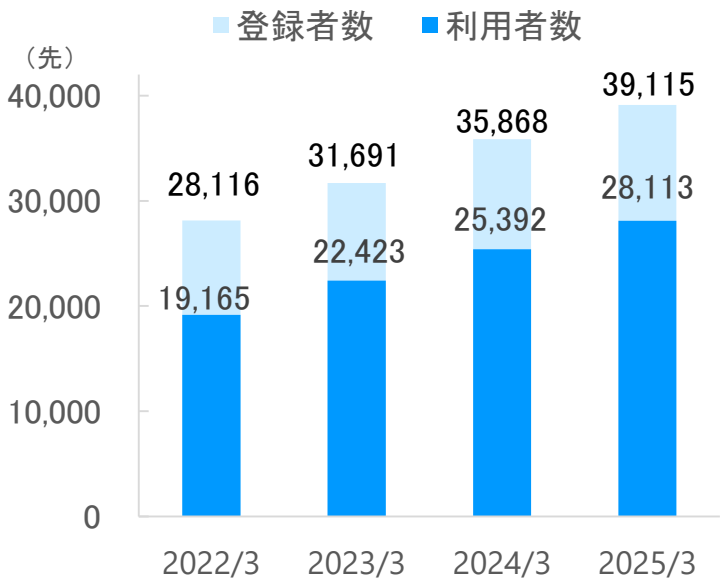
⑩お客さまアンケート調査等の活用

◆お客さまのご意見に基づく商品・サービスの継続的な改善が欠かせないとの考えから、お客さまアンケートを実施しております。
お客さまの声を営業態勢の整備や商品・サービスの改善に活かしてまいります。

⑪お客さまの利便性向上および負担軽減のための態勢整備

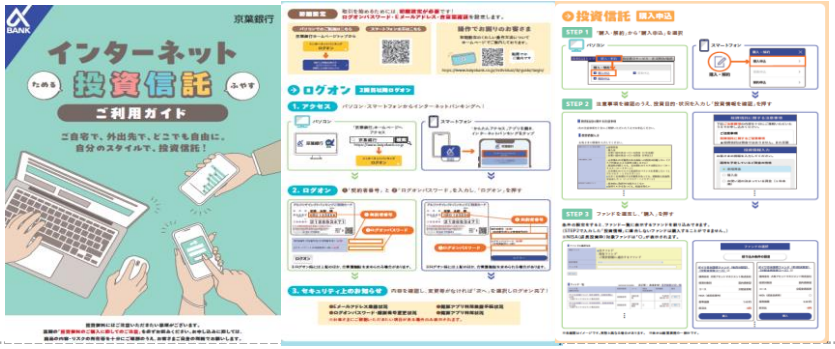
◆インターネットバンキングでの投資信託のお取引を推奨し、
お客さまの利便性向上に努めております。

