

「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況について

福井銀行は2017年6月に「お客さま本位の基本方針」を策定・公表し、その取組みを確実に実践するため、定期的に取り組状況を検証し、取組内容の見直しや商品・サービスの向上につなげております。

今般、2018年度の取組状況ならびに成果指標について取りまとめましたのでご報告いたします。

お客さま本位の基本方針

福井銀行は、「地域産業の育成・発展と地域に暮らす人々の豊かな生活の実現」を企業理念として掲げており、この理念の実現のために、お客さまを大切に思い、誠実に行動することを表明しております。この企業理念のもと、私たちがお客さまの安定的な資産形成のお役に立つため、資産運用関連の金融商品を取り扱う分野において「お客さま本位の基本方針」（以下、基本方針）を定め、私たちはこれを遵守することにより、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。

1. お客さま本位の業務運営の堅持

基本方針およびその取組状況を公表するとともに、基本方針の遵守状況や見直しの要否について定期的に検証してまいります。

2. お客さまの最善の利益の追求

金融商品を取り扱う者として高い専門性と倫理観を持つとともに、私たちの企業理念に基づきお客さまに対して誠実・公正に行動することにより、常にお客さまの最善の利益を追求することに努めてまいります。

3. お客さまの最善の利益の優先の確保

お客さまの最善の利益を優先することに努め、私たちの利益を不当に優先することや、それによりお客さまの利益を不当に害するといった、利益相反の発生が無いように、お客さま本位の業務運営のための態勢管理に努めてまいります。

4. お客さまからいただく手数料等の明確化

金融商品の取り扱いにおいてお客さまからいただく手数料やその他の費用について、名目を問わず、その手数料等の詳細と根拠についての透明性を高め、お客さまが誤解無くご理解いただけるよう分かりやすく丁寧にご説明することに努めます。

5. お客さまのための重要な情報の分かりやすいご提供

お客さま本位の業務運営を実践するにあたっては、金融商品やサービスにおける基本的な利益や損失その他のリスク、ご負担いただく手数料等の取引条件、ご提案する金融商品やサービスの選定理由、経済環境・市場動向等、お客さまの様々な判断・比較・検討・気付き等に資する重要な情報を、お客さまが誤解無くご理解いただけるよう分かりやすく丁寧にご説明しご提供することに努めます。

6. お客さまにふさわしいサービスのご提供

お客さまに寄り添った対話を通じて、金融商品に関するお客さまの知識や経験、お客さまの財産の状況や投資目的、ライフステージなどを十分に把握したうえで、私たちが真にお客さまにふさわしいと考えるご提案やお取引、アフターフォローなどのサービス活動のご提供に努めてまいります。また、それらのサービス活動の実践にかなうための、適切な商品ラインアップの整備に努めてまいります。

7. お客さま本位の業務運営のための行内態勢づくり

私たちが実践するお客さま本位の業務運営が、お客さまからのご理解やご評価をいただけるものとなるように、役職員に対し基本方針の周知徹底を図るとともに、お客さまの安定的な資産形成に寄与することができる人材の育成や役職員の評価制度の整備に、継続的に取り組んでまいります。

