

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針



# 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2025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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

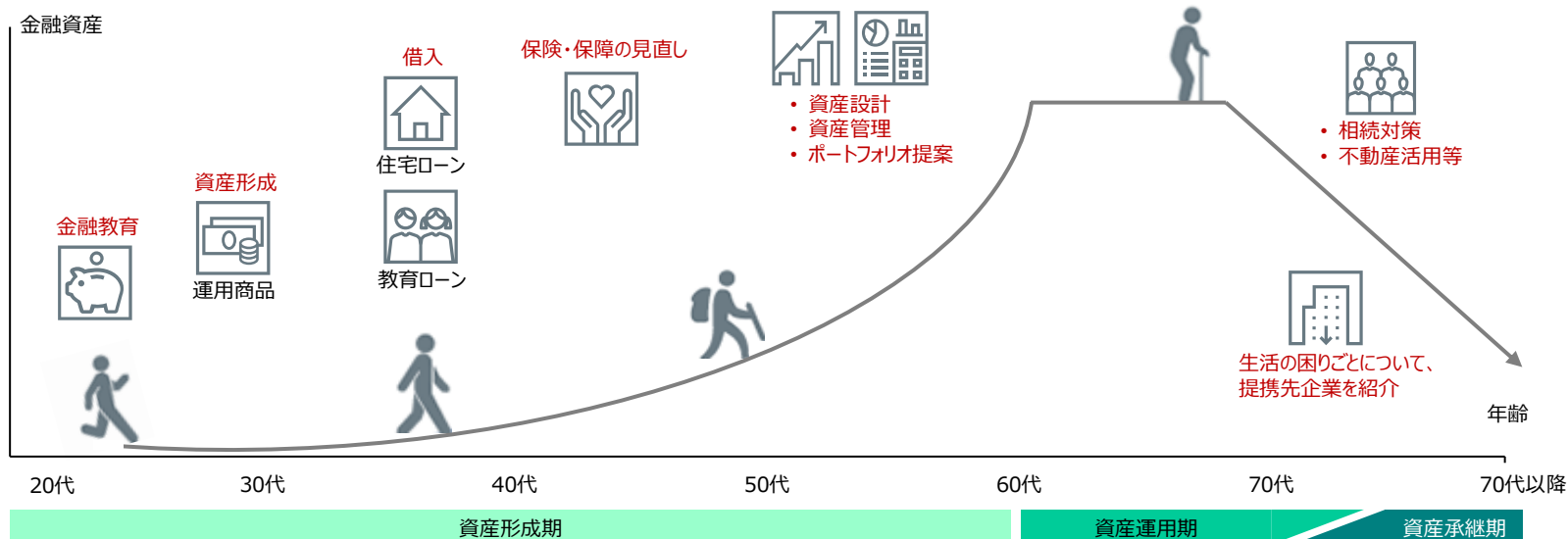
# お客さま本位の業務運営実践にあたり

## 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。

- 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



「八十二グループにとっての  
お客さまの最善の利益」とは

\*1 本資料において、「八十二グループ」は、八十二長野銀行・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、資産を「育てる」「守る」「活かす」支援、デジタルで「つながる」支援により、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスをご提供いたします。

【リスク（イメージ）凡例】 小 中 大

お客さま層*1	「育てる」「守る」		「守る」「活かす」	
	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	
商品種別	外貨預金		外貨預金	株式・ETF
	短期			
中期	投信積立	公共債	投信積立	
	投資信託	コーラブル債	投資信託	
	個人型確定拠出年金	普通社債(円貨)	THEO+ 八十二長野銀行	
	THEO+ 八十二長野銀行	一時払保険(円貨)	普通社債(外貨)	
長期	個人年金保険(円貨)	公共債	投信積立	
	投信積立	コーラブル債	投資信託	
	投資信託	普通社債(円貨)	THEO+ 八十二長野銀行	
	個人型確定拠出年金	一時払保険(円貨)	普通社債(外貨)	
	THEO+ 八十二長野銀行		一時払保険(外貨)	
	個人年金保険(外貨)		株式・ETF	

生前贈与型一時払保険

保障性保険(認知症・介護)

金銭信託(こころのりれー)

金銭信託(長生きあんしん)

遺言信託

民事信託

不動産業者紹介業務

不動産小口化商品紹介業務

不動産有料引取事業者紹介業務

終活サポートサービス

(相続人)遺産整理業務

相続税簡易試算サービス

上記以外のサービス	「守る」「活かす」「つながる」	安心・便利なサービスをご希望のお客さま	八十二長野銀行アプリ	82Debit<JCB>	Wallet+	ライフサポートサービス	SMS	保障性保険
-----------	-----------------	---------------------	------------	--------------	---------	-------------	-----	-------

商品・サービス(例)

\*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ない点にご留意ください。  
 \*2記載の運用商品・サービスは2026年6月時点のものです。

・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。  
 補・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。  
 足・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。

# 【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。

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

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、お客さまのライフステージに寄り添い、質的に豊かな生活をサポートする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】		

取組方針\*2

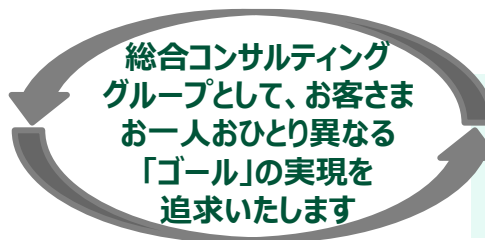
グループ連携

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。



八十二長野銀行

お客さまとの継続的な関係構築を軸に、お客さまのライフステージに合わせたふさわしい商品・サービスを提供していきます



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2026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2025年度 of 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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

# 取組方針と計数指標

【凡例】 ● : 共通KPI ● : 自主KPI 金融庁原則  
該当番号  
※KPIの定義は後述をご参照ください

## 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.51

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.56

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・公正に業務に取り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\*<sup>1</sup>（以下「共通KPI」\*<sup>2</sup>）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       | ⑨ お客さま向けセミナーの開催状況          |
| ② 金融商品の残高                | ⑩ 投資信託の運用損益別顧客比率           |
| ③ 投資信託毎月積立金額             | ⑪ 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| ④ 個人型確定拠出年金(iDeCo)契約先数   | ⑫ 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン |
| ⑤ NISA契約先数               | ⑬ 外貨建保険の運用評価別顧客比率          |
| ⑥ 生命保険（平準払）契約先数          | ⑭ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン        |
| ⑦ 信託関連商品の取引状況            | ⑮ フィナンシャル・プランナー資格保有者数      |
| ⑧ はちのの<ライフサポートサービス>の取引状況 | ⑯ 社内研修の実施状況                |

\*<sup>1</sup>KPI（Key Performance Indicator）とは、成果指標のことを指します。

\*<sup>2</sup>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2025年度を取組状況 .....	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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

# 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

## 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。



営業店窓口



ローン・相続プラザ・保険プラザ等



コールセンター\*1



お客さまコンタクトチーム\*1



インターネット



スマホ手続き・予約



オンラインセミナー 等

- (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。

### 八十二長野銀行

- (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

## グループ内の連携

八十二長野銀行 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

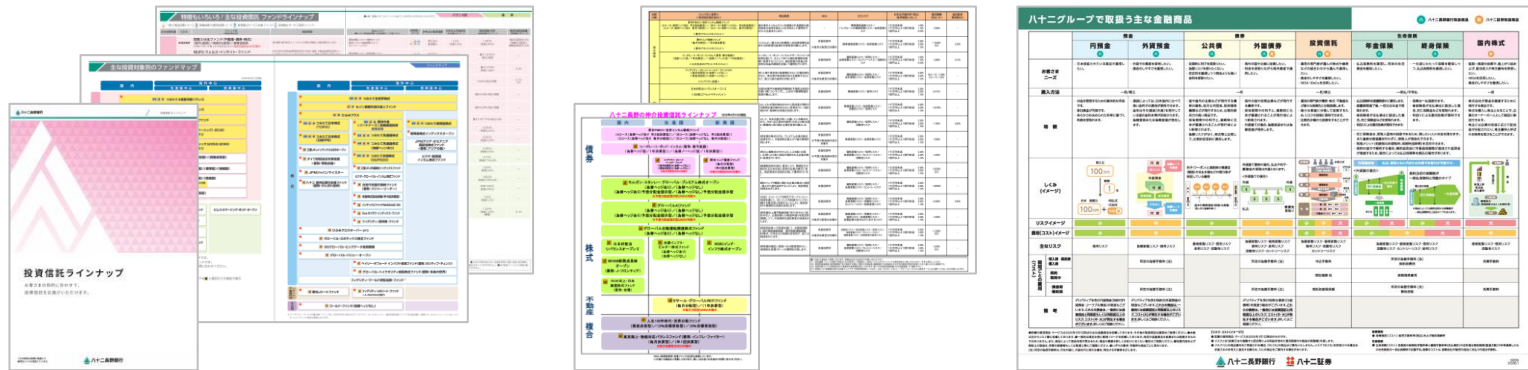
(7) 金融市場の動向や資産別運用方法のポイントなど、タイムリーに解説する資料を発行し、広く周知に努めます。

# 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

## 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。



- (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。

<ご相談シート> (個人) 八十二長野銀行

このシートは、お客様がご自身の状況を把握していただくためのツールです。お客様のご入力に基づいて、お客様に最適な商品をご案内いたします。

【お申し込みの条件】

年齢は？  20歳以上  20歳未満

職業は？  専業主婦/専業主夫  会社員  公務員  自営業  無職

収入は？  100万円未満  100万円以上

投資経験は？  経験あり  経験なし

運用資金の性格・目的は？  貯蓄  投資

運用資金の運用期間は？  短期（1年以内）  長期（1年以上）

商品についてのご相談内容

運用商品の購入経歴・経験年数は？  購入経験なし  購入経験あり

商品	経過年数	保有金額	商品	経過年数	保有金額
株式	年	万円	外債債券 (外国債券基金)	年	万円
債券 (国債・外債)	年	万円	国内債券 (国内債券基金)	年	万円
信託 (国内)	年	万円	信託 (外国)	年	万円
不動産	年	万円	その他	年	万円

運用資金の性格・目的は？  貯蓄  投資

運用資金の運用期間は？  短期（1年以内）  長期（1年以上）

お申し込みの条件

年 月 日 ご署名

【お客さまの運用方針と希望商品が適合しない場合】

理由：  運用方針が異なる  希望商品がない

年 月 日 ご署名

取組状況

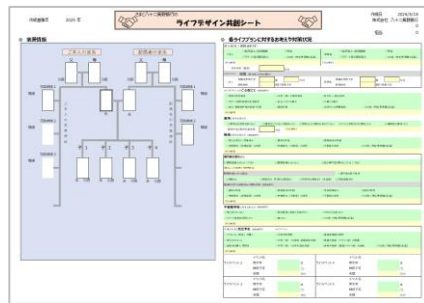
# お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

## 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）

### 八十二長野銀行

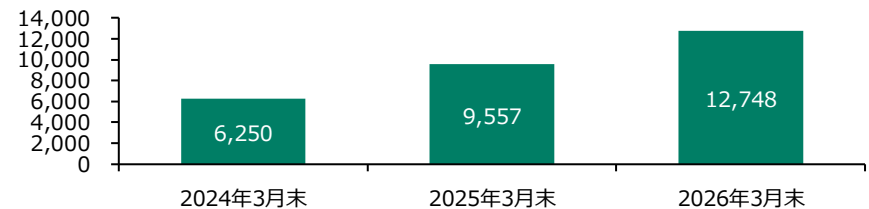
### 八十二証券

- (3) お客さまとの対話の積み重ねを通じ、お客さまの想いや状況を深く理解した上で、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、八十二長野銀行では「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

(累計作成件数)



### 八十二長野銀行

- (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。



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

## 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

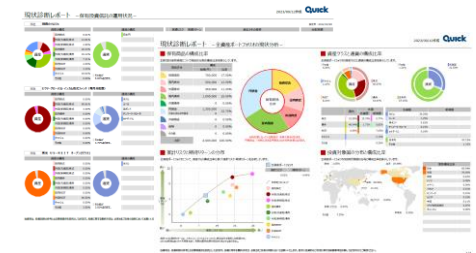
- (5) 投資信託での運用をご希望の場合、ライフプラン、投資意向、リスク許容度に応じ、お客さまのゴール（目的）に必要な利回りおよびリスクを各種ツールを使用し、可視化して提示しております。加えて、お客さまのゴール到達に期待できるファンドを資産ごとに複数商品明示し、お客さまの商品選択を後押ししております。また、投資信託において保有ファンドの組み換えをお考えのお客さまには、お客さまの保有ファンドを資産ごとに色分けし、円グラフ化した「ポートフォリオ」をご案内し、組み換え後のリスク・リターンの変化等を分かりやすくご案内しております。



八十二長野銀行：投信ナビ



八十二長野銀行：Wealth Advisors



八十二証券：QUICK Asset Design NAVI

- (6) ハウスビュー「GMAP」に基づき、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。お一人おひとりのライフプランやご意向に合わせたポートフォリオのご提案の更なる発展に努めています。

