

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

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。
- 2022年4月、福井銀行グループは10年後のありたい姿として、「Vision 2032」と「チャレンジゴール」を掲げました。ビジョンでは、職員一人ひとりがもっと笑顔に、お客さまがもっと豊かに、そして地域がもっと活気に溢れるよう、「地域」と「福井銀行グループ」の持続的な成長を目指しています。

企業理念

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

Vision 2032

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

職員、お客さま、地域のチャレンジに伴走した先に、
4つのゴールを目指します。



ウェルビーイングを実感する
職員の比率

100%

1人あたりの福井県民所得[※]

+100万円

福井県活力人口[※]

100万人

連結当期純利益

100億円

※県民所得：個人や企業の所得を表す県民経済全体の所得のこと ※活力人口：「福井県長期ビジョン」で基本目標に掲げる人口の考え方。交流人口・関係人口を定住人口に換算し、定住人口と足し合わせた人数のこと。

- 福井銀行では、お客さまとの関係性を深め、すべてのお客さまのあらゆる課題の解決を「まるごと支援」する方針を掲げております。個人のお客さまにおいては、ライフステージの変化に応じて切れ目のない接点を持ち、お客さまの人生を起点とした「人生まるごと支援」を実践します。

『一人ひとりのライフステージの変化に寄り添った「人生まるごと支援」の実践』



- 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、長い人生を豊かに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。



はじめに	1
お客さまの最善の利益の追求	5
・・・対応原則：2. 顧客の最善の利益の追求	
「お客さまの最善の利益」に対する考え方	5
野村証券との業務提携	6
福井銀行の企業文化としての定着	7
「お客さまの最善の利益」を追求する行動	8
お客さまからの声の収集・活用	8
お客さま本位の業務運営を実践するための内部管理態勢	8
お客さまにふさわしいサービスのご提供	9
・・・対応原則：6. 顧客にふさわしいサービスの提供	
「そだてる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	10
「ふやす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	11
「そなえる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	13
「のこす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス	14
アフターフォローの充実	15
商品のラインナップ整備	16
お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するためのシステム	17
お客さまにふさわしい商品の組成とご提供	18
・・・対応補充原則1：基本理念	
・・・対応補充原則2：体制整備	
・・・対応補充原則3：金融商品の組成時の対応	
・・・対応補充原則4：金融商品の組成後の対応	
・・・対応補充原則5：顧客に対する分かりやすい情報提供	
福井銀行における商品組成	18
商品を組成するにあたっての体制	18
お客さまに対する分かりやすい情報提供	18

お客さま本位の業務運営のための行内態勢づくり	19
…対応原則:7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	
職員の成長	19
お客さまにとって重要な情報の分かりやすいご提供	21
お客さまからいただく手数料等の明確化	
…対応原則:5. 重要な情報の分かりやすい提供	
…対応原則:4. 顧客が負担する手数料等の明確化	
重要な情報の分かりやすい提供	21
提供するお取引チャネル	21
お客さまが負担される手数料等の明確化	22
お客さまの最善の利益の優先の確保	23
…対応原則:3. 利益相反の適切な管理	
お客さまの最善の利益の優先の確保	23

お客さまの最善の利益の追求

対応原則：2. 顧客の最善の利益の追求

<「お客さまの最善の利益」に対する考え方>

- 私たちは「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・商品のご提案を行っております。
- 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ご提供すべく、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。
- コーポレートスローガン「感動の瞬間を、ともに。」には、福井銀行グループの仕事はお客さまの夢を深く理解し、形にすることであり、期待を超える発想と行動によって“ともに”課題を乗り越え、心が動く「感動の瞬間」を分かち合うという想いが込められています。
- これらのビジョンやコーポレートスローガンに基づく長期的な取組みが「お客さまの最善の利益」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、課題解決に向けた最適なお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の中でお客さまの状況や社会環境の変化も踏まえながら、「最適なお提案」を続けてまいります。なお、福井銀行が考える「最適なお提案」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。

