

お客さま本位の業務運営に関するアクションプラン

はじめに

対応原則:1. お客さま本位の業務運営の堅持

本方針は、福井銀行がお客さまの大切な資産を守り育てるために金融商品に係る業務を運営するうえでの、基本的な考え方および具体的なアクションプラン(取組方針)を定めるものです。

- 福井銀行は創立当時より「地域産業の助成こそ使命」との想いをもち、現在も「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」を企業理念に掲げ、業務運営を展開しております。

- 福井銀行では、「Fプロジェクト Vision 2032」掲げ、お客さまの豊かな生活を実現するために、業務運営を展開してまいります。

- お客さまのあらゆる課題に対して、当行グループ会社や幅広い提携先と連携し対応いたします。

Vision ～ありたい姿～

私たちは 職員・お客さまの多様なチャレンジに伴走し
「地域価値循環モデル」を実現します

チャレンジゴール(4つのチャレンジゴールから一部抜粋)

一人あたりの福井県民所得※ +100万円

※県民所得:個人や企業の所得(金融所得を含む)を表す県民経済全体の所得のこと

お客さまの多様なチャレンジに伴走

お客さまの課題を理解し、解決策を考え、
課題をともに乗り越えていきます

「お客さまのあらゆる課題と課題解決のための対応策」

- 積み立て商品(積立型投資信託・iDeCo)による長期運用
- ライフステージに応じたローンの提供

- 相続を起点とした円滑な資産承継の支援

そだてる

のこす

そなえる

ふやす

- リスク許容度に応じた分散投資
- 総資産に基づく最適なポートフォリオの実現

- ライフプランシミュレーションの実施
- 保障ニーズに応じた保険の提供

- 現在、福井の地域経済は人口減少や少子高齢化など厳しい環境にさらされている一方、長く「幸福度日本一」に輝き、高い共働き率を維持しています。私たちは、お客さまの健全な資産形成を実現し、豊かに長い人生を暮らしていけるよう、お客さまの多様なチャレンジに伴走してまいります。



そのような私たちのアクションプランについて、わかりやすくまとめましたので、ぜひご高覧ください

はじめに	…対応原則:1. お客さま本位の業務運営の堅持	1
お客さまの最善の利益の追求	…対応原則:2. お客さまの最善の利益の追求	4
	1. 「お客さまの最善の利益」に対する考え方	4
	2. 福井銀行の企業文化としての定着	6
	3. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動	7
	4. お客さまからの声の収集・活用	7
お客さまに相応しいサービスの提供	…対応原則:6. お客さまに相応しいサービスのご提供	8
	「そだてる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	9
	「ふやす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	10
	「そなえる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	12
	「のこす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	13
	アフターフォローの充実	14
	商品のラインナップ整備	15
	お客さまへ相応しい商品・サービスを提供するためのシステム	16
職員に対する適切な動機付けの枠組み等	…対応原則:7. お客さま本位の業務運営のための行内態勢づくり	17
	職員の成長	17
重要な情報の分かりやすい提供、手数料の明確化	…対応原則:5. お客さまにとって重要な情報の分かりやすいご提供 …対応原則:4. お客さまからいただく手数料の明確化	19
	重要な情報の分かりやすい提供	19
	提供するお取引チャネル	19
	手数料の明確化	20
利益相反の適切な管理	…対応原則:3. お客さまの最善の利益の優先の確保	21

お客さまの最善の利益の追求

対応原則:2. お客さまの最善の利益の追求

1. 「お客さまの最善の利益」に対する考え方

- 私たちは「Fプロジェクト Vision 2032」のビジョンに基づき、真にコンサルティングが必要なお客さまとの対話を通して、お客さまそれぞれの課題やニーズを理解し、最適なサービス・商品のご提案を行います。
- また、長期積立てをベースに資産形成を行うお客さまやご自身のお考えで資産運用を希望するお客さまに対しては、お客さまにとって適切な取引方法を提供すべくアプリやオンラインサービスなどのお取引チャネルの充実も継続的に行っております。
- このビジョンに基づく長期的な取組みが「お客さまの最善の利益の追求」につながると考えております。



- 具体的には、福井銀行でお預かりしているご預金にとどまらず、大切に保有・管理されてきた不動産や有価証券、さらにはそれらの保有資産へのお客さまの想いも合わせた「総資産」に対して、お聞きしている課題に加えて、お気づきでない将来の課題をお客さまと共有したうえで、課題解決の提案に努めております。



- また、お取引いただいた後もアフターフォロー活動を通して、お客さまの状況や社会の変化を確認させていただき、「最善なご提案」を続けてまいります。福井銀行が考える「最善なご提案」には、単に新たな商品の購入や入替のご提案だけでなく、お客さまが現在保有されている資産をそのまま継続保有いただくご提案も含まれます。