※本資料で公表する数値は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

取組方針 1

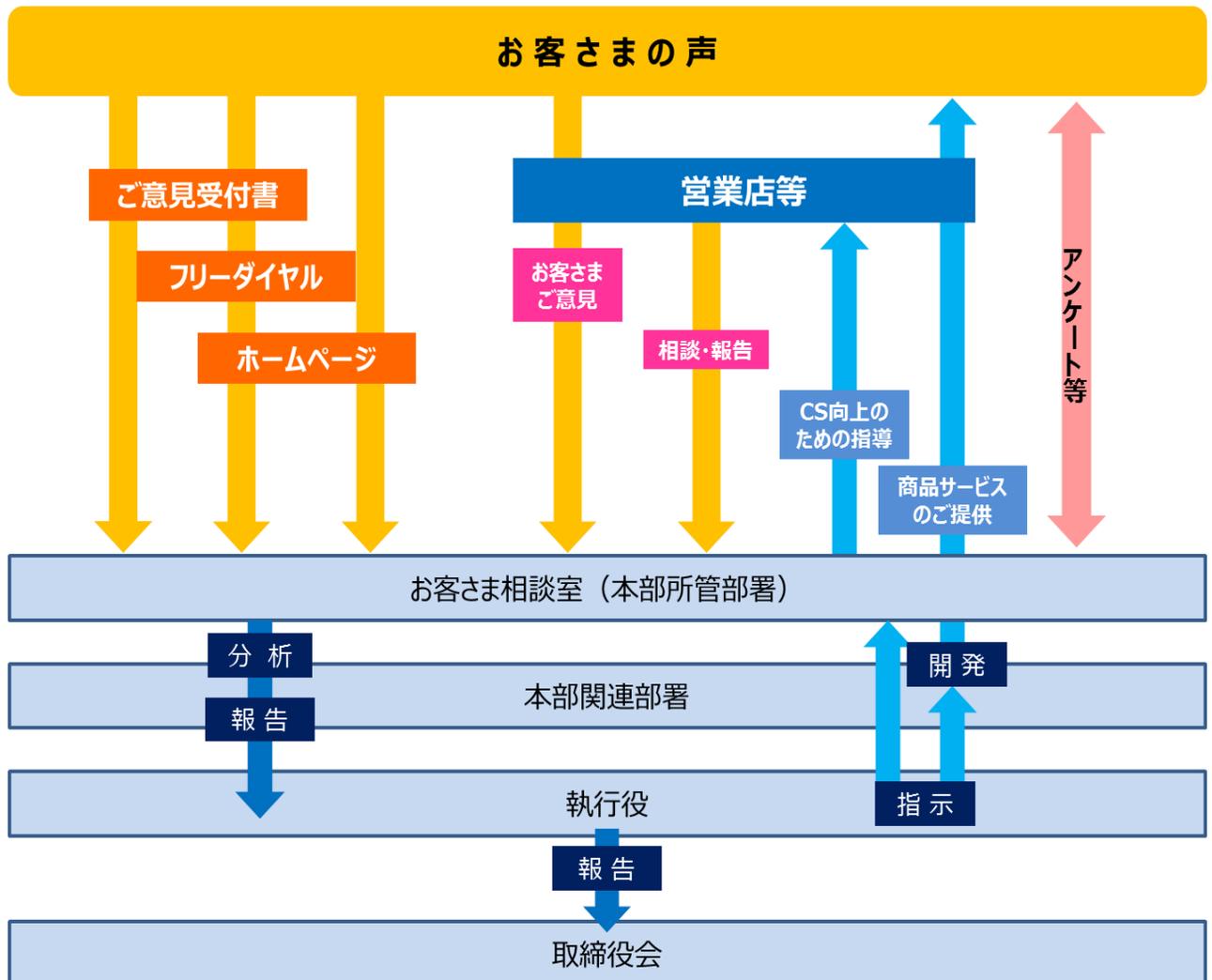
「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況については、自己検証を行い、経営に報告する体制をとってまいります。また、その取組状況がお客さまから評価していただけるものとなるように、各年度毎に当行ホームページにて公表してまいります。

取組方針 2

お客さまから寄せられたご意見に対して公正・迅速・誠実に対応し、お客さま本位の業務運営の改善と企業文化の醸成に活かしてまいります。

- ✓ 当行は、営業店における金融商品の販売状況やその適切性、お客さまへのアフターフォローの取組状況について、定期的に本部がモニタリングを実施しております。モニタリングにおいて顕在化した課題については、対応策を検討し、取組内容の改善に努めております。
- ✓ お客さまからいただいたご意見・要望や苦情等につきましては、その発生の真の原因を追究するとともに、適切かつ迅速に改善に取り組む体制を整備しております。

