



## お客さま本位の業務運営に関する取組み

当行および七十七証券株式会社では、お客さまに対するより良い金融商品・サービスの提供を促進する観点から、「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定し、役職員に遵守するよう徹底するとともに、当行および七十七証券株式会社のホームページに掲載しています。

### <七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針

七十七銀行グループ（※）は、お客さまの資産形成・運用に資する金融サービスの提供に際し、お客さま本位の業務運営を実現するため、以下のとおり「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定めます。

1. お客さまにふさわしいサービスの提供
2. お客さまに分かりやすい情報提供
3. 利益相反の適切な管理
4. 行内・社内の体制強化および啓蒙
5. 取組状況の定期的な公表

※本取組方針の対象となるグループ会社：株式会社七十七銀行・七十七証券株式会社

「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」についてはこちらよりご覧いただけます。



## 七十七銀行の取組み

### ■ お客さま本位の業務運営にかかる成果指標（KPI）

#### 1. お客さまに分かりやすい情報提供

- 当行では、お客さまに対し資産運用にかかる分かりやすい情報を提供する目的から、定期的にお客さま向けのセミナーを開催しております。
- 今後も継続的に、お客さまへ有用な情報提供に努めてまいります。

#### ■ お客さま向けセミナー開催回数・参加者数

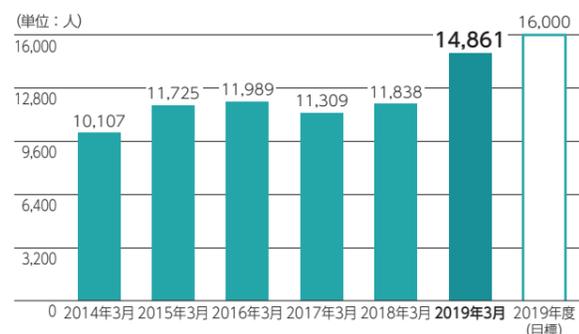


#### 2. お客さまにふさわしいサービスの提供

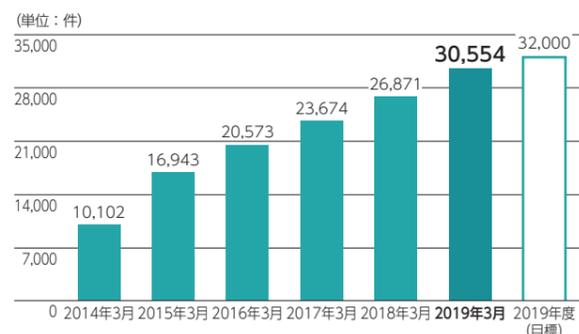
##### お客さま目線に立ったコンサルティング

- お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズに応じ、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、選定および販売・推奨を行います。
- 特に、お客さまの資産形成に有効な<七十七>積立投信やNISA等の非課税口座の提案を積極的に行ってまいります。

#### ■ <七十七>積立投信の契約者数



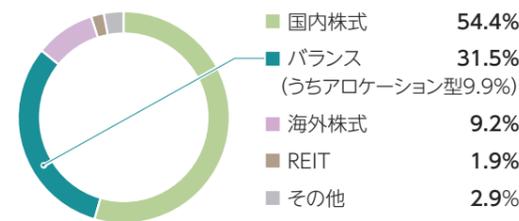
#### ■ 非課税口座（NISA等）開設件数



### ■ 安定的な資産形成の推進

- 当行では、お客さまの資産形成に有効なバランス型ファンド（アロケーションファンド等）の提案を積極的に行っております。

#### ■ バランス型ファンドの投信販売額のポートフォリオ



### ■ 豊富な商品ラインナップ

- お客さまの多様なニーズに対応する目的から、投資信託70商品、生命保険商品33商品を取り揃えております。
- また、より複利効果が得られるという観点で、毎月決算型の投資信託の提案は慎重に行っております。