<野村証券との業務提携>

- 人生100年時代への備えや次世代への財産継承などのアドバイスを通じて、地域のお客さまの豊かな生活や健全な資産形成を持続的に支援していくことを目的として、2023年5月より、野村証券株式会社と金融商品仲介業務に関する包括的業務提携をスタートさせました。
- 本提携により、金融商品・サービスのラインナップは大幅に拡大し、お客さまの多様なニーズにお応えできるようになりました。このように野村証券のソリューション力と地域に根差した当行のリレーション力を双方の強みとして最大限に活かしながらお客さまにより安心と満足を実感していただけるよう努めていきます。
- また、資産運用や資産形成に関するお客さまのご相談窓口として福井、武生、坂井、敦賀の4つの拠点にコンサルティングプラザを設けました。コンサルティングプラザでは金融商品・サービスの専門的な人材である野村証券からの出向者と福井銀行職員が、お客さま一人ひとりのニーズにあった質の高いサービスを提供しています。
- 実際の活動においては、営業店とコンサルティングプラザを含む専門部署が連携することでお客さまの課題に対する解決策を探し、提案するなど組織的なサポート体制をつくっております。



福井の未来に、
金融の力を。

私たち「FUKUI×NOMURA alliance」は約束します。
ふたつが手を携えることで金融の力を高めることを。
そして、お客さまや地域の未来をともに創り出していくことを。
福井の未来に伴走する資産形成パートナーとして。

ふたつの力、よりそって未来へ。

START!




2. 福井銀行の企業文化としての定着

- 福井銀行では、これまで企業理念として「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」を掲げ、法人のお客さまとの取引においては「事業性理解」、個人のお客さまとの取引においては「お客さま理解」をキーワードとして、施策の立案、実施、評価、改善を積み重ねながら、企業文化の定着を図ってまいりました。
- こうした企業文化の定着とさらなる向上が「お客さまの最善の利益を追求」すること、および「お客さま本位の業務運営」につながるものと考えております。
- 職員が「お客さまの最善の利益」の追求に沿った成長をするためには、本アクションプランの理解・浸透や高いコンプライアンス意識の醸成が必要と考え、以下のような取り組みを取入れています。

<アクションプランの理解・浸透のための取組み>

- ① お客さま説明時のツールとして、本アクションプランの簡易版を営業店やコンサルティングプラザに備え置きする。
- ② 職員向け行内通達発信の際には、本アクションプランの内容に関連付けて伝える。
- ③ 定期的に銀行全体で、実際にいただいたお客さまからのご意見・ご提言やお褒めの言葉を共有し、お客さまの気持ちになって改善点をアドバイスし合うことでお客さま満足を高める活動を実施する。