【お客さまの声を活かす体制】



取組方針 3

お客さまのための重要な情報を分かりやすくご提供・ご説明できるよう、また、お客さまに適切な判断を下していただけるよう、販売・募集・アフターフォロー時等に使用するご説明用の各種資料やパンフレット等、各種ツールの整備と充実に取り組んでまいります。

- ✓ お客さまのライフステージにおける課題やニーズを把握し、その解決策について各種資料やパンフレットを用いてわかりやすく説明することに取り組んでおります。

【パンフレットの例】



取組方針 4

お客さまの金融知識向上に貢献するために、各種セミナーを企画、実施してまいります。また、各種セミナーがより効果を発揮するように、その内容や実施方法等について工夫してまいります。

- ✓ 本部が主催するセミナーに加えて、各営業店が主催するセミナー（特に職域セミナー）の開催を増やしていくことで、お客さまが参加いただける機会を増やし、よりご理解を深めていただけるように努めています。

【2018年度各種セミナー開催状況】

- 本部主催セミナー 5回
- 営業店主催セミナー 123回
(うち職域セミナー 114回)

〈福井銀行〉新春投資環境セミナー

参加無料

日時 2019年1月15日(火)
15:30~17:00
(16:00より受付開始)

テーマ 2019年世界経済の見直し
最新情報サポート部 シニアアドバイザー 杉村 彰彦 氏

会場 福井銀行 支店

申込方法 電話予約

電話予約: 2019年1月7日(月)

福井銀行 担当番号 / 電話番号

電話: 0120-291-552

〈福井銀行〉お客さまセミナー

参加無料

**米國を中心とした世界経済の見直し
および運用報告会**
～2020年に向けた投資環境のポイント～

講師: 三菱UFJ国際投資株式会社

福井会場: 2019年3月13日(水)
ユースホテルアライ4階
18:00開場 / 18:30開演 / 20:00閉演

敦賀会場: 2019年3月15日(金)
ニューサンピア敦賀
18:00開場 / 18:30開演 / 20:00閉演

セミナー申込締切: 2019年2月21日(火)

申込方法: 電話予約

電話: 0120-291-552

取組方針 5

お客様の資産形成や資産運用に幅広くお手伝いするための商品ラインアップの充実を図り、多様なご提案に努めてまいります。

- ✓ 2018年度は、投資信託の商品を新たに4商品追加し、バランス型8商品、債券型9商品、株式型32商品、リート4商品の計53商品を揃えており、多様なニーズに応えることができるラインアップとしております。

成果指標

預り資産残高と保有先数の推移

- 全員営業の意識を高めお客様の資産形成支援活動に注力し、お客様のニーズに応じた資産形成や資産運用のお手伝いに努めた結果、預り資産保有先数は2018年3月末比1,339先増加しました。