<野村證券との業務提携>

- 人生100年時代への備えや次世代への資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、野村證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締結し、野村證券の商品やサービスをご提供しております。
- 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。野村證券のソリューション力と福井銀行の地域に根差した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おります。
- また、資産運用や資産形成に関するご相談窓口として、県内4か所(福井・武生・坂井・敦賀)にコンサルティングプラザを設けております。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證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合った質の高いサービスをご提供しております。
- 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お取引においては「事業性理解」、個人のお客さまとのお取引においては「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。
- 2022年度スタートの中期経営計画Ⅰにおいては、「金融商品販売業」から「地域の課題解決業」へビジネスモデルを転換するため、グループのコンサルティング機能を強化し、課題解決力を高めてまいりました。
- 2026年度に策定した中期経営計画Ⅱにおいては、人財の力を最大化することで「地域の課題解決業」として進化してまいります。
- 企業文化を定着させるためには、職員への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、以下のような取組みを行っております。

<アクションプランの理解・浸透のための取組み>

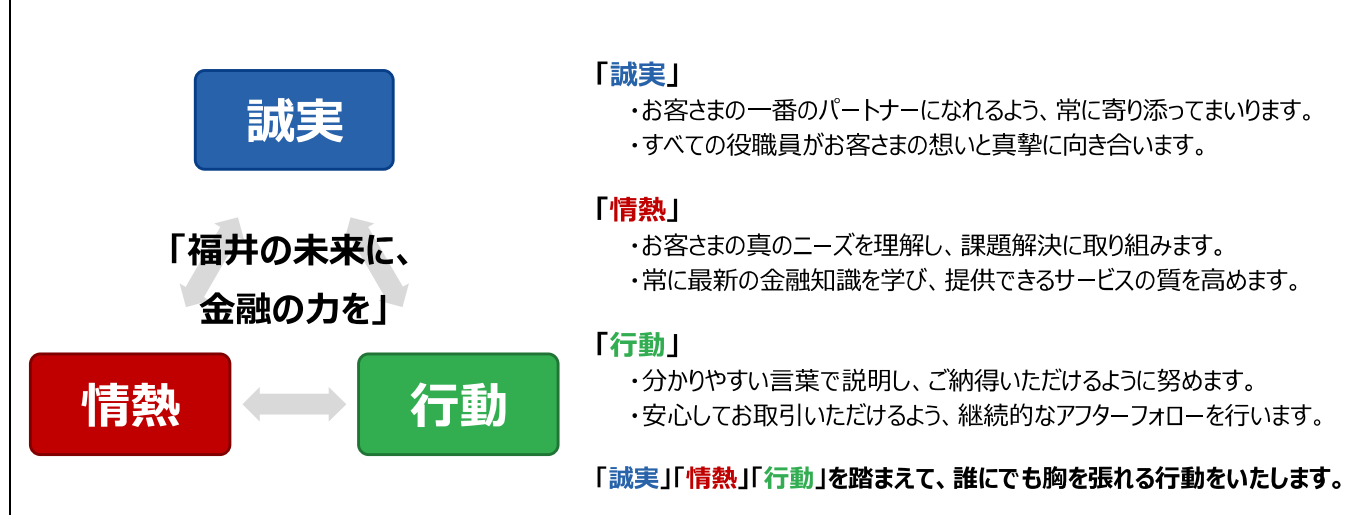
- ① 職員向けの様々な研修において、お客さま本位の業務運営の重要性を伝えております。
- ② 職員に向け、行内通達等にて関連する新たな方針や取組みを伝える際は、本アクションプランの内容に紐づけて伝えております。
- ③ 本アクションプランの簡易版を営業店および専門部署に備え置きすることで、お客さまに福井銀行の考え方や取組みをお伝えするとともに、職員の理解・浸透を図る育成ツールとしても活用しております。
- ④ 地域・お客さま・仲間から信頼や感謝を得て「感動」を生み出すためにどう行動すべきか、各部署において話し合い・共有を行う機会として、定期的に「お客さま感動ミーティング」を行っております。

- こうした取組みにより、「お客さまの最善の利益を追求」することが企業文化として定着し、「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。
- なお、資産形成・資産運用のご相談窓口を有するコンサルティングプラザが所属するアセットコンサルティンググループにおいては、次頁のとおり行動指針を定めております。

<「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おります。

アセットコンサルティングの行動指針



- お客さまとの取引に際し、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を図ることにより、自らの安定したお客さま基盤と収益の確保につなげてまいります。

<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、経営陣を含め福井銀行内の関連部署にて定期的に共有し、改善対応を議論のうえで、お客さま満足の実現に向け、ご提供する商品やサービスの向上に活かしております。
- また、資産運用に関するお客さまアンケート調査を実施し、お客さま満足度の向上に向けた取り組みを行ってまいります。