# 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

## 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。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、八十二長野銀行においては「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、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。



- (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

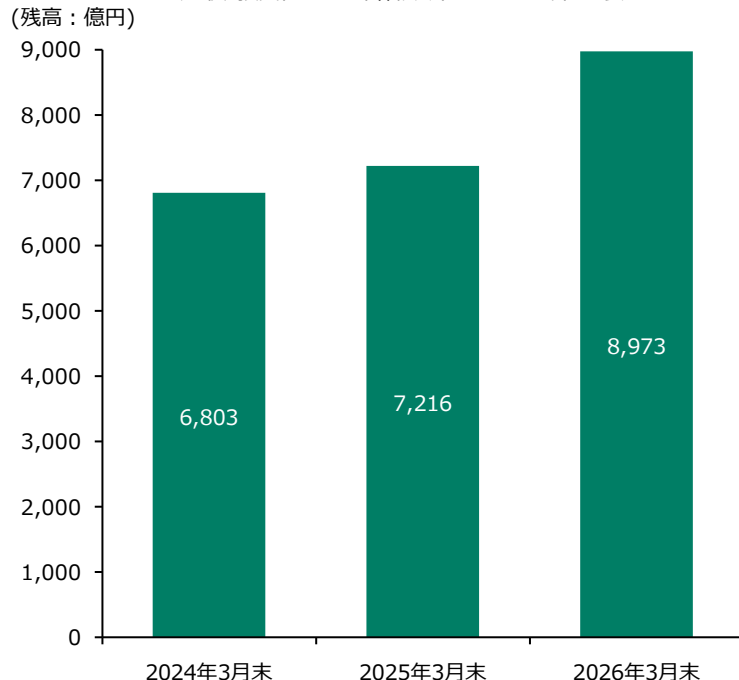
## お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- お客さま本位の取組を通じた資産を「育てる」「守る」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\*1

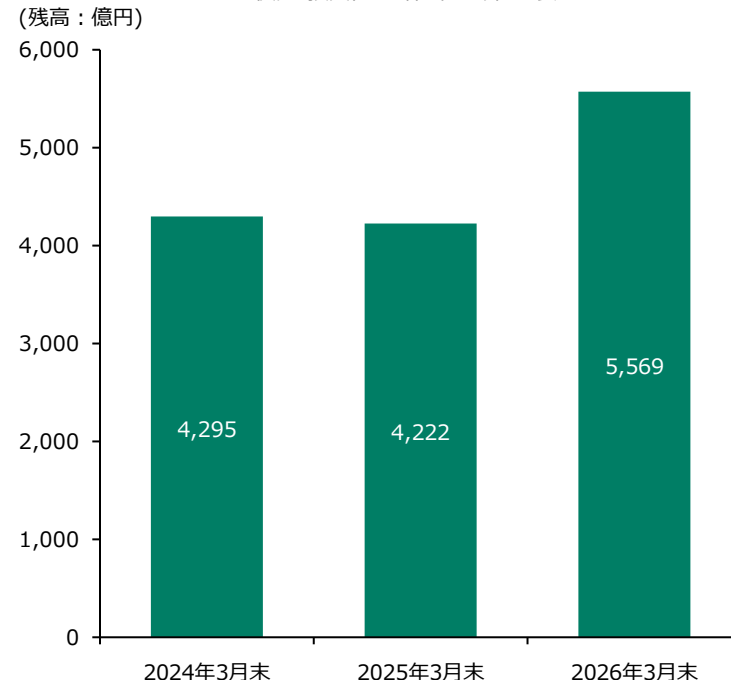
#### 八十二長野銀行

\*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。



\*1 八十二長野銀行の2024年3月末、2025年3月末の数値は旧八十二銀行・旧長野銀行の合算値

# 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

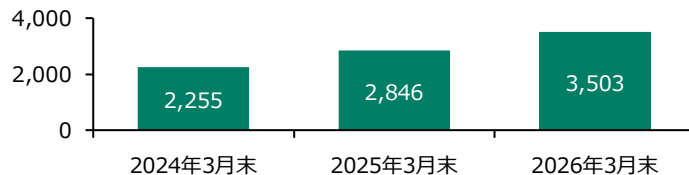
## お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産形成・資産運用）

- 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、長期分散積立投資を積極的にご提案しております。
- 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ます。例えば、八十二長野銀行では、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\*1

#### 八十二長野銀行

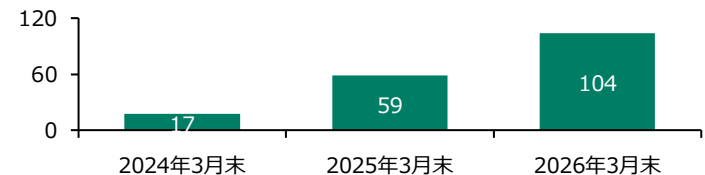
(毎月積立金額：百万円)



#### 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。



### ④ ⑤ iDeCo・NISA契約先数

#### 八十二長野銀行

#### 八十二証券

(契約先数：千先)

	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
iDeCo*2	34.4	35.3	32.9
NISA*3	96.0	105.7	114.4

### ⑥ 生命保険（平準払）契約先数

#### 八十二長野銀行

(契約先数：千先)

	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
生命保険（平準払）*2	50.0	48.1	47.9

\*1 八十二長野銀行の2024年3月末、2025年3月末の数値は旧八十二銀行・旧長野銀行の合算値

\*2 2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行・旧長野銀行の合算値

\*3 一般NISA・つみたてNISA・ジュニアNISAの合算値かつ八十二長野銀行（2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行・旧長野銀行）・八十二証券の合算値

# 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

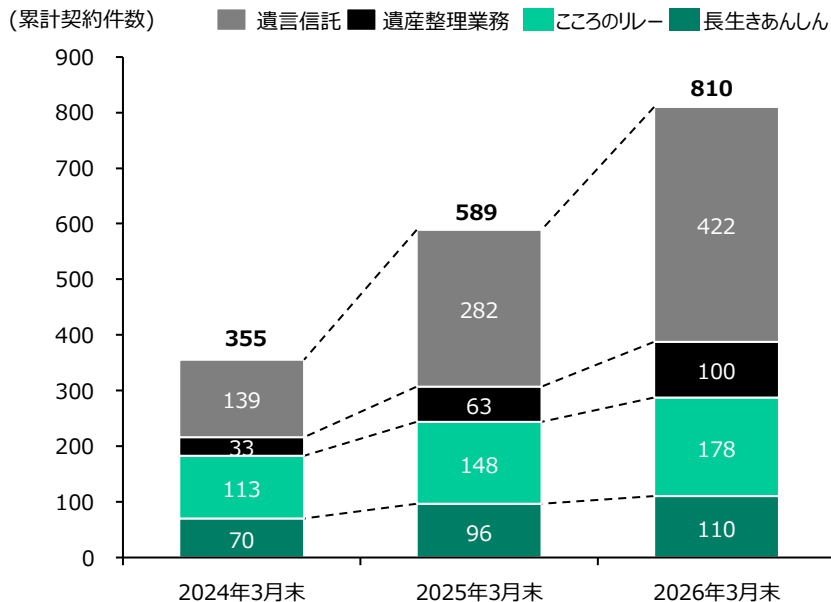
## お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供（商品・サービス：資産承継等）

- 資産を「活かす」支援として、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、八十二長野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）を提供しています。

### 7 信託関連商品の取引状況

#### 八十二長野銀行

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

<b>遺言信託</b>	公正証書遺言の作成・保管・遺言の執行まで八十二長野銀行が一貫してサポートします
<b>遺産整理業務</b>	相続発生時に八十二長野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
<b>こころのりレー（金銭信託）</b>	<b>【遺言代用特約】</b> 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
	<b>【遺贈寄付特約】</b> 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
<b>長生きあんしん（金銭信託）</b>	<b>【受益者代理人特約】</b> 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することができます
	<b>【見守り人特約】</b> 受益者代理人が行った取引履歴を八十二長野銀行から「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

## 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）

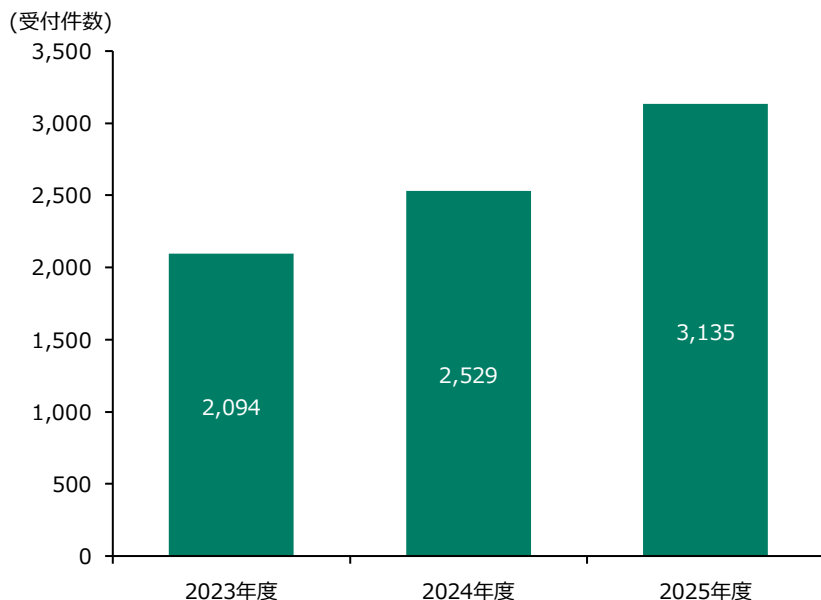
- 資産を「活かす」支援として、終活（高齢者の見守り・ご葬儀・遺品整理）・庭木の剪定・家事代行・ハウスクリーニング・リフォームなど、「お困りごと」を解決する「はちのの〈ライフサポートサービス〉」を提供しています。お客さまのご希望に合わせ、安心して任せられる専門の提携先企業を無料でご紹介しております。

### ⑧ はちのの〈ライフサポートサービス〉の取引状況

#### 八十二長野銀行

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)

「住まい」		
ハウスクリーニング キッチンレンジフード エアコン/浴室/トイレ など	空き家管理	
ホームセキュリティ	防犯・防炎機器	
リフォーム・外構工事	屋根・外壁修理	シロアリなどの害虫駆除
「くらし」		
粗大ごみ・不用品の処分	空き家解体	家事代行 掃除・洗濯など
庭木の剪定・庭の除草	旅行	引越し
「シニア」		
手すり・バリアフリー工事	高齢者の見守り	仏壇・仏具お墓購入
お墓・仏壇の清掃	暮らしまい	永代供養

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  
 →  ご紹介手数料不要
- 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  
 ← 

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

## 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）

### 八十二長野銀行

#### 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

✓ デジタルで「つながる」支援として、各種デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組を行っております。

<p><b>Wallet+</b></p>	<p>スマートフォンアプリ「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。</p>	
<p><b>THEO+ 八十二長野銀行</b></p>	<p>株式会社お金のデザインが提供する、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+ 八十二長野銀行」を提供しています。「Wallet+」とAPI連携しており、THEO+ 八十二長野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。</p>	
<p><b>ライフプランコーチ</b></p>	<p>「Wallet+」および八十二長野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」を導入しており、生涯収支の全体像を把握することができます。</p>	
<p><b>非対面によるNISAおよび投資信託口座開設</b></p>	<p>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ます。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。</p>	
<p><b>お客さまコンタクトチーム</b></p>	<p>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では、非対面ツールを活用した相談受付を行っております。また、順次以下の通りサービスの拡充を行っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2024年1月～：オンラインによる相談会の毎月開催</li> <li>✓ 2024年9月～：投資信託の解約の電話受付</li> <li>✓ 2025年6月～：投資信託の購入、投信積立サービスの申込・変更の電話受付</li> <li>✓ 2025年8月～：iDeCoの郵送受付および来店されたお客さまのオンラインによる資産運用相談の試行</li> </ul>	



# 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

## 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

✓ デジタルで「つながる」支援として、各種デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組を行っております。

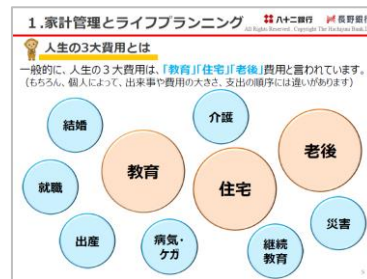
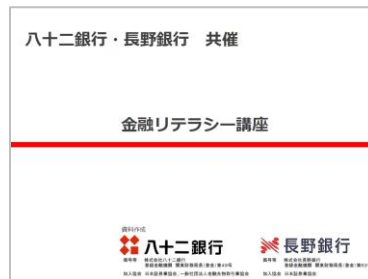
<p><b>オンライントレードによる「投信るいとう自動積立取引サービス」の取扱開始</b></p>	<p>お客さまの利便性向上のため、2024年8月より、あらかじめ指定する日に指定した金額で指定した銘柄の投資信託を自動的に購入できる「投信るいとう自動積立取引サービス」のオンライントレードによる取扱を開始しました。</p>	
<p><b>「投資相談窓口」の開設</b></p>	<p>2025年10月より、お客さまの株式等に関するご注文やご相談をお電話にて専門にお受けする「投資相談窓口」を、全店に開設しています。「投資相談窓口」では、株式注文の受付・提案や各種サービス・キャンペーン等のご提案等を実施しています。</p>	

# 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

## グループ内の連携

### 八十二長野銀行

- (10) お客さまから円滑にご相談やお問い合わせがいただけるよう、八十二銀行、長野銀行は2026年1月1日の合併まで、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ました。
- (11) 合併までの間、八十二銀行、長野銀行共同のセミナーを開催しており、2025年度は106回開催しました。



2. 「貯める・増やす」～資産形成

どうして資産運用が必要なのか？

- まずは家計管理をしっかり行い、貯蓄しましょう
- ただし、超低金利の元では、預貯金ではお金は増えません
- 物価上昇（インフレ）による貯蓄の価値が目減りする可能性があります
- ライフプランの選択が多様化し、一人一人が自由に生きる時代です

目的別に金融商品を活用しながら、皆さん一人一人が自分に合った資産形成を行い、将来に向けて準備していきましょう。

インフレの状況では  
預金だけで持っていることも  
リスクと言えますね

2. 「貯める・増やす」～資産形成

分散投資について学ぼう

分散投資とは？

先ずておまじょう

つぎに  
400%の利益が  
出ます!!