3.「お客さまの最善の利益」を追求する行動

- 福井銀行では以下の「アセットコンサルティングの行動指針」に基づいて、お客さま本位の業務運営を行ってまいります。

アセットコンサルティングの行動指針

誠実

「福井の未来に、
金融の力を」

情熱

行動

「誠実」

- ・お客さまの一番のパートナーになれるよう、常に寄り添ってまいります。
- ・すべての役職員がお客さまの想いと真摯に向き合います。

「情熱」

- ・お客さまの真のニーズを理解し、課題解決に取り組みます。
- ・常に最新の金融知識を学び、提供できるサービスの質を高めます。

「行動」

- ・分かりやすい言葉で説明し、ご納得いただけるように努めます。
- ・安心してお取引いただけるよう、継続的なアフターフォローを行います。

「誠実」「情熱」「行動」を踏まえて、誰にでも胸を張れる行動をいたします。

4. お客さまからの声の収集・活用

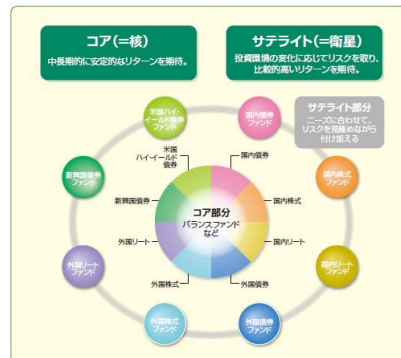
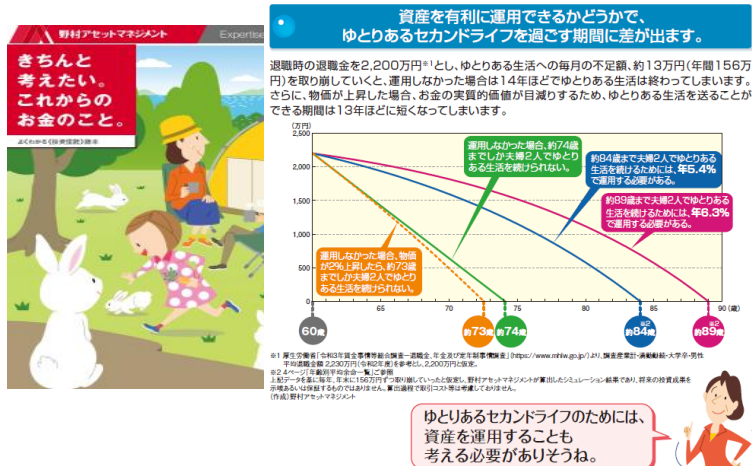
- お客さまからお寄せいただいたご意見、ご要望については、行内グループウェアを活用し、日々幅広い形で収集に努めております。集まったお客さまの声については、お客さま相談室、アセットコンサルティンググループをはじめとする行内関連部署にて定期的な共有の場を設け、行内へ周知・還元をするとともに、改善対応を議論しています。また、それらの声および改善への取り組み状況については、経営陣にも定期的に報告しております。
- かかる一連の仕組みを通じながらお客さまのご満足の実現に向けて、私たちの提供する商品やサービスの改善に活かしております。

お客さまに相応しいサービスの提供

対応原則:6. お客さまに相応しいサービスのご提供

- 当行では「きちんと考えたい。これからのお金のこと。よくわかる＜投資信託＞読本」やほけんプラザの紹介リーフレットなどを用い、お客さまのこれからの将来、特にマネープランを一緒に考えます。

➤ 「きちんと考えたい。これからのお金のこと。よくわかる＜投資信託＞読本」



➤ 「ほけんプラザ紹介リーフレット」

- お客さまのライフステージにおける「そだてる」「ふやす」「そなえる」「のこす」のニーズに対応したさまざまなサービスをご提供いたします。
- また、ご高齢のお客さまには、安心してお取引いただけるよう時間を十分かけて丁寧な対応をおこない、場合によってはご家族を交えながらご相談の場を設け、ご理解・ご納得いただけるようわかりやすい情報提供に努めています。

お客さまに相応しいサービスの提供

対応原則: 6. お客さまに相応しいサービスのご提供

<「そだてる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

【ご提案させていただきたい主なお客さま】

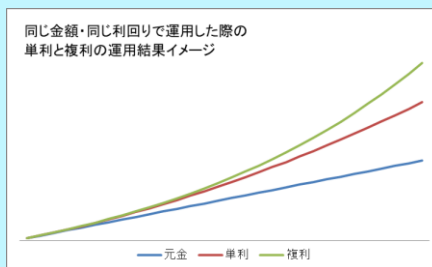
若い世代や現役世代など将来に向けて資産を形成していられるお客さまや、はじめて投資される方など経験の少ないお客さまに対して、「そだてる」ことを目的に積立て投資による長期目線の資産形成をご提案します。

【福井銀行が考える積立て投資の3つのポイント】

ポイント①「早く始める、長く続ける」

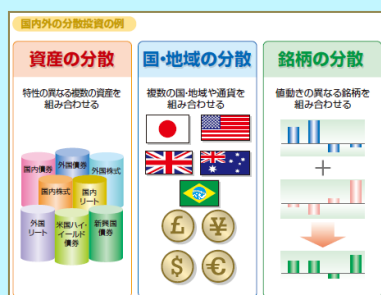
- ✓ 長い時間をかけて投資を行うことで、時間分散が可能となり一時的な市場の変動リスクを低減することが可能となります。
- ✓ 積立てを早く始め、長く継続することで「複利効果」を最大限高めることが可能となり、資産形成をより効果的に進めることが可能となります。福井銀行では、お客さまに「複利効果」を受けていただくため、分配金再投資での積立て投資をご提案しています。

※価格変動のリスクを考慮していないため、実際の運用結果とは異なります。



ポイント②「分散して投資する」

- ✓ 投資商品や投資先を分散することで、リスクを低減することが可能となります。
- ✓ 福井銀行では、お客さまが分散投資をご検討される際、投資のリターンの源泉となる経済や企業の「成長」が期待できる投資対象の組み入れをご提案しています。



