2025年度版

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

- 八十二銀行と長野銀行は2026年1月1日に合併し、八十二長野銀行になります（関係当局の許認可の取得等を前提として合併する予定です）。
- 本資料は2025年6月30日時点の情報であり、2026年1月1日以降は八十二銀行と長野銀行は八十二長野銀行と読み替えていただきますよう、お願いいたします。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 …… 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 …… 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 …… 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 …… 26

3．アフターフォローの充実 …… 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 …… 58

お客さま本位の業務運営実践にあたり

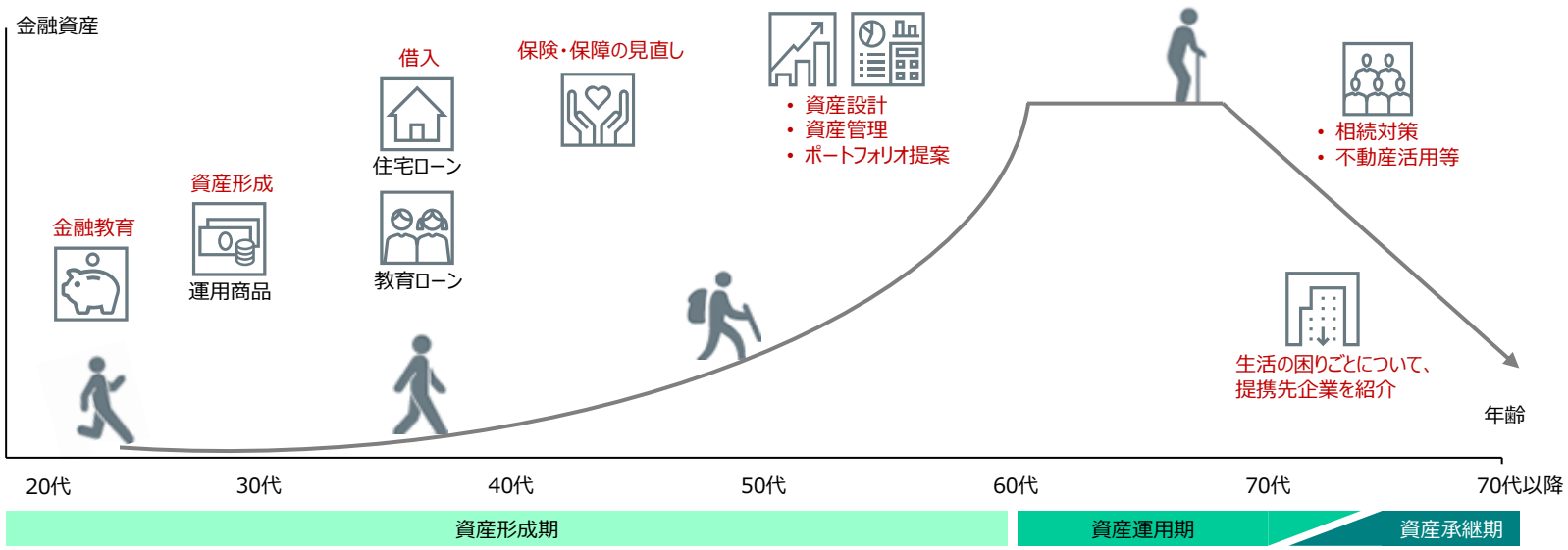
基本方針

- 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（4・5頁）を踏まえ、「永きにわたって選ばれる銀行・証券」であるために八十二グループ*1共通で策定した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践してまいります。
- 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」への取組状況について、組織横断的な検証を行った上で毎年公表し、必要に応じて当該方針の見直しを行うなど、継続的なサービスの向上を図ってまいります。

八十二グループにとっての「お客さまの最善の利益」とは

- お客さまの最善の利益とは、**お客さまお一人おひとり異なる「ゴール（目的）」を実現すること**、と考えます。
- お客さまの「ゴール（目的）」はライフステージや資産状況等に応じて異なるため、八十二グループではお客さまをよく知り、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供することで、**お客さまの「ゴール（目的）」の実現を追求いたします。**

ライフステージ・資産状況に応じた商品・サービスイメージ*2



*1 本資料において、「八十二グループ」は、八十二銀行・長野銀行・八十二証券を指します。
*2 上記掲載している内容は、八十二グループの全ての商品・サービス等を掲載しているわけではない点にご留意ください。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービス

- お客さまの「ゴール（目的）」を実現するために、お客さまのライフステージや資産状況等を踏まえて、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスをご提供いたします。

【リスク（イメージ）凡例】 小 中 大

商品・サービス（例）

商品種別 ＼ お客さま層*1		主に資産形成をご希望のお客さま	主に資産運用をご希望のお客さま		主に資産承継その他のサービスをご希望のお客さま	
運用商品・サービス*2	短期	外貨預金		外貨預金 株式・ETF	生前贈与型一時払保険	保障性保険（認知症）
	中期	投信積立 投資信託 個人型確定拠出年金 THEO+ 八十二銀行	公共債 コーラブル債・預金 普通社債(円貨) 一時払保険(円貨)	投信積立 投資信託 THEO+ 八十二銀行 普通社債(外貨) 一時払保険（外貨） 株式・ETF	金銭信託（こころのリレー） 遺言信託	金銭信託（長生きあんしん） 民事信託
	長期	個人年金保険(円貨) 投信積立 投資信託 個人型確定拠出年金 THEO+ 八十二銀行 個人年金保険(外貨)	公共債 コーラブル債・預金 普通社債(円貨) 一時払保険(円貨)	投信積立 投資信託 THEO+ 八十二銀行 普通社債(外貨) 一時払保険（外貨） 株式・ETF	不動産業者紹介業務 （相続人）遺産整理業務	不動産小口化商品紹介業務 終活サポートサービス
上記以外のサービス		安心・便利なサービスをご希望のお客さま	82アプリ 82Debit〈JCB〉 Wallet+ ライフサポートサービス SMS ながぎんアプリ 保障性保険			

*1お客さま層は、長年地域密着の金融機関として培ってきた知見に基づき例示列挙しており、八十二グループ全てのお客さま層を網羅的に掲載しているものでは無い点にご留意ください。
*2記載の運用商品・サービスは2025年6月時点のものです。

補足
- 主に資産運用に資する商品群を例として掲載しています。また、上表は主なお客さまニーズに対し、八十二グループがふさわしいと想定する商品群です。
- 運用期間は「短期＝1年以内」、「中期＝1年超～10年」、「長期＝10年超（特に期限なし）」と分類します。
- リスクとは「投資元本の値動きに配当等による利益を含めた運用期間中の損益の変動幅」を指します。
- リスク「小」の商品案内をご希望される場合、「中」「大」の商品はご案内しませんが、リスク「中」「大」を許容される場合はお客さまのお考えに適合する際のみ、「小」の商品をご案内する場合があります。

【参考】金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」

原則		概要
1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。
2	顧客の最善の利益の追求	金融事業者は高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。
3	利益相反の適切な管理	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。
4	手数料等の明確化	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。
5	重要な情報の分かりやすい提供	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則４に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。
6	顧客にふさわしいサービスの提供	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。
7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

出所：金融庁HPより抜粋して掲載（https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf）

【参考】金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（プロダクトガバナンスに関する補充原則）

補充原則		概要
1	基本理念	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。
2	体制整備	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。
3	金融商品の組成時の対応	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。
4	金融商品の組成後の対応	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。
5	顧客に対する分かりやすい情報提供	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。

出所：金融庁HPより抜粋して掲載（https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf）

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

取組方針*2

八十二グループは、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの「ゴール（目的）」を実現するために、以下の取組を実践してまいります。

金融庁原則該当番号*1

1. お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

【原則1】	【原則2】	【原則3】	【原則4】	【原則5】	【原則6】	【原則7】
【補充原則1】	【補充原則2】	【補充原則3】	【補充原則4】	【補充原則5】		

2. お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

【原則1】	【原則2】	【原則3】	【原則4】	【原則5】	【原則6】	【原則7】
【補充原則1】	【補充原則2】	【補充原則3】	【補充原則4】	【補充原則5】		

3. アフターフォローの充実

【原則1】	【原則2】	【原則3】	【原則4】	【原則5】	【原則6】	【原則7】
【補充原則1】	【補充原則2】	【補充原則3】	【補充原則4】	【補充原則5】		

4. お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

【原則1】	【原則2】	【原則3】	【原則4】	【原則5】	【原則6】	【原則7】
【補充原則1】	【補充原則2】	【補充原則3】	【補充原則4】	【補充原則5】		

グループ連携

八十二グループ内で連携し、お客さまの幅広いニーズにお応えいたします。

八十二銀行 長野銀行

八十二銀行と長野銀行が連携して、お客さまと地域を支援する商品・サービスを提供していきます

グループで連携の上、お客さまお一人おひとり異なる「ゴール」の実現を追求いたします

八十二証券

「もっと身近に、もっと便利に」を合言葉に、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えした商品・サービスを提供していきます

*1 【原則1】への対応に関しては、2頁の「基本方針」に記載の通り、八十二グループ共通で策定した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践し、取組状況について検証を行った上で毎年公表し、必要に応じて当該方針の見直しを行うなど、継続的なサービスの向上を図っています。

*2 本資料において取組方針および具体的な取組は2025年度の内容を記載しています。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 …… 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 …… 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 …… 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 …… 26

3．アフターフォローの充実 …… 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 …… 58

取組方針と計数指標

【凡例】 ：共通KPI ：自主KPI
※KPIの定義は後述をご参照ください

金融庁原則
該当番号

取組方針 1　お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

P.10

お客さま本位の営業体制のもと、お一人おひとり異なるお客さまの状況に応じた適切な商品・サービスを、グループ一体となって提供いたします。また、お客さまご自身が適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまの金融知識向上に資する取組を行ってまいります。

計数指標 1 2 3 4 5 6 7 8 9

【原則1】 **【原則2】** 【原則3】 【原則4】 【原則5】 **【原則6】** 【原則7】
【補充原則1】【補充原則2】【補充原則3】【補充原則4】【補充原則5】

取組方針 2　お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

P.26

お客さまのお取引目的やリスク許容度等に応じ適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップいたします。また、商品・サービスの選択に必要な情報を、お客さまに正確かつ分かりやすく提供いたします。

計数指標 10 11 12 13 14

【原則1】 **【原則2】** 【原則3】 **【原則4】** **【原則5】** **【原則6】** 【原則7】
【補充原則1】【補充原則2】**【補充原則3】**【補充原則4】**【補充原則5】**

取組方針 3　アフターフォローの充実

P.53

商品・サービスの販売後においてもお客さまの「ゴール（目的）」を実現するために丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

【原則1】 **【原則2】** 【原則3】 【原則4】 【原則5】 **【原則6】** 【原則7】
【補充原則1】【補充原則2】【補充原則3】**【補充原則4】**【補充原則5】

取組方針 4　お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

P.58

役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益の実現に向けて誠実・公正に業務に取組むことを徹底させるとともに、これらの取組を適切に評価・管理・検証するための枠組みや体制を整備してまいります。

計数指標 15 16

【原則1】 **【原則2】** **【原則3】** 【原則4】 【原則5】 【原則6】 **【原則7】**
【補充原則1】【補充原則2】【補充原則3】【補充原則4】【補充原則5】

計数指標一覧

計数指標一覧

●：共通KPI　●：自主KPI

- 金融庁が定義した各金融機関共通のKPI*1 （以下「共通KPI」*2 ）の他、八十二グループとして自主的に設定したKPI（以下「自主KPI」）を公表します。

1. ライフデザイン共創シート作成件数
2. 金融商品の残高
3. 投資信託毎月積立金額
4. 個人型確定拠出年金〈iDeCo〉契約先数
5. NISA契約先数
6. 生命保険（平準払）契約先数
7. 信託関連商品の取引状況
8. はちにの〈ライフサポートサービス〉の取引状況
9. お客さま向けセミナーの開催状況
10. 投資信託の運用損益別顧客比率
11. 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
12. 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
13. 外貨建保険の運用評価別顧客比率
14. 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン
15. フィナンシャル・プランナー資格保有者数
16. 社内研修の実施状況

*1KPI（Key Performance Indicator）とは、成果指標のことを指します。
*2共通KPIの算出方法は以下のとおりです。
「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」(2018/6金融庁公表)の定義に従い算出しております。
「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」(2022/1金融庁公表)の定義に従い算出しております。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 …… 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 …… 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 …… 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 …… 26

3．アフターフォローの充実 …… 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 …… 58

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

具体的な取組

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（1）　お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じた適切な商品をお選びいただけるよう、類似商品とも比較の上、説明します。また、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、よりご相談しやすい体制を整えます。

（2）　個別商品の販売・勧誘にあたっては、お客さまの状況に沿って、「運用資金の性格・目的」、「運用全般に対する方針」、「収入」、「ご職業」等をヒアリングし商品との適合性を確認します。お客さまの状況と適合しない商品・サービスは提供しません。

（3）　デリバティブを内包するなどの複雑な金融商品*2またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘や、はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さまへの販売・勧誘につきましては、勧誘開始基準に則って、商品・サービスの適合性を慎重に判断します。75歳以上のお客さまに関しては、個別に社内規程を定めており、当該規程に従ってご案内します（なお、長野銀行は、複雑な金融商品を販売していません）。

八十二銀行

（4）　生命保険については、「意向把握シート」を活用し、お客さまのご意向に沿った商品をご提案いたします。

*1 コールセンターは主に手続き等についてのお客さまからのご照会対応を担当しており、お客さまコンタクトチームは主にお客さまの運用相談を担当しております。お客さまコンタクトチームの詳細については、21頁をご参照ください。
*2 以降、本資料において、「複雑な金融商品」は「デリバティブを内包するなどの複雑な金融商品」を指します。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

具体的な取組

グループ内の連携

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(5)　お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供するために、八十二グループ内で連携していきます。

お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(6)　お客さまの金融知識向上に資するよう、各種セミナー・相談会の開催やパンフレットの発行等を通じた情報提供を行います。

八十二証券

(7)　金融市場の動向や資産別運用方法のポイントなど、タイムリーに解説する資料を発行し、広く周知に努めます。

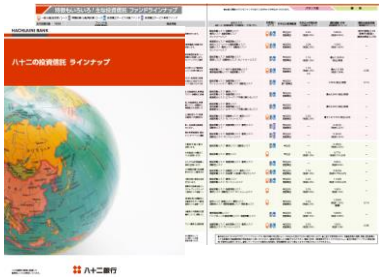
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

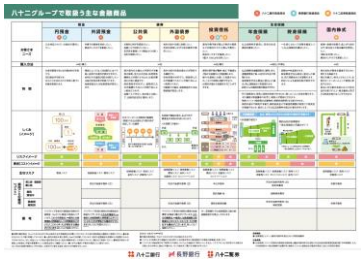
取組状況

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

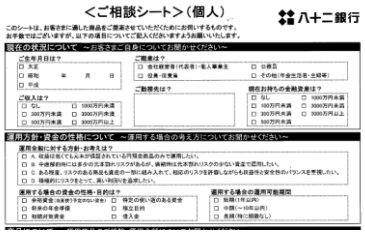
（1）　金融商品・サービスの販売・勧誘等にあたっては、パンフレットやタブレット端末等を活用しています。お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じて、類似商品とも比較の上、説明を実施しております。シミュレーション機能を用いて、それぞれのお客さまに合わせたご案内をしております。





八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（2）　個別の金融商品をご案内する前に、お客さまの状況に沿って、「運用資金の性格・目的」「運用全般に対する方針」「収入」「ご職業」「投資経験」等をヒアリングさせていただき、お客さまに適した商品をご案内しております。



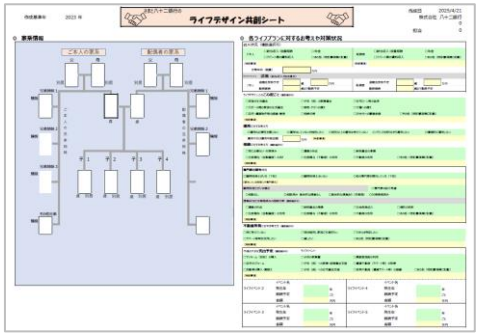
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

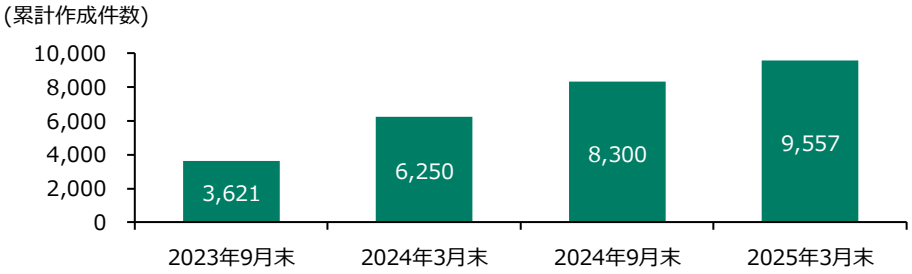
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

八十二銀行　八十二証券

（3）　お客さまの状況の把握やご意向を理解した上で、ゴール（目的）を共有する活動に注力しております。そのためのツールとして、八十二銀行では「ライフデザイン共創シート」を、八十二証券では「運用意向ご確認シート」を使用しております。当該ツールを、お客さまに適したポートフォリオ構成や個別商品のご提案に活用しております。



① ライフデザイン共創シート作成件数

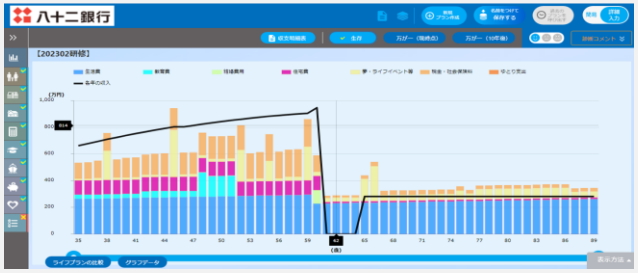


八十二銀行

（4）　家計の見直しやご加入されている保険の見直しをお考えのお客さまには将来のライフイベントや保険のご加入状況等を確認し、お客さまの収支状況や必要保障額の変化を分かりやすくご案内しております。