<お客さま本位の業務運営を実践するための内部管理態勢>

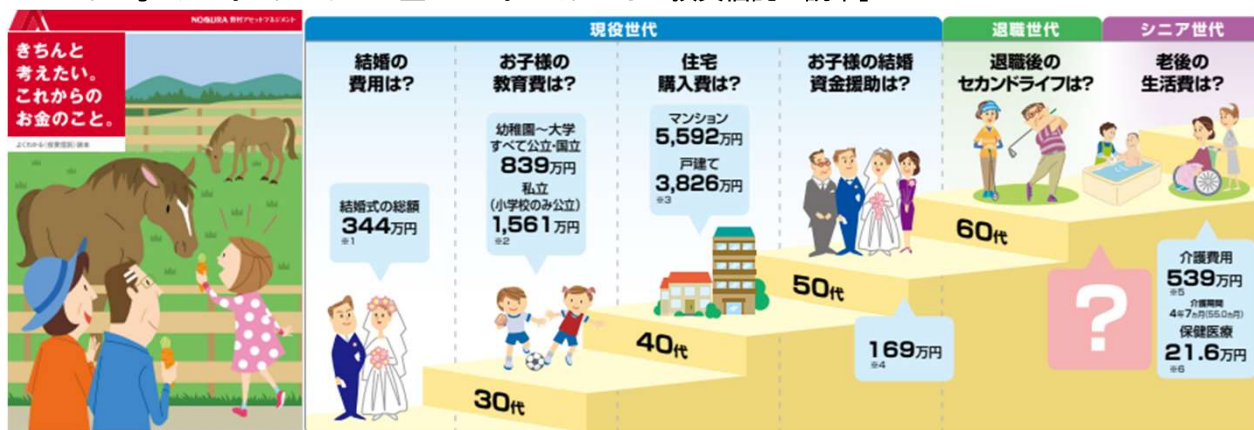
- お客さま本位の業務運営のための内部管理の一環として、経営陣や本部関連部署が参加する「フィデューシャリー・デューティー点検ミーティング」を実施しております。これまでのミーティングでは、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営の徹底・高度化に向けた取組事例集」に掲載されている事例と、福井銀行の取組状況とを比較検証・自己評価し、改善に向けた取り組みを行ってまいりました。今後も、「お客さまの最善の利益の追求に向けて改善すべきことはないか」を議論し、改善に向けた取り組みを行うことで、お客さま本位の業務運営の徹底・高度化を図ってまいります。

お客さまにふさわしいサービスのご提供

対応原則：6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- お客さまのライフステージの変化に応じて切れ目のない接点を持ち、お客さまの人生を起点とした「人生まるごと支援」を実践する中で、「そだてる」「ふやす」「そなえる」「のこす」のニーズに適した、様々なサービスをご提供いたします。
- お客さまの将来やマネープランについて、分かりやすい冊子やツールなどを使いながらお客さまと一緒に考えます。
- また、ご高齢のお客さまには、ご理解いただけるまで十分に時間をかけて分かりやすい説明を行い、安心してお取引いただけるよう努めてまいります。場合によっては、ご家族を交えたご説明の場を設け、ご家族の方にもご理解・ご納得のうえでお取引いただいております。

➤ 「きちんと考えたい。これからの金のこと。よくわかる＜投資信託＞読本」



出所：野村アセットマネジメント株式会社

➤ 「ふくぎん金融商品のご案内」

ふくぎん 金融商品のご案内

お客さまの多様なニーズにお応える商品・サービスを取り揃えております

福井銀行

お客さまのご意向に合った商品・サービスをお選びください

	円預金		外貨預金		円建債券		外貨建債券		株式	投資信託	ファンドラップ	一時私生命保険	
	円預	外預	円建	外建	円建	外建	株式	投資信託	株式	投資信託	ファンドラップ	円建	外建
商品	円預	外預	円建	外建	円建	外建	株式	投資信託	株式	投資信託	ファンドラップ	円建	外建
お取引のイメージ	入金・取引のイメージ お取引のイメージ お取引のイメージ												
特徴	お取引のイメージ お取引のイメージ お取引のイメージ												