ポイント③「非課税制度をかしこく使う」

- ✓ NISAやiDeCoといった非課税制度を活用することで有利にお得に資産形成を行うことが可能となります。

お客さまに相応しいサービスの提供

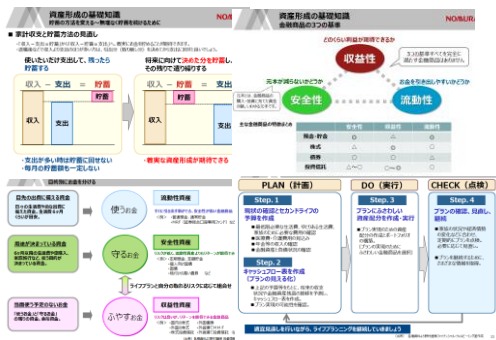
対応原則:6. お客さまに相応しいサービスのご提供

- お客さまの「運用はリスクが不安」「むずかしそう」というお気持ちもお聞きしながら、「NISAハンドブック」などのわかりやすい資料を用いて、お客さまの状況や目的を確認させていただき、運用との上手な付き合い方をお伝えしております。
- また福井銀行では、地域のお客さまの資産形成をお手伝いするため、資産形成セミナーや職域活動などを実施し、一人でも多くのお客さまの「そだてる」ニーズにお応えしてまいります。
- 職域活動では、従業員向けのNISA・iDeCoセミナーや、「職場つみたてNISA」導入支援を通し、お客さまの健全な資産形成を後押ししてまいります。

➤ 「NISAハンドブック」



➤ 職域活動の資料(一部)



<「ふやす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

【ご提案させていただきたい主なお客さま】

保有されているご資金の運用を検討されるお客さまや、退職前後のシニア層のお客さまの「ふやす」目的の資産に対して、長期国際分散投資によりリスク・リターンの安定化が期待できるポートフォリオをご提案します。

【お客さまに最適なご提案を行うまでの3つのプロセス】

プロセス① 「今のこと」「これからのこと」を見える化(ヒアリング)

- ✓ 「我が家の資産、今のままでいいのかな…」「将来のために効率的に運用したいけど…」などの漠然とした疑問や不安をお持ちのお客さまと、まずはお客さまの現在の状況や将来の目標、運用に対するお考えを共有します。



お客さまに相応しいサービスの提供

対応原則:6. お客さまに相応しいサービスのご提供

プロセス② 理想の実現に向けて(プランニング)

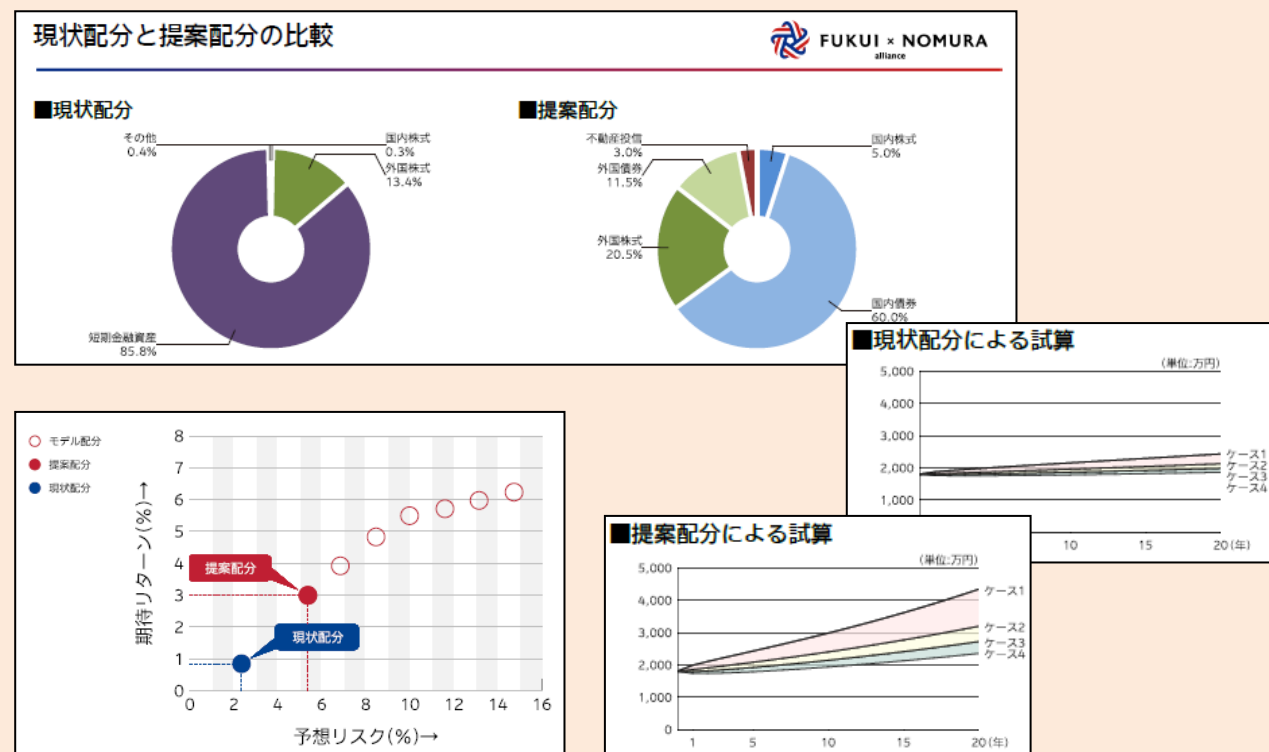
- ✓ お伺いした内容をもとに必要な資産運用プランを一緒に考えます。その際、お客さまのご資産を「使うお金」「守るお金」「ふやすお金」の3つに分け、ご資産の目的を明確にします。