インターネットバンキング投資信託 登録者数、利用者数



◆投資信託口座Web開設サービス
Web上で投資信託口座開設と同時にNISA口座や投信積立を
お申し込みいただけるサービスを提供しております。

◆「インターネット投資信託ご利用ガイド」
お客さまがWeb上でご利用いただきやすいよう作成しました

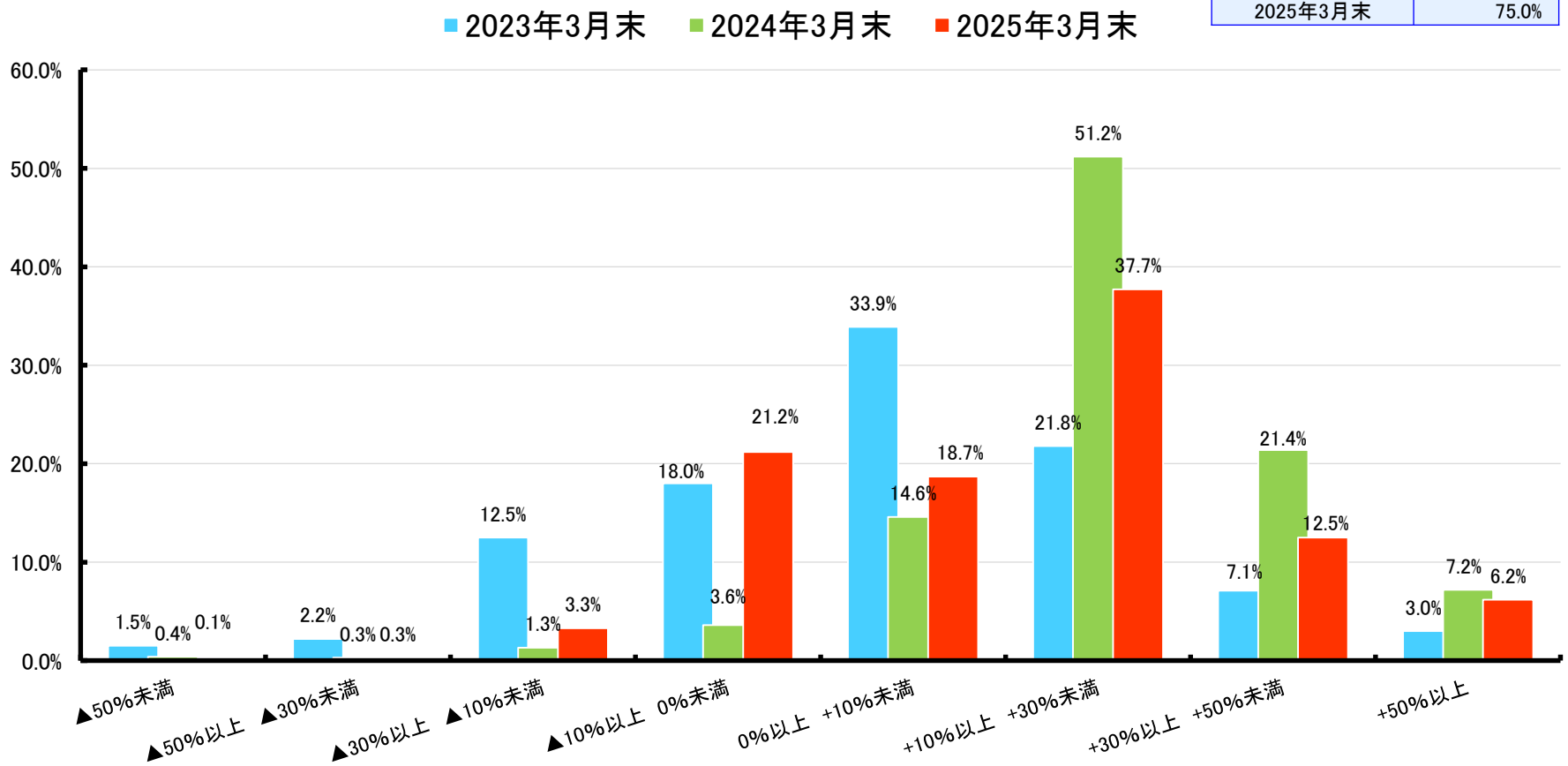


「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」について

◆ 株式市況の調整局面を受け、2025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の割合は約75%となっております。

投資信託運用損益別顧客比率 【共通KPI】

運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	65.8%
2024年3月末	94.4%
2025年3月末	75.0%