入力画面

シミュレーション結果画面



ライフプランシミュレーション

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

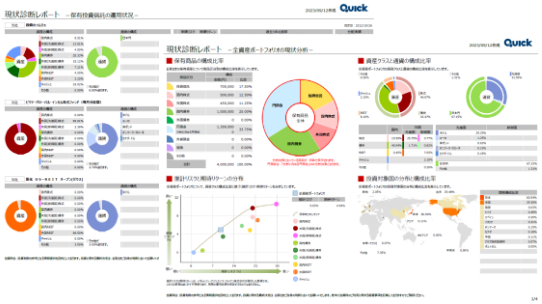
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（5）　投資信託での運用をご希望の場合、ライフプラン、投資意向、リスク許容度に応じ、お客さまのゴール（目的）に必要な利回りおよびリスクを各種ツールを使用し、可視化して提示しております。加えて、お客さまのゴール到達に期待できるファンドを資産ごとに複数商品明示し、お客さまの商品選択を後押ししております。
また、投資信託において保有ファンドの組み換えをお考えのお客さまには、お客さまの保有ファンドを資産ごとに色分けし、円グラフ化した「ポートフォリオ」をご案内し、組み換え後のリスク・リターンの変化等を分かりやすくご案内しております。

八十二銀行：投信ナビ

長野銀行：Wealth Advisors



八十二証券：QUICK Asset Design NAVI

八十二銀行　八十二証券

（6）　短期および長期の相場見通しに係る情報をお客さまに提供するとともに、当該見通しに基づいたモデルポートフォリオをご案内しております。
一方で、八十二銀行ではモデルポートフォリオを踏まえた提案の実施状況の把握には改善が必要であり、本部と営業店が連携の上、実態把握に努めるとともに、モデルポートフォリオの更なる活用に努めています。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

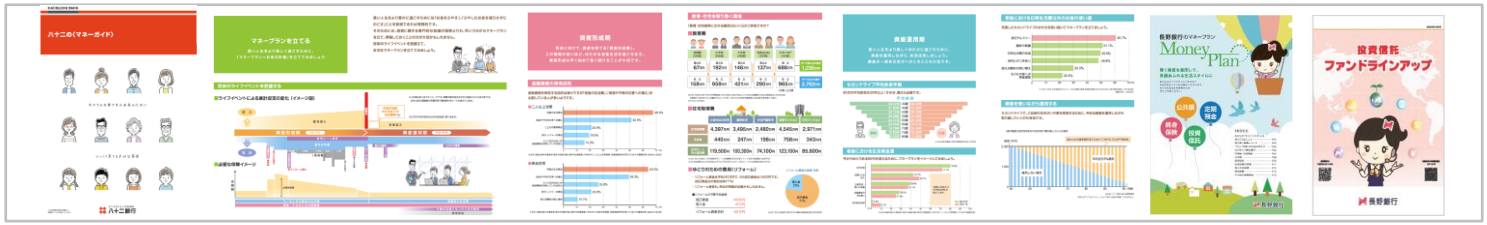
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（ご提案方法）

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（7）　複雑な金融商品をご提案する場合や、はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さまへの勧誘につきましては、勧誘開始基準に則って、販売・勧誘等を行いました（なお、長野銀行は、複雑な金融商品を販売していません）。75歳以上のご高齢のお客さまは、個別の社内規程に従ってご案内しており、当該状況を本部にてモニタリングしております。

八十二銀行　長野銀行

（8）　複雑な金融商品またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合を含めて、八十二銀行においては「八十二の＜マネーガイド＞」、「八十二の投資信託ラインナップ」、個別商品パンフレットにより、長野銀行においては「長野銀行のマネープラン」、「投資信託ファンドラインアップ」、個別商品パンフレットにより、お客さまが類似商品と比較できるような説明を実施しております。



八十二銀行

（9）　生命保険のご提案については、「意向把握シート」の活用により、お客さまのご意向をしっかりと把握し、ご意向に沿った商品を丁寧に説明しています。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

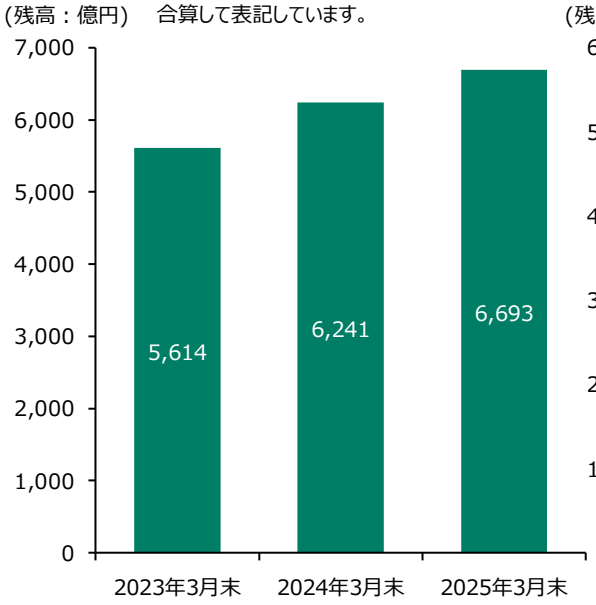
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- お客さま本位の取組を通じた資産形成のご支援により、金融商品の残高はグループで着実に増加しております。

② 金融商品の残高

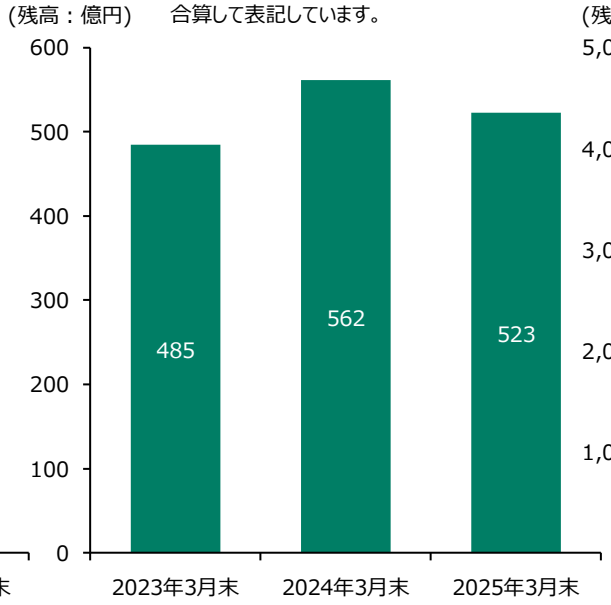
八十二銀行

*金融商品：
公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を
合算して表記しています。



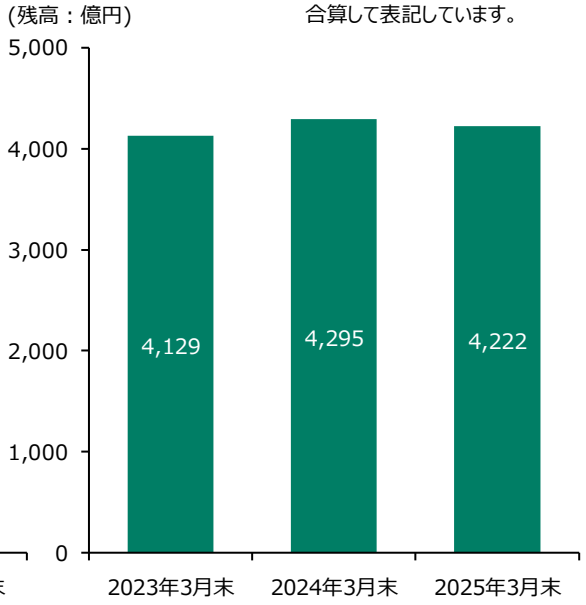
長野銀行

*金融商品：
公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を
合算して表記しています。



八十二証券

*金融商品：
債券・投資信託・株式を
合算して表記しています。



お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

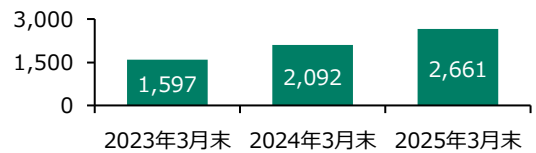
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- 投資信託毎月積立金額についても増加基調を継続しております。将来に向けた長期的な資産形成を検討されているお客さま等に対して、分散長期積立投資を積極的にご提案しております。
- iDeCoについて、八十二銀行では、2024年12月施行の法改正を踏まえ、iDeCoにご加入のお客さまに、拠出限度額引上げについてダイレクトメールによるご案内を行い、約700名のお客さまに増額のお申込みを頂きました。
- 万が一の時の備えや、円滑な資産承継のために各種生命保険商品を取扱っており、お客さまニーズの高まりとともに契約者数は着実に増加しております。例えば、八十二銀行では、ローンプラザにて住宅ローンをお申込みの約7割のお客さまが、併設のはちにの保険プラザもあわせてご利用いただいております。
- 引き続き、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供し、お客さまの最善の利益を実現することで、八十二グループの持続的な成長を実現していきます。投資信託毎月積立金額、iDeCo・NISA契約先数につきましては、地方銀行上位の水準となっております。

③ 投資信託毎月積立金額

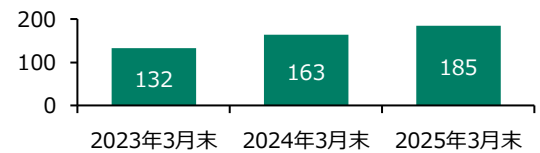
八十二銀行

(毎月積立金額：百万円)



長野銀行

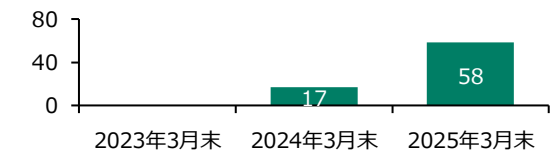
(毎月積立金額：百万円)



八十二証券

(毎月積立金額：百万円)

*2024年1月より積立の取扱を開始しました。



④⑤ iDeCo・NISA契約先数

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（契約先数：千先）	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
iDeCo*1	33.3	34.4	35.1*3
NISA*2	84.1	96.0	105.7

⑥ 生命保険（平準払）契約先数

八十二銀行　長野銀行

（契約先数：千先）	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
生命保険（平準払）	50.7	50.0	48.1

*1 八十二銀行・長野銀行の合算値
*2 一般NISA・つみたてNISA・ジュニアNISAの合算値かつ八十二銀行・長野銀行・八十二証券の合算値
*3 八十二銀行は2025年1月末時点の数値

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

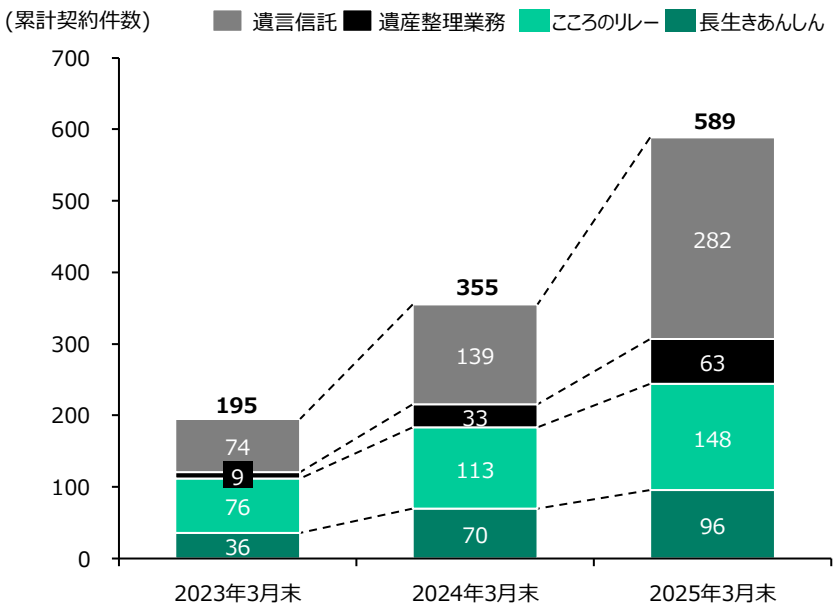
お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産承継等）

- ご高齢のお客さまの「財産管理ニーズ」や次世代への「相続・資産承継ニーズ」にお応えするため、2021年10月から八十二銀行を受託者とした、個人向け信託業務（遺言信託・遺産整理業務・遺言代用等金銭信託）の取扱を開始しています。

⑦ 信託関連商品の取引状況

八十二銀行　長野銀行

信託関連商品の累計契約件数



参考　個人向け信託業務の概要

遺言信託	公正証書遺言の作成・保管・遺言の執行まで八十二銀行が一貫してサポートします
遺産整理業務	相続発生時に八十二銀行が相続人に代わって、預貯金の解約・換金や不動産の名義変更などの煩雑な相続手続きを行います
こころのリレー（金銭信託）	**【遺言代用特約】** 相続発生時にあらかじめ指定された受取人が、一般的な相続手続きを行うことなく信託財産（金銭）を受取ることができます
	【遺贈寄付特約】 受取人の指定範囲に「市町村・法人等」を含めることで、遺言書を作成せずに遺贈することができます
長生きあんしん（金銭信託）	**【受益者代理人特約】** 判断能力低下前に「受益者代理人」を選任することで、判断能力低下後の財産管理（日常生活資金の引き出し等）を受益者代理人に任せることができます
	【見守り人特約】 受益者代理人が行った取引履歴を八十二銀行から「見守り人」に通知することで、財産管理の透明性が確保できます

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：日常のお困りごとを解決）

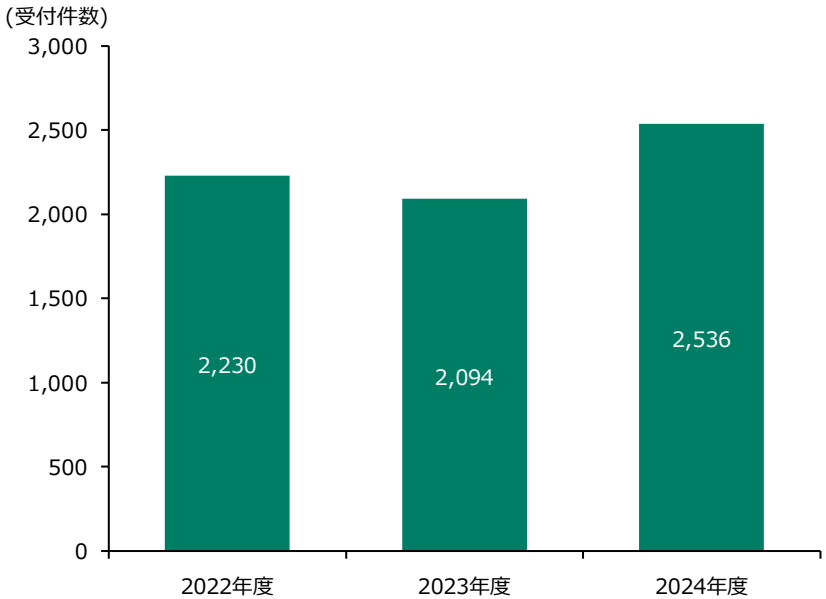
- 2021年7月から庭木の剪定・家事代行・ハウスクリーニング・リフォームなど、日常生活に関する「お困りごと」を解決する「はちにの〈ライフサポートサービス〉」の取扱を開始しています。お客さまのご希望に合わせ、安心して任せられる専門の提携先企業を無料でご紹介しております。また、2024年4月より終活（高齢者の見守り・ご葬儀・遺品整理）についてもサービスメニューに追加しています。

⑧ はちにの〈ライフサポートサービス〉の取引状況

八十二銀行　長野銀行

ライフサポートサービス相談受付状況

*ライフサポートサービスは2021年7月にサービスを開始しています。



ライフサポートサービス種類(例)

サービス手順

①お客さまの「お困りごと」をお伺いします

まずは、フリーダイヤルにお電話ください

②ご希望に最適な提携先企業をご紹介します

同意書にてお客さまのご了解を得た上でご連絡先を提携先企業に伝えます

③提携先企業から直接ご連絡を差し上げます

提携先企業の担当者が詳しいお話を伺い、サービス内容とお見積りをご案内

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：デジタル・非対面）

八十二銀行

参考　デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組

Wallet+	2022年7月からスマートフォンアプリ「Wallet+」のサービスを開始しました。「Wallet+」は【夢までの距離が見えるお金管理アプリ】として、登録した口座の残高や明細が確認できるだけでなく、月々の口座の収支管理や、専用口座による預金の分別管理が可能です。また、ポイントサービスや地域で使えるクーポンの配信など、便利に使える非金融サービスも提供しています。
THEO+ 八十二銀行	2022年7月から、株式会社お金のデザインが八十二銀行のお客さま向けに提供する、AI搭載ロボアドバイザーによる投資一任運用サービス「THEO+ 八十二銀行」を開始しています。「Wallet+」とAPI連携しており、THEO+ 八十二銀行の運用状況の確認や入金手続きをアプリ内でシームレスに行うことができます。
ライフプランコーチ	2022年12月から、「Wallet+」および八十二銀行ホームページ上から、お客さまご自身でライフプランの診断ができるツール「ライフプランコーチ」を導入しています。診断結果画面から、生涯収支の全体像を把握することができます。
非対面によるNISAおよび投資信託口座開設	2023年7月より、投資信託口座をインターネットバンキングで開設いただけるようになりました。NISA口座の開設も可能であり、これにあわせてインターネットバンキング専用ファンドも拡充しました。
お客さまコンタクトチーム	平日ご来店が難しいお客さま等の利便性を高めるため、お客さまコンタクトチームを設置しました。お客さまコンタクトチームでは、非対面ツールを活用した相談受付を開始しております。また、2024年1月からは、オンラインによる相談会を毎月開催し、2024年9月からは、投資信託の解約の電話受付を開始しております。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：デジタル・非対面）

八十二証券

参考 デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組

オンライントレードによる「投信るいとう自動積立取引サービス」の取扱開始	お客さまの利便性向上のため、2024年8月より、あらかじめ指定する日に指定した金額で指定した銘柄の投資信託を自動的に購入できる「投信るいとう自動積立取引サービス」のオンライントレードによる取扱を開始しました。
「お客さまご相談窓口」の開設	2024年9月より、一部の店舗において、お客さまからのご相談を専門に受電する「お客さまご相談窓口」を開設しています。「お客さまご相談窓口」では、株式注文の受付・提案や各種サービス・キャンペーン等のご提案等を実施しています。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

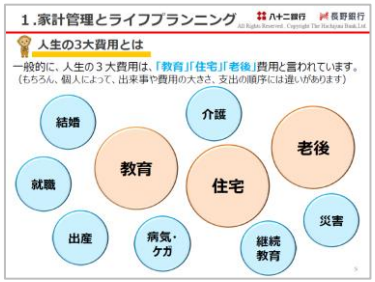
取組状況

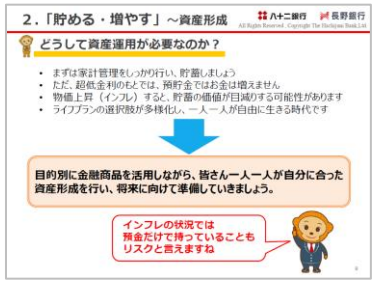
グループ内の連携

八十二銀行 **長野銀行**

(10) 八十二銀行、長野銀行は2026年1月1日の合併を見据え、長野銀行の営業職員が八十二銀行に兼務出向するなど、両行一体での営業活動を実施しております。

(11) 八十二銀行、長野銀行共同のセミナーを開催しており、2024年度は122回開催しました。





八十二銀行 **八十二証券**

(12) 2023年7月に八十二証券取扱の仲介商品のうち、「投資信託」「コーラブル債（スマイルボンド）」について八十二銀行での取扱を開始しました。2024年度は350件のお申込みがあり、お客さまの多様なニーズにお応えしております。