分散投資のメリット

分散投資のデメリット

### 八十二長野銀行

### 八十二証券

- (12) 八十二証券取扱の仲介商品のうち、「投資信託」について八十二長野銀行で取り扱っております。2025年度は11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、八十二長野銀行から八十二証券をご紹介しております。2025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291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

## お客さまの金融知識向上に資する取組

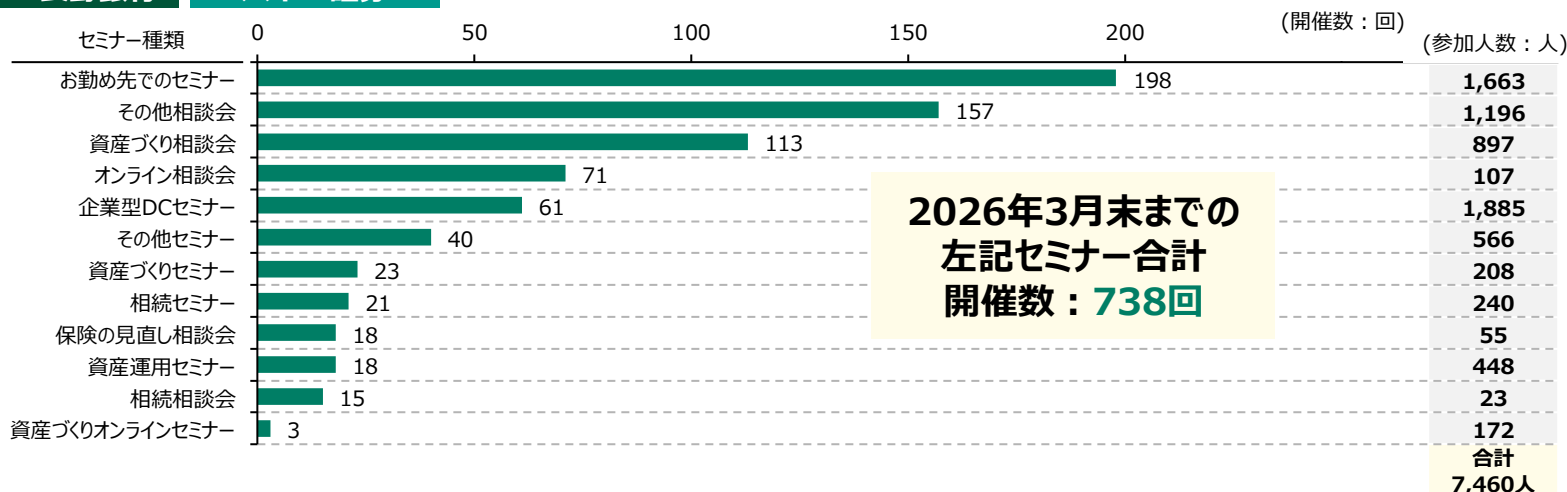
八十二長野銀行 八十二証券

(14) 八十二長野銀行・八十二証券においては、ライフ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し、「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。

取組状況

### 9 お客さま向けセミナーの開催状況

八十二長野銀行 八十二証券



2026年3月末までの  
 左記セミナー合計  
 開催数：738回

# 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

## お客さまの金融知識向上に資する取組

### 八十二長野銀行

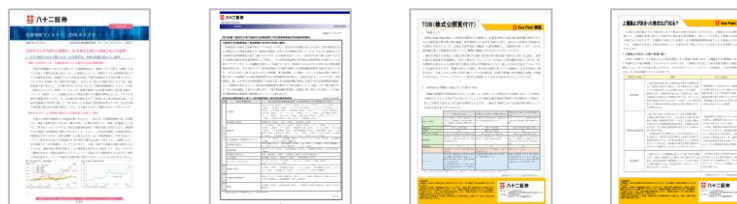
- (15) 高校生が経済や金融に関する知識を競う「エコノミクス甲子園」長野大会の開催や、小・中・高等学校の児童・生徒の職業体験の受け入れなど、多角的に金融経済教育に取り組んでいます。職業体験では、紙幣の数え方などの実習のほか、金融経済の仕組みや銀行の社会的役割についての講義を行い、次世代を担う子供たちの金融知識向上に努めています。2025年度は小・中・高等学校・大学等での金融教育セミナーを29回実施し、延べ1,490名が参加しました。
- (16) 2025年3月に発足した富士山・アルプス アライアンスの取組の一環として、静岡銀行、山梨中央銀行と共催で、資産形成等に関するセミナーを開催しており、八十二長野銀行と直接お取引をしていないお客さま含め、多くのお客さまへ、資産形成の後押しとなる情報等の提供を行っております。



- (17) 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

- (18) 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2025年度を取組状況 .....	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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 適正な商品のラインナップ

### 八十二長野銀行

### 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、八十二長野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。
- (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。

### 八十二長野銀行

- (5) 八十二長野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 2026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、八十二長野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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

八十二長野銀行

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の場合と、パッケージした場合とを比較してご案内します。
- (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。

具体的な取組

\*1 2026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、八十二長野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

## 適正な商品のラインナップ

### 八十二長野銀行

### 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、八十二長野銀行においては、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

- (2) 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しております。
- (3) 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

## 適正な商品のラインナップ

### 八十二証券

#### 参考 複雑な仕組債の販売について

- ✓ 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を前提に、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しております。
- ✓ コスト・リターンの状況は以下の通りです。

2025年3月末時点\*1

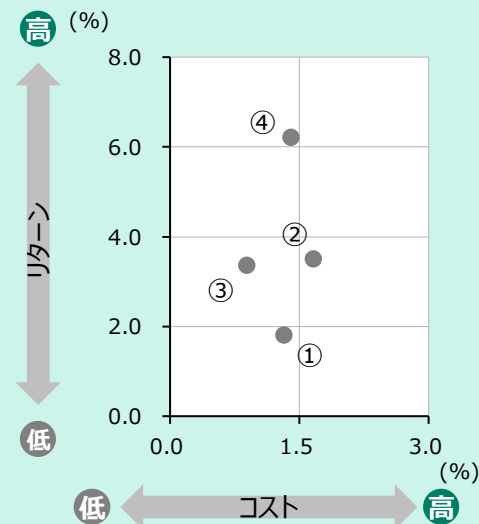
	銘柄名	償還済/ 未償還	コスト	リターン
①	日経リンク債	未償還	1.33%	1.80%
②	2 指数リンク債 (日経平均+ S&P500)	未償還	1.67%	3.50%

(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、2025年3月末時点は算出対象外としております)

2026年3月末時点\*2

	銘柄名	償還済/ 未償還	コスト	リターン
①	日経リンク債	償還済	1.33%	1.80%
②	2 指数リンク債 (日経平均+ S&P500)	償還済	1.67%	3.50%
③	日経リンク債	未償還	0.90%	3.36%
④	2 指数リンク債 (日経平均+ S&P500)	未償還	1.41%	6.20%

(対象銘柄が限定的であり、リスク・リターンの算出条件を満たしていないため、2026年3月末時点は算出対象外としております)



\*1 対象期間は2025年2月～2025年3月末です。

\*2 対象期間は2025年2月～2026年3月末です。

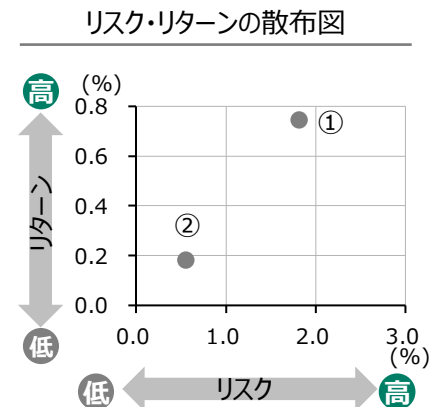
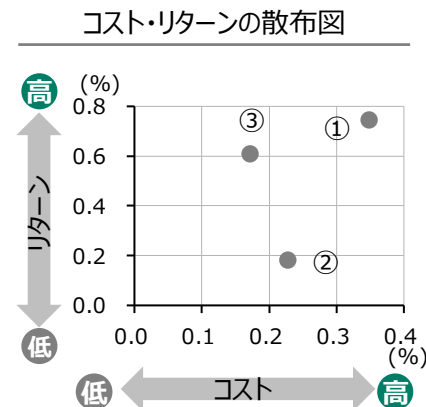
# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 適正な商品のラインナップ

### 八十二長野銀行

- (4) 八十二長野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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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、想定するお客さま層に合致す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	1.822%	0.742%	0.350%
②	特約付き円貨定期預金	0.560%	0.181%	0.229%
③	コーラブル預金	—	0.608%	0.173%



\*1 2026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、八十二長野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。なお、コーラブル預金については、原則中途解約不可かつ、満期保有により元本が確保されるため、リスクは算出しておりません。

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

八十二長野銀行 八十二証券

- (8) 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。
- (9) 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覽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についての十分な検証はできていないため、本部によるモニタリングや営業店へのヒアリングを通じて、活用状況や効果の更なる検証に取り組んでいます。

取組状況

八十二グループで取扱う主な金融商品						
商品	債券		保険		その他	
	円預金	外貨預金	公共債	外債債券	投資信託	年金保険
商品概要	円預金	外貨預金	公共債	外債債券	投資信託	年金保険
最大の特徴	円預金	外貨預金	公共債	外債債券	投資信託	年金保険
詳細	円預金	外貨預金	公共債	外債債券	投資信託	年金保険
しくみ (イメージ)	100円	100円	100円	100円	100円	100円
リスクイメージ	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク
運用コストイメージ	コスト	コスト	コスト	コスト	コスト	コスト
運用リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク
運用効果	効果	効果	効果	効果	効果	効果
運用リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク
運用効果	効果	効果	効果	効果	効果	効果
運用リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク	リスク
運用効果	効果	効果	効果	効果	効果	効果

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

八十二長野銀行

八十二証券

- (10) 「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。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 「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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

### 八十二証券

(14) 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 <sup>*1</sup>	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 <sup>*2</sup>	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、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。

(15) 金融商品の組成<sup>\*3</sup>、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 2026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、八十二長野銀行が組成する仕組預金のみです。