プロセス③ 最適なお提案

- ✓ お客さまのご意向・課題に合わせた解決策をご提案します。

- これら3つのプロセスは、専門部署であるコンサルティングプラザの職員が行っています。解決策のご提案の際には資産設計ツールにて作成した「資産配分シミュレーション」「ライフプランシミュレーション」をお見せしながら分かりやすく説明します。シミュレーション結果は、お客さまがご自宅でもご確認いただけるようお渡ししています。
- また、野村證券の高いリサーチ力による各種レポートをオンラインサービスなどを通じてお客さまにご提供させていただいているほか、コンサルティングプラザの職員はお客さまの個別のご意向・課題に適したレポートをお届けしています。

<資産配分シミュレーションの一部ページの例>



<「そなえる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

【ご提案させていただきたい主なお客さま】

「どういった保険に入ったらいいかわからない」「加入中の保険の保障内容を確認したい」などの不安やお悩みをお持ちのお客さまに対して、お客さま一人ひとりの家族構成・資産状況・保険を必要とする背景も含めた意向の確認を行います。そのうえで、社会保障制度の仕組みを踏まえ、将来の人生設計と unthinkable 事故・病気・ケガなどのリスクについてシミュレーションを行い、オーダーメイドでのご提案を行います。

【3つの観点による「そなえる」ご提案】

観点① 病気やケガへ「そなえる」

- ✓ 病気やケガでの治療費には医療保険やがん保険の備えを、病気やケガで働けなくなった際の生活費には就業不能保険の備えをご提案いたします。

観点② 万が一の事態に対して「そなえる」

- ✓ 万一の時、遺された家族の生活費や教育費の備えが必要なお客さまには、定期、終身、収入保障保険の準備をご提案いたします。

観点③ セカンドライフに対して「そなえる」

- ✓ ゆとりあるセカンドライフに対しては、上記の「そだてる」ご提案に加えて、個人年金保険や終身保険の備えを、介護に係る費用には介護保険の備えをご提案いたします。

- 土日祝日も営業している「ほけんプラザ」では、お客さまのライフステージに応じて生じる様々な不安や悩みを、より高度な専門知識・経験を有する職員がサポートしております。



ふくぎんプラザ福井
ほけんプラザ



ふくぎんプラザ鯖江
ほけんプラザ



ふくぎんプラザ敦賀
ほけんプラザ

<「のこす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

【ご提案させていただきたい主なお客さま】

「自分に万が一のことがあった際に家族が円満に相続できるように準備したい」「経営する会社の大切な資産を次の世代に承継したい」などのお悩みに対して、お客さまの「思い」を形にする解決策のご提案を行います。また、お聞きしている課題に加えて、お気づきでない将来の課題をお客さまと共有したうえで、課題解決の提案に努めています。

【財産承継に関する4つの観点】

福井銀行では、お預かりしているご預金にとどまらず、お客さまが大切に保有・管理されてきた不動産や有価証券などの「総資産」に対して、4つの観点から、財産の承継に関する考え方をお伝えし、贈与・信託・金融商品などを活用した財産承継のご提案や情報提供を行います。

観点① 大切な人に財産をのこす遺産分割

- ✓ 大切な財産をお客さまの思いに沿った形でスムーズに承継させる準備をします。

観点② 家族がすぐに使えるお金の準備

- ✓ 相続財産を受け取られた方が、納税に困らないようにご資金の準備をします。

観点③ 相続財産の評価

- ✓ まずはご自身の財産がどれぐらいあるのかを把握し、相続税がかかるかどうかを確認することが大切です。その上で生前贈与や次の世代の方も含めた相続準備を検討をします。