(13) 八十二証券でのお取引をご希望される場合は、八十二銀行から八十二証券をご紹介しております。2024年度は、八十二証券との直接取引をご希望されるお客さまを272件紹介しました。

お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

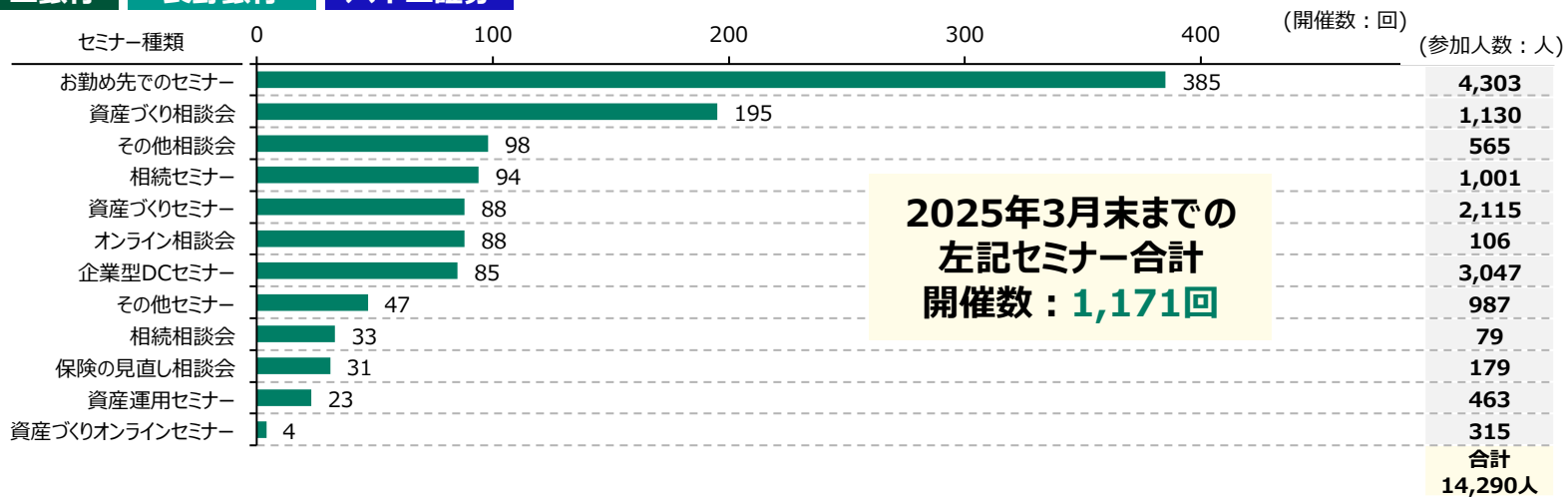
お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(14) 八十二銀行・八十二証券においては、ライススタイルの多様化に対応するために「資産づくりセミナー」をオンラインと対面とのハイブリッド形式で開催するとともに、2025年3月からは長野銀行とも共催の上、「分散」、「長期」、「積立」投資の有効性や個別商品の運用状況等を幅広い年代のお客さまへ情報提供しました。また、最寄りの各店舗にて随時「休日相談会」や「資産づくりセミナー」等を開催しております。日頃、銀行にご来店いただく機会の少ない勤労層のお客さまに向けては、お勤め先でのセミナーを多数開催するなど、勤労層のお客さまの中長期的な資産形成を支援する取組を進めております。

⑨ お客さま向けセミナーの開催状況

八十二銀行　長野銀行　八十二証券



お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

取組状況

お客さまの金融知識向上に資する取組

八十二銀行 **長野銀行**

(15) 高校生が経済や金融に関する知識を競う「エコノミクス甲子園」長野大会の開催や、小・中・高等学校の児童・生徒の職業体験の受け入れなど、多角的に金融経済教育に取組んでいます。職業体験では、紙幣の数え方などの実習のほか、金融経済の仕組みや銀行の社会的役割についての講義を行い、次世代を担う子供たちの金融知識向上に努めています。2024年度は小・中・高等学校・大学等での金融教育セミナーを50回実施し、延べ2,385名が参加しました。長野銀行におきましても、未来を担う子供たちに、金融の仕組みや銀行の役割について学んでもらうため、地域の小中高生の社会科見学やジュニアインターンシップの受け入れを行う職場体験学習等、教育機関においてセミナー・勉強会を40回実施し、延べ1,406名が参加しました。

(16) 資産形成に役立つパンフレットやホームページでのコンテンツの提供等、情報提供の充実に努めています。

八十二証券

(17) お客さまの金融知識向上に資する取組として、株式相場や金利・為替相場の動向等に係る資料を定期的に発行しています。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 …… 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 …… 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 …… 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 …… 26

3．アフターフォローの充実 …… 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 …… 58

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

具体的な取組

適正な商品のラインナップ

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(1) お客さまの資産形成や資産運用に関わる様々なニーズに即した適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品のラインナップを整備するとともに、当該ラインナップの中から更に厳選した商品を分かりやすくご案内します。

(2) 投資信託等金融商品の導入時には適正な商品であることを確認するとともに、想定されるお客さま層を設定し、逸脱した販売が行われないよう検証できる体制を構築しています。また、八十二銀行および八十二証券においては、複雑な金融商品等の新規導入・販売再開時には経営陣の関与のもと判断します（なお、長野銀行においては、複雑な金融商品の取扱はありません）。

(3) 高品質な商品を提供するために、商品提供会社における取組等も把握の上、それらを商品の選定にも活かします。

(4) 商品提供会社による、更なる高品質の商品の組成・提供を後押しするために、商品の販売状況や当該商品に対するお客さまの反応等の情報について、商品提供会社と連携します。

八十二銀行

(5) 八十二銀行が組成する金融商品*1を取扱開始する際は、お客さまのニーズを想定した上で、当該商品の商品性がそのニーズに合致しているか、中長期的にも提供することが可能か、リスク・リターン・コストは適切かといったことを確認します。また、当該商品性等を踏まえ、それに合致するお客さま層（財産、金融知識、取引経験、取引目的等）およびそれに合致しないお客さま層を具体的に特定・明示した上で、当該商品を販売します。

(6) 組成する金融商品のリスク・リターン・コストを確認し、お客さまの利金とお客さまが負担するコスト（八十二グループの収益となる部分＋商品組成に必要な発行体の収益となる部分）が見合う（コストを上回る利金を提供できる）条件での組成が難しい場合は、その取扱いを行いません。

*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

具体的な取組

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(7) 商品の特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、重要な情報については特に強調するなど注意喚起を行いつつ、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組みます。複雑な金融商品またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合、「重要情報シート」や各種パンフレット等により、お客さまが複数の商品と比較できるような説明を義務付けます。

(8) 「重要な情報」（※）は、商品毎の各種説明資料を用いて丁寧に説明することでお客さまと共有します。更に、「重要情報シート」にて商品毎に想定されるお客さま層、手数料の種類・内容・基本的な考え方を明確にし、お客さまに分かりやすく表示します。
（※） お客さまに対して販売・勧誘等を行う商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、ならびに当該商品の販売対象として想定されるお客さま層、選定理由等

(9) 複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品をご案内する際には、これらを個別に購入可能か否かをお示しします。また、パッケージ全体がお客さまにふさわしいか留意の上、当該個別商品を組み合わせた場合と、パッケージした場合とを比較してご案内します（なお、長野銀行においては、複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品の取扱はありません）。

(10) 「重要な情報」の提供状況および販売・勧誘した商品がふさわしいものか、本部の管理部門で検証します。

(11) お客さまが安心してお一人おひとりにふさわしい商品をお選びいただけるよう、個別の金融商品に係る情報に加え、金融商品の組成*1、その後の販売や、販売後のアフターフォローに係る管理体制等について、分かりやすく情報発信します。

*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

適正な商品のラインナップ

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（1）　お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう、社内規程に基づき、以下の点を含めて商品としての適正性および既存取扱商品との整合性等を検証の上、取扱ラインナップを拡充しました。また、八十二銀行においては、投資信託に関して、その商品数が多いことも踏まえ、厳選した商品をお客さまに分かりやすくご案内するため、主要な取扱商品を掲載したパンフレット「八十二の投信ラインナップ」に掲載する商品を年に1度見直しております。引続きお客さまの最善の利益実現にお役立ていただける最適な商品の選定を検討していきます。

投資信託	お客さまニーズ、運用状況、運用手法、商品の継続性、リスク、他の金融機関の導入状況 等
生命保険	保障内容（お客さまニーズ）、既存商品との比較、特定保険契約該当の有無、他の金融機関での導入状況 等

参考　商品提供会社との連携について

- ✓ 商品提供会社による、更なる高品質の商品の組成・提供に繋がるよう、各業界団体が取り纏めたフォーマットに従って、商品の販売状況や当該商品に対するお客さまの反応等の情報について、商品提供会社へ連携する予定です。
- ✓ 商品提供会社との情報連携を通じて、商品提供会社における金融商品の組成に係る考え方や体制、取組等を把握し、それらも考慮の上、商品を選定する予定です。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

適正な商品のラインナップ

八十二銀行　八十二証券

参考　複雑な仕組債や外貨建一時払保険の販売再開について

- ✓ 2022年11月より一時販売休止としていた複雑な仕組債について、お客さまのニーズやリスク・リターン・コストのバランスの検証、業界団体が定めるガイドラインに則った販売・アフターフォロー体制の整備等が完了したことから、八十二証券において、一部の法人のお客さまに限定して販売を再開しました。
- ✓ 下記の通り、販売再開後、コスト・リターンは改善しております。

販売休止前販売分（償還銘柄）*1

	銘柄名	コスト*2	リターン
①	日経リンク債	2.06%	1.85%
②	2指数リンク債（日経平均+S&P500）	2.86%	3.06%

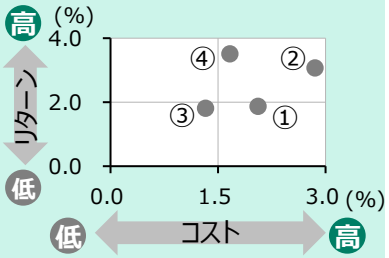
	銘柄名	リスク	リターン
①	日経リンク債	1.50%	1.85%
②	2指数リンク債（日経平均+S&P500）	2.09%	3.06%

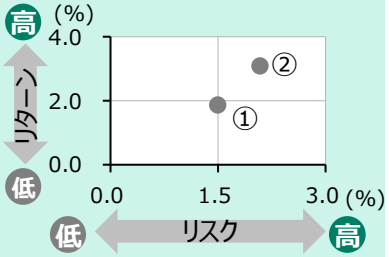
販売再開後販売分（未償還銘柄）*3

	銘柄名	コスト	リターン
③	日経リンク債	1.33%	1.80%
④	2指数リンク債（日経平均+S&P500）	1.67%	3.50%

（未償還銘柄のリスク・リターンは発行後、半年経過した銘柄を対象としているため、今回は算出しておりません）

コスト・リターン、リスク・リターンの散布図





- ✓ また、同じく一時販売休止としていた外貨建一時払保険についても、リスク・リターン・コストのバランスの検証や、販売・アフターフォロー体制の整備等が完了したことから、八十二銀行において、販売を再開しました。外貨建一時払保険の販売にあたっては、お客さまの収支状況や必要保障額等をシミュレーションするツール「ライフプランシミュレーション」や外国為替レート推移表の活用を義務付けています。

*1 対象期間は2014年4月～2024年6月末です（償還済の円建ての全銘柄が対象）。
*2 償還銘柄のコストは、当時組成会社のコストが公表されていなかったため、八十二グループのみのコストとなっております。なお、未償還銘柄のコストは、組成会社および八十二グループのコストが含まれております。
*3 対象期間は2025年2月～2025年3月末です。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

適正な商品のラインナップ

八十二銀行

(2) 八十二銀行が組成する金融商品*1を取扱開始する際は、お客さまのニーズに適ったものか、中長期的にも提供可能か、リスク・リターン・コストは適切かといったことを経営陣も確認の上、その取扱可否を判断しております。

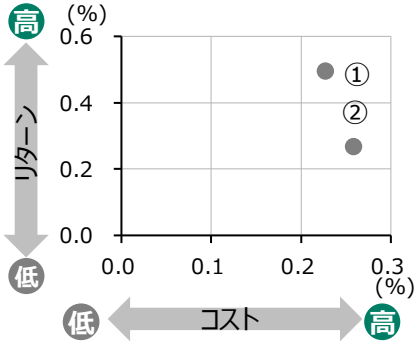
(3) お客さまのニーズの把握やお客さま層を特定する上では、これまでの商品の販売状況や、購入されたお客さまの反応等も考慮に入れています。

(4) 組成する金融商品の商品性等を踏まえ、それに合致するお客さま層（財産、金融知識、取引経験、取引目的等）およびそれに合致しないお客さま層を、「重要情報シート」に特定・明示しています。また、当該商品をお客さまに販売する際は、チェックリストを用いて、想定されるお客さま層と合致しているかを検証しております。

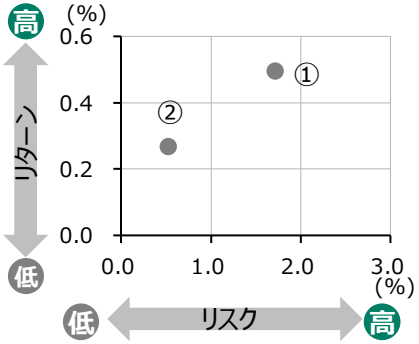
(5) 組成する金融商品のリスク・リターン・コストを以下の通り確認しております（※）。
（※）仕組預金はリスク・リターン・コストを開示の上、原則、外貨実需があるお客さまのみに販売しております。

		リスク*2	リターン*2	コスト*2
①	特約付き外貨定期預金	1.722%	0.493%	0.228%
②	特約付き円貨定期預金	0.532%	0.267%	0.259%

コスト・リターンの散布図



リスク・リターンの散布図



*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。
*2 リスク・リターン・コストは過去5年の平均実績から算出しています。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

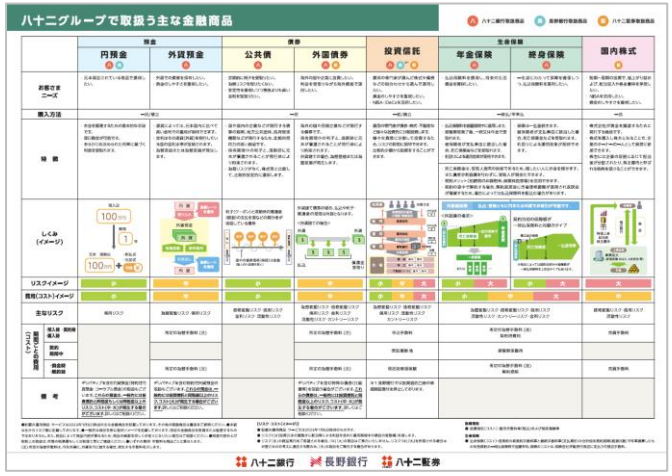
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

（6）　商品の提案に際しては、その特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、重要な情報については特に強調するなど注意喚起を行いつつ、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組んでいます。複雑な金融商品またはリスクの高い金融商品の販売・勧誘を行う場合、「重要情報シート（個別商品編）」や各種パンフレット等により、お客さまが複数の商品と比較できるような説明を義務付け、励行しています。

（7）　複数の商品の比較にあたっては、八十二グループが取扱う金融商品の横断的な比較提案ツール「八十二グループで取扱う主な金融商品」により、各商品の特徴や想定されるお客さまのニーズ、コスト、リスクといった情報を一覧的に把握できるようにしております。
一方で、本来の目的に則した活用状況や効果についての十分な検証はできていないため、営業店へのヒアリングやお客さま満足度アンケートを通じて、活用状況や効果の更なる検証に取組んでいます。



お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(8) 「重要な情報」は、投資信託では「投資信託説明書（交付目論見書）」、「目論見書補完書面」、「契約締結前交付書面」で、また特定保険契約（※）では「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）兼商品パンフレット」、「募集補助資料」、「設計書」、「商品概要説明書」を用いて説明を行い、「確認書」によりお客さまと共有しております。

（※）特定保険契約とは、ご契約者に市場リスクが帰属する生命保険商品のことで、変額保険、外貨建保険、市場価格調整機能を有する保険が該当します。

(9) 更に、「重要情報シート（個別商品編）」にて商品毎に想定されるお客さま層、手数料の種類・内容・基本的な考え方を明確にし、お客さまに分かりやすく表示するとともに、想定されるニーズに適合する類似商品と比較できるようにしています。投資信託および外貨建一時払保険について、申込時に「重要情報シート（個別商品編）」を使用して説明することとしています。

(10) 複数の金融商品・サービスがパッケージされた商品をご案内する際には、パッケージ全体がお客さまにふさわしいか留意した上で、当該商品をそれぞれ個別に購入した場合と、パッケージした場合との比較等、必要な情報を提供してご案内しております（なお、長野銀行においては現在パッケージ商品の取扱はございません）。

(11) 「重要な情報」の提供状況および販売・勧誘した商品がふさわしいものか、本部の管理部門でモニタリングおよび検証しております。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(12) 手数料は、商品の開発・選定・調査、お客さまに適切な提案および説明を行うための各種研修・教育、提案資料・各種報告書・マーケット情報資料等の作成とそれを提供するためのシステムの開発・維持、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスの提供、インターネットや郵送によるサービスなど、商品の提供に関して必要となる各種費用全般を総合的に勘案して設定しています。