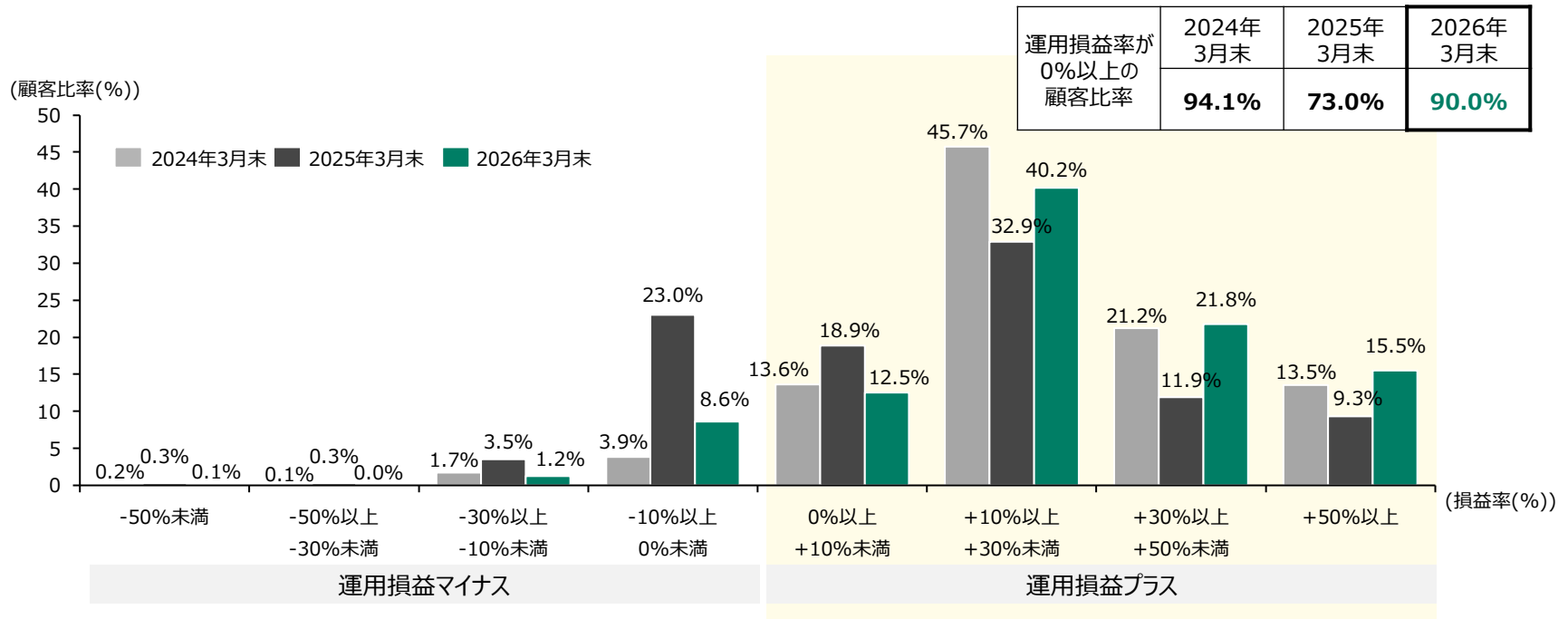
# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

#### 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。八十二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くださいことができます。
- 八十二長野銀行においては2026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90.0%となっております。2025年3月末比約17ポイント増加しました。



取組状況

\*2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。  
 \*顧客比率について、四捨五入の影響により、合計が100%にならない可能性があります。

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

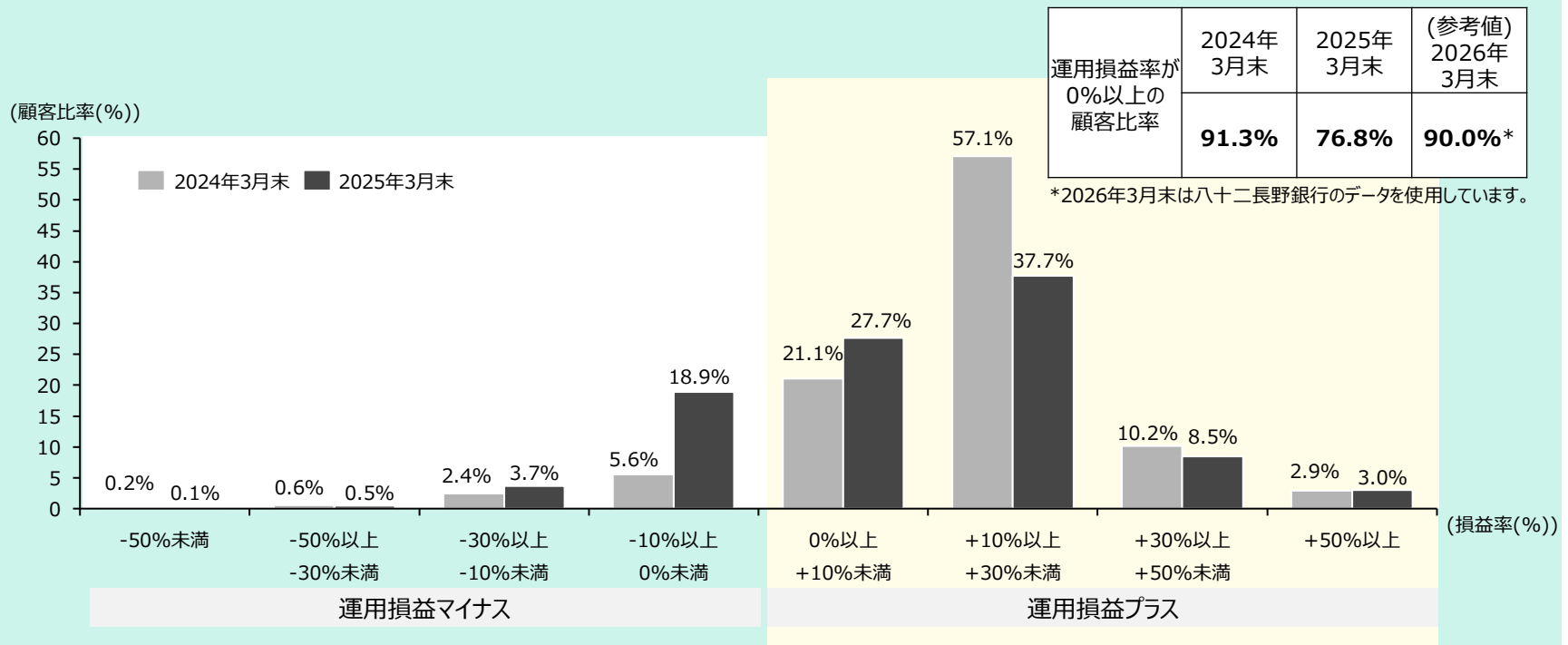
## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

参考

#### 旧長野銀行における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。旧長野銀行で投資信託を保有されていたお客さま全体について、合併前の2024年3月末、2025年3月末時点で、どのくらいのリターンが生じているかをご覧くださいことができます。



取組状況

\*顧客比率について、四捨五入の影響により、合計が100%にならない可能性があります。

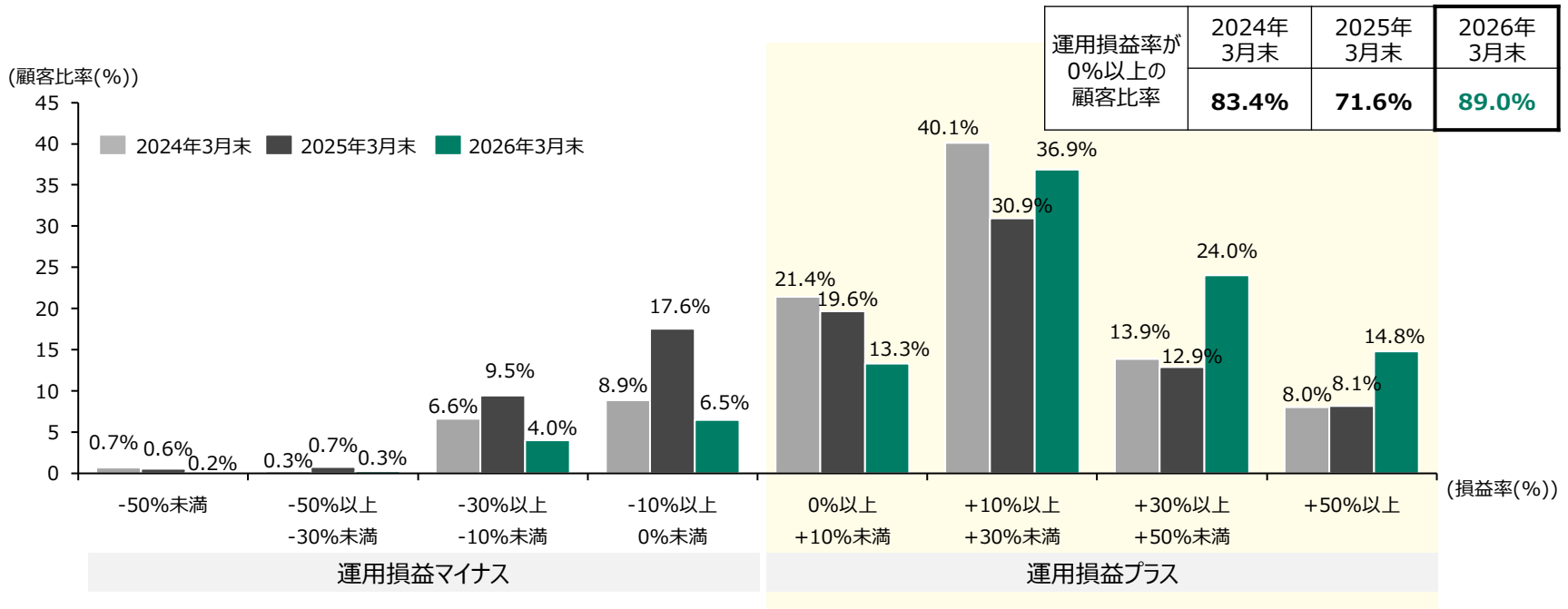
# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 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くださいことができます。
- 八十二証券においては2026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89.0%となっております。2025年3月末比約17ポイント増加しました。



取組状況

\*顧客比率について、四捨五入の影響により、合計が100%にならない可能性があります。

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

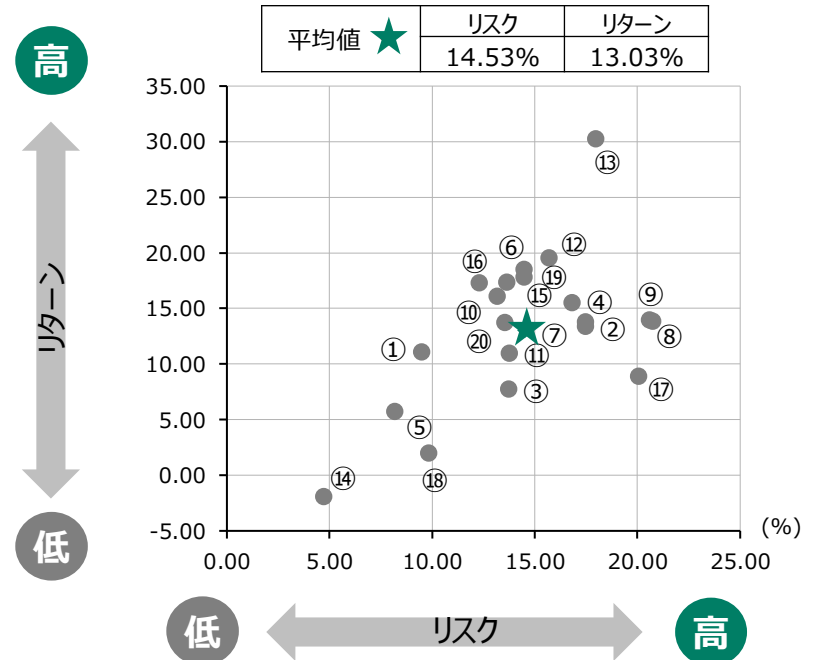
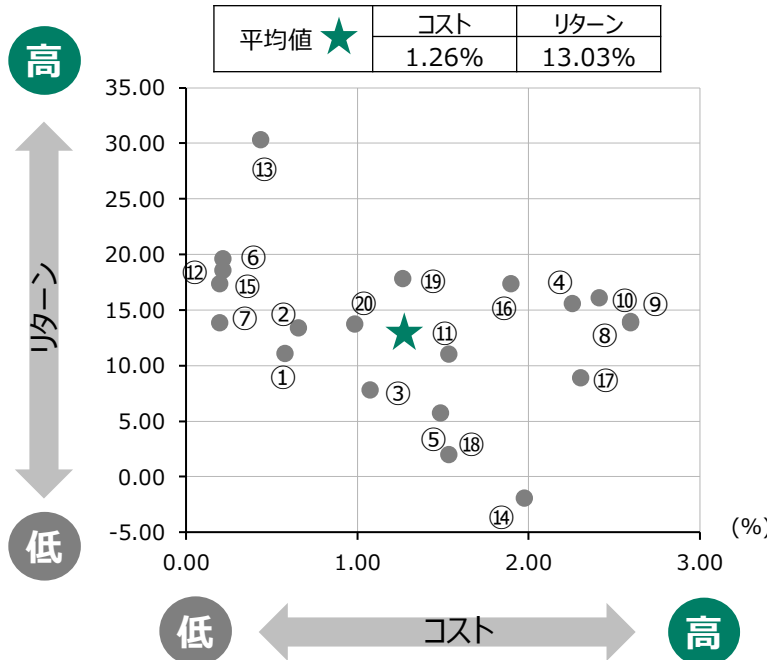
八十二長野銀行

### 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ください。
- 2026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。

コスト×リターン

リスク×リターン



取組状況

2026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）。リスクはリターンの変動の大きさを指し、リスクとリターンは大小の比較ではなく、リスク当たりのリターンの効率性が重視されます。