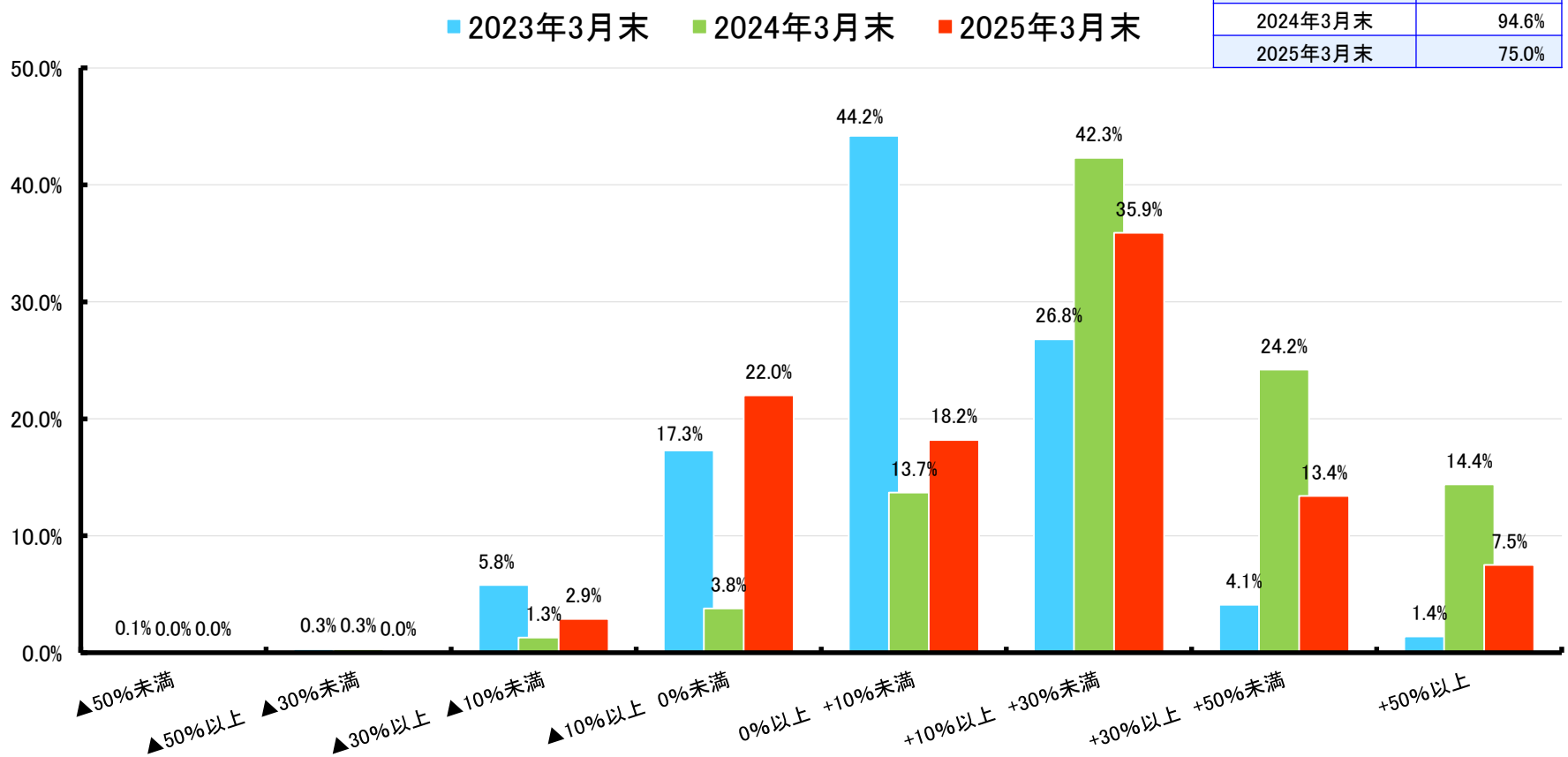
※3月末時点で投資信託を保有している個人のお客さまの比率。運用損益比率計算上の分母は「時価評価額」としております。

＜ご参考＞「投資信託運用損益別顧客比率（実現損益を含む）」

◆ 2025年3月末時点で、過去に保有していた投資信託の実現損益を含めますと、約75%のお客さまの運用損益がプラスとなっております。

実現損益含む投資信託運用損益別顧客比率

運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	76.5%
2024年3月末	94.6%
2025年3月末	75.0%