※預り資産…投資信託、公共債、仕組債、外貨預金

成果指標

コア商品残高比率の推移

- お客様の資産形成のコアとなる商品のご提案に努めた結果、残高および投資信託全体に占める残高比率は2018年3月末比1.5%増加しました。

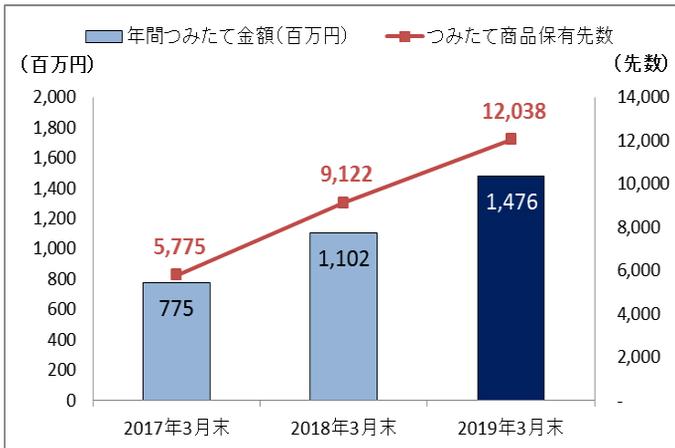


※コア商品…「低リスク」、「低コスト」、「分散投資」の観点から、長期保有により資産形成に適した投資信託を当行が選定しています。

成果指標

つみたて商品保有先数と年間つみたて金額の推移

- 住宅・教育・老後資金等、お客様の幅広い資産形成ニーズにお応えべく、各種つみたて商品のご提案に努めた結果、つみたて商品を保有されているお客様は2018年3月末比2,916先増加しています。



※つみたて商品…定額購入する「投資信託」、「外貨預金」

取組方針 6

タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを積極的に実施し、きめ細かな対話を通じて、お客さまの資産形成や資産運用のご意向に対する理解をより深めていくことに努めてまいります。

- ✓ 毎年度、ご高齢のお客さま、評価損の大きいお客さま、変額保険を保有されているお客さまを中心にアフターフォローの対象先を選定し、その実施率を計測しています。今後も投資信託をはじめとした預り資産を保有していただいているお客さまへのアフターフォローに積極的に取り組んでまいります。

【2018年度対象先に対するアフターフォロー実施率】 98%

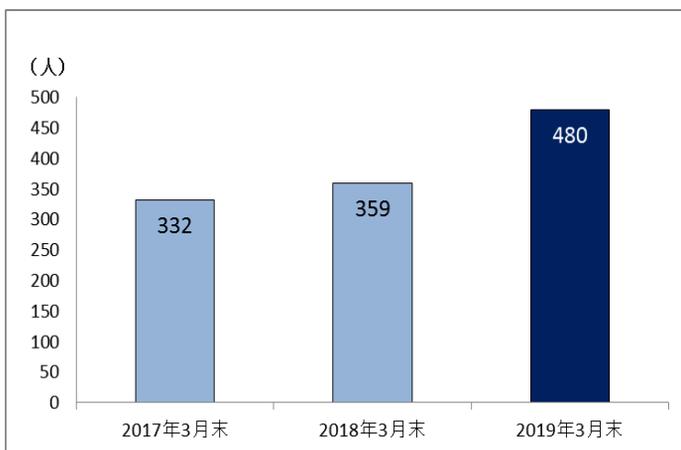
取組方針 7

個人目標を計数目標から役割（行動）目標へ転換し、お客さまの資産形成や資産運用のお手伝いのための行動、職員自身の資質向上のための行動などを評価の対象としております。「お客さま本位の基本方針」を実践できる人材の確保と、各種スキルの向上を目的として、各種研修やOJT（実務を通じた教育）等による人材育成に取り組んでまいります。

成果指標

FP資格（1級・2級）保有人数

- お客さまのライフステージやライフプランをふまえた、幅広い視点での各種ご提案・情報提供ができる人材の拡大に努めており、公的資格であるファイナンシャルプランナー資格保有者は年々増加しています。