\* 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

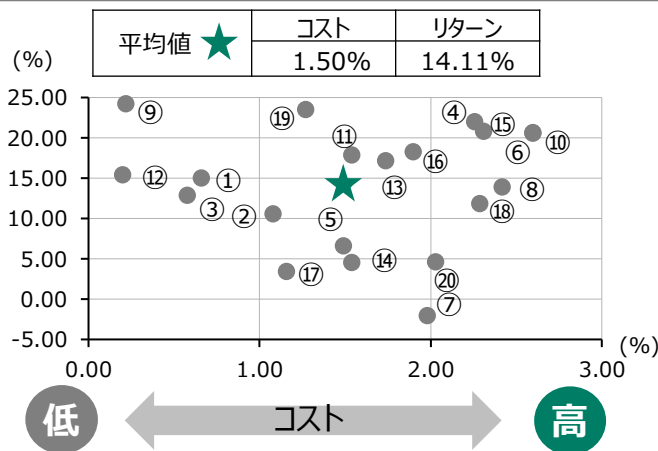
## 正確かつ分かりやすい情報開示

八十二長野銀行

2025年3月末

高  
リターン  
低

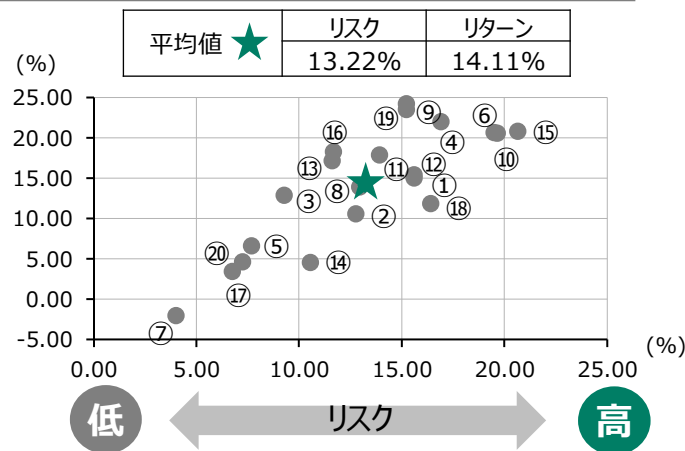
コスト×リターン



低 ← コスト → 高

高  
リターン  
低

リスク×リターン

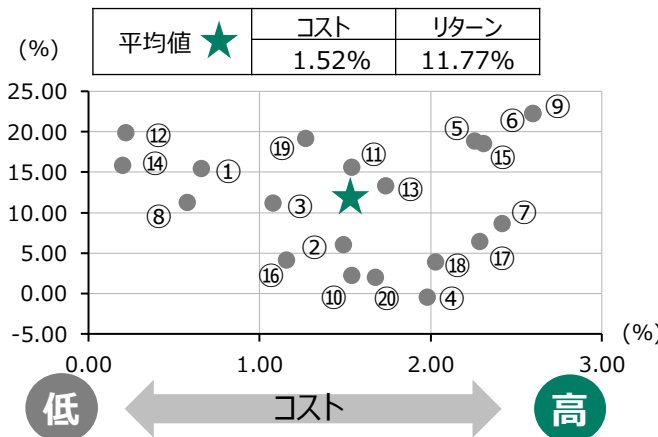


低 ← リスク → 高

取組状況

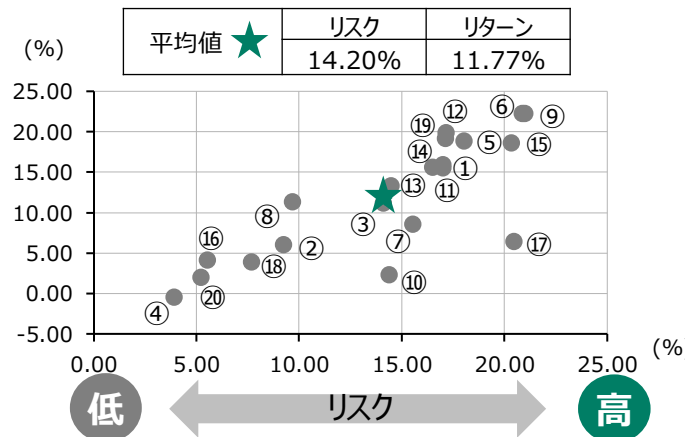
2024年3月末

高  
リターン  
低



低 ← コスト → 高

高  
リターン  
低



低 ← リスク → 高

\* 2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。

\* 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）。リスクはリターンの変動の大きさを指し、リスクとリターンは大小の比較ではなく、リスク当たりのリターンの効率性が重視されます。

\* 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

正確かつ分かりやすい情報開示

## 八十二長野銀行

### 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）

✓ 八十二長野銀行の過去3期分\*1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。

順位	2024年3月末				2025年3月末				2026年3月末			
	ファンド名*2	コスト	トータルリターン*3	リスク標準偏差*3	ファンド名*2	コスト	トータルリターン*3	リスク標準偏差*3	ファンド名*2	コスト	トータルリターン*3	リスク標準偏差*3
①	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%	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	11.04%	9.52%
②	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%	三菱UFJインデックス225オープン	0.66%	13.35%	17.48%
③	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%	ひふみプラス	1.08%	7.72%	13.74%
④	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%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	15.49%	16.85%
⑤	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%	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	5.69%	8.19%
⑥	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%	つみたて先進国株式	0.22%	18.48%	14.49%
⑦	ビクテ・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%	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	13.76%	17.49%
⑧	セゾン・グローバルバランスファンド	0.58%	11.15%	9.72%	ビクテ・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%	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%	13.91%	20.62%
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%	22.19%	21.01%	つみたて先進国株式	0.22%	24.18%	15.26%	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.60%	13.79%	20.76%
⑩	三菱UFJ リポートオープン（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%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.42%	16.04%	13.19%
⑪	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%	セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	10.96%	13.78%
⑫	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%	つみたて米国株式（S&P500）	0.22%	19.53%	15.72%
⑬	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%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.44%	30.25%	18.00%
⑭	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	15.75%	17.02%	三菱UFJ リポートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	4.46%	10.59%	投資のソムリエ	1.98%	-1.98%	4.74%
⑮	グローバル・ハイクオリティ成長株株式ファンド（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株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.31%	20.76%	20.69%	つみたて全世界株式	0.20%	17.32%	13.65%
⑯	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%	八十二 信州応援日本株ファンド	1.90%	17.27%	12.32%
⑰	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%	グローバル・ハイクオリティ成長株株式ファンド	2.31%	8.86%	20.08%
⑱	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%	三菱UFJ リポートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	1.93%	9.85%
⑲	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%	三菱UFJ外国株式インデックスファンド	1.27%	17.76%	14.49%
⑳	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%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	13.67%	13.57%

取組状況

\*1 2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。

\*2 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。

\*3 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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

八十二長野銀行

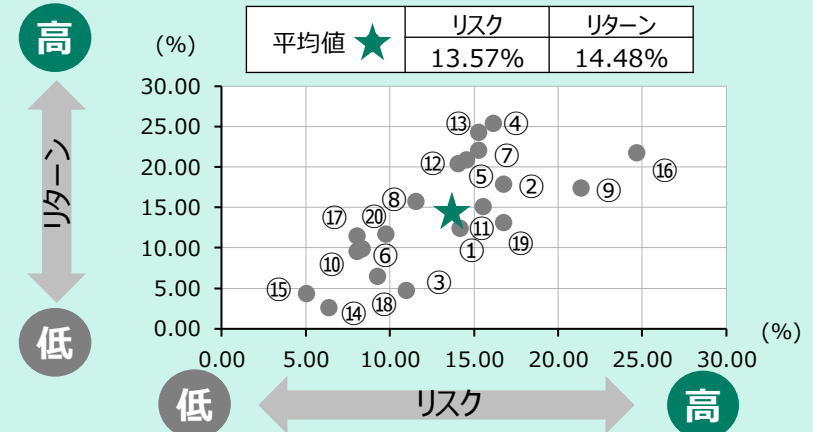
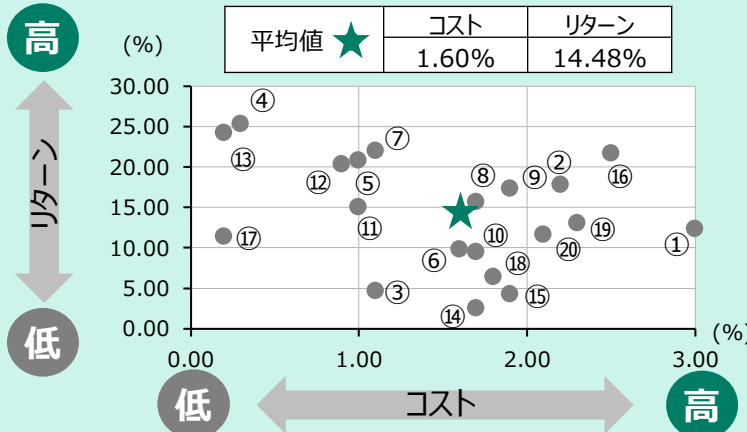
参考

旧長野銀行における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

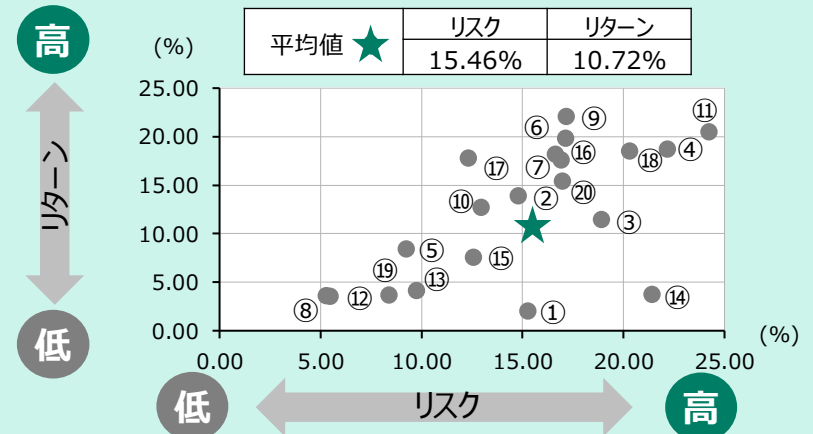
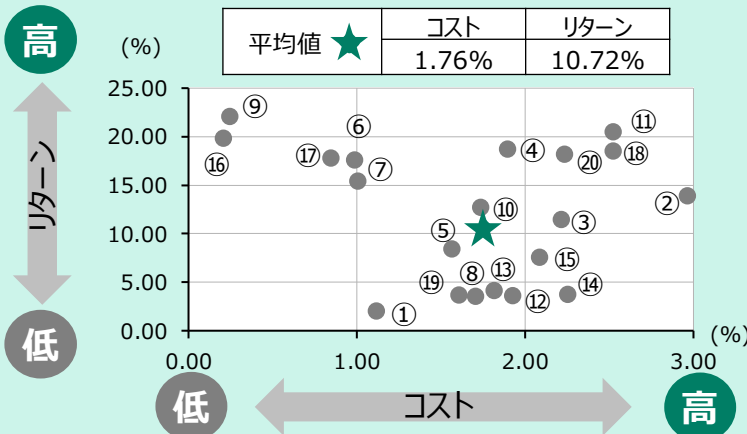
コスト×リターン

リスク×リターン

2025年3月末



2024年3月末



取組状況

\* 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）。リスクはリターンの変動の大きさを指し、リスクとリターンは大小の比較ではなく、リスク当たりのリターンの効率性が重視されます。

\* 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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

参考

### 旧長野銀行における投資信託預り残高上位20銘柄の明細

✓ 旧長野銀行の2024年3月末、2025年3月末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。

順位	2024年3月末				2025年3月末			
	ファンド名	コスト	トータルリターン <sup>*1</sup>	リスク標準偏差 <sup>*1</sup>	ファンド名	コスト	トータルリターン <sup>*1</sup>	リスク標準偏差 <sup>*1</sup>
①	ダイワ・REITオープン（毎月分配型）	1.12%	1.96%	15.30%	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	12.31%	14.21%
②	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	13.85%	14.82%	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	17.80%	16.77%
③	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）	2.22%	11.41%	18.94%	ダイワ・REITオープン（毎月分配型）	1.12%	4.68%	10.97%
④	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	18.63%	22.23%	iFree S&P500インデックス	0.25%	25.29%	16.21%
⑤	のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.57%	8.36%	9.29%	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	20.83%	14.62%
⑥	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	17.54%	16.97%	のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.57%	9.83%	8.43%
⑦	ストックインデックスファンド225	1.01%	15.39%	17.02%	One NYダウ・インデックス・ファンド	1.10%	22.00%	15.28%
⑧	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	3.47%	5.52%	のむらっぴ・ファンド（積極型）	1.74%	15.64%	11.61%
⑨	iFree S&P500インデックス	0.25%	22.05%	17.20%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	1.90%	17.33%	21.43%
⑩	のむらっぴ・ファンド（積極型）	1.74%	12.68%	12.98%	（年3%目標払出）のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.66%	9.47%	8.09%
⑪	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	20.42%	24.27%	ストックインデックスファンド225	1.01%	15.00%	15.64%
⑫	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	3.54%	5.33%	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	20.30%	14.13%
⑬	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	4.08%	9.80%	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21%	24.20%	15.26%
⑭	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	3.68%	21.46%	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	2.49%	6.37%
⑮	グローバル3資産ファンド	2.09%	7.55%	12.60%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93%	4.29%	5.09%
⑯	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21%	19.81%	17.19%	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	21.67%	24.71%
⑰	ゴールド・ファンド（為替ヘッジなし）	0.85%	17.75%	12.36%	iFree 8資産バランス	0.24%	11.39%	8.08%
⑱	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	2.53%	18.45%	20.36%	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン	1.82%	6.39%	9.28%
⑲	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.61%	3.62%	8.43%	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	13.01%	16.79%
⑳	AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	18.13%	16.66%	グローバル3資産ファンド	2.09%	11.64%	9.75%