投資信託*1	購入手数料	商品説明・資料作成の事務手続き等、ご提案からご購入に至るまでの経費等を踏まえて八十二銀行/長野銀行/八十二証券が定めます。 店頭扱いの投資信託は、インターネット経由でご購入いただくと、申込手数料率が割引となります。 インターネット専用の投資信託は、申込手数料がかかりません。
	信託報酬	投資信託の保有期間中にお客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用です。ファンドの運用・管理のための費用として信託財産より差し引かれます。八十二銀行/長野銀行/八十二証券、委託会社、受託会社へそれぞれ支払われます。
	その他の費用	投資信託の保有期間中にお客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用です。毎日計上される監査費用を含む信託事務に要する諸費用、ならびに組入れ有価証券の売買の際に発生する売買委託手数料等、および外国における資産の保管等に要する費用等が信託財産より差し引かれます。委託会社へ支払われます。
	信託財産留保額	換金のお手続き時にお客さまに直接ご負担いただく費用です。ファンドの解約時に委託会社へお支払いいただく費用です。お客さま資産より差し引かれます。信託期間満了前に解約する場合、解約する受益者と継続保有する受益者との公平性と運用の安定性を保つために差し引かれる費用です。
生命保険*2	保険契約関係費	ご契約の初期費用や、保険期間中、年金受取期間中の費用等、新契約の締結・成立・維持・管理に必要な費用です。
	資産運用関係費	運用する投資信託の信託報酬者、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。
	その他の費用	商品によっては、保険会社が積立利率等を定める際に、保険契約関係費等をあらかじめ差し引いている場合があります。外貨建保険の場合、通貨の換算に関する費用がかかります。
	代理店手数料	八十二銀行/長野銀行は生命保険契約の募集（提案、説明、事務手続き等）および維持、管理の対価として、保険会社から代理店手数料を収受しています。代理店手数料の水準は保険会社において定めており、八十二銀行/長野銀行が定めるものではありません。また、お客さまに直接ご負担いただく費用ではありません。
株式・債券等		取引所金融商品市場に上場された有価証券等の売買にあたっては、購入対価の他に八十二証券で規定した取引手数料を申し受けます。株式や債券の募集・売出し、店頭取引のように購入対価以外に手数料をいただかない場合もあります。一部債券の募集・売出しおよび店頭取引での売買価格はその時点での市場環境や需給の状況、組成・販売コスト等を踏まえて八十二証券が定めた価格をお客さまに提示します。また、外国証券の売買、償還等にあたり、円貨と外貨を交換する際には、外国為替市場の動向等を踏まえて八十二証券が決定した為替レートによるものとします。

(13) 金融商品の組成*3、その後の販売や、販売後のアフターフォローに係る管理体制等について、お客さまにご理解をいただけるよう、本資料等を通じて丁寧な情報発信に努めております。

*1 お客さまがご負担いただく主な費用を記載しています。商品により手数料・費用の名称や負担の要否は異なります。
*2 お客さまが保険会社に対してご負担いただく主な費用を記載しています。保険会社・商品により手数料・費用の名称や負担の要否は異なります。
*3 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

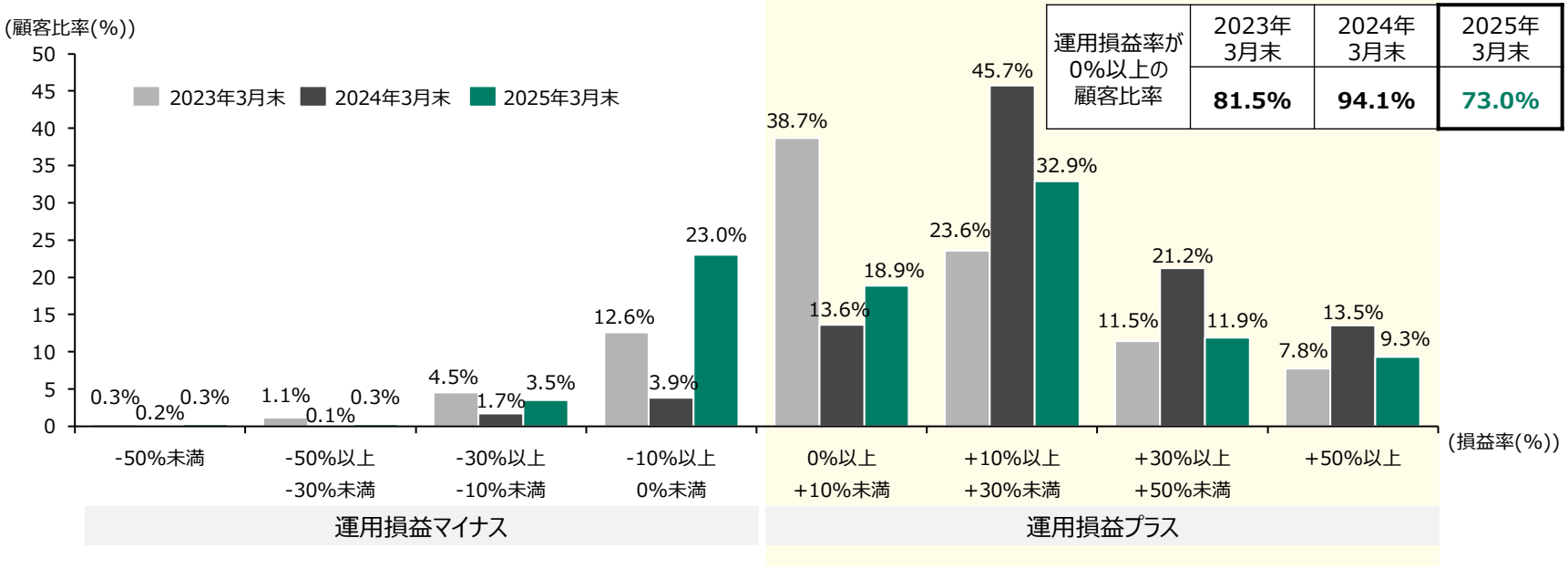
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

10 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有されているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二銀行で投資信託を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧いただくことができます。
- 八十二銀行においては2025年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約73.0%となっております。2024年3月末比▲21.1ポイントとなった背景として、米国の関税政策に対する不透明感や米国景気の先行きに対する市場の懸念が高まったことによる相場の下落などが考えられます。



運用損益率が0%以上の顧客比率	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
	81.5%	94.1%	73.0%

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

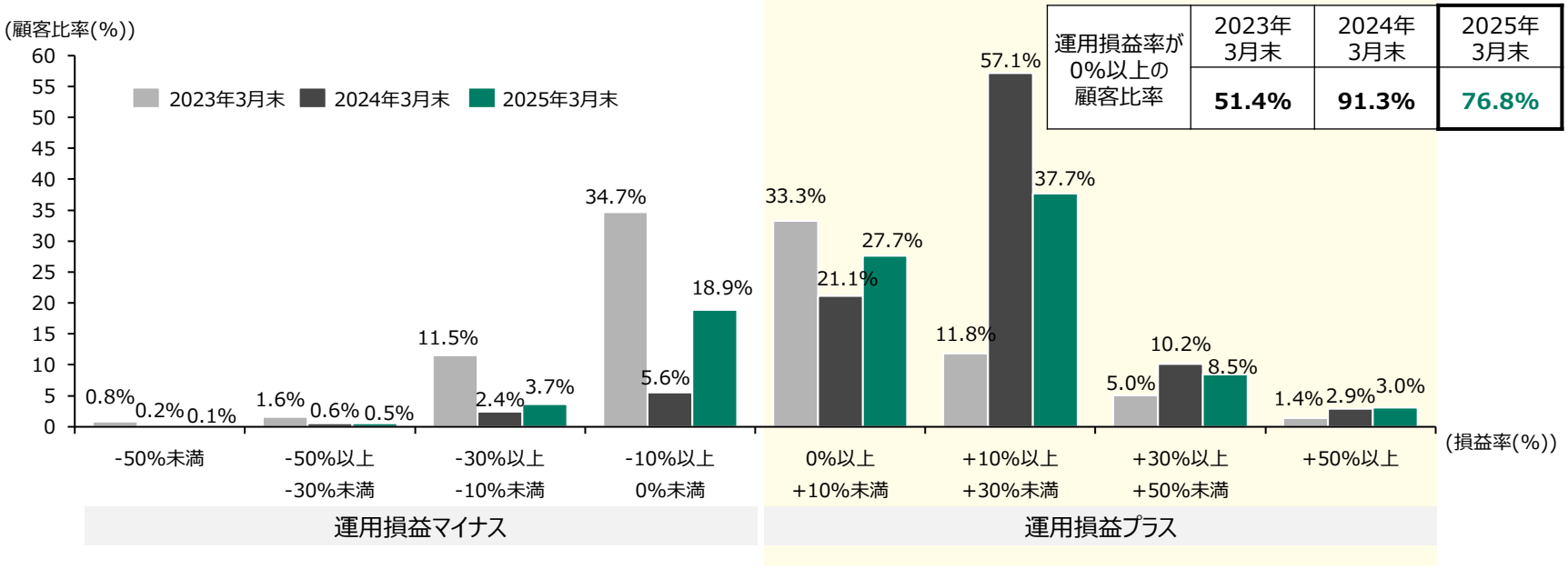
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

10 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有されているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。長野銀行で投資信託を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧いただくことができます。
- 長野銀行においては2025年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約76.8%となっております。2024年3月末比▲14.5ポイントとなった背景として、米国の関税政策に対する不透明感や米国景気の先行きに対する市場の懸念が高まったことによる相場の下落などが考えられます。



運用損益率が0%以上の顧客比率	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
	51.4%	91.3%	76.8%

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

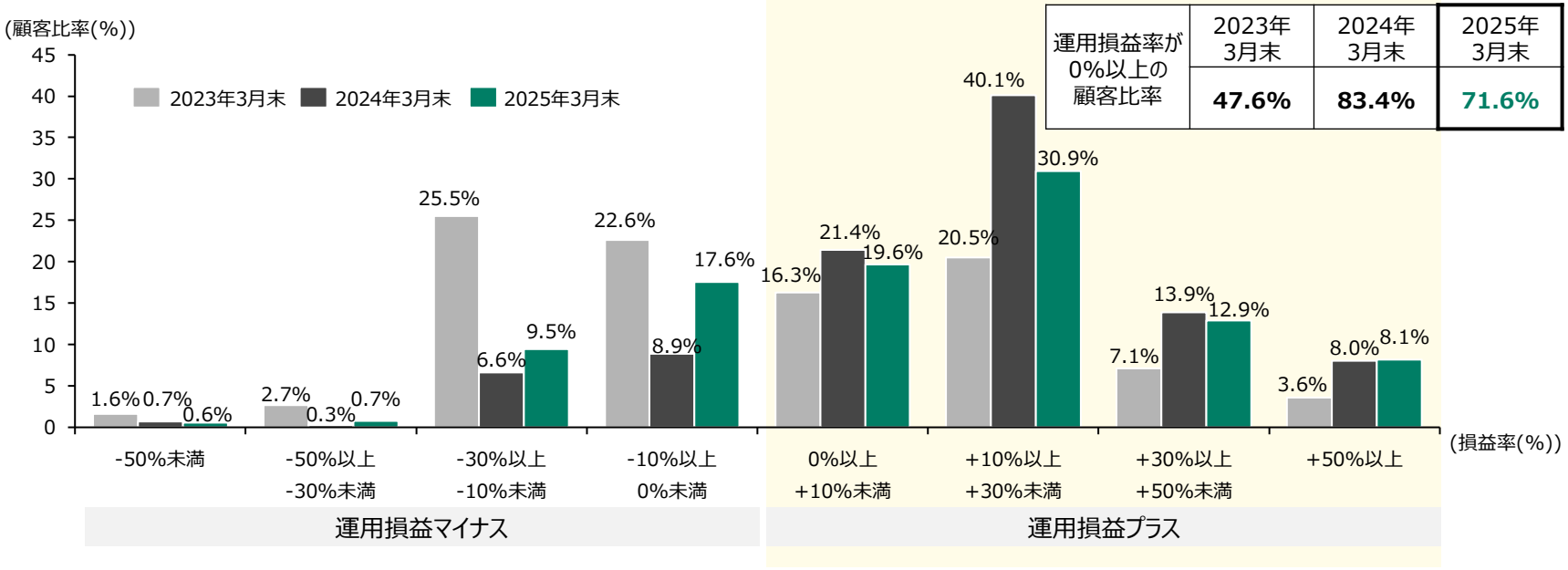
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二証券

10 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有されているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二証券で投資信託を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧いただくことができます。
- 八十二証券においては2025年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約71.6%となっております。2024年3月末比▲11.8ポイントとなった背景として、米国の関税政策に対する不透明感や米国景気の先行きに対する市場の懸念が高まったことによる相場の下落などが考えられます。



運用損益率が0%以上の顧客比率	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
	47.6%	83.4%	71.6%

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

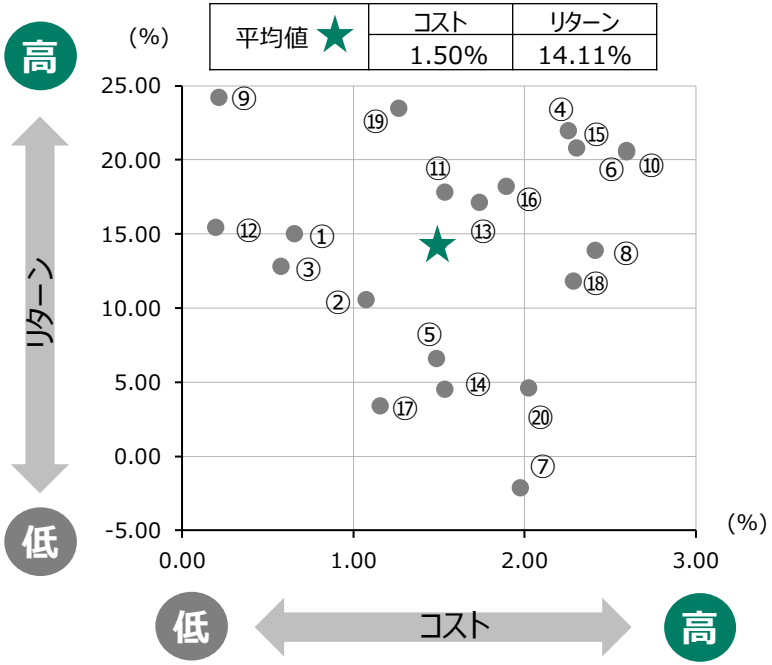
八十二銀行

11 12 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

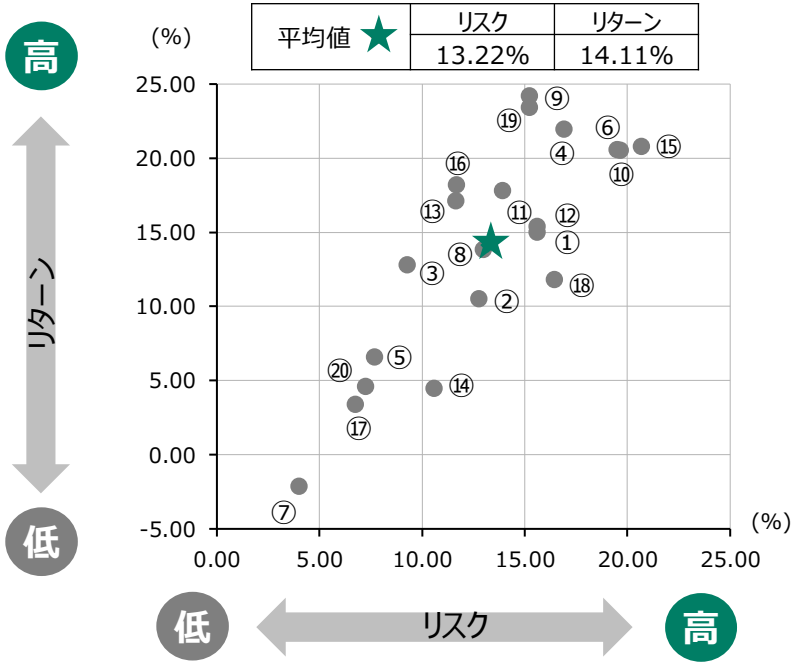
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧いただくことができます。
- 2025年3月末時点で、残高上位20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っております。

2025年3月末

コスト×リターン



リスク×リターン



＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

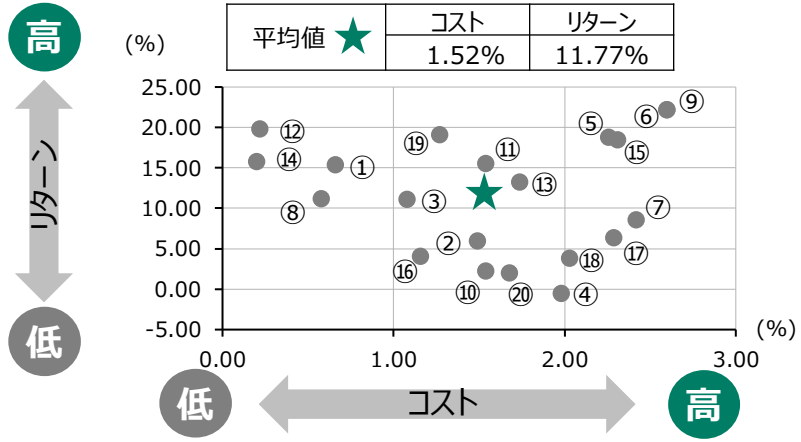
正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