※3月末時点で投資信託を保有している個人のお客さまの実現損益を含めた比率。計算上の分母は「累積投資金額」としております。

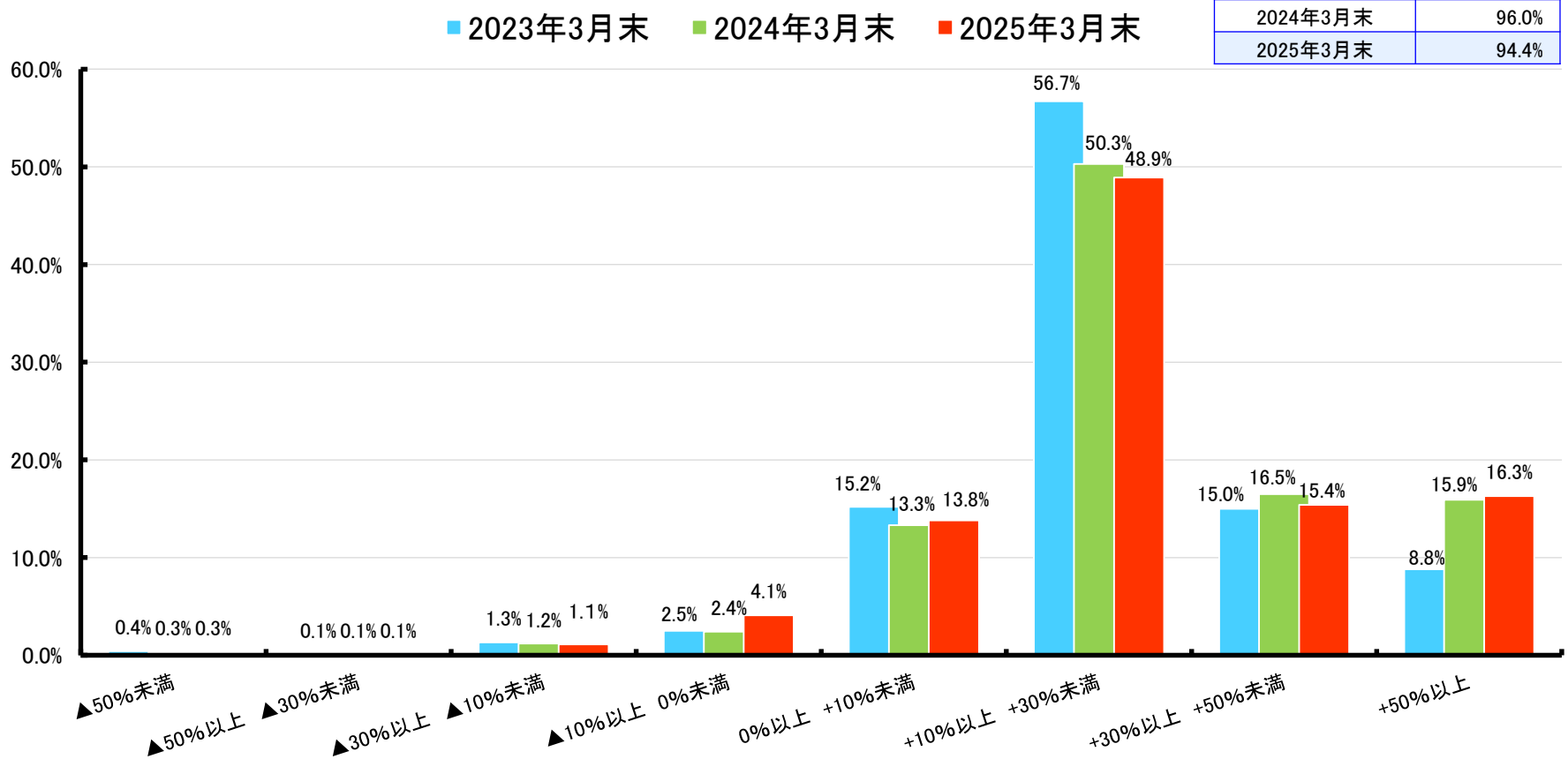
※1998年12月以降に売却または償還となった投資信託の実現損益を算出。

＜ご参考＞「投資信託運用損益別顧客比率（保有期間10年以上）」

◆ 当行で投資信託を保有いただいたお客さまのうち、保有期間が10年以上の投資信託のみを対象に運用損益を算出した場合、94%以上のお客さまがプラスとなっております。
長期間保有することで運用リスク・コストの低減、複利効果の享受など運用成果を高める大きなメリットとなる可能性があります。

投資信託運用損益別顧客比率（保有期間10年以上の投資信託のみ）

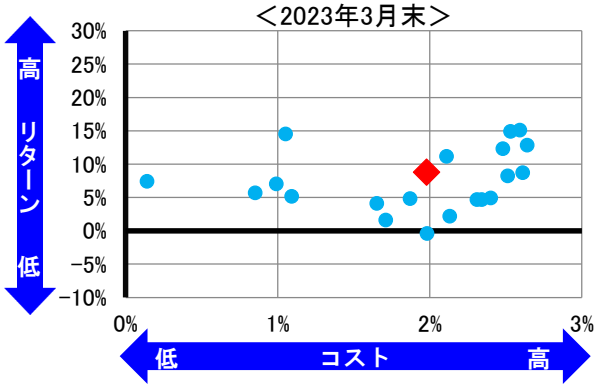
運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	95.7%
2024年3月末	96.0%
2025年3月末	94.4%



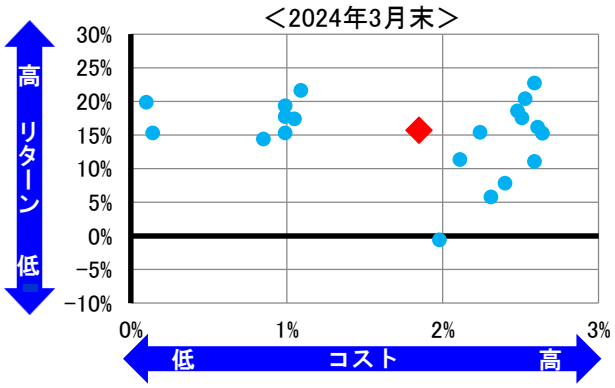
※1998年12月以降、お客さまが当行で保有もしくは保有していた投資信託のうち、保有期間10年以上の投資信託のみを対象として運用損益を算出。