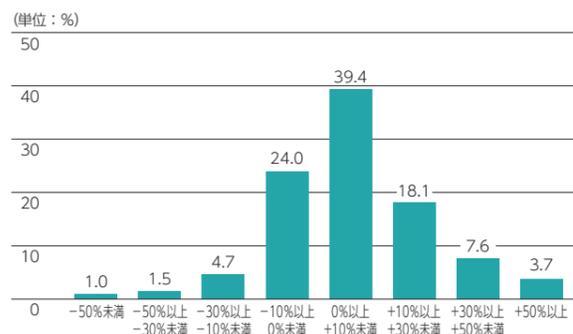
#### ■ 投信販売に占める毎月決算型の販売額とそれ以外の比較



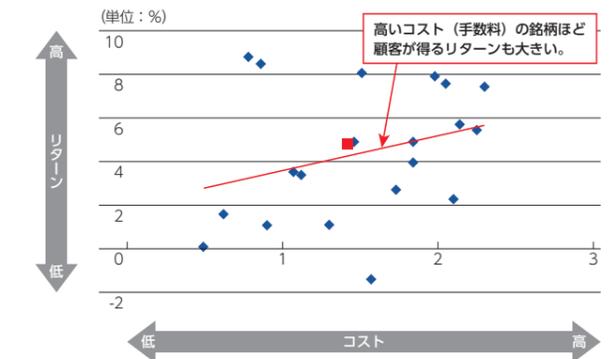
- 2019年3月末時点で投資信託を保有しているお客さまの運用損益別顧客比率は、約7割のお客さまが運用益を得ています。

- 投資信託の預り残高上位20銘柄については、リターンに対するコストが低く、リスクとリターンのバランスがとれた投資信託が中心となっております。

#### ■ 投資信託の運用損益別顧客比率（共通KPI）



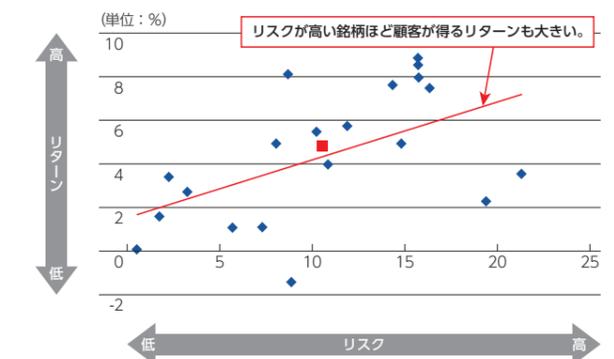
### ■ 投資信託残高上位20銘柄のコスト・リターン（共通KPI）



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.42%	4.79%

※コスト：当行の投資信託申込手数料率上限の1/5と信託報酬率の合計値  
 ※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）



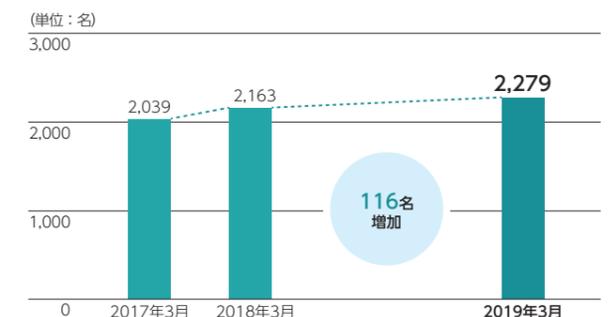
残高加重平均値	リスク	リターン
	10.55%	4.79%

※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）

### 3. 行内の体制強化および啓蒙

- お客さまのニーズ・利益に即した行動を評価する営業店の業績評価体系を構築するとともに、行員・社員等の評価に対して適切な反映を行います。
- 当行では、資産運用提案を適切に行う観点から、FP1級、CFP等の資格取得を奨励しております。