【主なリスクについて】

- 信用リスク
- 利率リスク
- 為替リスク
- 流動性リスク
- その他リスク

<「そだてる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

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きたいお客さまや、はじめて投資される方など経験の少ないお客さまへ、資産を「そだてる」ことを目的とした積立投資による長期目線の資産形成をご提案いたします。

【福井銀行が考える積立投資の3つのポイント】

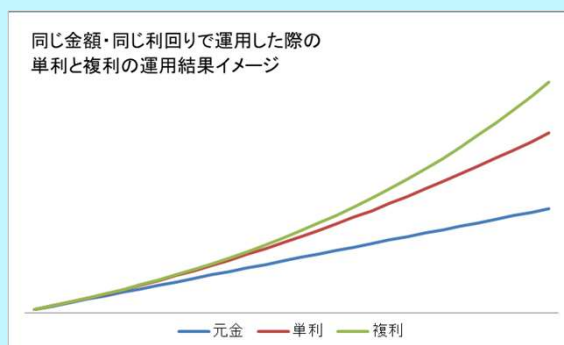
ポイント① 「早く始める、長く続ける」

- ✓ 積立投資は、投資タイミングの分散によるリスク軽減効果により、長期で続けることで投資効果の安定化が期待できます。
- ✓ 積立を早く始め、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投資をご提案しております。

※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。

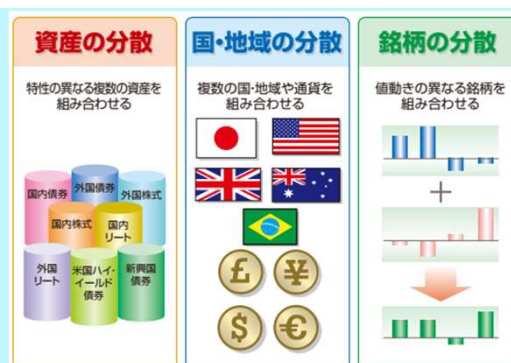


出所: 野村アセットマネジメント株式会社



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、リスクを低減させる効果があります。
- ✓ 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おります。



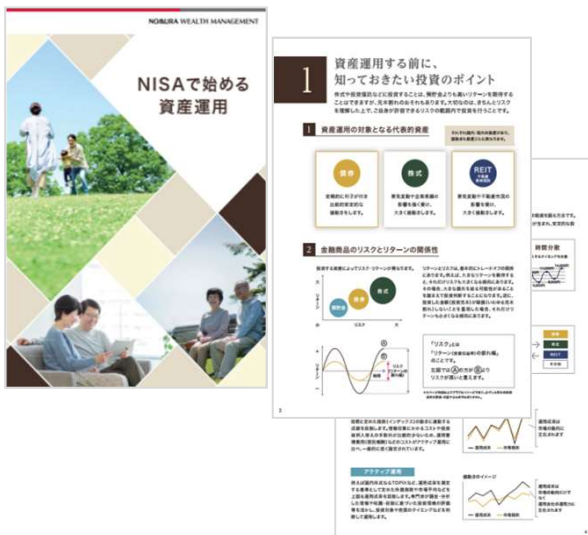
出所: 野村アセットマネジメント株式会社

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、有利に資産形成を行うことが可能となります。

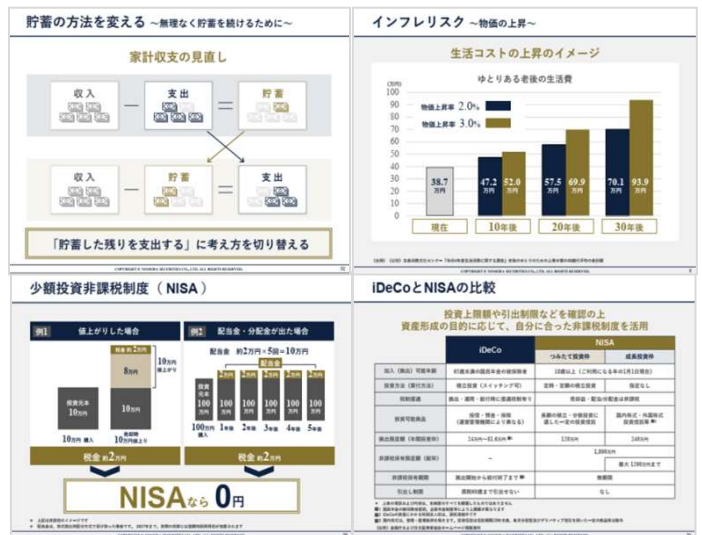
- お客さまのご意向や「むずかしそう」「何から始めればいいのか分からない」「リスクが不安」といったお気持ちをお聞きしながら、分かりやすい資料を用いて、資産運用の基本やリスクとの上手な付き合い方などをお伝えしております。
- また福井銀行では、地域のお客さまの資産形成をお手伝いするため、資産形成セミナーを開催するなど、一人でも多くのお客さまの「そだてる」ニーズにお応えしてまいります。
- 法人のお客さまに対しては、従業員向けのNISA・iDeCoセミナーや、「職場つみたてNISA」導入支援等を通し、従業員の健全な資産形成を後押ししてまいります。