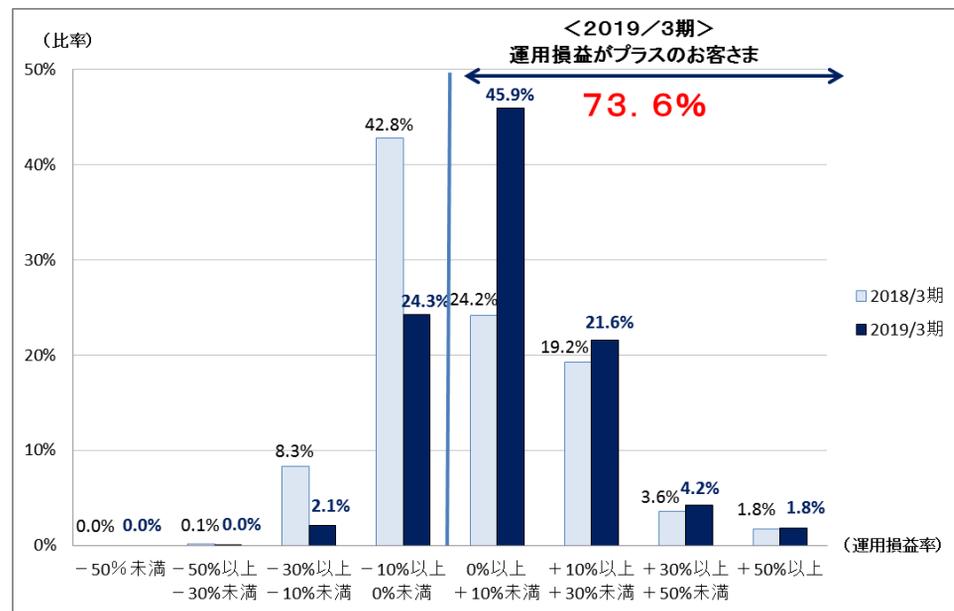
■ 運用損益別お客さま比率

投資信託を保有しているお客さまにつきまして、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、運用損益別に比率を示したものです。

共通KPI

運用損益別お客さま比率

- 2019年3月運用損益がプラスのお客さまは73.6%となり、昨年比25%増加しました。
- 運用損益がプラスとなりやすい、投資信託を長期保有されているお客さまが増加しています。
- 基準日におけるマーケット環境が上向きで推移し、運用損益プラスとなったお客さまが増加しています。