#### ■ FP1級・CFP・FP2級・AFP資格の取得者数

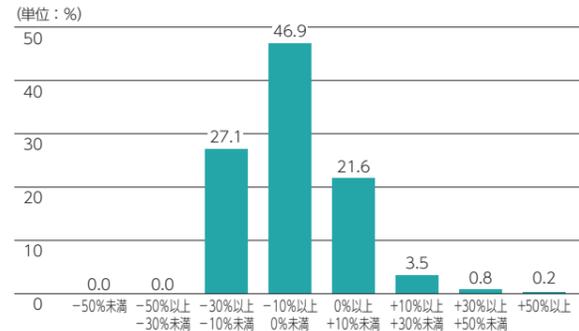


## 七十七証券の取組み

### ■ 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

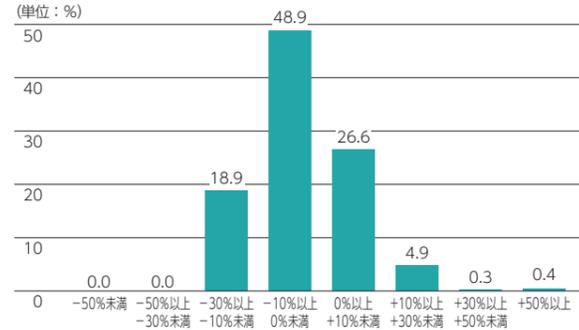
#### 1. 投資信託の運用損益別顧客比率

- 投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別に顧客比率を示しています。
- この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降の分布運用損益の状況を見ることができます。
- 26.1%のお客さまの運用損益がプラスになっています。また、参考として、売却時による実現損益を含む投資信託の運用損益別顧客比率（自主的KPI）では、32.2%のお客さまがプラスになっています。
- 「-10%以上0%未満」のお客さまの割合が最も高くなっています。当社は、開業後まもないことから、お客さまの投資信託保有期間が短く、購入時手数料に相当する分のマイナスや相場変動等の影響が考えられますが、お客さまの資産運用をサポートするため、今後も長期・分散投資に見合った商品導入、情報提供に努めます。



※2019年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。  
※計算における分母は時価評価額。

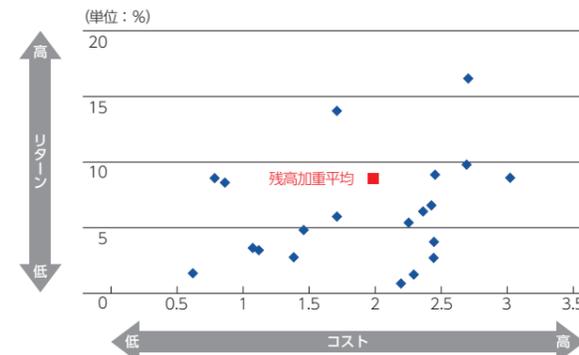
#### (参考) 売却等による実現損益を含む運用損益別顧客比率



※2019年3月末時点で投資信託を保有、または2018年度中にお取引のあった個人のお客さまの比率。  
※計算における分母は投資金額。

#### 2. 投資信託預り資産上位20銘柄のコスト・リターン

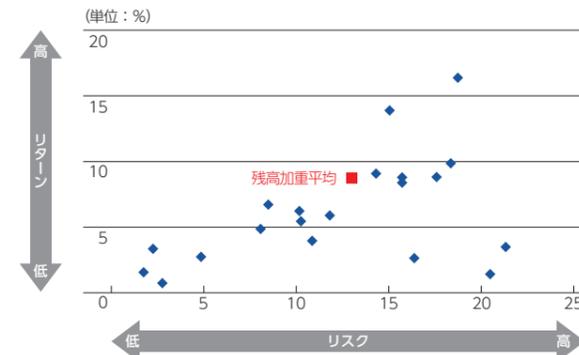
- 設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄（2019年3月末基準）について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示しています。
- この指標により、コストに見合ったリターンの実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。
- 投資信託の預り残高上位20銘柄のうち18銘柄でリターンがコストを上回っています。



※コスト：販売手数料上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬の合計  
※リターン：過去5年間のトータル・リターン（年率換算）

#### 3. 投資信託預り資産上位20銘柄のリスク・リターン

- 設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄（2019年3月末基準）について、銘柄毎および預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示しています。
- この指標により、リスクに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供していたかを見ることができます。
- 今後ともリスク・リターンのバランスの取れた商品の提供に取組んでまいります。