➤ 「NISAで始める資産運用」



出所：野村證券株式会社

➤ セミナー資料



出所：野村證券株式会社

＜「ふやす」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス＞

保有されているご資金の運用を検討されるお客さまや、退職前後のシニア世代のお客さまの「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・リターン安定化が期待できるポートフォリオをご提案いたします。

【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お伺いします。



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。お客さまのご資産を「つかうお金」「安定的にふやすお金」「積極的にふやすお金」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

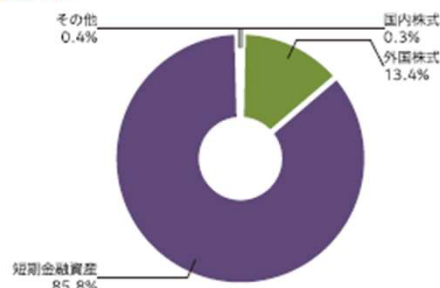
- ✓ お客さまのご意向・課題やニーズに合わせた、最適な解決策をご提案いたします。
- これら3つのプロセスは、コンサルティングプラザの職員が行います。解決策のご提案を行う際には、お伺いした情報をもとに作成する「資産配分シミュレーション」や「ライフプランシミュレーション」の結果をご覧いただきながら、分かりやすくご説明いたします。なお、シミュレーション結果は、お客さまがご自宅でもご確認いただけるようお渡ししております。
- また、野村證券の高いリサーチ力による各種レポートを、野村證券オンラインサービスなどを通じてお客さまにご提供させていただいているほか、コンサルティングプラザの職員は、お客さまの個別のご意向・課題やニーズに適したレポートをお届けしております。

<(例)資産配分シミュレーション結果の一部>

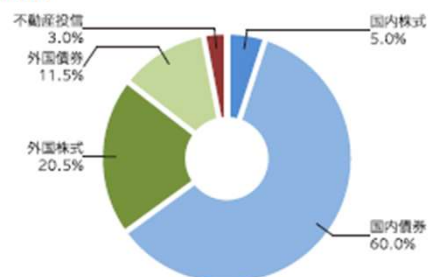
現状配分と提案配分の比較



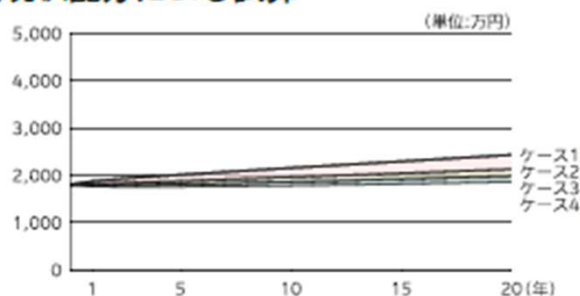
■現状配分



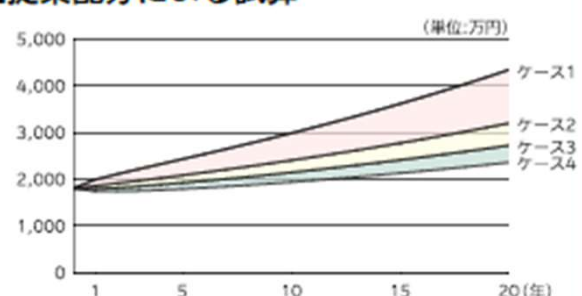
■提案配分



■現状配分による試算



■提案配分による試算



<「そなえる」ニーズをお持ちのお客さまへのサービス>

「どの保険に入ったらいいかわからない」「加入している保険の保障内容が自分に合っているのか確認したい」などのお悩みやご希望に対して、社会保障制度や保険の必要性から丁寧にお伝えいたします。