「投資信託の預り残高 上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン」

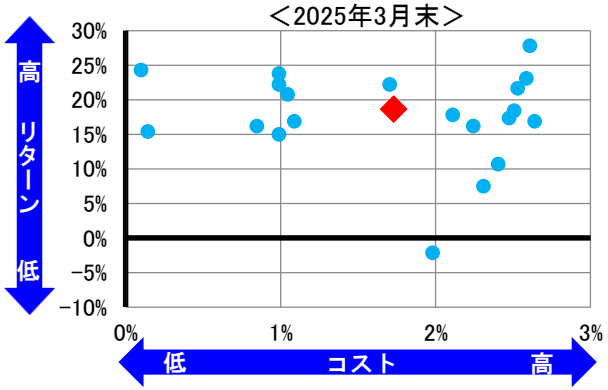
預り残高上位20銘柄のコスト・リターン 【共通KPI】



残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	1.98%	8.79%

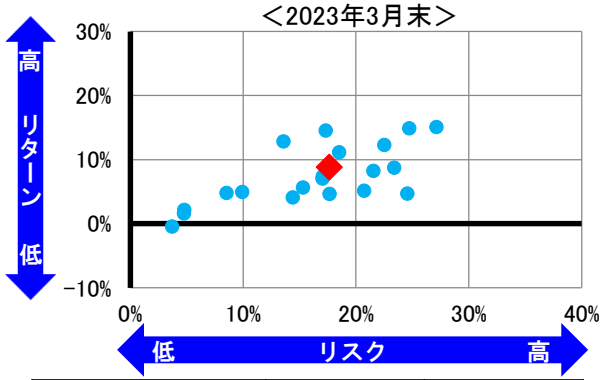


残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	1.85%	15.71%

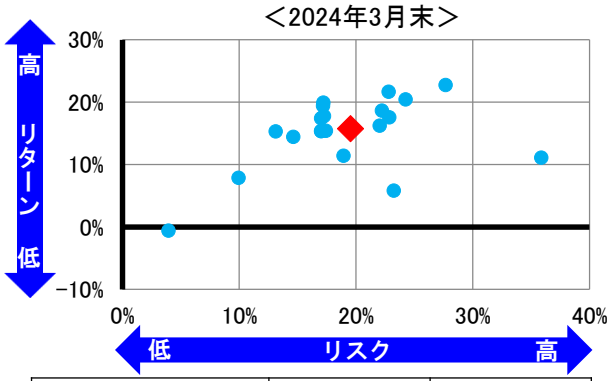


残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	1.73%	18.61%

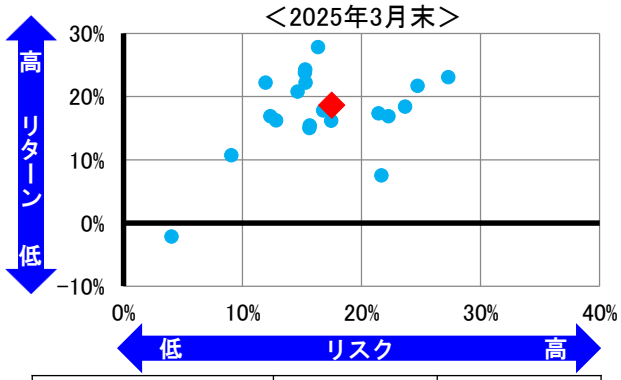
預り残高上位20銘柄のリスク・リターン 【共通KPI】



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	17.64%	8.79%



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	19.55%	15.71%



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	17.50%	18.61%

「リターン」：過去5年間のトータルリターン（年率換算）・・・投資の結果得られる収益のこと 「コスト」：販売手数料の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）・・・リターンのぶれ幅の大きさのこと