※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）

### ■ 金融商品の販売にかかる成果指標（自主的KPI）

#### 1. 投資信託販売上位銘柄の調査

- お客さまの多様な運用ニーズにお応えする投資信託商品を取り揃えるため、定期的に投資信託の販売上位銘柄の調査を行い、商品ラインアップの見直し、拡充に活用しています。

2018年度上半期 (単位：百万円、%)

No.	商品名	商品種類	販売額	販売比率
1	いちよしジャパン成長株ファンド 愛称：天の川	国内株式	893	32.8
2	企業価値成長小型株ファンド 愛称：眼力	国内株式	389	14.3
3	netWIN GS・インターネット戦略ファンド Bコース 為替ヘッジなし	海外株式	226	8.3
4	日経225ノーロードオープン	国内株式	219	8.0
5	ダイワ・グローバルIoT関連株ファンド AI新時代 為替ヘッジなし	内外株式	165	6.0
6	ひふみプラス	内外株式	133	4.9
7	いちよし中小型成長株ファンド 愛称：あすなる	国内株式	118	4.3
8	(七十七)ESG日本株オープン 愛称：みやぎの絆	国内株式	105	3.8
9	グローバルAIファンド	内外株式	91	3.3
10	ワールド・ビューティー・オープン(為替ヘッジなし)	内外株式	48	1.8

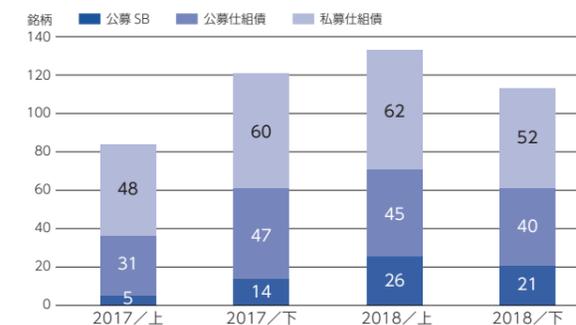
2018年度下半期 (単位：百万円、%)

No.	商品名	商品種類	販売額	販売比率
1	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	内外株式	330	16.1
2	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド 愛称：THE 5G	内外株式	293	14.3
3	企業価値成長小型株ファンド 愛称：眼力	国内株式	272	13.3
4	野村インド債券ファンド 年2回決算型	海外債券	207	10.1
5	日経225ノーロードオープン	国内株式	114	5.5
6	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2019-02 愛称：プライムOne2019-02	内外バランス	93	4.5
7	日本インバウンドオープン	国内バランス	72	3.5
8	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	内外バランス	70	3.4
9	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2019-02 愛称：プライムOne2018-12	内外バランス	61	3.0
10	新光ピュア・インド株式ファンド	海外株式	48	2.3

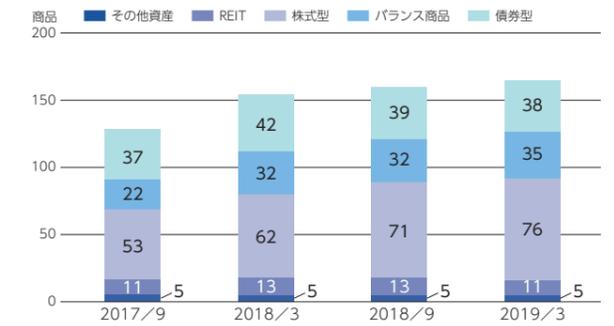
#### 2. 多様化する顧客ニーズを踏まえた商品ラインアップ等の見直し、拡充

- お客さまの多様な運用ニーズにお応えするため、市場動向や販売状況の調査結果等を踏まえ、外国債券および投資信託の商品ラインアップ等を定期的に見直すとともに、商品の拡充を図っています。