取組状況

\*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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

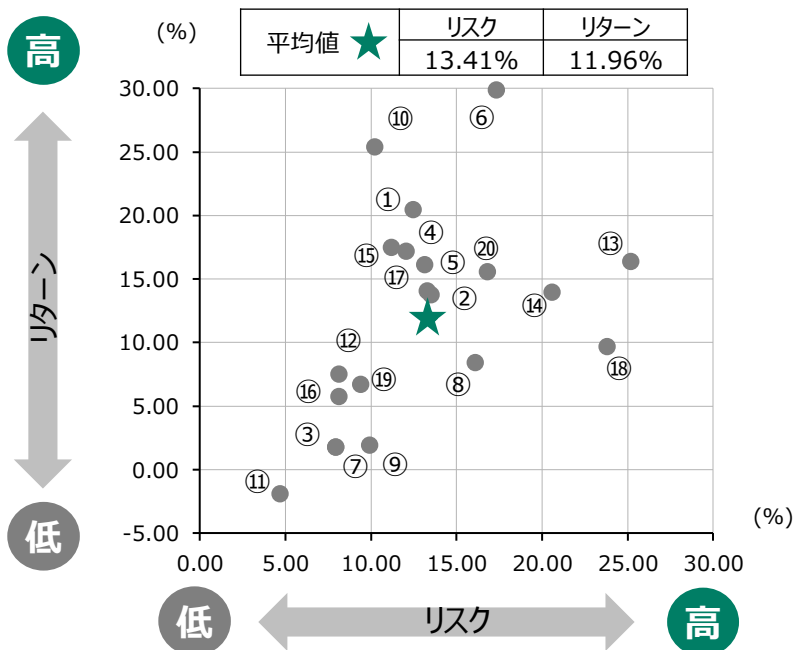
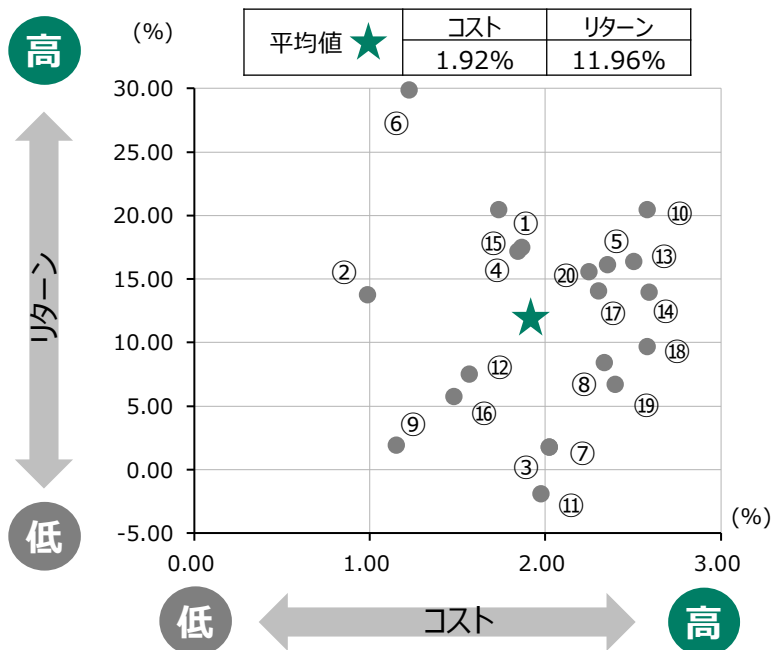
### 八十二証券

#### 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ください。
- 2026年3月末時点で、残高上位20銘柄中17銘柄でリターンがコストを上回っております。

コスト×リターン

リスク×リターン



取組状況

2026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）。リスクはリターンの変動の大きさを指し、リスクとリターンは大小の比較ではなく、リスク当たりのリターンの効率性が重視されます。

\* 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）

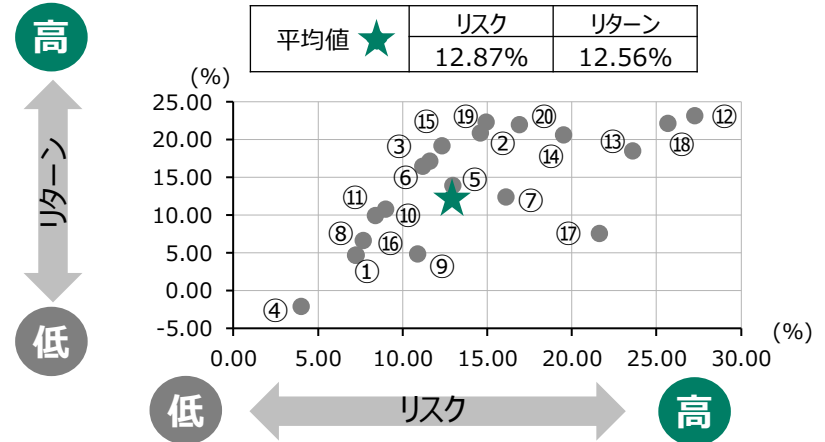
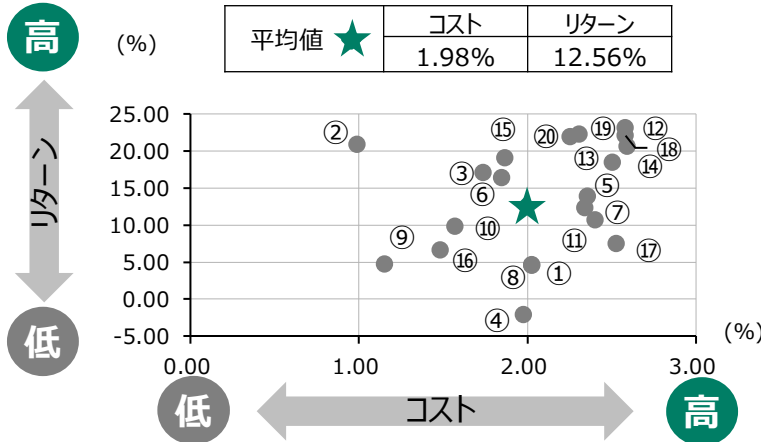
\* 平均値：残高加重平均値

# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

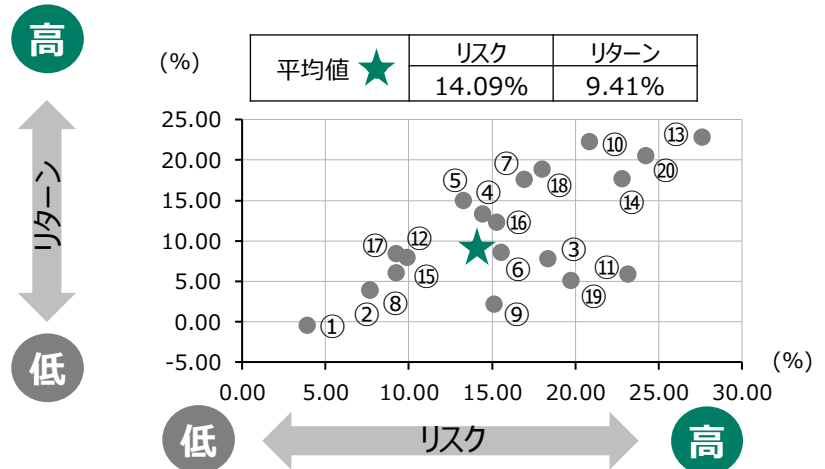
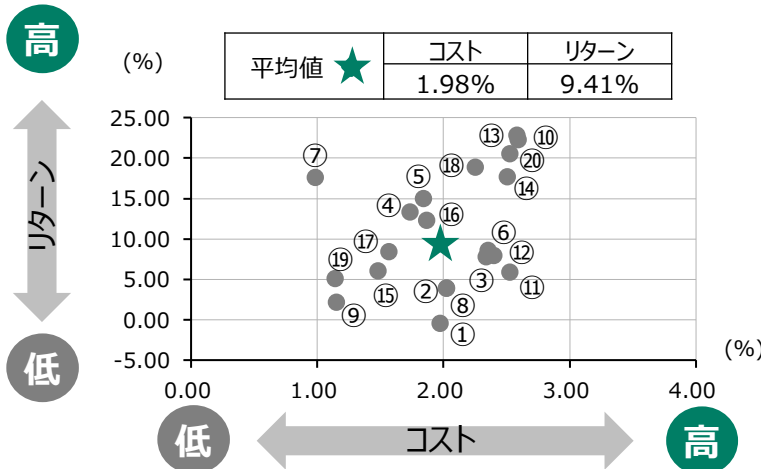
## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二証券

2025年3月末



2024年3月末



取組状況

\* 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）。リスクはリターンの変動の大きさを指し、リスクとリターンは大小の比較ではなく、リスク当たりのリターンの効率性が重視されます。

\* 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

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。

順位	2024年3月末				2025年3月末				2026年3月末			
	ファンド名	コスト	トータルリターン <sup>*1</sup>	リスク標準偏差 <sup>*1</sup>	ファンド名	コスト	トータルリターン <sup>*1</sup>	リスク標準偏差 <sup>*1</sup>	ファンド名	コスト	トータルリターン <sup>*1</sup>	リスク標準偏差 <sup>*1</sup>
①	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%	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド (分配重視型)	1.74%	20.41%	12.53%
②	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%	米国株式配当貴族 (年4回決算型)	0.99%	13.67%	13.57%
③	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%	人生100年時代・世界分散ファンド (3%目標受取型)	2.03%	1.69%	7.98%
④	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%	日興ジャパン高配当株式ファンド	1.85%	17.14%	12.09%
⑤	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%	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%	16.04%	13.19%
⑥	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%	ピクテ・ゴールド (為替ヘッジなし)	1.23%	29.83%	17.37%
⑦	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%	人生100年時代・世界分散ファンド (資産成長型)	2.03%	1.71%	7.98%
⑧	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%	新光 US-REIT オープン	2.34%	8.36%	16.16%
⑨	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%	AMO J-REITオープン	1.16%	1.88%	9.99%
⑩	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%	のむらっぴ・ファンド (普通型)	1.57%	9.83%	8.43%	グローバルAIファンド	2.59%	10.29%	25.32%
⑪	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%	投資のソムリエ	1.98%	-1.98%	4.74%
⑫	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%	のむらっぴ・ファンド (普通型)	1.57%	7.46%	8.19%
⑬	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%	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51%	16.31%	25.22%
⑭	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%	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%	13.91%	20.62%
⑮	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%	One世界好配当株式ファンド (毎月決算型)	1.87%	17.41%	11.26%
⑯	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%	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	5.69%	8.19%
⑰	のむらっぴ・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%	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%	14.02%	13.33%
⑱	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%	グローバルAIファンド (予想分配金提示型)	2.59%	9.64%	23.84%
⑲	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%	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40%	6.64%	9.47%
⑳	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%	次世代米国代表株ファンド	2.26%	15.49%	16.85%

取組状況

\*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。

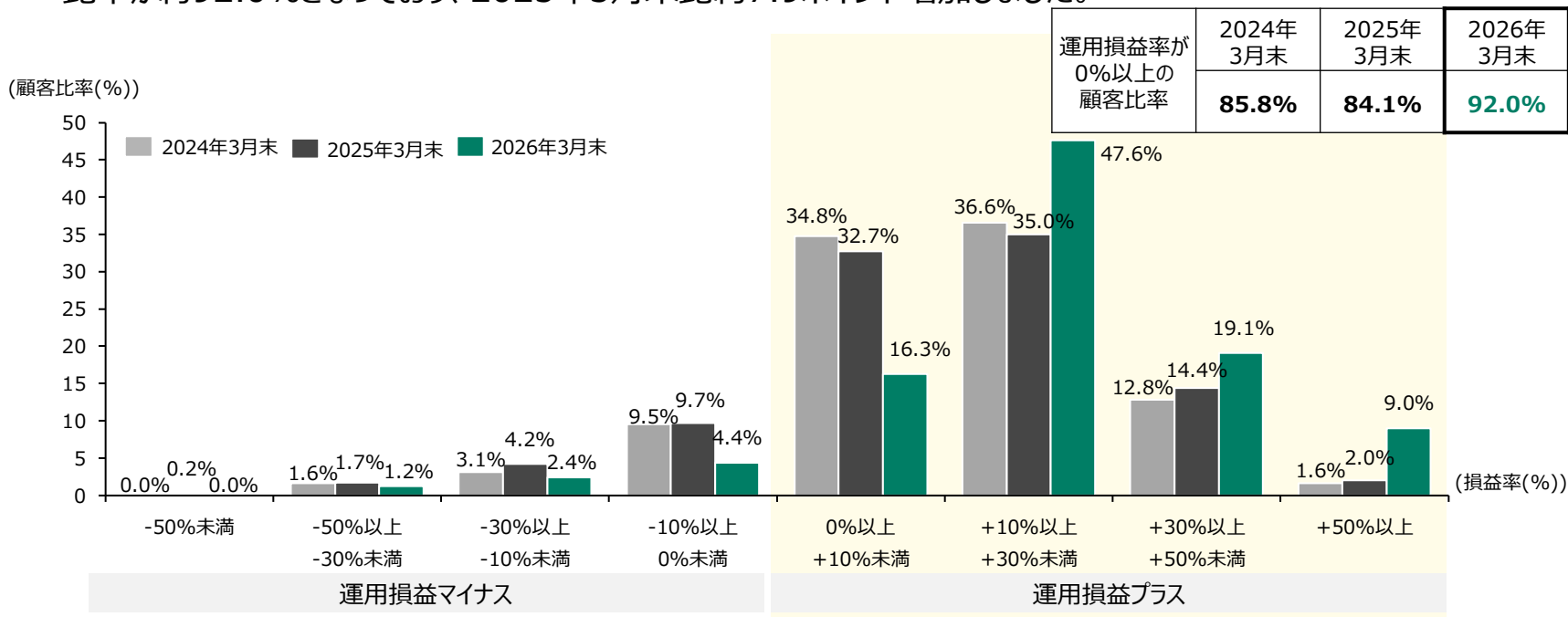
# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