「投資信託の預り残高 上位20銘柄」

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
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）	2.11%	16.77%	17.80%	11	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	2.53%	24.71%	21.67%
2	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	1.09%	23.26%	16.89%	12	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	2.24%	17.45%	16.17%
3	グローバルAIファンド	2.59%	27.28%	23.07%	13	SMT グローバル株式インデックス・オープン	0.99%	15.24%	23.76%
4	イーストスプリング・インド株式オープン	2.61%	16.33%	27.79%	14	SMT JPX日経インデックス400・オープン	0.85%	12.81%	16.20%
5	モルガン・スタンレーグローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジなし）	2.64%	12.34%	16.87%	15	SMT ダウ・ジョーンズインデックス・オープン	0.99%	15.28%	22.19%
6	MHAM株式インデックスファンド225	0.99%	15.62%	15.00%	16	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド＜愛称：THE 5G＞	2.51%	23.64%	18.41%
7	たわらノーロード　先進国株式	0.10%	15.27%	24.29%	17	MHAM新興成長株オープン	2.31%	21.66%	7.48%
8	SMT 米国株配当貴族インデックス・オープン	1.05%	14.63%	20.78%	18	投資のソムリエ	1.98%	4.03%	−2.16%
9	たわらノーロード　日経225	0.14%	15.63%	15.39%	19	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	9.05%	10.67%
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンド −ロボテック−	2.48%	21.43%	17.33%	20	One割安日本株ファンド（年1回決算型）	1.71%	11.94%	22.19%

（2025年3月31日現在）

※2025年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄。

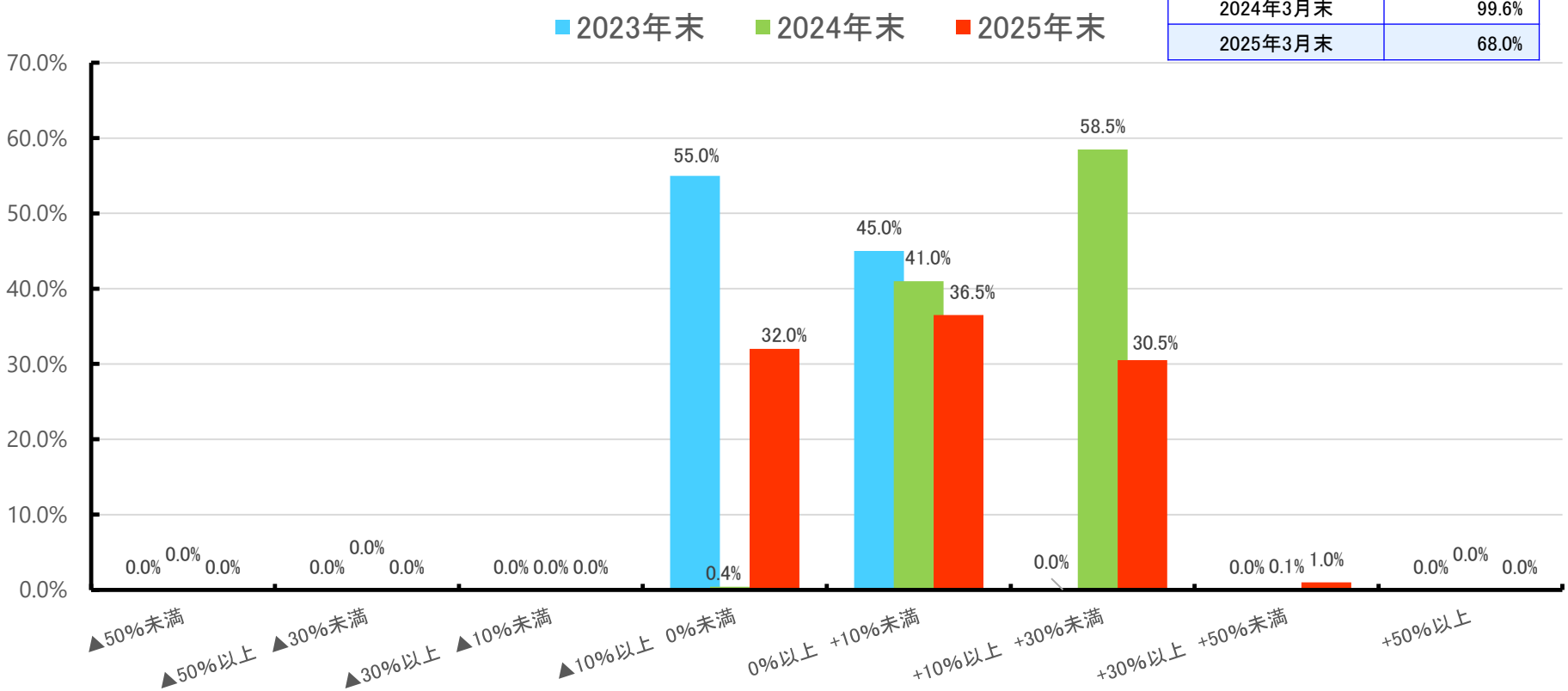
※上記数値等はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