#### ■ 外国債券銘柄数



### ■ 投資信託商品数



#### 3. 銀証連携の強化

- 七十七銀行との銀証研修会の開催  
七十七銀行行員の金融商品販売スキル向上等を目的として、当社営業員を講師とした銀証研修会を開催し、お客さまのニーズに沿ったポートフォリオ提案や、分かりやすい説明等、お客様への提案の「質」向上を図るための取組みを行っており、今後も、継続して実施してまいります。
- 七十七銀行と連携した投資信託セミナーの開催  
七十七銀行と投資信託セミナーを共同開催し、当社・七十七銀行が取扱う投資信託商品の運用状況等を、お客さまにご報告する場を設けております。今後も、七十七銀行との連携によるセミナーを定期的で開催し、お客さまに有益な情報の提供に努めてまいります。

項目	実績(開催店・参加者)	
七十七銀行との銀証研修会の開催	2018/上	18カ店
	2018/下	42カ店
七十七銀行と連携した投資信託セミナーの開催	2018/8	69名
	2019/2	145名

#### 4. 顧客に分かりやすい情報提供

- 資産運用、マーケット状況に関する情報提供に資するセミナーの開催  
お客さまに、資産運用、マーケット状況に関する情報を提供するため、セミナーを開催しております。今後も、同様のセミナーを開催し、お客さまへの情報提供に努めてまいります。

項目	実績(参加者)
開業1周年セミナー(2018/4)	143名
投資信託セミナー(2018/7)	54名
新春セミナー(2019/1)	110名

## お取引にかかるセキュリティの強化

### ■ キャッシュカードを利用する取引にかかるセキュリティ強化への取り組み

#### 《払戻限度額の設定》

キャッシュカードの偽造・盗難・詐取および振り込み詐欺等の被害拡大防止への対応として、個人のお客さまを対象に、キャッシュカードによる1日あたりの払戻限度額を100万円に設定しております。なお、生体認証情報を登録しているICキャッシュカードは、当行のATM利用に限り1日200万円までご利用が可能です。

払戻限度額の変更をご希望のお客さまは、当行本支店の窓口にお問い合わせください。

#### 《振込の一部利用制限》

全国的に多発している「振り込み詐欺」や「還付金詐欺」等の金融犯罪による被害を防止し、お客さまの大切なご預金をお守りするため、キャッシュカードによるATMでのお振込に関し、一部のお客さまのご利用を制限させていただいております。

対象となるお客さまで、キャッシュカードによるATMでの振込取引をご希望される場合は、当行本支店の窓口にお問い合わせください。

#### 対象のお客さま

以下の2つの項目の両方に該当するお客さま

- 1 70歳以上
- 2 過去1年間当行のキャッシュカードによるATMでのお振込取引なし

#### 《休日におけるキャッシュカード紛失等への対応》

偽造・盗難キャッシュカードや盗難通帳による被害の未然防止策として、お客さまからのキャッシュカード紛失や盗難等の事故に関するお届けを、24時間受付する体制を整備しております。

#### ■ キャッシュカード、お通帳等の紛失等緊急の場合のご連絡先

フリーダイヤル  
**0120-77-1099** 24時間  
365日受付

### ■ インターネットバンキング等のセキュリティ強化

インターネットバンキング等の不正利用が社会問題化している状況を踏まえ、法人・個人事業者向けインターネットバンキングにおいて不正な払戻しの被害に遭われた法人のお客さまに対する補償を行っているほか、ワンタイムパスワード（一定時間毎に変更となる使い捨てパスワード）の取扱いを行っております。

また、個人向けインターネットバンキング（＜七十七＞ダイレクトサービス）につきましても、ワンタイムパスワード、メール通知パスワードやリスクベース認証等の取扱いを行っております。さらに、2018年7月にメール通知パスワードご利用時における振込限度額の引下げを実施したほか、2018年9月には、スマートフォンによるインターネットバンキングのログイン時において生体認証機能の取扱いを開始しております。

上記のほか、お客さまご自身によるインストールが不要で、お客さまのパソコンのウイルス感染および不正な取引を検知するセキュリティ機能を導入しております。

### ■ 宮城県警察とのサイバー犯罪に対する共同対処にかかる協定の締結

全国的にサイバー犯罪が増加していることを踏まえ、宮城県警察との連携をこれまで以上に強化し、サイバー犯罪の早期発見と被害拡大防止を図るため、宮城県警察とサイバー犯罪に対する共同対処にかかる協定を締結しております。