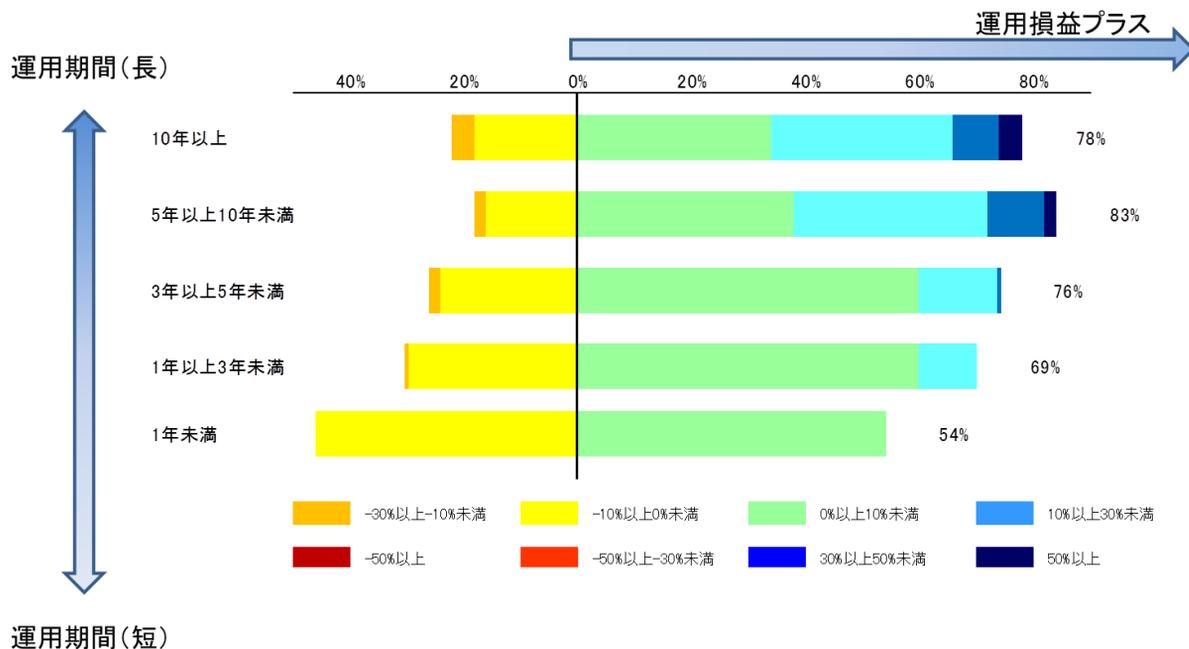
補足指標

運用損益別お客さま比率（運用期間別）

- 2019年3月末の運用損益別お客さま比率を、お客さまの運用期間別にしたグラフです。

運用期間の比較的最長のお客さまが運用損益プラスとなる傾向があります。

※運用期間：福井銀行にて投資信託口座を開設してから基準日までの期間



■投資信託預り残高上位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。

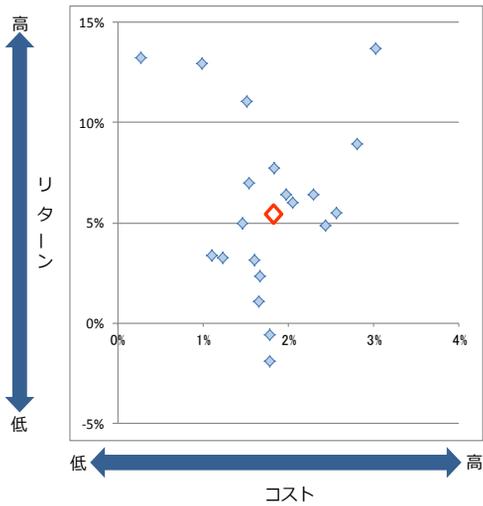
共通KPI

預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

- 比較的成本の低い、「コア商品」、「インデックス型商品」の残高が増加し運用が順調に推移したことで、残高加重平均のコストが減少、リターンが増加しました。

2018年3月

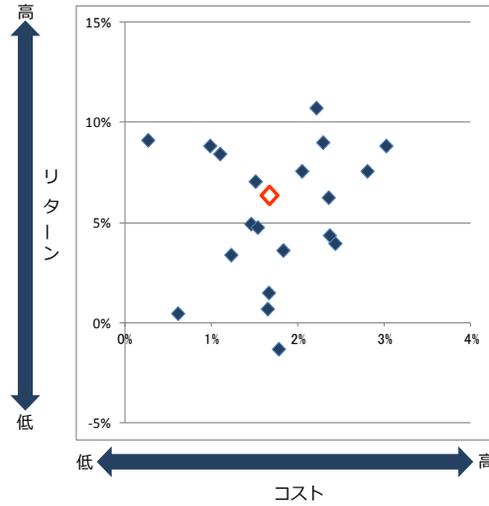
投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 ◇	コスト	リターン
	1.9	5.8

2019年3月

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値 ◇	コスト	リターン
	1.8	6.4
2018年3月末との比較		-0.1 / 0.7