「ファンドラップの運用損益別顧客比率【共通KPI】」について

◆「京葉銀行ファンドラップ」につきましては、市場の調整局面を受け、2025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の割合は約68%となっておりますが、10%以上マイナスのお客様はいらっしゃいませんでした。

ファンドラップ運用損益別顧客比率 【共通KPI】

運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	45.0%
2024年3月末	99.6%
2025年3月末	68.0%



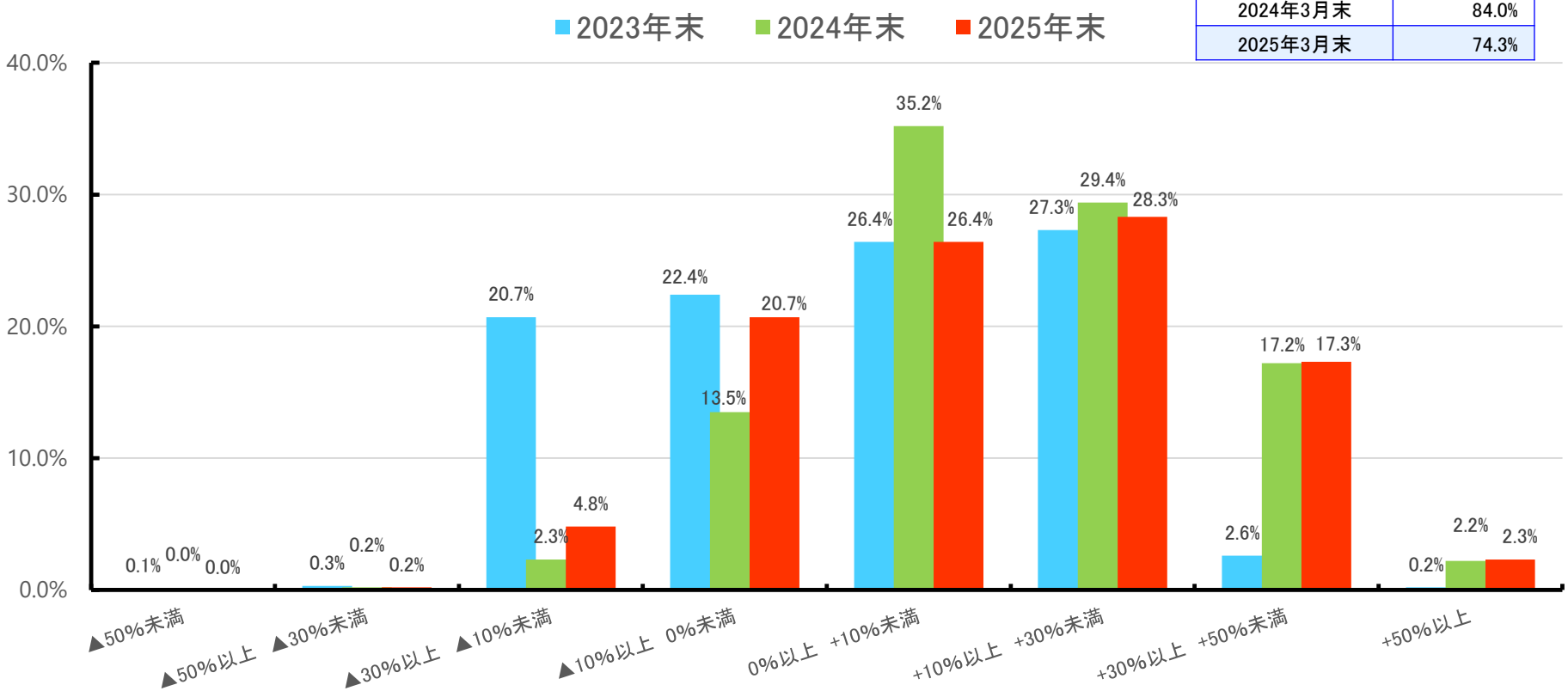
※3月末時点でファンドラップを保有している個人のお客さまの比率。ご契約時以降の運用損益累計額を算出し、基準日時点の「時価評価額」に対する損益率別のお客さま比率を示しております。