#### 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。八十二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ください。
- 八十二長野銀行においては2026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92.0%となっており、2025年3月末比約7.9ポイント増加しました。



取組状況

\*2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。  
 \*顧客比率について、四捨五入の影響により、合計が100%にならない可能性があります。  
 \*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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

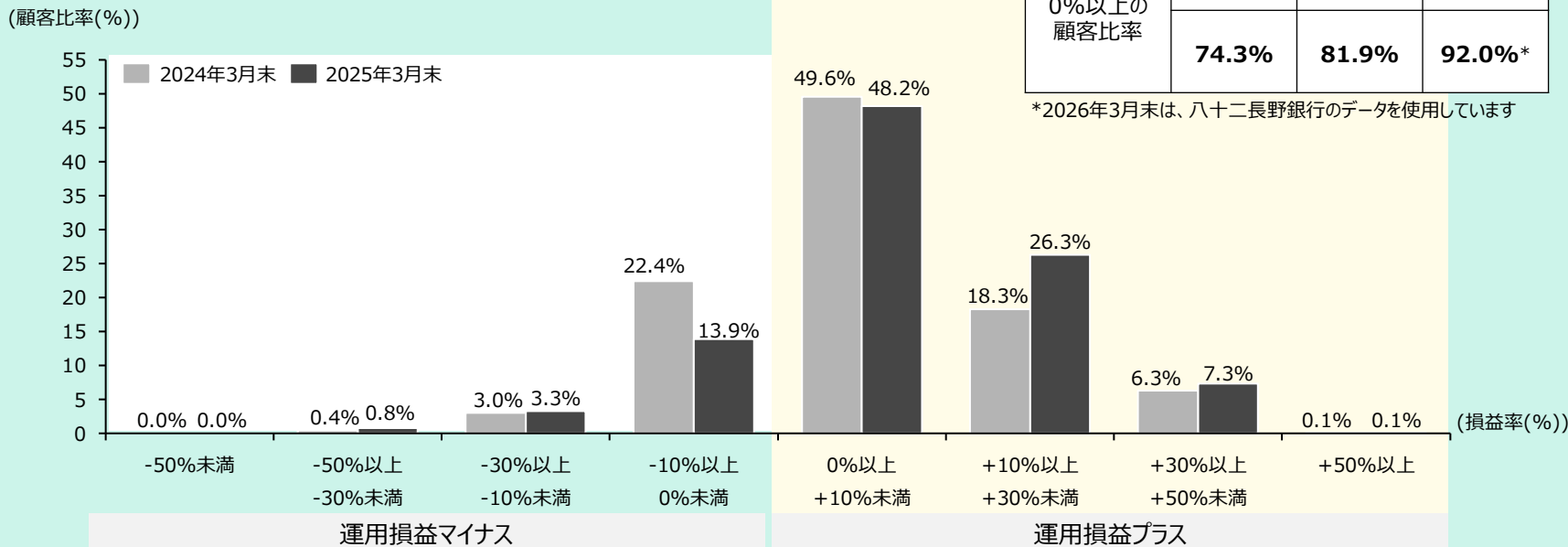
参考

#### 旧長野銀行における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。旧長野銀行で外貨建保険を保有されていたお客さま全体について、合併前の2024年3月末、2025年3月末時点で、どのくらいのリターンが生じているかをご覧くださいことができます。

運用損益率が0%以上の顧客比率	2024年3月末	2025年3月末	(参考値)2026年3月末
	<b>74.3%</b>	<b>81.9%</b>	<b>92.0%*</b>

\*2026年3月末は、八十二長野銀行のデータを使用しています



取組状況

\*顧客比率について、四捨五入の影響により、合計が100%にならない可能性があります。

\*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

## 正確かつ分かりやすい情報開示

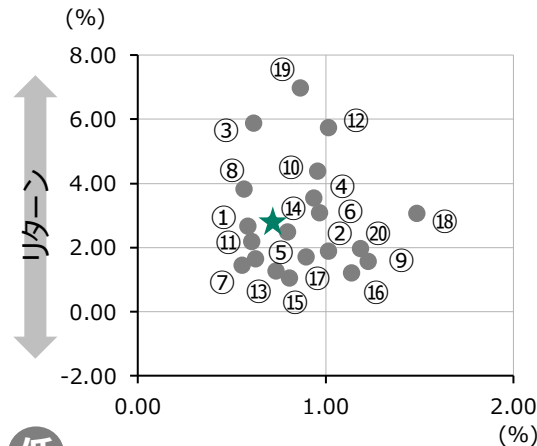
### 八十二長野銀行

#### 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ください。
- 2026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。

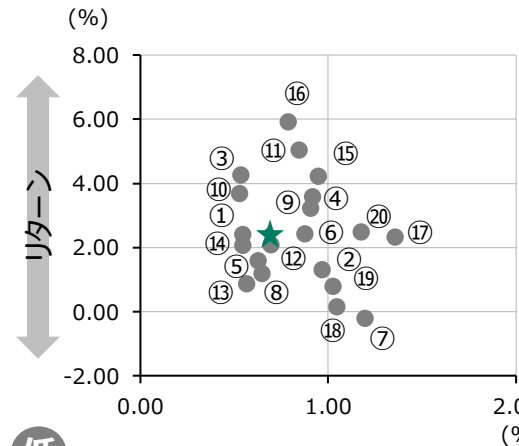
2024年3月末

高	★	コスト	リターン
		0.72%	2.83%



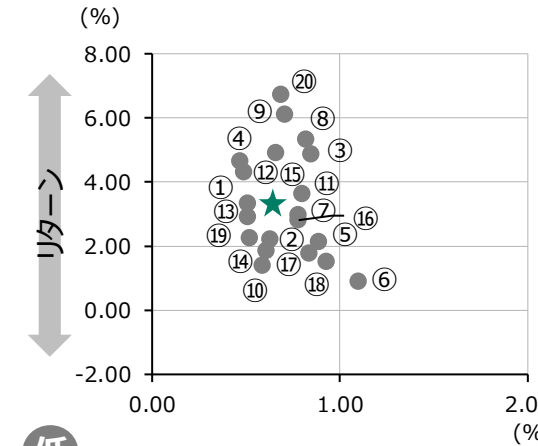
2025年3月末

高	★	コスト	リターン
		0.69%	2.43%



2026年3月末

高	★	コスト	リターン
		0.64%	3.34%



取組状況

\*2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。

\*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

正確かつ分かりやすい情報開示

## 八十二長野銀行

### 参考

### 外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 八十二長野銀行の過去3期分\*1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お示ししています。

順位	2024年3月末				2025年3月末				2026年3月末			
	銘柄名	保険会社	コスト*2 (年率)	リターン*2 (年率)	銘柄名	保険会社	コスト*2 (年率)	リターン*2 (年率)	銘柄名	保険会社	コスト*2 (年率)	リターン*2 (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)	0.59%	2.65%	プレミアレシーブ (外貨建)	第一フロンティア生命保険 (株)	0.55%	2.40%	プレミアレシーブ (外貨建)	第一フロンティア生命保険 (株)	0.51%	3.32%
②	未来につなげる終身保険	マニライフ生命保険 (株)	1.02%	1.88%	未来につなげる終身保険	マニライフ生命保険 (株)	0.97%	1.30%	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%	2.22%
③	夢のプレゼント	日本生命保険 (相)	0.62%	5.86%	夢のプレゼント	日本生命保険 (相)	0.54%	4.25%	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険 (株)	0.85%	4.86%
④	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険 (株)	0.94%	3.53%	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険 (株)	0.92%	3.58%	夢のプレゼント	日本生命保険 (相)	0.47%	4.65%
⑤	ロングドリームGOLD	日本生命保険 (相)	0.74%	1.26%	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%	未来につなげる終身保険	マニライフ生命保険 (株)	0.89%	2.13%
⑥	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%	3.07%	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%	ビー ウィズ ユー プラス	メットライフ生命保険 (株)	1.10%	0.89%
⑦	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%	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%	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険 (株)	0.78%	2.97%
⑧	ビーウィズユー (USD建)	メットライフ生命保険 (株)	0.57%	3.82%	ロングドリームGOLD	日本生命保険 (相)	0.65%	1.17%	ロングドリームGOLD3	日本生命保険 (相)	0.82%	5.32%
⑨	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%	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%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険 (相)	0.71%	6.10%
⑩	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%	ビーウィズユー (USD建)	メットライフ生命保険 (株)	0.53%	3.68%	ロングドリームGOLD	日本生命保険 (相)	0.59%	1.39%
⑪	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)	0.61%	2.17%	ロングドリームGOLD2	日本生命保険 (相)	0.85%	5.03%	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)	0.80%	3.63%
⑫	ロングドリームGOLD2	日本生命保険 (相)	1.02%	5.72%	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%	ビーウィズユー (USD建)	メットライフ生命保険 (株)	0.49%	4.31%
⑬	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%	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%	ビーウィズユー (豪ドル建)	メットライフ生命保険 (株)	0.52%	2.25%
⑭	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%	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)	0.55%	2.05%	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)	0.61%	1.85%
⑮	プレミアジャンプ	第一フロンティア生命保険 (株)	0.81%	1.03%	ロングドリームGOLD3	日本生命保険 (相)	0.95%	4.20%	ふるはーとロードグローバル	住友生命保険 (相)	0.66%	4.91%
⑯	アップサイドプラス	アクサ生命保険 (株)	1.14%	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%	ふるはーとロードグローバルII	住友生命保険 (相)	0.78%	2.81%
⑰	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%	1.70%	デュアルドリーム	日本生命保険 (相)	1.36%	2.31%	あしたの、よろこび2	三井住友海上プライマリー生命保険 (株)	0.84%	1.77%
⑱	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)	1.05%	0.14%	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命保険 (株)	0.93%	1.52%
⑲	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%	アップサイドプラス	アクサ生命保険 (株)	1.03%	0.78%	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)	0.51%	2.91%
⑳	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)	1.19%	1.95%	あしたの、よろこび	三井住友海上プライマリー生命保険 (株)	1.18%	2.48%	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)	0.69%	6.72%

取組状況

\*1 2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。

\*2 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。

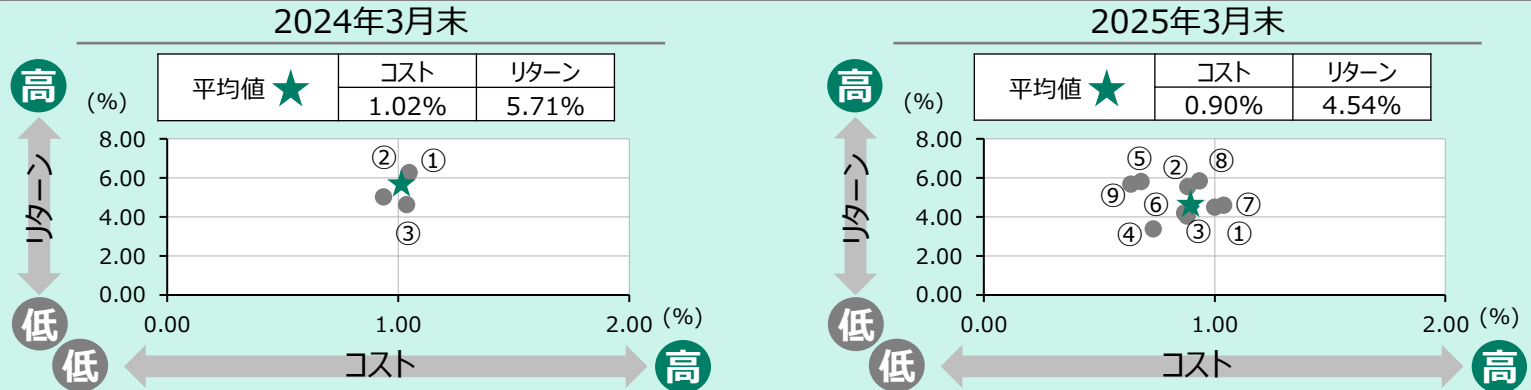
# お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