2024年3月末

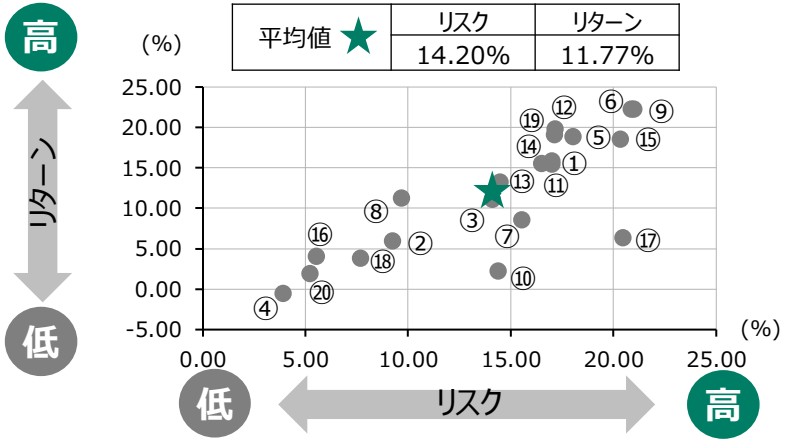
コスト×リターン

平均値 ★	コスト	リターン
	1.52%	11.77%



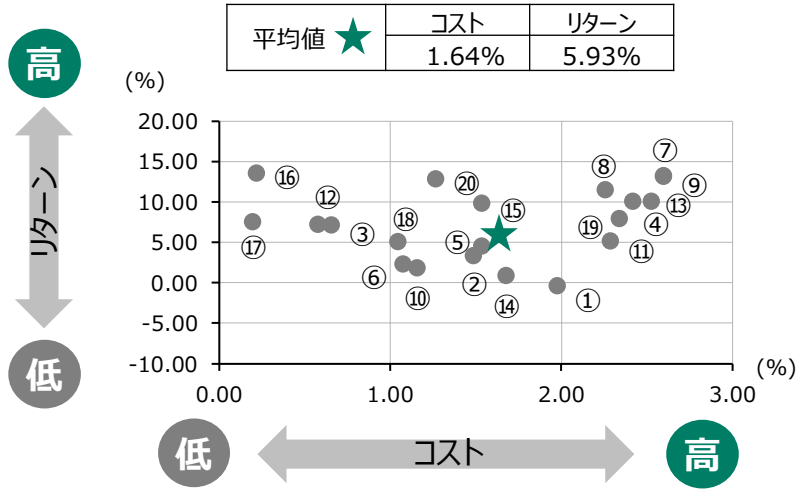
リスク×リターン

平均値 ★	リスク	リターン
	14.20%	11.77%

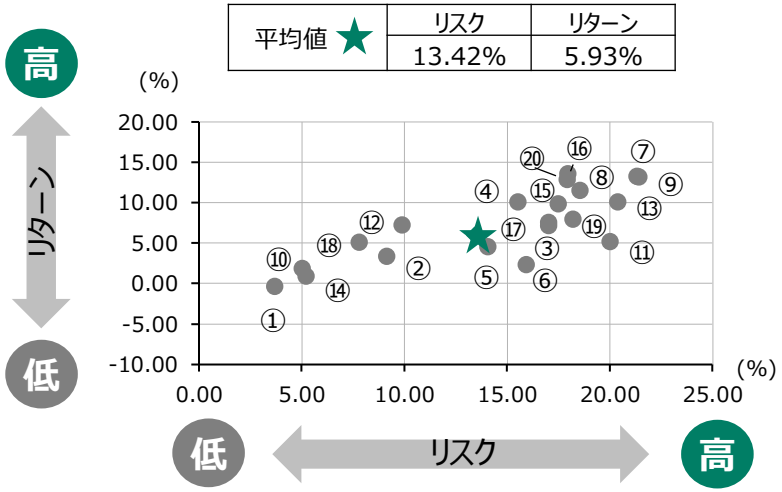


2023年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	1.64%	5.93%



平均値 ★	リスク	リターン
	13.42%	5.93%



＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

参考 投資信託預り残高上位20銘柄の明細（銀行窓販、証券仲介・紹介の合算による）

✓ 八十二銀行の過去3期分の投資信託お預り残高上位20銘柄のコストとリターン、リスクとリターンの関係をお示ししています。

	2023年3月末				2024年3月末				2025年3月末			
順位	ファンド名*1	コスト	トータルリターン*2	リスク標準偏差*2	ファンド名*1	コスト	トータルリターン*2	リスク標準偏差*2	ファンド名*1	コスト	トータルリターン*2	リスク標準偏差*2
①	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%	三菱UFJインデックス225オープン	0.66%	15.35%	17.03%	三菱UFJインデックス225オープン	0.66%	14.98%	15.63%
②	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	3.25%	9.16%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	5.94%	9.28%	ひふみプラス	1.08%	10.50%	12.80%
③	三菱UFJインデックス225オープン	0.66%	7.06%	17.06%	ひふみプラス	1.08%	11.06%	14.13%	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	12.76%	9.29%
④	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.42%	9.97%	15.54%	投資のソムリエ	1.98%	-0.58%	3.95%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	21.92%	16.93%
⑤	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	4.43%	14.10%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	18.78%	18.07%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	6.56%	7.71%
⑥	ひふみプラス	1.08%	2.23%	15.97%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	22.18%	20.90%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	20.57%	19.53%
⑦	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	13.17%	21.36%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.42%	8.52%	15.57%	投資のソムリエ	1.98%	-2.16%	4.03%
⑧	次世代米国代表株ファンド	2.26%	11.39%	18.58%	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	11.15%	9.72%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.42%	13.82%	12.99%
⑨	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	13.09%	21.45%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	22.19%	21.01%	つみたて先進国株式	0.22%	24.18%	15.26%
⑩	三菱UFJ外国債券オープン（毎月分配型）	1.16%	1.74%	5.05%	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	2.16%	14.41%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	20.51%	19.68%
⑪	DIAM ワールドリートインカムオープン（毎月決算コース）	2.29%	5.10%	20.04%	セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	15.53%	16.54%	セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	17.77%	13.93%
⑫	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	7.18%	9.92%	つみたて先進国株式	0.22%	19.81%	17.18%	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	15.38%	15.63%
⑬	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）	2.53%	10.03%	20.40%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分配重視型）	1.74%	13.20%	14.49%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分配重視型）	1.74%	17.09%	11.65%
⑭	スマート・クオリティ・オープン（安定型）（1年決算型）	1.68%	0.81%	5.22%	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	15.75%	17.02%	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	4.46%	10.59%
⑮	セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	9.73%	17.50%	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）	2.31%	18.45%	20.36%	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）	2.31%	20.76%	20.69%
⑯	つみたて先進国株式	0.22%	13.46%	17.97%	三菱UFJ外国債券オープン（毎月分配型）	1.16%	4.04%	5.56%	八十二 信州応援日本株ファンド	1.90%	18.17%	11.71%
⑰	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	7.43%	17.06%	DIAM ワールドリートインカムオープン（毎月決算コース）	2.29%	6.30%	20.49%	三菱UFJ外国債券オープン（毎月分配型）	1.16%	3.35%	6.76%
⑱	ドルマネーファンド	1.05%	4.98%	7.83%	人生100年時代・世界分散ファンド（3%目標受取型）	2.03%	3.80%	7.70%	DIAM ワールドリートインカムオープン（毎月決算コース）	2.29%	11.77%	16.45%
⑲	新光 US-REIT オープン	2.34%	7.87%	18.22%	三菱UFJ外国株式インデックスファンド	1.27%	19.07%	17.16%	三菱UFJ外国株式インデックスファンド	1.27%	23.42%	15.25%
⑳	三菱UFJ外国株式インデックスファンド	1.27%	12.76%	17.96%	スマート・クオリティ・オープン（安定型）（1年決算型）	1.68%	1.92%	5.25%	人生100年時代・世界分散ファンド（3%目標受取型）	2.03%	4.56%	7.27%

*1 掲載しているファンドについては、銀行窓販、証券仲介・紹介の合算による順位を掲載している点にご留意ください。
*2 リターンとリスクについては、過去5年分の年率数値を掲載している点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

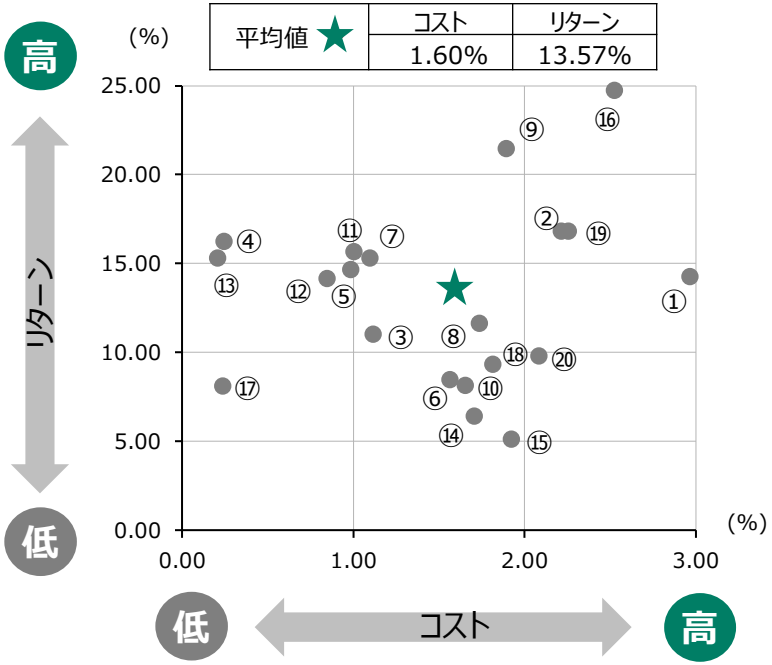
長野銀行

11 12 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

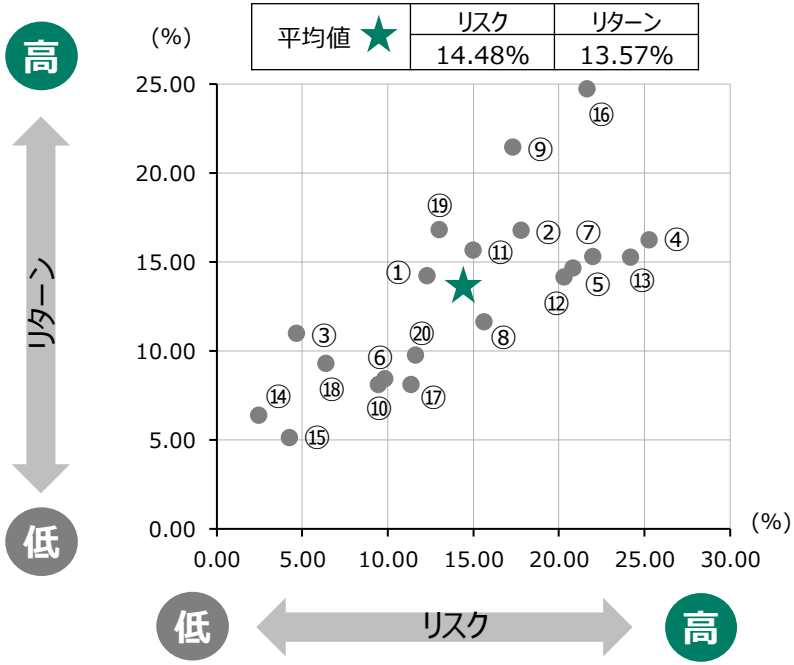
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧いただくことができます。
- 2025年3月末時点で、残高上位20銘柄中20銘柄でリターンがコストを上回っております。

2025年3月末

コスト×リターン



リスク×リターン



＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

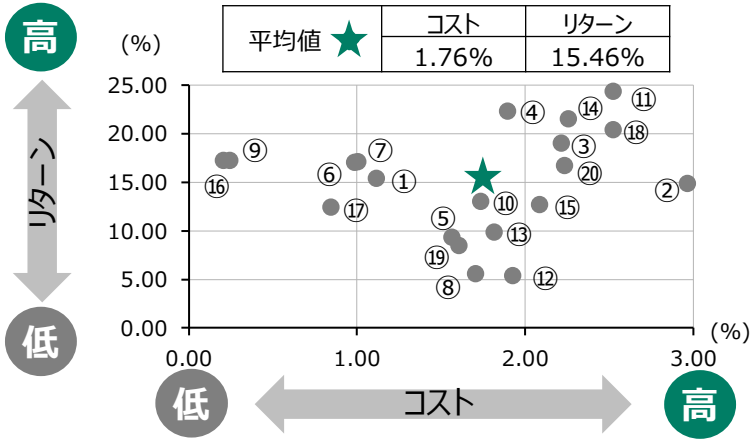
正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

2024年3月末

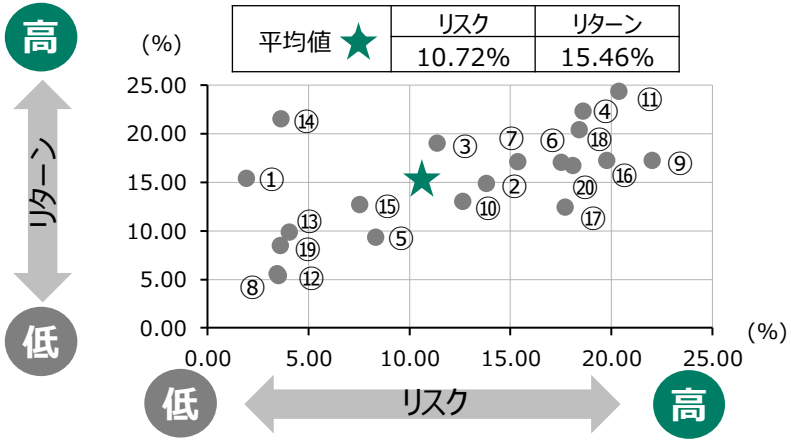
コスト×リターン

平均値 ★	コスト	リターン
	1.76%	15.46%



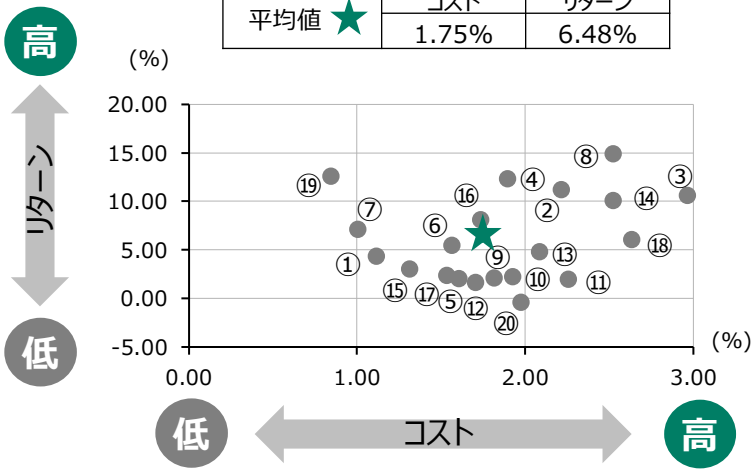
リスク×リターン

平均値 ★	リスク	リターン
	10.72%	15.46%

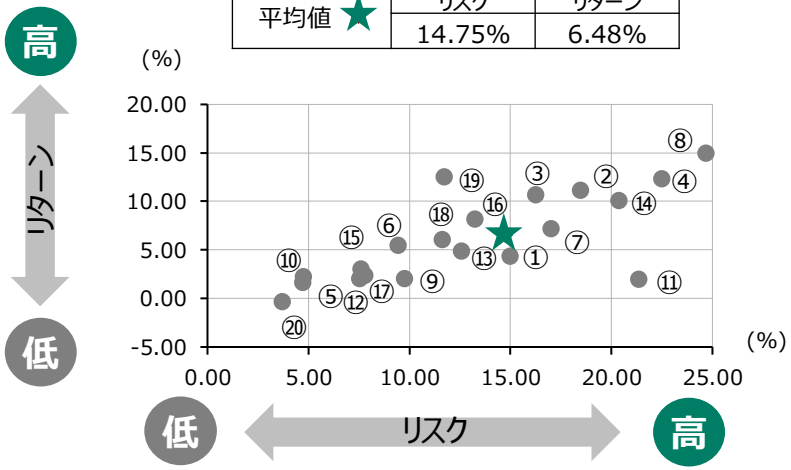


2023年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	1.75%	6.48%



平均値 ★	リスク	リターン
	14.75%	6.48%



＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

参考 投資信託預り残高上位20銘柄の明細

✓ 長野銀行の過去3期分の投資信託お預り残高上位20銘柄のコストとリターン、リスクとリターンの関係をお示ししています。

	2023年3月末				2024年3月末				2025年3月末			
順位	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1
①	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	4.30%	15.03%	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	15.30%	1.96%	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	2.97%	14.21%	12.31%
②	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	11.13%	18.52%	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	2.97%	14.82%	13.85%	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	16.77%	17.80%
③	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	2.97%	10.59%	16.30%	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	18.94%	11.41%	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.12%	10.97%	4.68%
④	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	12.30%	22.52%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	22.23%	18.63%	iFree S&P500インデックス	0.25%	16.21%	25.29%
⑤	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	1.60%	4.75%	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	9.29%	8.36%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	14.62%	20.83%
⑥	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	5.40%	9.46%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	16.97%	17.54%	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	8.43%	9.83%
⑦	ストックインデックスファンド225	1.01%	7.07%	17.05%	ストックインデックスファンド225	1.01%	17.02%	15.39%	One NYダウ・インデックス・ファンド	1.10%	15.28%	22.00%
⑧	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	14.87%	24.72%	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	5.52%	3.47%	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74%	11.61%	15.64%
⑨	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	2.03%	9.79%	iFree S&P500インデックス	0.25%	17.20%	22.05%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	21.43%	17.33%
⑩	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	2.16%	4.78%	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74%	12.98%	12.68%	（年3%目標払出）のむラップ・ファンド（普通型）	1.66%	8.09%	9.47%
⑪	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	1.92%	21.39%	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	24.27%	20.42%	ストックインデックスファンド225	1.01%	15.64%	15.00%
⑫	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	1.99%	7.58%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	5.33%	3.54%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	14.13%	20.30%
⑬	グローバル3資産ファンド	2.09%	4.75%	12.61%	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	9.80%	4.08%	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21%	15.26%	24.20%
⑭	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	2.53%	10.03%	20.40%	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	21.46%	3.68%	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	6.37%	2.49%
⑮	日本3資産ファンド（安定コース）	1.32%	2.97%	7.62%	グローバル3資産ファンド	2.09%	12.60%	7.55%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	5.09%	4.29%
⑯	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74%	8.06%	13.28%	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21%	17.19%	19.81%	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	24.71%	21.67%
⑰	DIAM高格付インカムオープン（毎月決算コース）	1.54%	2.31%	7.81%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	12.36%	17.75%	iFree 8資産バランス	0.24%	8.08%	11.39%
⑱	GW7つの卵	2.64%	5.98%	11.67%	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	2.53%	20.36%	18.45%	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	9.28%	6.39%
⑲	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	12.52%	11.74%	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	8.43%	3.62%	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	16.79%	13.01%
⑳	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%	グローバル3資産ファンド	2.09%	9.75%	11.64%

*1 リターンとリスクについては、過去5年分の年率数値を掲載している点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