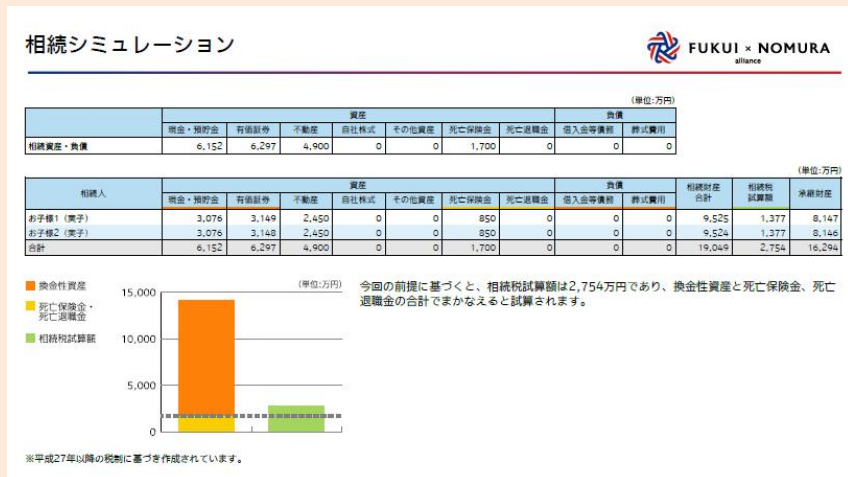
観点④ 運用しながら大切な家族へ資産を残すことができるサービスの提供

- ✓ 運用しながら万が一のときにあらかじめご指定された相続人等にそのまま運用を引き継ぐことができるサービスをご提供します。

- コンサルティングプラザでは相続・贈与の知識やスキルを身につけた担当者が、財産承継に対するご提案やアドバイスをご提供しており、その中でも、不動産や自社株等、より専門的な課題を有するお客さまには「ハートフルパートナー」が解決をお手伝いいたします。
- なお、ご提案に際し、外部提携先や本部専門部署の紹介や活用も行っております。

- 解決策のご提案を行う際には資産設計ツールにて作成した「相続シミュレーション」をお見せしながら分かりやすく説明します。シミュレーション結果は、お客さまがご自宅でもご確認いただけるようお渡ししています。

<相続シミュレーションの一部ページの例>



<アフターフォローの充実>

- お客さまに安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターフォローを行い、ご契約後もお客さまに寄り添い、必要に応じて適時、適切な情報提供を行うことで、安心してご相談いただける環境づくりに取り組んでまいります。

【具体的なアフターフォロー活動の例】

- ① コンサルティングプラザの職員は、担当するお客さまが投資信託や生命保険など、運用商品をご購入いただいた後も、定期的なアフターフォローを行います。ニーズの変化や、市況環境により市場動向が大きく変動した場合にはお客さまの不安を解消するために、適時、適切にアフターフォローを行います。
- ② ご契約当初はご理解されていた商品内容も、時間の経過とともに記憶が薄れていくことがあります。そのため、複雑な機能を有する保険商品(例えば外貨建ての保険商品など)のご契約をいただいているご高齢のお客さまには、生命保険会社からの通知にとどまらず当行より定期的にアフタフォローを行います。

<商品のラインナップ整備>

- お客様の多様なニーズにお応えするべく、証券商品や保険商品など幅広い商品・サービスを取りそろえ、ラインナップの充実を図ってまいります。

【証券業務における商品ラインナップ】

金融商品仲介業務における包括的業務提携先である野村証券株式会社の豊富なラインナップを取り扱うことにより、お客様の高度な運用ニーズにもお応えしてまいります。

商品区分	商品カテゴリ
株式	国内上場株式、IPO(株式公開)、PO(公募・売出)、外国株式、ETFなど
債券	国債、社債、個人向け国債、外国債券など
投資信託	低コストインデックス、バランス型ファンド、アクティブファンド、ESG投資など
投資一任	野村ファンドラップ、野村SMA、ラップ信託

【生命保険業務における商品ラインナップ】

生命保険固有の機能である「保障」の拡充を軸に、万一の時への備え、病気やケガでの入院時の備え、介護への備え、就業不能への備え、三大疾病への備え、相続対策など、幅広い商品ラインナップを取り扱い、ライフステージに応じたお客様の様々な保障ニーズにお応えしてまいります。

個人年金保険、終身保険、収入保障保険、定期保険、介護保険、就業不能保険、医療保険、特定疾病保険、がん保険

【商品ラインナップに対する当行の考え方】

- 福井銀行ではお客様のニーズやご意向に沿った提案を行うことを目的として、福井銀行の販売基準を設けたうえで、野村証券の豊富なラインナップを取り扱いしています。
- また、ご提案内容がお客様の最善の利益につながる提案であったかを検証し、組織的にP DCAを回す体制としております。

<お客さまへ相応しい商品・サービスを提供するためのシステム>

- アフターフォロー、ご提案の際に、お客さまの運用状況、ご提案商品の比較などをわかりやすく説明するシステム・ツールや、お取引の際にお客さまのお手間を軽減するシステム・ツールをご準備しております。