#### 協定の主な内容

- 1 当行がサイバー犯罪を認知した際の宮城県警察への適切な通報
- 2 宮城県警察への捜査協力
- 3 宮城県警察と協力した被害拡大防止および再発防止に関する措置の実施
- 4 サイバー犯罪の防止に有効な情報の積極的な共有

## ハートウォーミングな対応

### ■ ご高齢のお客さま 障がいがあるお客さまへの対応

#### 《店舗設備》

##### 優先席の設置

ご高齢のお客さまやお子さま連れのお客さま等が、待ち時間に優先的にお座りいただける優先席をすべての営業店に設置しております。

##### 音声案内機能付ATMの設置

視覚に障がいがあるお客さま向けに、全てのATMに音声案内機能を設置するとともに、当行リーフレット「ATM活用ガイド」には「音声コード」を表示しており、専用の読取り機を使用することで、音声による再生案内ができるようにしております。

##### 店舗入口へのスロープ設置、段差解消

車いすでの入店がしやすいよう、店舗入口へのスロープの設置や段差解消を積極的に進めております。

#### 《店内機器・備品・ツール等》

##### 卓上型対話支援システム（コミュニケーション）の設置

ご高齢のお客さま等に安心して当行をご利用いただけるよう、スムーズなコミュニケーションを可能とする卓上型対話支援システム「コミュニケーション」を宮城県内の全営業店に設置しております。この機器は、話し手の声を高性能のマイクで集音し、卵形状のスピーカーを通して聞き取りやすい音声として再現するものです。

##### ひざのせ記帳台の設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまが、ソファ等に座ったまま伝票や帳票への記入ができるよう、ひざのせ記帳台をすべての営業店に設置しております。

##### 営業店への車いすの設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに、安心して当行をご利用いただけるよう、宮城県内の全営業店に車いすを設置しております。

##### コミュニケーションボード、筆談ボードおよび聴覚障がい者誘導表示板の設置

窓口での会話等に不安のあるお客さま（聴覚に障がいがあるお客さま・外国人・ご高齢の方等）が安心してご利用いただけるよう、来店・取引目的等の確認を行うための「コミュニケーションボード<sup>(注)</sup>」や「筆談ボード」を全営業店に導入しております。



コミュニケーションボード

聴覚障がい者誘導表示板

また、各営業店の店頭には「聴覚障がい者誘導表示板」を掲示し、聴覚に障がいがあるお客さまに、筆談対応を行っております。

(注) 全国銀行協会で作成した、代表的な取引や手続等を絵記号化したものです。

##### 身体障がい者補助犬の受入れの表示

身体障がい者補助犬の店舗内受入れを行っており、各営業店の入口には、補助犬受入れを示すステッカーを貼付しております。



#### 《商品・サービス》

##### 代筆のお取扱い

視覚などに障がいがあるお客さまからのご依頼に応じ、預金の預入れ・払出し、ご融資、預り資産などのお取引について、行員等がお客さまに代わって必要書類を記入するお取扱いを行っております。

##### 視覚などに障がいがあるお客さまへの対応

視覚などに障がいがあるお客さまに対する窓口扱い振込手数料の引き下げ

視覚などに障がいがあり、ATMでのお振込みのご利用が困難なお客さまにつきましては、窓口扱いの振込手数料を、当行キャッシュカードを利用しATMでお振込みを行った場合の振込手数料と同額に引き下げしております。

##### 視覚障がい者向け点字サービス

当行では、普通預金と貯蓄預金の月末残高およびお取引の明細を、年12回（作成基準日：毎月末日）通知する視覚障がい者向け点字サービスをお取扱いしております。

##### 点字付ICキャッシュカード

視覚に障がいがあるお客さまが、当行のキャッシュカードであることを識別できるよう、カード表面に「数字77」を示す点字表示を施した「点字付ICキャッシュカード」を発行しております。



点字表示