「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」について

◆米ドルに対する円高の影響を受け、2025年3月末時点で運用評価がプラスとなっているお客さまの割合は74.3%となっております。

外貨建保険運用評価別顧客比率【共通KPI】

運用損益がプラスのお客さまの割合	
2023年3月末	56.5%
2024年3月末	84.0%
2025年3月末	74.3%

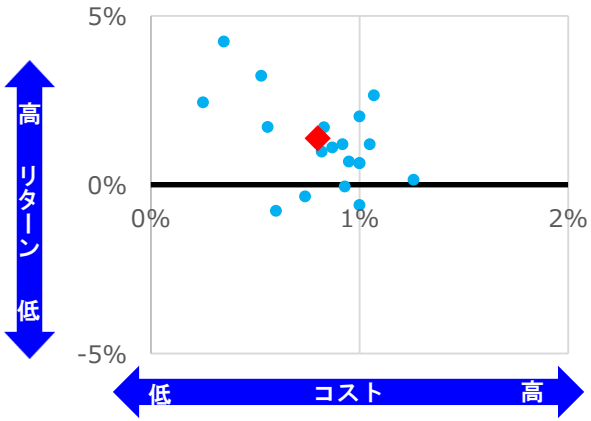


※3月末時点で保険契約開始から5年以上経過した、外貨建一時払保険を保有している個人のお客さまの比率。
※運用評価比率計算上の分母は「契約時点の一時払保険料（（円換算）」としております。

「外貨建保険の銘柄別コスト・リターン」

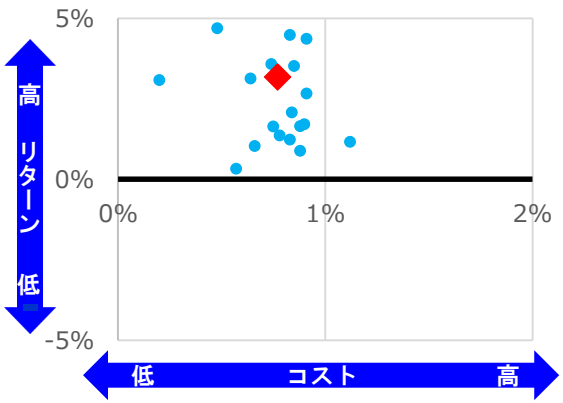
預り残高全20銘柄のコスト・リターン 【共通KPI】

＜2023年3月末＞



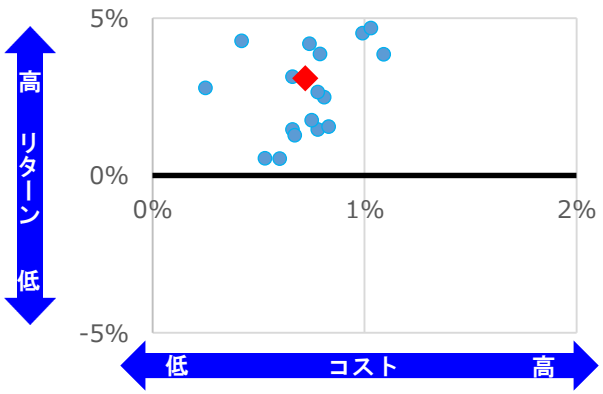
残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.77%	1.29%

＜2024年3月末＞



残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.77%	3.17%

＜2025年3月末＞



残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.72%	3.09%

「リターン」：過去5年間のトータルリターン（年率換算）・・・運用の結果得られる収益のこと

「コスト」：新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値（年率換算）

・外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。

・解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

＜参考＞「外貨建保険の預り残高 上位20銘柄」

順位	商品名	コスト	リターン	順位	商品名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.66%	1.46%	11	ふるはーとJロードグローバル	0.79%	3.86%
2	たのしみ、ずっと	0.81%	2.49%	12	ロングドリームGOLD	0.67%	1.28%
3	ファイブ・ステップUS	0.42%	4.28%	13	しあわせ、ずっとNZ	0.78%	1.46%
4	プレミアレシーブ（外貨建）	0.90%	5.20%	14	外貨建・エブリバディプラス（米建）	0.74%	4.19%
5	やさしさ、つなぐ	0.53%	0.54%	15	外貨建・エブリバディプラス（豪建）	0.75%	1.75%
6	プレミアプレゼント	0.78%	2.65%	16	アテナ	0.25%	2.78%
7	ロングドリームGOLD3	0.99%	4.52%	17	たのしみグローバル（指数）	0.92%	5.67%
8	ロングドリームGOLD2	0.88%	5.65%	18	あしたの、よろこび	1.09%	3.85%
9	プレミアカレンシー・プラス2	0.66%	3.14%	19	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.60%	0.53%
10	しあわせ、ずっと2	1.03%	4.68%	20	プレミアカレンシー3	0.83%	1.55%

※2025年3月末時点で保険契約開始から5年以上経過した銘柄のみに限った外貨建一時払保険の預り残高上位20銘柄。

※上記数値等はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

（2025年3月31日現在）