【資産設計ツール】

資産設計ツールでは、お客さまからお聴きした情報・お考えをもとに、以下のシミュレーションを行うことが可能です。

資産設計ツール	ツール説明
ライフプランシミュレーション	お客さまの収入、支出、家族構成、ライフイベント、将来への準備に対するお考えを基に、お客さまにとって最適な資産運用方法(お金の目的別に分ける)をご提示します。
資産配分シミュレーション	お客さまのリスク許容度、相場見通しに沿った最適な資産配分をご提示します。
相続シミュレーション	お客さまの財産、ご家族状況、残したい想いを基にお客さまにとって最適な相続方法をご提示します。

【オンラインサービス】

野村オンラインサービスでは、ご自身のスマホやPCから運用状況の確認、オンライン上での購入・売却を行うことが出来ます。その他にも、マーケットに関する情報をタイムリーに入手したり、野村証券の多様なレポートを閲覧したりすることが出来ます。

なお、福井銀行アプリからもこの野村オンラインサービスに簡単便利にアクセスが可能となっています。



福井銀行アプリ

オンラインサービスの「ご投資状況」確認画面

ご投資状況			
各商品の評価額、評価損益等がご覧になれます。			
保有資産の構成			
[2016/09/13基準] 保有資産の構成比率			
商品分類	評価額	資産構成比率	評価損益
MRF/お預り金等	18,000,000円	18.00%	--
国内株式	36,000,000円	36.00%	+2,000,000円
国内投信	25,000,000円	25.00%	-1,500,000円
国内債券	0円	--	--
外国株式	0円	--	--
外国投信	0円	--	--
外国債券	0円	--	--
信用建玉	0円	--	--
先物・OP	0円	--	--
保有資産合計 (株券等負債除く)	79,000,000円	79.00%	+500,000円
株券等負債	21,000,000円	21.00%	--
保有資産合計	100,000,000円	100.00%	+500,000円



【通話録音システム】

野村証券との金融商品仲介業務における仲介口座をお持ちのお客さまとは、お電話一本で購入・売却などのお取引が可能です。これはお客さまの利便性を高めるだけでなく、お客さまへの対応品質向上やサービスの改善に活用しております。

職員に対する適切な動機付けの枠組み等

対応原則：7. お客様本位の業務運営のための行内態勢づくり

- 福井銀行では、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき行動することが、企業理念である「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」につながるものと考えています。
- 職員個人の人財育成においても「お客様のためなら大変なことでも一生懸命に取り組むことで働きがい、成長を実感できる」ことをポイントに研修、教育、評価を行っております。

<職員の成長>

- お客様への最適な金融サービスの提供を目指し、専門知識の水準を向上させ、お客様の資産形成に寄与することができる人財を育成しております。
- 職員の評価においては、お客様への金融商品の販売額や、お客様からいただいた手数料の多寡ではなく、お客様と良好な関係を構築し、資産をふやすための行動を重視しております。

※福井銀行の人事ポリシー（一部抜粋）

…「お客様や地域の課題・ニーズに応え、価値・可能性を共創する」行動を評価する。

- 人事評価以外においても、福井銀行では褒める文化を大切にすることで職員の成長意欲の向上に努めています。

※褒める文化の例

✓ 好事例紹介

…福井銀行全体で、お客様から頂いた感謝の言葉や事例を共有しています。

…専門部署内では、ミス等を未然に防ぐ行動や考え方を実践している職員の行動も紹介しています。

✓ 褒めらレター

…支店内・部署内の職員同士で、素晴らしいと感じた取組を称えるレターを送りあい、銀行全体で共有しています。

【専門部署の職員の育成】

- 専門部署の営業担当者は、一定期間の研修プログラムを受けております。その他にもマーケット・商品知識・ヒアリング力強化・コンプライアンス・アフターフォローなど様々なテーマの勉強会やロールプレイングを随時実施しています。
- お客様の課題に対する解決策を検討する際には、担当者一人で検討するのではなく、上席を交えた複数職員による案件ミーティングによって幅広い視野をもって解決策を検討することで、担当者のレベルアップを図っています。
- また、発生したミス等については、すぐさま専門部署全員で事例・原因・再発防止策を共有し、組織全体での事務ミス削減に努めています。

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

対応原則: 7. お客様本位の業務運営のための行内態勢づくり

【専門部署以外の職員の育成】

- 「新入行員研修」や「営業基礎研修」において、お客様本位の営業に関する講義やロールプレイングなど、実践方法を交えてアクションプランの浸透を図っております。
- また、一人でも多くのお客様に資産を「そだてる」ためのサービスをお届けすべく、営業店職員が職域活動やセミナーを行うための育成にも力を入れてまいります。