## 正確かつ分かりやすい情報開示

### 八十二長野銀行

参考

#### 旧長野銀行における外貨建保険の銘柄別コスト・リターン



参考

#### 旧長野銀行における外貨建保険預り残高上位20銘柄の明細

✓ 旧長野銀行の2024年3月末、2025年3月末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。

順位	2024年3月末				2025年3月末			
	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）	1.05%	6.24%	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	ロングドリームGOLD	日本生命保険（相）	1.04%	4.59%	ふるはーとロードグローバル	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%

取組状況

\*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2025年度 of 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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

# アフターフォローの充実

## アフターフォローの充実

### 八十二長野銀行

### 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) 八十二長野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。

### 八十二長野銀行

- (6) 組成した金融商品\*<sup>1</sup>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。

\*<sup>1</sup> 2026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、八十二長野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

## アフターフォローの充実

八十二長野銀行

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（前営業日からの大幅な相場下落だけでなく、一定期間にわたり大幅な相場下落が続くケースも含みます）、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。2025年度の金融商品の販売に係る苦情件数は、八十二長野銀行で15件、八十二証券で79件\*1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（八十二長野銀行）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、八十二長野銀行では、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（はちのの相続コンサルプラザ、はちのの保険プラザ）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。



### ご案内

お客様の口座振替や振替をスムーズにするために、「お急ぎ便」を実施しております。  
ご振替の金額が50万円未満の場合は、「お急ぎ便」をご利用ください。  
なお、ご利用いただく際の振替は、振替手数料がかかる場合があります。振替手数料は、お急ぎ便をご利用の場合、お急ぎ便の手数料がかかります。  
また、ご利用が可能なアプリ・WEBサイトでの振替もご利用いただけます。

アプリ・WEBサイトでの振替の手数料を詳しく見る

### はちのの相続コンサルプラザとは？



相続や資産運用に関するお悩みを相談できる拠点です。専門知識を持ったスタッフがご相談いたします。相続や資産運用に関するお悩みを相談ください。  
また、「相続」業務について、お客様の目的に合わせたサービスを展開しています。



\*1 八十二証券においては、社内報告体制の運用を厳格化したこと等により、苦情件数が増加しています。

# アフターフォローの充実

## アフターフォローの充実

八十二長野銀行 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、八十二長野銀行・八十二証券間の連携体制を強化しております。八十二長野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、八十二長野銀行の職員がフォローを実施しております。

# アフターフォローの充実

## アフターフォローの充実

### 八十二長野銀行

### 八十二証券

- (6) 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たことを踏まえ、以下の取組を実施しております。
- 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ております。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、営業店と共有しております。
  - 八十二長野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やはがきを送付する体制を構築しております。
- (7) 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。

### 八十二長野銀行

- (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、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、販売状況等を確認の上、経営陣にも報告しています。具体的には、営業部門の担当役員・部長、リスク管理・コンプライアンス部門、業務統括部門の部長が参加する会議体にて、リスク・リターン・コスト、お客さま層、販売状況等の検証結果を確認し、当該商品の取扱いの継続可否等について協議の上、当該協議結果を経営陣に報告しています。今後は、八十二グループで組成した金融商品に限らず、投資信託・保険・仕組債についても上記会議体の検証対象とする予定です。

\*1 直近のお客さま満足度アンケートの結果の詳細については、61頁をご参照ください。

\*2 2026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、八十二長野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2025年度を取組状況 .....	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 .....	51
4 . お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化 .....	56

# お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

## 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がります。
- (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。

### 八十二長野銀行

- (10) 金融商品の組成<sup>\*1</sup>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 2026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、八十二長野銀行が組成する仕組預金のみです。

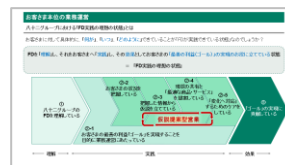
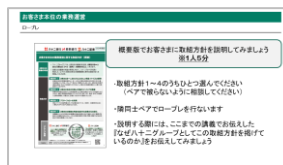
# お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

## 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) 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。また、動画の活用や、外部講師を招いた講演会の開催、各営業職員のスキルチェックなど、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等を充実させております。



- (4) 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。

### 八十二長野銀行

- (5) 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

## 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。

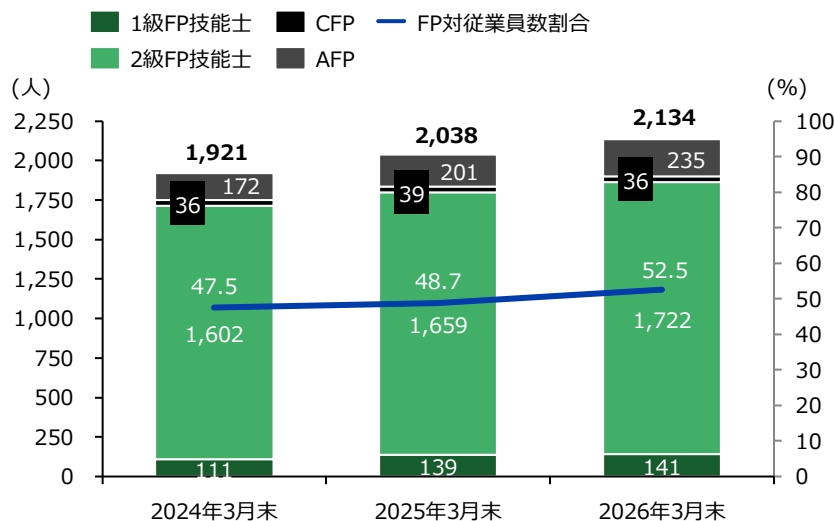
### 16 社内研修の実施状況

- 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。

取組状況

#### 八十二長野銀行 八十二証券

FP等資格保有者数推移\*1



#### 八十二長野銀行 八十二証券

2025年度 研修	受講人数
地区毎MA会議	363
倫理コード、コンプライアンス研修	272
GMAP研修	211
カスタマーハラスメント研修	145
マネロン関係研修	145
FD取組方針研修	92
新入行員、2・3年目、初任・初級者向け等研修	88
中級、フォローアップ研修	84
テレフォン・アポイント研修	75
新任部店長研修	4
<b>合計</b>	<b>1,479人</b>

\*1 各資格保有者数は、八十二長野銀行（2024年3月末、2025年3月末の数値は旧八十二銀行・旧長野銀行）・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公表値を元にしてあります。

# お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

## お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

### 八十二長野銀行

### 八十二証券

- (6) 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。
- (7) 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り組んでおります。
- (8) 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、八十二長野銀行・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、お客さまからの声などに比重を置いております。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) また、上記見直しに当たっては本部の役員等が、直接営業店へ訪問・連絡するなど、経営陣も主体的に関与の上、お客さま本位の業務運営に関する取組を推進しております。
- (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

## 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。
- ✓ 2025年度は、八十二長野銀行は、顧客ロイヤルティ指標であるCX指標\*1を取り入れたアンケートを実施しました。
- ✓ 2025年度のアンケート結果において、CX指標については10点満点中7.76点、ファン\*2の割合は60.7%となり、「丁寧親切な対応」や「顧客の傾聴理解」を強みとして確認しています\*3。
- ✓ 一方で、課題として、「要望への迅速対応」や「担当者の専門知識」などが挙げられており、上記結果を踏まえて、アフターフォローの取組の強化や社内研修の充実化等に努めております。
- ✓ 八十二証券では、前年度同様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。

担当者の対応・説明	「お客さま本位の業務運営」の徹底状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 専門的知識の豊富さ</li> <li>• お客さまのご要望の理解度</li> <li>• お客さまのニーズに合った提案</li> <li>• 信頼度</li> <li>• 意思疎通（商品選定までの対話の充実感）</li> <li>• 分かりやすい説明（商品内容・元本割れのリスクなど）</li> <li>• 商品に関する手数料・費用等の説明</li> <li>• アフターフォロー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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お客さまのお考えやライフプランを十分にお聞きしていますか</li> <li>• 担当者は、複数の商品・選択肢を示して運用のご提案をしていますか</li> <li>• 八十二証券への資産運用のご相談に満足されていますか</li> </ul>

- ✓ 2025年度における平均点は3.73点（前年度比+0.02点）と、概ね良好な水準で推移しています。
- ✓ 2025年度の結果では、「アフターフォロー」や「商品に関する手数料・費用等の説明」が、他の項目と比較して改善の余地があり、アフターフォローの方法の見直しを行うなど、アンケート結果を踏まえて、お客さま本位の業務運営に関する取組を推進しております。

\*1 CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

<https://www.nri.com/jp/service/solution/fis/cxmm>

\*2 ファンはCX指標が10点満点中8～10点の回答者を指します。

\*3（参考値：CXベンチマーク調査による銀行業界平均）CX指標：5.88 ファン：20.4%

# お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

## 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  
(2025年度)

窓販保険商品の保険料上位5銘柄  
(2025年度)

順位	八十二長野銀行		八十二証券	
	ファンド名	運用会社	ファンド名	運用会社
1	セゾン・グローバルバランスファンド	セゾン投信（株）	ピクテ・ゴールド (為替ヘッジなし)	ピクテ・ジャパン (株)
2	三菱UFJインデックス225オープン	三菱UFJアセットマネジメント（株）	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 (株)
3	ゴールド・ファンド (為替ヘッジなし)	アモーヴァ・アセットマ ネジメント（株）	MUFG ウェルス・インサイト・ ファンド（標準型）	三菱UFJアセットマネ ジメント（株）
4	つみたて米国株式（S&P500）	三菱UFJアセットマネ ジメント（株）	三井住友DS日本バリュー株 ファンド	三井住友DSアセット マネジメント（株）
5	次世代米国代表株ファンド <愛称：メジャー・リーダー>	三菱UFJアセットマネ ジメント（株）	フランクリン・テンブルトン・アメリカ 高配当株F（毎月分配型）	フランクリン・テンブルト ン・ジャパン（株）

順位	八十二長野銀行	
	銘柄名	保険会社
1	やさしさ、つなぐ2	三井住友海上プライ マリー生命保険 (株)
2	プレミアプレゼント4	第一フロンティア生命 保険（株）
3	悠々時間アドバンス	ニッセイ・ウェルス生命 保険（株）
4	ビーウィズユープラスII	メットライフ生命保険 (株)
5	ふるはーとJロードIII	住友生命保険 (相)

# お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

## お客さま本位の業務運営のための枠組み・体制の整備

### 八十二長野銀行

### 八十二証券

(15) 八十二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）**

当社は、利益相反の防止その他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無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）の概要を記載いたします。

**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、当行および関係機関のグループ法人（以下「当行等」という）がお客さまと行う部門間業務および金融商品販売業務に係る取引のうち、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. 利益相反の類型  
以下のような取引については、利益相反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との利益が対立する取引
利益対立型	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と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お客さまの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お客さまの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、お客さまとの間に利益相反がある取引をいいます。

**2. 利益相反管理の方法**

(1) 当行に業務部門から独立した利益相反管理部門を設置し、利益相反にかかる情報収集、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、利益相反を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を適切に、適切に処分を行うことにより利益相反を解消いたします。また、利益相反発生を適切に防止するため、関係・業務を適切に、適切に管理、監視いたします。

ア、利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の物理的距離）  
 イ、対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更  
 ウ、利益相反の一方の中止  
 エ、お客さまへの利益相反発生原因の説明と開示

**3. 本方針の対象となるグループ法人**

- 八十二証券株式会社
- 八十二クレジット株式会社
- 株式会社八十二カード
- 株式会社八十二リース
- 株式会社八十二リース
- 株式会社八十二リース
- 八十二クレジットリース株式会社
- 八十二クレジットリース株式会社
- 八十二クレジットリース株式会社

平成24年6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、利益相反の防止その他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無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）の概要を記載いたします。

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部門間業務および金融商品販売業務に係る取引のうち、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) 利益相反の類型  
以下のような取引については、利益相反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との利益が対立する取引
利益対立型	お客さまと当社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お客さまの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お客さまの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、お客さまとの間に利益相反がある取引をいいます。

2. 利益相反管理の方法

(1) 当社に業務部門から独立した利益相反管理部門を設置し、利益相反にかかる情報収集、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、利益相反を特定した場合、次に掲げる方法その他の方法を適切に、適切に処分を行うことにより利益相反を解消いたします。また、利益相反発生を適切に防止するため、関係・業務を適切に、適切に管理、監視いたします。

ア、利益相反を発生させる可能性のある部門の分離（部門間の物理的距離）  
 イ、対象取引の一方又は双方の条件又は方法の変更  
 ウ、利益相反の一方の中止  
 エ、お客さまへの利益相反発生原因の説明と開示

取組状況

### 八十二長野銀行

(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、八十二長野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 2026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、八十二長野銀行が組成する仕組預金のみです。



八十二長野銀行



八十二証券