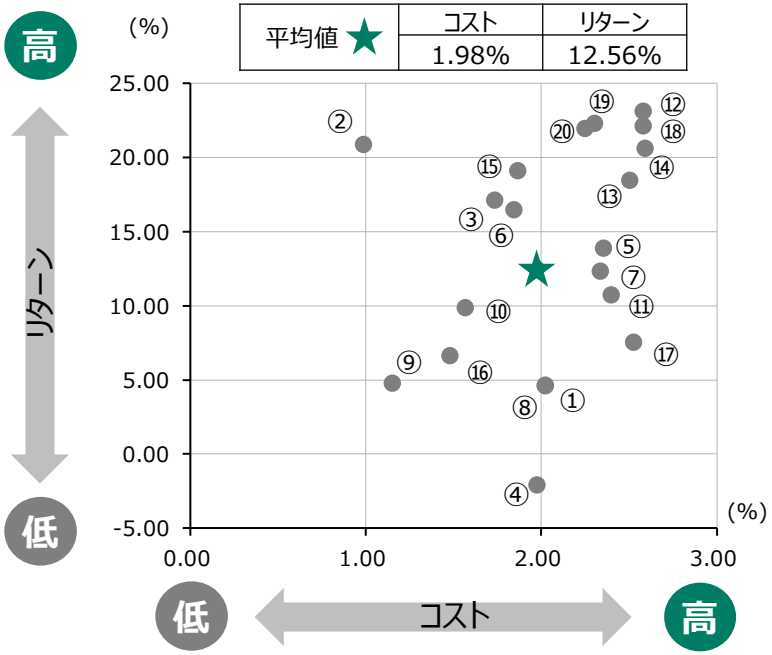
八十二証券

11 12 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

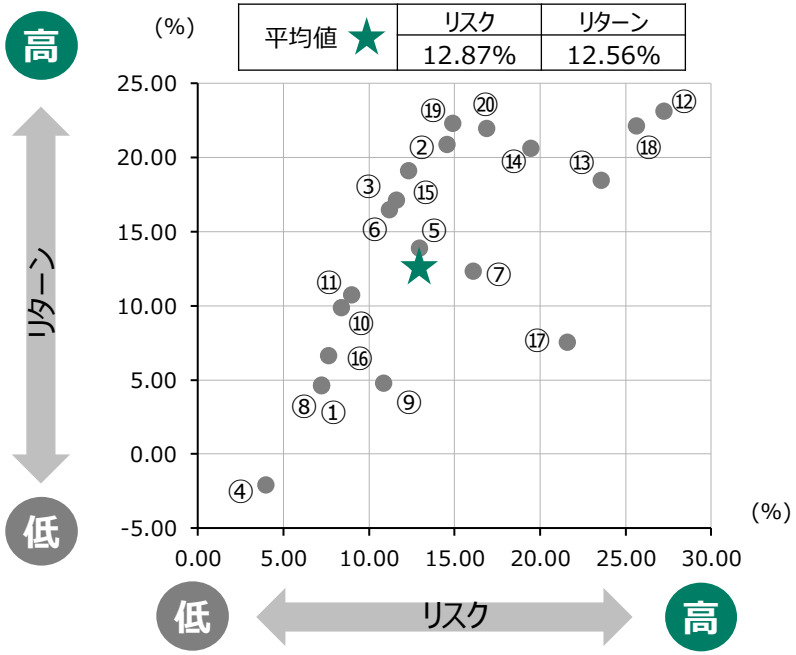
- 設定後5年以上の投資信託のお預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預り残高加重平均のコストとリターンおよびリスクとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧いただくことができます。
- 2025年3月末時点で、残高上位20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っております。

2025年3月末

コスト×リターン



リスク×リターン



＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

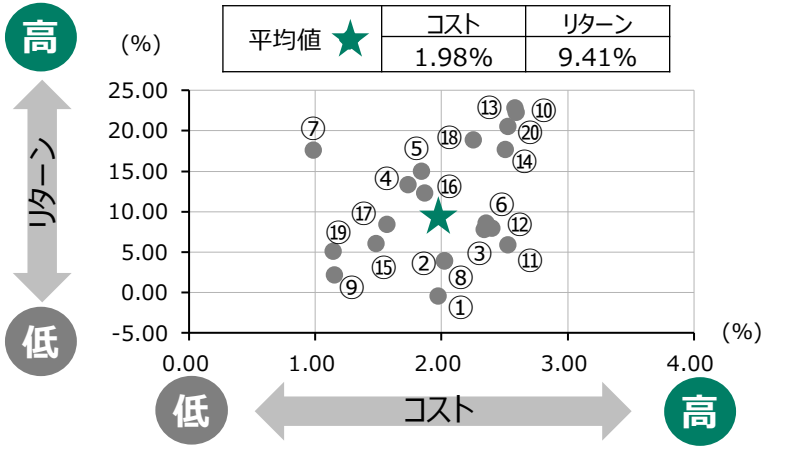
お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

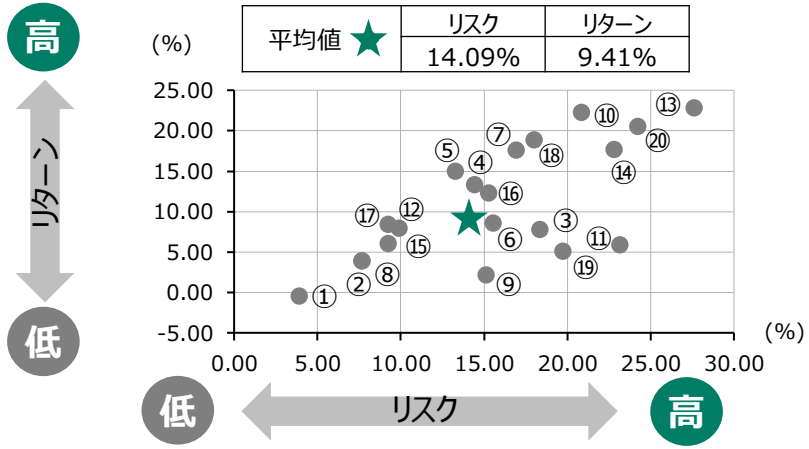
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

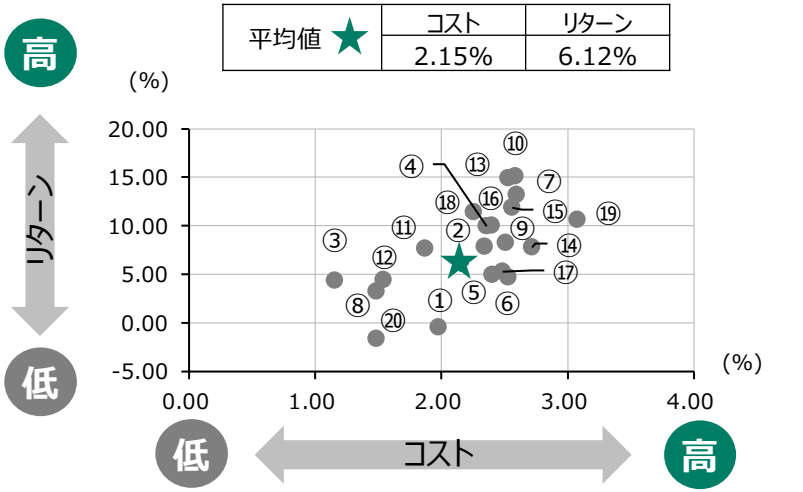
八十二証券

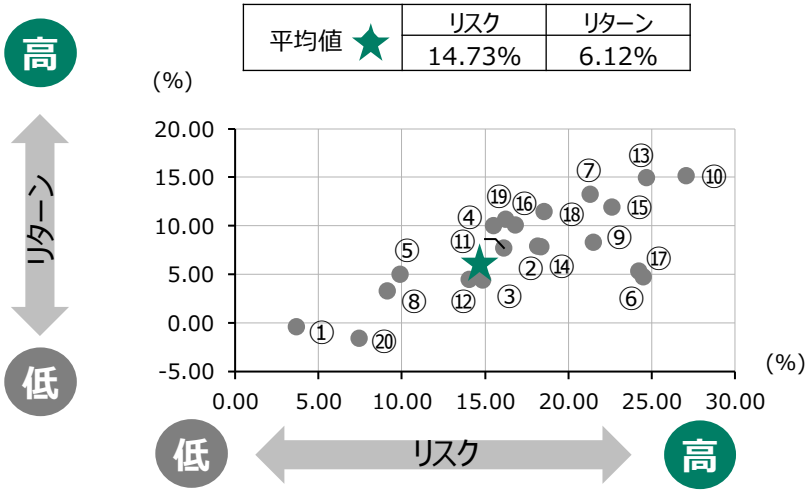
2024年3月末





2023年3月末





＊ コスト：販売手数料率（税込）／5+信託報酬率
＊ 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（月次ベースを年率換算）
＊ 平均値：残高加重平均値

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二証券

参考 投資信託預り残高上位20銘柄の明細

✓ 八十二証券の過去3期分の投資信託お預り残高上位20銘柄のコストとリターン、リスクとリターンの関係をお示ししています。

	2023年3月末				2024年3月末				2025年3月末			
順位	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1	ファンド名	コスト	トータルリターン*1	リスク標準偏差*1
①	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%	投資のソムリエ	1.98%	-0.58%	3.95%	人生100年時代・世界分散ファンド（3%目標受取型）	2.03%	4.56%	7.27%
②	新光 US-REIT オープン	2.34%	7.87%	18.22%	人生100年時代・世界分散ファンド（3%目標受取型）	2.03%	3.84%	7.71%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	20.83%	14.62%
③	新光 J-REIT オープン	1.16%	4.37%	14.89%	新光 US-REIT オープン	2.34%	7.66%	18.42%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分配重視型）	1.74%	17.09%	11.65%
④	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.36%	9.97%	15.54%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分配重視型）	1.74%	13.20%	14.49%	投資のソムリエ	1.98%	-2.16%	4.03%
⑤	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	4.92%	9.93%	日興ジャパン高配当株式ファンド	1.85%	14.89%	13.34%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.36%	13.82%	12.99%
⑥	MHAM新興成長株オープン	2.53%	4.67%	24.55%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.36%	8.52%	15.57%	日興ジャパン高配当株式ファンド	1.85%	16.40%	11.24%
⑦	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	13.17%	21.36%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	17.54%	16.97%	新光 US-REIT オープン	2.34%	12.28%	16.15%
⑧	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	3.25%	9.16%	人生100年時代・世界分散ファンド（資産成長型）	2.03%	3.83%	7.73%	人生100年時代・世界分散ファンド（資産成長型）	2.03%	4.59%	7.27%
⑨	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド	2.51%	8.24%	21.54%	新光 J-REIT オープン	1.16%	2.07%	15.16%	新光 J-REIT オープン	1.16%	4.73%	10.91%
⑩	グローバルAIファンド	2.59%	15.08%	27.13%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	22.18%	20.90%	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	9.83%	8.43%
⑪	DIAM世界好配当株式ファンド（毎月決算型）	1.87%	7.64%	16.17%	MHAM新興成長株オープン	2.53%	5.80%	23.22%	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	10.67%	9.05%
⑫	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	4.43%	14.10%	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	7.87%	9.94%	グローバルAIファンド	2.59%	23.07%	27.28%
⑬	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%	14.87%	24.72%	グローバルAIファンド	2.59%	22.74%	27.67%	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51%	18.41%	23.64%
⑭	UBS米国成長株式リスク・コントロール・ファンド	2.72%	7.75%	18.41%	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51%	17.55%	22.85%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60%	20.57%	19.53%
⑮	グローバル自動運転関連株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.56%	11.87%	22.65%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	5.94%	9.28%	DIAM世界好配当株式ファンド（毎月決算型）	1.87%	19.07%	12.35%
⑯	パインブリッジ・グローバル・テクノロジー・インフラ・ファンド	2.40%	10.02%	16.86%	DIAM世界好配当株式ファンド（毎月決算型）	1.87%	12.21%	15.31%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	6.56%	7.71%
⑰	FT・オーストラリア高配当株F（毎月分配型）	2.49%	5.27%	24.29%	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	8.36%	9.29%	MHAM新興成長株オープン	2.53%	7.48%	21.66%
⑱	次世代米国代表株ファンド	2.26%	11.39%	18.58%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	18.78%	18.07%	グローバルAIファンド（予想分配金提示型）	2.59%	22.07%	25.70%
⑲	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08%	10.59%	16.30%	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	1.14%	4.99%	19.79%	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）	2.31%	22.23%	14.96%
⑳	UBS公益・金融社債ファンド（為替ヘッジあり）	1.49%	-1.65%	7.49%	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%	20.42%	24.26%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	21.92%	16.93%

*1 リターンとリスクについては、過去5年分の年率数値を掲載している点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

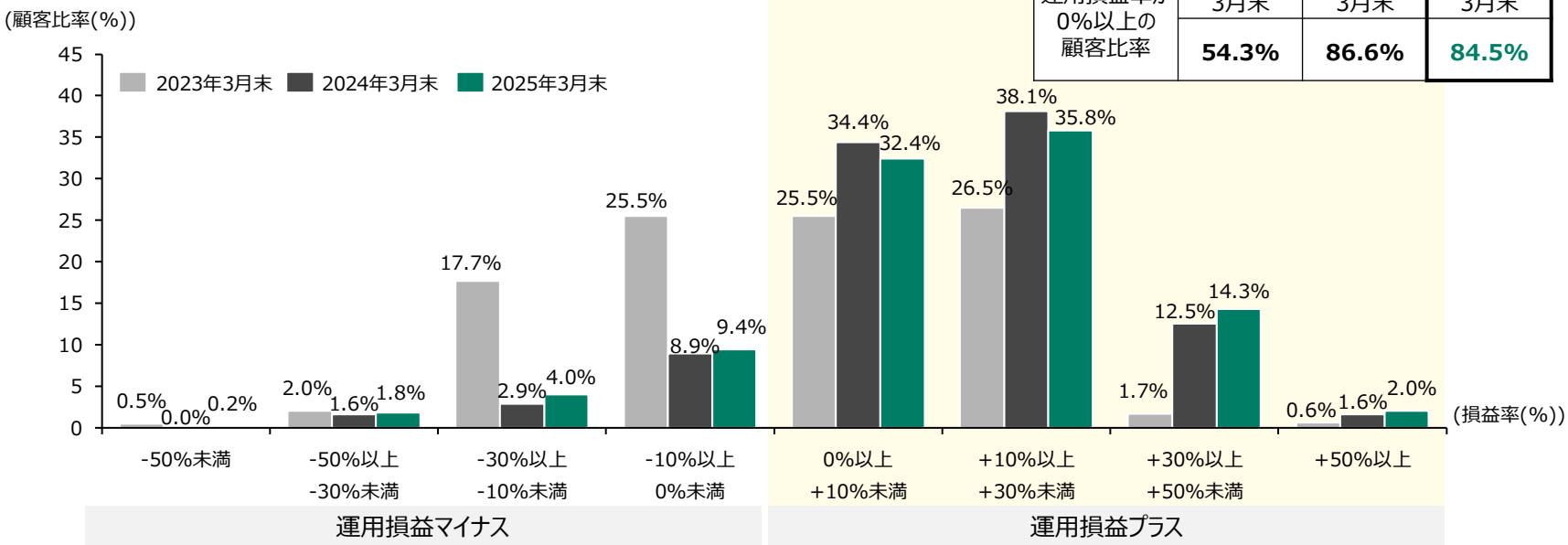
正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

13 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 外貨建保険を保有されている個人のお客さまについて、基準日時点の外貨建保険に係るご契約時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。八十二銀行で外貨建保険を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧いただくことができます。
- 八十二銀行においては2025年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約84.5%となっており、2024年3月末から概ね横ばいで推移しています。

運用損益率が0%以上の顧客比率	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
	54.3%	**86.6%**	**84.5%**



*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。
*外貨建保険は死亡保障などの保障機能を有していますが、本比率ではこのような保障機能が反映されておらず、投資信託といずれがお客さまに有利かを本比率でもって単純に比較することは必ずしも適切ではないことに留意してください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

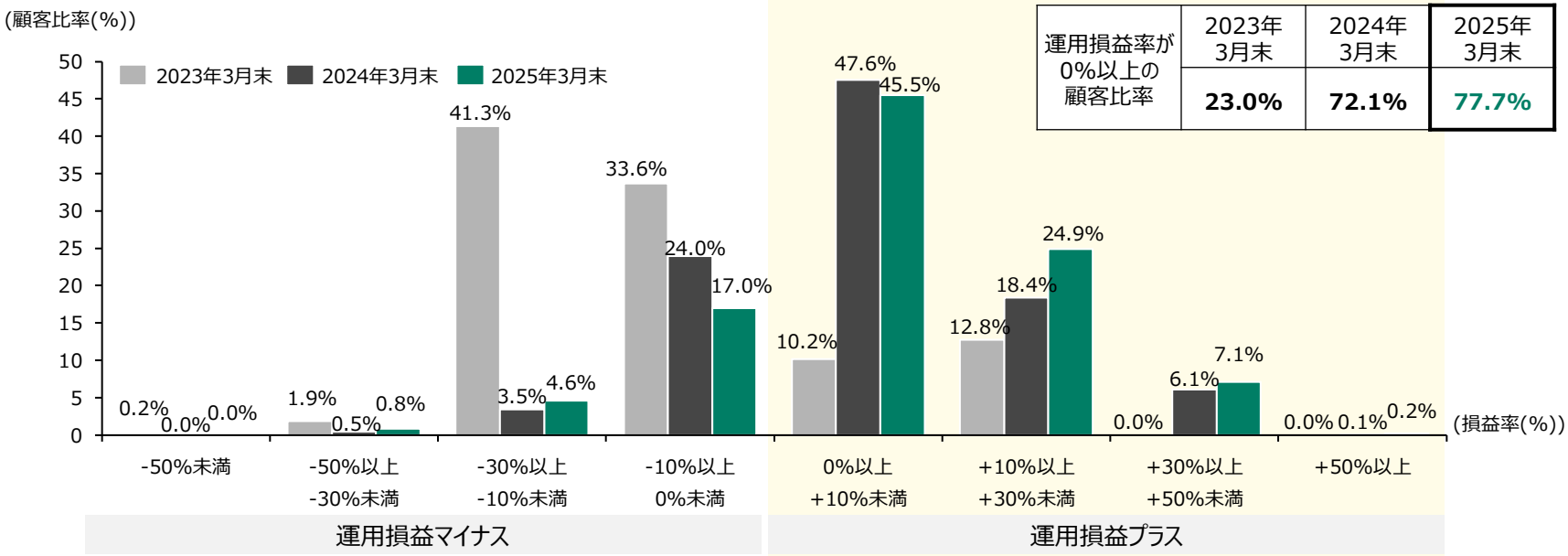
取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

13 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 外貨建保険を保有されている個人のお客さまについて、基準日時点の外貨建保険に係るご契約時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。長野銀行で外貨建保険を保有されているお客さま全体について、どのくらいのリターンが生じているかをご覧いただくことができます。
- 長野銀行においては2025年3月末実績として、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）の顧客比率が約77.7%となっており、2024年3月末比約6ポイント増加しました。



運用損益率が0%以上の顧客比率	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
	23.0%	72.1%	77.7%

*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。
*外貨建保険は死亡保障などの保障機能を有していますが、本比率ではこのような保障機能が反映されておらず、投資信託といずれがお客さまに有利かを本比率でもって単純に比較することは必ずしも適切ではないことに留意してください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

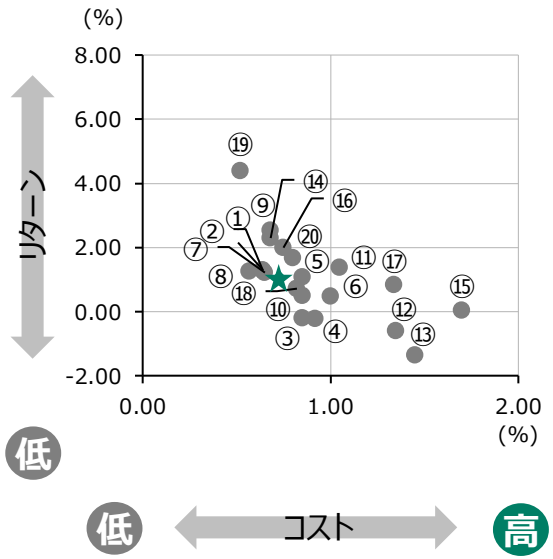
八十二銀行

14 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- 契約後5年以上経過した外貨建保険について、銘柄ごとのコストとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧いただくことができます。
- 2025年3月末時点で、残高上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回っております。