コスト：販売手数料率の1/5 + 信託報酬率 リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

■投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとのリスクとリターンの関係を示した指標です。

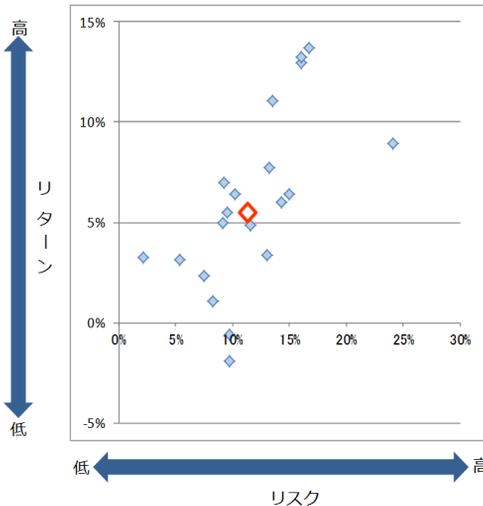
共通KPI

預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

- 残高上位のファンドを中心にリスクが減少、運用が順調に推移したことで、残高加重平均のリスクが減少、リターンが増加しました。

2018年3月

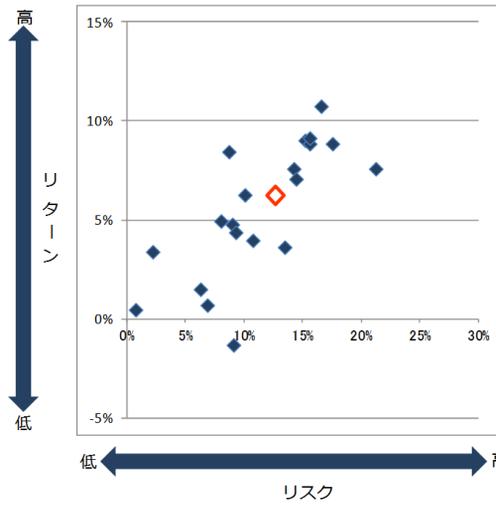
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値 ◇	リスク	リターン
	12.2	5.8

2019年3月

投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値 ◇	リスク	リターン
	11.1	6.4
2018年3月末との比較		-1.1 / 0.7

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）

■ 預り残高上位 20 銘柄の一覧

補足指標

預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン

投資信託預り残高上位 20 銘柄の一覧

2018年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン (ゼウス)	2.30	14.99	6.41
2	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.10	13.06	3.37
3	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (円奏会)	1.23	2.22	3.22
4	高金利先進国債券オープン (毎月分配型) (月桂樹)	1.65	8.27	1.06
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	3.02	16.71	13.71
6	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.67	7.52	2.31
7	インデックスファンド225	0.99	16.05	12.96
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.44	11.61	4.84
9	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.05	14.33	6.01
10	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 (財産3分法)	1.46	9.17	4.98
11	日本好配当利回り株オープン (3ヵ月決算型)	1.51	13.56	11.05
12	HSBCインドオープン	2.81	24.09	8.94
13	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.57	9.58	5.46
14	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	1.78	9.77	-1.92
15	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型) (杏の実)	1.78	9.75	-0.63
16	DIAM世界好配当株オープン (毎月決算コース) (世界配当倶楽部)	1.84	13.26	7.70
17	トレンド・アロケーション・オープン	1.60	5.34	3.15
18	マイストーリー分配型 (年6回) Bコース (為替ヘッジなし)	1.98	10.22	6.43
19	のむラップ・ファンド (普通型)	1.54	9.24	6.96
20	ニッセイ日経225インデックスファンド	0.27	16.03	13.25



投資信託預り残高上位 20 銘柄の一覧

2019年3月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン (ゼウス)	2.30	15.30	8.98
2	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.10	8.76	8.41
3	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (円奏会)	1.23	2.25	3.38
4	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	3.02	17.56	8.81
6	高金利先進国債券オープン (毎月分配型) (月桂樹)	1.65	6.96	0.65
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.44	10.85	3.95
8	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.67	6.34	1.49
9	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型 (財産3分法)	1.46	8.05	4.90
10	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.05	14.34	7.57
11	HSBCインドオープン	2.81	21.29	7.54
12	日本好配当利回り株オープン (3ヵ月決算型)	1.51	14.51	7.06
13	のむラップ・ファンド (普通型)	1.54	9.07	4.76
14	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.38	9.38	4.35
15	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.36	10.16	6.26
16	次世代米国代表株ファンド (メジャー・リーダー)	2.21	16.63	10.74
17	ニッセイ日経225インデックスファンド	0.27	15.67	9.11
18	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	1.78	9.20	-1.37
19	ジャパン・ソブリン・オープン	0.62	0.80	0.45
20	DIAM世界好配当株オープン (毎月決算コース) (世界配当倶楽部)	1.84	13.56	3.61