【管理者の育成】

- 管理者には、常に「担当者の行動・提案は、お客様の最善の利益につながっているか」を念頭に置き、担当者を導く行動を求めています。責任者研修やコンプライアンスチェックなどを通して、意識の浸透を図っております。

重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

対応原則:5. お客さまにとって重要な情報の分かりやすいご提供

対応原則:4. お客さまからいただく手数料等の明確化

<重要な情報の分かりやすい提供>

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた重要な情報を、十分にご理解いただけるまで分かりやすく説明しております。
- こうした重要な情報は、重要情報シート、契約締結前交付書面、目論見書、商品説明資料等を用いて説明しております。
- また営業担当者が重要な情報をお客さまに説明したか、交付必要な資料をお渡ししたかなどを、システム上でチェックしたのち、本部においてモニタリングを行うことで、より確実にお客さまに重要な情報をお届けする体制としております。

<提供するお取引チャネル>

- お客さまに快適に、最適なタイミングでサービスをご利用いただけるよう、福井銀行では、営業店に加えて多様なお取引チャネルをご用意しております。

チャネル	概要説明
コンサルティングプラザ	資産運用・資産形成に関するご相談窓口。福井・武生・坂井・敦賀の県内4拠点に設置。
ほけんプラザ	保障の見直し・確認等に関するご相談窓口。福井・鯖江・敦賀の県内3拠点に設置し、土日祝日も営業。
各種コールセンター	野村証券の仲介口座専用のコールセンターや土日にもつながるオンラインサービス専用のコールセンター。
野村の「オンラインサービス」	野村証券の仲介口座における各種取引(売買、取引履歴照会、商品詳細確認など)をスマホやWEBでいつでも行えるサービス。
野村の「資産運用アプリ」	保有資産状況の確認でき、マーケットニュースを入手できるアプリ。
福井銀行アプリ	オンラインサービスや野村アプリにアクセスできるほか、コンサルティングプラザやほけんプラザの来店予約も可能なアプリ。
ネット証券	金融機関に相談をしないで、自らの判断のみで取引を行いたいお客さま向けに、SBI証券とも業務提携。

<手数料の明確化>

- お客さまが投資をされる際の判断に必要な情報提供やアフターフォローまでを含めたコンサルティングサービスのご提供や、お取引の執行に係る事務手続き、職員の教育費、システムの開発・維持管理等の安定したインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価として、手数料や報酬を頂いております。

【お客さまとの取引により当行が得ている手数料・報酬】

手数料・報酬	例
商品の購入や売却時に発生する手数料	株式購入時手数料
投資信託やラップ口座サービスを保有頂いている金額や期間に応じて間接的に頂いている手数料・報酬	信託報酬、一任報酬
お客さまが保険商品をご契約後、保険会社から代理店である当行に支払われる代理店手数料	—
取引価格を定める際、社内時価に対して上乗せ(または差し引き)されたスプレッド※ ※このスプレッドは、売買の対象となる銘柄、流動性、信用リスク、お取引金額、市場環境、当行の利潤等を勘案してお取引の都度、定めております。	債券の店頭取引の際に発生

- こうした手数料その他の費用の詳細に関しましては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、設計書等にてご確認いただけるほか、営業担当がお客さまにご理解を頂きながら説明しております。
- 今後も、総合的なサービスのレベルを向上させ、ご負担いただく手数料に見合うサービスをご提供することはもちろんのこと、それ以上にご満足いただける付加価値を追求し、ご期待にお応えできるよう努めてまいります。

利益相反の適切な管理

対応原則:3. お客様の最善の利益の優先の確保

- お客様の利益を害する可能性のある利益相反状況を、利益相反管理規程に基づき、特定および類型化し、類型ごとに必要な手続き等を定め、適切に管理してまいります。
- お客様に提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、社会情勢や、金融商品・サービスにかかる手数料の水準等も踏まえたうえで、お客様の最善の利益となるよう、多様なニーズにお応えできるものを選定してまいります。
- 福井銀行では、お客様の最善の利益につながるための営業の結果、お客様からの信頼をいただき、信頼の証である預り資産残高を拡大することを重要目標達成指標(以下KGI)としております。
- また営業担当者の評価項目のうち、KGIに直結する預り資産の残高拡大を評価する項目を、より比重の大きい評価項目として設定しております。営業担当者が手数料の高い商品を優先して販売していないか、ご提案内容がお客様の最善の利益につながるものであったかなど、定期的な検証をしております。
- 上記のような検証体制の整備、評価項目の設定をすることで、職員がお客様の最善の利益を追求する行動をとる動機付けを行っております。
- なお、グループ内に、お客様への販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品を販売することはありません。