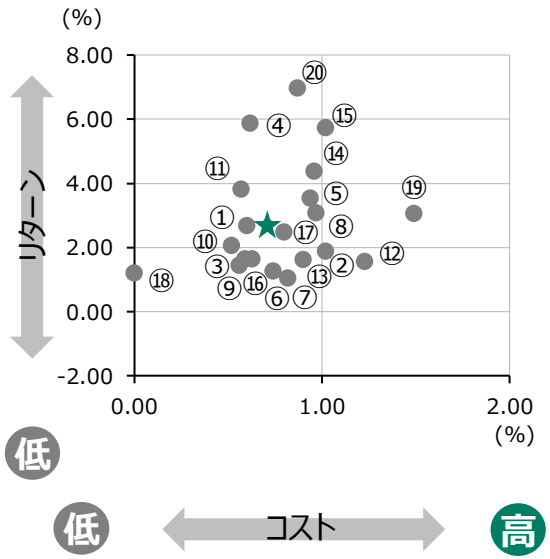
2023年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	0.73%	1.03%



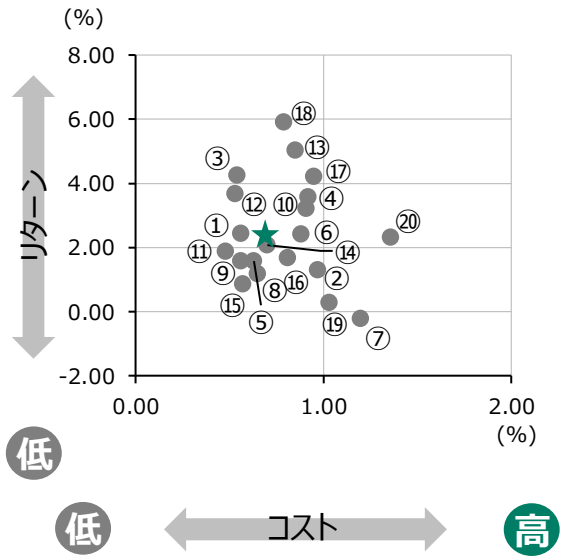
2024年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	0.71%	2.71%



2025年3月末

平均値 ★	コスト	リターン
	0.69%	2.40%



*コスト：各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
*リターン：各契約の契約時点の一時払保険料に対する「基準日時点の解約返戻金＋基準日までの既支払金額」の増加率を年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
*平均値：残高加重平均値
*投資信託の共通KPI におけるコストはお客さまが負担する販売手数料率、信託報酬率をもとにしている一方、外貨建保険のコストは保険会社が販売代理店に支払う代理店手数料率をコストとしているため、投資信託と外貨建保険をコスト同士で比較することは適切ではない点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

八十二銀行

参考 外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 八十二銀行の過去3期分の外貨建保険お預り残高上位20銘柄のコストとリターンの関係をお示ししています。

	2023年3月末				2024年3月末				2025年3月末			
順位	銘柄名	保険会社	コスト*1（年率）	リターン*1（年率）	銘柄名	保険会社	コスト*1（年率）	リターン*1（年率）	銘柄名	保険会社	コスト*1（年率）	リターン*1（年率）
①	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	0.64%	1.29%	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	0.60%	2.68%	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	0.56%	2.43%
②	プレミアカレンシー・プラス	第一フロンティア生命保険（株）	0.64%	1.28%	未来につなげる終身保険	マニュライフ生命保険（株）	1.02%	1.88%	未来につなげる終身保険	マニュライフ生命保険（株）	0.97%	1.30%
③	未来につなげる終身保険	マニュライフ生命保険（株）	0.85%	-0.21%	プレミアカレンシー・プラス	第一フロンティア生命保険（株）	0.59%	1.63%	夢のプレゼント	日本生命保険（相）	0.54%	4.25%
④	プレミアジャンプ	第一フロンティア生命保険（株）	0.92%	-0.23%	夢のプレゼント	日本生命保険（相）	0.62%	5.86%	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険（株）	0.92%	3.58%
⑤	ロングドリームGOLD	日本生命保険（相）	0.85%	1.07%	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険（株）	0.94%	3.53%	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命保険（株）	0.63%	1.57%
⑥	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	1.00%	0.48%	ロングドリームGOLD	日本生命保険（相）	0.74%	1.26%	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険（株）	0.88%	2.41%
⑦	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険（株）	0.65%	1.22%	プレミアジャンプ	第一フロンティア生命保険（株）	0.82%	1.04%	ビー ウィズ ユー プラス	メットライフ生命保険（株）	1.20%	-0.22%
⑧	プレミアレシーブ	第一フロンティア生命保険（株）	0.57%	1.26%	プレミアカレンシー・プラス2	第一フロンティア生命保険（株）	0.97%	3.08%	ロングドリームGOLD	日本生命保険（相）	0.65%	1.17%
⑨	ビーウィズユー（米ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.68%	2.54%	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命保険（株）	0.56%	1.44%	プレミアカレンシー・プラス	第一フロンティア生命保険（株）	0.56%	1.58%
⑩	ビーウィズユー（豪ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.85%	0.50%	プレミアレシーブ	第一フロンティア生命保険（株）	0.52%	2.05%	プレミアカレンシー・プラス2	第一フロンティア生命保険（株）	0.91%	3.21%
⑪	プレミアカレンシー・プラス2	第一フロンティア生命保険（株）	1.05%	1.37%	ビーウィズユー（米ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.57%	3.82%	プレミアレシーブ	第一フロンティア生命保険（株）	0.48%	1.88%
⑫	アップサイドプラス	アクサ生命保険（株）	1.35%	-0.60%	ビー ウィズ ユー プラス	メットライフ生命保険（株）	1.23%	1.56%	ビーウィズユー（米ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.53%	3.68%
⑬	ビー ウィズ ユー プラス	メットライフ生命保険（株）	1.45%	-1.36%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	0.90%	1.61%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険（相）	0.85%	5.03%
⑭	夢のプレゼント	日本生命保険（相）	0.68%	2.30%	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険（株）	0.96%	4.36%	エブリバディプラス（米ドル建・円入金）	明治安田生命保険（相）	0.70%	2.08%
⑮	デュアルドリーム	日本生命保険（相）	1.70%	0.04%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険（相）	1.02%	5.72%	ビーウィズユー（豪ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.57%	0.86%
⑯	エブリバディプラス（米ドル建）	明治安田生命保険（相）	0.75%	1.99%	ビーウィズユー（豪ドル建）	メットライフ生命保険（株）	0.63%	1.64%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	0.81%	1.67%
⑰	プレミアジャンプ3・年金（外貨建）	第一フロンティア生命保険（株）	1.34%	0.83%	エブリバディプラス（米ドル建・円入金）	明治安田生命保険（相）	0.80%	2.47%	ロングドリームGOLD3	日本生命保険（相）	0.95%	4.20%
⑱	エブリバディプラス（豪ドル建・外貨入金）	明治安田生命保険（相）	0.82%	0.72%	アップサイドプラス	アクサ生命保険（株）	0.00%	1.20%	エブリバディプラス（米ドル建・外貨入金）	明治安田生命保険（相）	0.79%	5.91%
⑲	グロース・カレンシー	マニュライフ生命保険（株）	0.52%	4.39%	デュアルドリーム	日本生命保険（相）	1.49%	3.05%	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命保険（株）	1.03%	0.27%
⑳	エブリバディプラス（豪ドル建）	明治安田生命保険（相）	0.80%	1.67%	エブリバディプラス（米ドル建・外貨入金）	明治安田生命保険（相）	0.87%	6.96%	デュアルドリーム	日本生命保険（相）	1.36%	2.31%

*1 コスト・リターンは、各保険会社提供のデータに基づいて算出しています。通貨や販売時期等により、提供データの銘柄名（販売名称）が異なる場合は、それぞれの銘柄ごとに表示しています。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

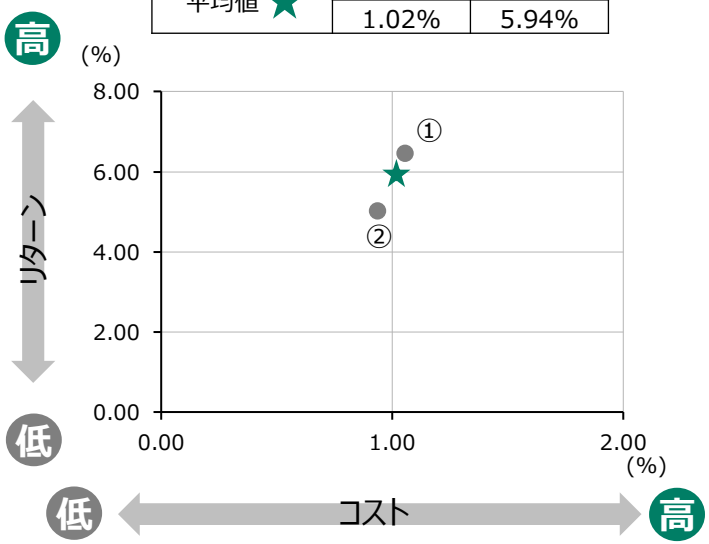
長野銀行

14 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- 契約後5年以上経過した外貨建保険について、銘柄ごとのコストとリターンの関係を示した指標です。商品のコストに比べて、お客さまにどのようなリターン実績を持つ商品を提供しているかをご覧いただくことができます。
- 外貨建保険については2018年5月より取扱を開始し、2024年3月末で5年以上経過したため、2024年3月末時点からの開示となります。また、2025年3月末時点で該当する銘柄は9銘柄のみとなります。
- 2025年3月末時点で、残高上位9銘柄中9銘柄でリターンがコストを上回っております。

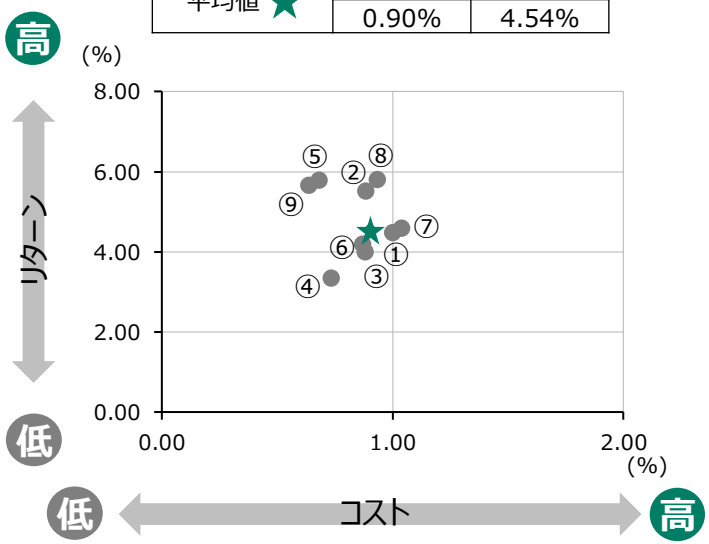
2024年3月末

平均値★	コスト	リターン
	1.02%	5.94%



2025年3月末

平均値★	コスト	リターン
	0.90%	4.54%



*コスト：各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
*リターン：各契約の契約時点の一時払保険料に対する「基準日時点の解約返戻金＋基準日までの既支払金額」の増加率を年率換算したものを各契約の一時払保険料で加重平均
*平均値：残高加重平均値
*投資信託の共通KPI におけるコストはお客さまが負担する販売手数料率、信託報酬率をもとにしている一方、外貨建保険のコストは保険会社が販売代理店に支払う代理店手数料率をコストとしているため、投資信託と外貨建保険をコスト同士で比較することは適切ではない点にご留意ください。

お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

取組状況

正確かつ分かりやすい情報開示

長野銀行

参考 外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 長野銀行の過去2期分の外貨建保険お預り残高上位20銘柄（2025年3月末時点で該当する銘柄は9銘柄のみ）のコストとリターンの関係をお示ししています。

	2024年3月末				2025年3月末			
順位	銘柄名	保険会社	コスト*1（年率）	リターン*1（年率）	銘柄名	保険会社	コスト*1（年率）	リターン*1（年率）
①	ロングドリームGOLD2	日本生命保険（相）	1.06%	6.44%	ロングドリームGOLD3	日本生命保険（相）	1.00%	4.46%
②	ふるはーとJロードグローバル	住友生命保険（相）	0.94%	5.00%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険（相）	0.89%	5.50%
③					ふるはーとJロードグローバル	住友生命保険（相）	0.88%	3.99%
④					やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命保険（株）	0.74%	3.34%
⑤					夢のプレゼント2	日本生命保険（相）	0.69%	5.78%
⑥					ロングドリームGOLD	日本生命保険（相）	0.87%	4.18%
⑦					たのしみグローバル（指数）	住友生命保険（相）	1.04%	4.57%
⑧					たのしみグローバル（定率）	住友生命保険（相）	0.94%	5.79%
⑨					夢のプレゼント	日本生命保険（相）	0.64%	5.65%

*1 コスト・リターンは、各保険会社提供のデータに基づいて算出しています。通貨や販売時期等により、提供データの銘柄名（販売名称）が異なる場合は、それぞれの銘柄ごとに表示しています。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 26

3．アフターフォローの充実 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 58

アフターフォローの充実

具体的な取組

アフターフォローの充実

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(1) 投資信託・一部の生命保険・仕組債を保有されているお客さまに対するアフターフォローの社内規程を定めています。当該規程を踏まえ、お客さまに対してお取引状況や保有資産状況、ご意向の確認および保有商品に関する情報提供を行います。相場急変時等においては、お客さまの不安を早期に解消するため、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行います。

(2) お客さまからのご不満・苦情のお申し出があった際は、真摯に受け止め、業務の改善に努めています。

(3) お客さまに快適にご相談やお問い合わせがいただけるように、お取引チャネルを整備します。

(4) 投資信託を保有されているお客さまには定期的に「投資信託四半期運用状況レポート」や「運用報告書」を郵送または電子交付し、市場動向や取扱商品の基準価額の推移等について情報提供します。

(5) 八十二銀行から八十二証券に紹介したお客さまに対する八十二証券の販売状況を確認します。

八十二銀行

(6) 組成した金融商品*1については、定期的にリスク・リターン・コストが適切かについて確認し、その後の取扱可否や商品性の見直し等を検討します。また、想定していたお客さま層と実際に購入されたお客さま層が合致しているか等を検証の上、販売方法の見直し等に活かします。

*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

アフターフォローの充実

取組状況

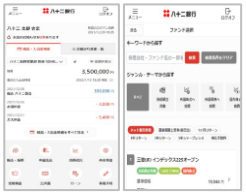
アフターフォローの充実

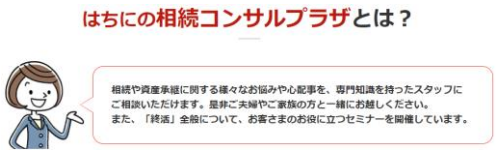
八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(1)　各社の取扱商品に応じて一定の基準を設け、アフターフォローを実施しております。アフターフォローの際には、本部・営業店が連携して、お取引状況等の情報提供をしております。
具体的には金融商品毎に相場下落時、償還時等各タイミングにおけるアフターフォロー実施のポイントをルール化の上、資産運用・資産形成に携わる担当者は当該ポイントを踏まえて、きめ細やかなアフターフォローを実施しております。また、アフターフォローの方法としては、原則としてご面談・お電話にて実施しており、ご面談・お電話が困難な場合には、ダイレクトメールも活用の上、アフターフォローを実施しております。アフターフォローの実施状況については、本部で検証しております。

(2)　苦情・トラブルが発生している取引等についてはモニタリングを実施しており、課題の有無の確認や、課題の原因分析、必要な施策の実施等を行っております。2024年度の金融商品の販売に係る苦情件数は、八十二銀行で4件、長野銀行で2件、八十二証券で21件でした。当該苦情のお申し出があったお客さまに対しては、ご理解をいただけるよう丁寧な説明に努めるとともに、社内への注意喚起により再発防止に努めております。こうした苦情等発生の状況や苦情等への取組状況等については、実効性を検証の上、定期的に経営層に報告し、業務の改善に繋げております。

(3)　インターネットやコールセンター、土・日・祝日も営業しているローンプラザ（八十二銀行）等、多様なチャネルでお客さまからのご要望に対応しております。また、八十二銀行では、来店予約制の導入、相続や保険に関するお悩みを相談できる拠点（はちにの相続コンサルプラザ、はちにの保険プラザ）の設置、本部の担当者の増員等の取組を実施しております。





アフターフォローの充実

取組状況

アフターフォローの充実

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(4)　投資信託を保有されているお客さまには定期的に「投資信託四半期運用状況レポート」や「運用報告書」、「ご投資状況のお知らせ」を郵送または電子交付し、市場動向や基準価額の推移、お客さま本位の業務運営に関する取組等について情報提供しています。

(5)　八十二証券への紹介後も、八十二証券に対するご不満・苦情のお申し出が発生した場合等は適時内容を確認するなど、グループ内で連携しております。グループ全体での適切な情報提供やご要望の把握等グループとしてのアフターフォローについて、更なる体制整備に努めます。
また、2023年7月より八十二銀行・八十二証券間の連携体制を強化しました。八十二銀行が八十二証券に紹介したお客さまの内、株式等八十二証券固有の取扱商品のお取引のニーズが無いお客さまについては、八十二銀行の職員がフォローを実施しております。

(6)　八十二グループとしての一貫したアフターフォロー体制構築の観点から、八十二銀行と長野銀行間でのアフターフォロールールを統一しました。当該ルールの統一化を踏まえ、グループ内における情報連携の高度化等を進めていきます。

アフターフォローの充実

取組状況

アフターフォローの充実

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(7)　お客さま満足度アンケート*1において、主に投資初心者のお客さまからタイムリーできめ細かいアフターフォローについてのご要望をいただいていることを踏まえ、以下の取組を進めています。

- インターネットバンキングやオンライントレードを利用されていて、投資信託を保有されているお客さまへ、電子メールによる相場変動時における適切な投資行動に繋がる情報を提供します。また、八十二証券では、相場変動時におけるアフターフォローを従来以上に取り組んでいます。
- お客さま満足度アンケートにおいて、結果に対する要因を詳細に分析し、営業店と共有します。
- 八十二銀行で初めて投資信託を購入されたお客さまへ、購入後一定期間経過後、相談窓口をご案内する電子メールを送付する体制を構築します。

(8)　組成した金融商品*2については、定期的にリスク・リターン・コストを確認の上、経営陣にも報告しています。今後はお客さま層、販売状況等を更に検証し、当該商品の取扱いの継続可否等について判断していきます。

(9)　金融商品の販売状況について、本部の管理部門がモニタリングしており、想定していたお客さま層と実際に購入されたお客さま層が合致しているか等の検証を行っております。モニタリングを通じて、販売状況が適当でない事例等が検出された場合、販売した営業店への指導を行うなど、販売方法の適正化等に努めております。

*1 お客さま満足度アンケートの結果の詳細については、63頁をご参照ください。
*2 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

目次

Ⅰ．お客さま本位の業務運営に関する取組方針 …… 1

Ⅱ．具体的な取組と2024年度の取組状況 …… 7

1．お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供 …… 10

2．お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備 …… 26

3．アフターフォローの充実 …… 53

4．お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 …… 58

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

具体的な取組

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(1) お客さまの最善の利益の実現に向けて、お客さまの保護に欠ける行為、断定的判断の提供、優越的地位の濫用等を禁止します。

(2) お客さまの最善の利益の実現に向けて、お客さま本位の業務運営に関する取組の企業文化としての浸透・定着に努めており、そのために必要な情報を共有し研修を行います。

(3) 資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識の維持・向上のために定期的な研修・勉強会を実施します。

(4) 金融における高度な専門知識の習得のため、従業員の専門資格取得を支援します。

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(5) 営業職員の評価が販売による手数料収入に偏らず、お客さまの最善の利益に繋がるように、営業職員の評価のあり方を適切に見直していきます。

(6) お客さま本位の業務運営に関する取組について、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証する態勢を整備します。かかる態勢のもと、お客さま本位の業務運営に関する取組について管理・検証し、お客さまの最善の利益の実現に向けた見直しに繋げます。

(7) お客さまの利益を不当に害することのないよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反を一元的に管理します。

(8) 新商品選定時においては、グループ企業等の特定の商品提供会社に偏っていないか、商品提供会社から受領する手数料は妥当な水準であるか等、利益相反の観点で適切に管理します。

(9) お客さまが利益相反管理に関する方針をいつでも確認することができるよう、各社のホームページで公表します。

八十二銀行

(10) 金融商品の組成*1においても、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供すべく、そのための適切な枠組み・体制を整備します。枠組み・体制の整備にあたっては、本部の管理部門による関与や、監査部門による検証を通じて、その実効性を確保するとともに、必要に応じて、適時に枠組み・体制を見直します。

*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

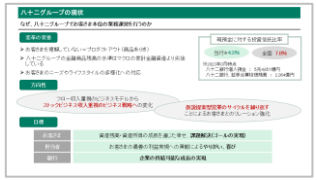
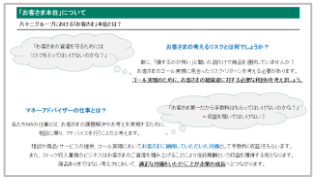
(1)　お客さまの最善の利益にそぐわない、以下の主な禁止行為を行わないよう徹底しております。

- お客さまの保護に欠ける行為の禁止
- 虚偽告知の禁止
- 断定的判断の提供の禁止
- 損失保証・損失補填の禁止

(2)　お客さま本位の業務運営に関する取組を企業文化として浸透・定着させ、またお客さまの様々なご相談にお応えするため、専門知識・コンサルティングスキルの維持・向上を含む従業員の能力伸長を図っています。

(3)　八十二銀行・長野銀行合同で営業ツール活用の研修を実施するなど、八十二グループ全体としてお客さま本位の業務運営に関する取組みを進めております。

(4)　本資料の他、お客さま本位の業務運営を実践することの意義や背景等について取りまとめた資料を作成し、研修で活用しています。職員がお客さまお一人おひとりと向き合っていけるよう社内研修を実施しています。

(5)　職位者には、研修や本部からのサポートを通じて、マネジメント力の向上や標準化を進めることで、組織全体としてお客さま本位の業務運営の高度化に努めております。

八十二銀行　長野銀行

(6)　お客さまと会話する際のトピックスとして、直近のマーケット情報を記載した「マーケットメモ」を全職員向けに発信しております。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

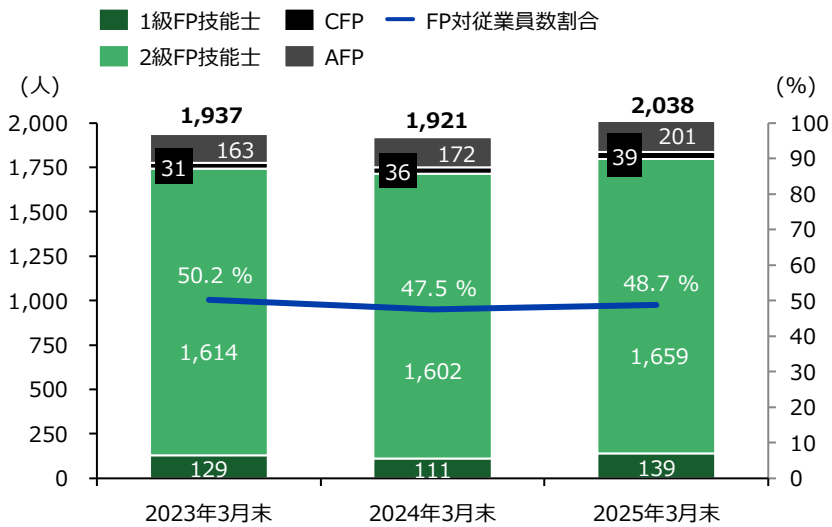
お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

15 フィナンシャル・プランナー資格保有者数

- 高いレベルでお客さまにコンサルティングができる人材育成のため、業務に役立つ専門資格取得に特に力を入れて取組んでおります。
- 「フィナンシャル・プランナー」の他、「プライベートバンカー」や「資産形成コンサルタント」等、業務に関連する様々な資格の取得を推奨しております。

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

FP等資格保有者数推移*1



16 社内研修の実施状況

- お客さま本位の業務運営に関する取組の浸透・定着のための基礎的な研修や職業倫理に係る研修、資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識の維持・向上のための研修等を実施しました。

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

2024年度 研修	受講人数
店頭営業基礎・応用、店頭投信事務・販売研修	522
FD実践研修	395
地区毎MA会議	290
倫理コード・コンプライアンスブック研修	288
支店長、マネジメント、職位者向け研修	188
新入行員、2・3年目、初任・初級者向け等研修	187
NISA・iDeCo制度内容研修	114
米国経済の動向	75
GMAP研修	71
CSリテール検定研修	65
生命保険アフターフォロー研修	52
合計	**2,247人**

*1 各資格保有者数は、八十二銀行・長野銀行・八十二証券の合算です。FP対従業員数割合算出に係る従業員数はディスクロージャー誌等各社HP公表値を元にしています。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(7) 営業職員の評価方法に関して、収益に偏重することなく、収益以外の項目含めてバランスよく評価することで、お客さまの真の課題解決に繋がる営業活動を促すように見直しを実施しております。

(8) また、合理的理由なく特定の商品が偏って販売・勧誘されないように、評価方法の工夫に取組んでおります。

(9) 営業職員の評価方法に関して、お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を実現させるべく、八十二銀行・八十二証券においては、お客さまからのお預り金融資産の増加や、お取引先数の増加、お客さまとの接点増加などに比重を置いております。長野銀行においては、お客さまへの適切なアフターフォローに比重を置いております。

(10) お客さま本位の業務運営に関する取組方針について、その内容および実施状況を検証の上、見直しを実施しました。あわせて、お客さま本位の業務運営に関する取組について、コンプライアンス部門等の適切な関与のもと管理・検証しております。

(11) かかる態勢のもと、お客さまへの商品販売やアフターフォローの状況のモニタリングをはじめ、お客さま本位の業務運営に関する取組について管理・検証し、お客さまの最善の利益の実現に向けた見直しに繋げていきます。

(12) お客さま目線でのお客さま本位の業務運営の取組状況を検証するため、お客さま満足度アンケートを実施しました。多くのお客さまにご評価をいただいている点については八十二グループの強みとして維持を図っております。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

参考　お客さま満足度アンケートの実施について

- ✓ 八十二銀行、長野銀行、八十二証券では、一定の期間の間に金融商品のお取引をいただいたお客さまに、アンケートを実施し、お客さま満足度の実態把握や職員の行動改善を図っております。
- ✓ 具体的には、以下の項目について、5点満点で評価をいただいております。

担当者の応対・説明	「お客さま本位の業務運営」の徹底状況
• 専門的知識の豊富さ • お客さまのご要望の理解度 • お客さまのニーズに合った提案 • 信頼度 • 意思疎通（商品選定までの対話の充実感） • 分かりやすい説明（商品内容・元本割れのリスクなど） • 商品に関する手数料・費用等の説明 • アフターフォロー	• 担当者は、お一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供するために十分にお客さまのお考えやライフプランをお聞きできているか • 担当者は、複数の商品・選択肢を示して運用のご提案ができているか • 資産運用のご相談に満足されているか

- ✓ 2024年度における各社の全体の平均点は、八十二銀行4.1点、長野銀行4.0点、八十二証券3.7点であり、グループ全体では概ね良好な水準となっています。
- ✓ 一方で、2024年度の結果では、「アフターフォロー」については3社平均で3.8点と、他の項目と比較して改善の余地があると考えており、八十二グループ全体として、アフターフォローの向上に努めております。
- ✓ 八十二銀行では、2024年度より、相場急変時のアフターフォローとして、広く、タイムリーに情報発信するためインターネットバンキングメールの利用を開始しました。今後もアフターフォローの一層の充実化を図ってまいります。

お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(13) 営業部門から独立した利益相反管理統括部署が、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反の一元管理を行う体制を構築し、利益相反管理を実施しています。

(14) かかる体制のもと、新商品の選定に際しては、グループ会社等の特定の商品提供会社に偏っていないか、商品提供会社から受領する手数料は妥当な水準であるか等、利益相反の観点で適切に管理しています。なお、グループ会社による投資信託の組成・提供は行っていないことから、特定の商品に偏ることなく、お客さまに最も適した商品をご提案しています（下記の投資信託と窓販保険商品の販売額等上位5銘柄に見るとおり、特定の運用会社と資本関係等の特別な関係はございません）。

投資信託の販売額上位5銘柄（2024年度）

順位	八十二銀行		長野銀行		八十二証券	
	ファンド名	運用会社	ファンド名	運用会社	ファンド名	運用会社
1	三菱UFJインデックス225オープン	三菱UFJAM	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（愛称：健次）	三菱UFJAM	米国株式配当貴族（年4回決算型）	野村AM
2	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信	米国株式配当貴族（年4回決算型）	野村AM	のむラップ・ファンド（普通型）	野村AM
3	次世代米国代表株ファンド	三菱UFJAM	のむラップ・ファンド（積極型）	野村AM	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド（分配重視型）	フィデリティ投信
4	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	インデックスファンドNASDAQ100（アメリカ株式）	日興AM	イーストスプリング・インド株式オープン	イーストスプリングインベストメンツ
5	つみたて日本株式（日経平均）	三菱UFJAM	のむラップ・ファンド（普通型）	野村AM	日本好配当リバランスオープンⅡ	SBI岡三AM

窓販保険商品の保険料上位5銘柄（2024年度）

順位	八十二銀行		長野銀行	
	銘柄名	保険会社	銘柄名	保険会社
1	プレミアプレゼント4	第一フロンティア生命	ふるはーとJロードⅢ	住友生命
2	やさしさ、つなぐ2	三井住友海上プライマリー生命	夢のかたちプラス	日本生命
3	ふるはーとJロードⅢ	住友生命	やさしさ、つなぐ２	三井住友海上プライマリー生命
4	ビーウィズユープラスⅡ	メットライフ生命	－	－
5	夢のプレゼント2	日本生命	－	－

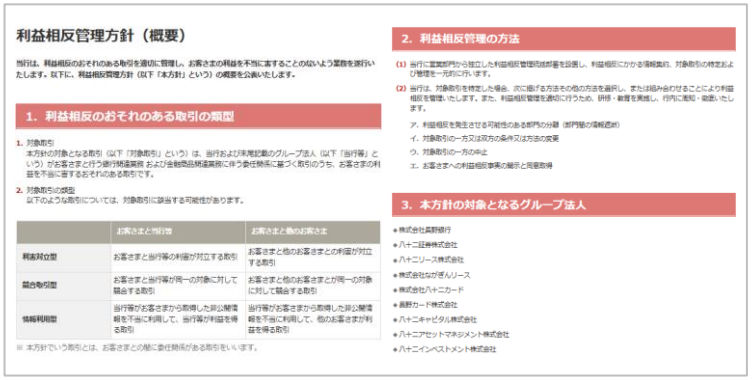
お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

取組状況

お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

(15) 八十二銀行、長野銀行および八十二証券は、それぞれのホームページにおいて、お客さまの利益を不当に害することの無いよう業務を遂行することを定めた利益相反管理方針やお客さまの保護等に関する方針を公表しています。



利益相反管理方針（概要）

当行は、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益を不当に害することのないよう業務を遂行いたします。以下に、利益相反管理方針（以下「本方針」という）の概要を公表いたします。

1. 利益相反のおそれのある取引の類型

1. 対象取引
本方針の対象となる取引（以下「対象取引」という）は、当行および未尾記載のグループ法人（以下「当行等」という）がお客さまと行う銀行業務、および金融商品関連業務に伴う委任関係に基づく取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引です。

2. 対象取引の類型
以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

	お客さまと当行等	お客さまと他のお客さま
利害対立型	お客さまと当行等の利益が対立する取引	お客さまと他のお客さまとの利益が対立する取引
競合取引型	お客さまと当行等が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと他のお客さまが同一の対象に対して競合する取引
情報利用型	当行等がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、当行等が利益を得る取引	当行等がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、他のお客さまが利益を得る取引

※ 本方針でいう取引とは、お客さまとの間に委任関係がある取引をいいます。

2. 利益相反管理の方法

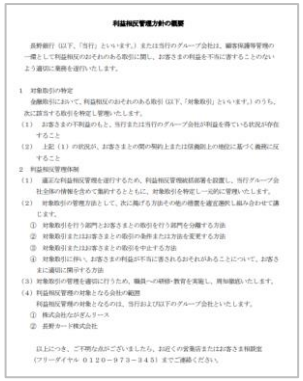
(1) 当行に営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反にかかる情報集約、対象取引の特定および管理を一元的に行います。

(2) 当行は、対象取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択し、または組み合わせることにより利益相反を管理いたします。また、利益相反管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、行内に周知・徹底いたします。

ア. 利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の情報遮断）
イ. 対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更
ウ. 対象取引の一方の中止
エ. お客さまへの利益相反事実の開示と同意取得

3. 本方針の対象となるグループ法人

- 株式会社長野銀行
- 八十二証券株式会社
- 八十二リース株式会社
- 株式会社ながぎんリース
- 株式会社八十二カード
- 長野カード株式会社
- 八十二キャピタル株式会社
- 八十二アセットマネジメント株式会社
- 八十二インベストメント株式会社

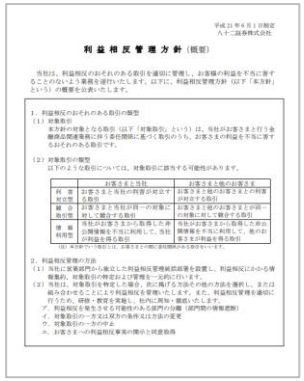


利益相反管理方針の概要

長野銀行（以下、「当行」といいます。）または当行のグループ会社は、顧客保護等管理の一環として利益相反のおそれのある取引に関し、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を遂行いたします。

1　対象取引の特定
金融取引において、利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）のうち、次に該当する取引を特定し管理いたします。
（1）お客さまの不利益のもと、当行または当行のグループ会社が利益を得ている状況が存在すること
（2）上記（1）の状況が、お客さまとの間の契約上または信義則上の観念に基づく義務に反すること
2　利益相反管理体制
（1）適正な利益相反管理を遂行するため、利益相反管理統括部署を設置し、当行グループ会社全体の情報を集約し集約するとともに、対象取引を特定し一元的に管理いたします。
（2）対象取引の管理方法として、次に掲げる方法その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じます。
①　対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
②　対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
③　対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
④　対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示する方法
（3）対象取引の管理を適切に行うため、職員への研修・教育を実施し、周知徹底いたします。
（4）利益相反管理の対象となる会社の範囲
利益相反管理の対象となるのは、当行および以下のグループ会社といたします。
①　株式会社ながぎんリース
②　長野カード株式会社

以上につき、ご不明な点がございましたら、お近くの営業店またはお客さま相談室（フリーダイヤル　0120－973－345）までご連絡ください。



平成31年4月1日制定
八十二証券株式会社

利益相反管理方針（概要）

当社は、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、お客様の利益を不当に害することのないよう業務を遂行いたします。以下に、利益相反管理方針（以下「本方針」という）の概要を公表いたします。

1. 利益相反のおそれのある取引の類型
（1）対象取引
本方針の対象となる取引（以下「対象取引」という）は、当社がお客さまと行う金融商品関連業務に伴う委任関係に基づく取引のうち、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引です。
（2）対象取引の類型
以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

	お客さまと当社	お客さまと他のお客さま
利害対立型	お客さまと当社の利害が対立する取引	お客さまと他のお客さまとの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当社が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと他のお客さまとが同一の対象に対して競合する取引
情報利用型	当社がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、当社が利益を得る取引	当社がお客さまから取得した非公開情報を不当に利用して、他のお客さまが利益を得る取引

（注）本方針でいう取引とは、お客さまとの間に委任関係がある取引をいいます。

2. 利益相反管理の方法
（1）当社に営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反にかかる情報集約、対象取引の特定および管理を一元的に行います。
（2）当社は、対象取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を選択し、または組み合わせることにより利益相反を管理いたします。また、利益相反管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、社内に周知・徹底いたします。
ア. 利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の情報遮断）
イ. 対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更
ウ. 対象取引の一方の中止
エ. お客さまへの利益相反事実の開示と同意取得

八十二銀行

(16) お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供すべく、八十二銀行が組成する金融商品*1を取扱開始する際は、本部の管理部門がリスク・リターン・コストや商品性等を確認する体制としております。また、リスク・リターン・コストの確認内容等を含むお客さま本位の業務運営に関する取組状況については、管理部門が検証しております。更に、監査部門が営業部門や管理部門の業務運営について検証することで、金融商品の組成に係る枠組み・体制の実効性を高めています。枠組み・体制に改善の余地が認められる場合は、適時に見直すことで、更なる高度化に努めております。

*1 2025年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二銀行が組成する仕組預金のみです。

八十二銀行　長野銀行　八十二証券