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ご意向の確認を行います。その上で、社会保障制度の仕組みを踏まえ、将来の人生設計と見がけけない事故・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、オーダーメイドでご提案いたします。

【「そなえる」ための 3つのポイント】

ポイント① 病気やケガに「そなえる」

- ✓ 病気やケガのリスクを想定した場合、治療費への備えのほか、就労不能時の生活費への備えも必要です。

ポイント② 万が一の事態に「そなえる」

- ✓ 万が一の事態を想定した場合、遺された家族の生活費や教育費への備えが必要です。

ポイント③ セカンドライフに「そなえる」

- ✓ ゆとりあるセカンドライフの実現のためには、公的年金や介護保険制度では賄いきれない、生活費や介護費用などの不足への備えが必要です。

- 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お悩みの解消に向けて、高度な専門知識とスキル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>

「自分に万が一のことがあった時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」などの課題をお持ちのお客さまへ、お客さまの「想い」を形にする解決策をご提案いたします。また、お聞きした課題だけでなく、お客さま自身がまだお気づきでない将来の課題に対する解決策のご提案にも努めております。

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を含む「総資産」の承継について、贈与・信託・金融商品などを活用した承継のご提案や情報提供を行います。

【財産承継に関する4つのポイント】

ポイント① 大切な人に財産をのこす

- ✓ 大切な財産をお客さまの想いに沿った形でスムーズに承継するための遺産分割対策が必要です。

ポイント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、相続税の納付や相続に伴う諸費用など、相続時に必要となる資金の準備が必要です。

ポイント③ 相続財産の確認と相続税対策

- ✓ まずはご自身の財産がどれくらいあるのかを把握し、相続税対策が必要かどうかを確認することが大切です。そのうえで、生前贈与の検討や二次相続時も想定した相続準備が必要です。

ポイント④ 家族へのこす資産の運用

- ✓ 家族へのこしたい資産も、お渡しするまでの間運用しながら、万が一の時には、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ます。その中でも、不動産や自社株等をお持ちのお客さまに対しては、相続対策を中心に幅広い専門知識を有する「資産承継コンシェルジュ」が、お客さまの「想い」を形にする課題解決のお手伝いをいたします。
- なお、ご提案に際し、外部提携先の紹介や本部専門部署の活用も行っております。

- 解決策のご提案を行う際には、お伺いした情報をもとに作成する「相続シミュレーション」の結果をご覧いただきながら、分かりやすくご説明いたします。なお、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おります。

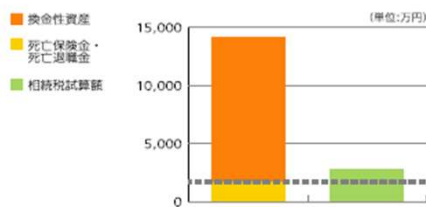
< (例) 相続シミュレーションの一部 >

相続シミュレーション



(単位:万円)									
	資産						負債		
	現金・預貯金	有価証券	不動産	自社株式	その他資産	死亡保険金	死亡退職金	借入金等償還	葬式費用
相続資産・負債	6,152	6,297	4,900	0	0	1,700	0	0	0

(単位:万円)												
相続人	資産						負債			相続財産合計	相続税試算額	承継財産
	現金・預貯金	有価証券	不動産	自社株式	その他資産	死亡保険金	死亡退職金	借入金等償還	葬式費用			
お子様1 (実子)	3,076	3,149	2,450	0	0	850	0	0	0	9,525	1,377	8,147
お子様2 (実子)	3,076	3,149	2,450	0	0	850	0	0	0	9,524	1,377	8,146
合計	6,152	6,297	4,900	0	0	1,700	0	0	0	19,049	2,754	16,294



今回の前提に基づくと、相続税試算額は2,754万円であり、換金性資産と死亡保険金、死亡退職金の合計でまかなえると試算されます。

※平成27年以降の税制に基づき作成されています。

<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、タイミングや内容等の基準を設けた上できめ細かいアフターフォローを行います。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。

【アフターフォローの活動内容】

- 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をご契約いただいた後も、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福井銀行より定期的にアフター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・サービスを取り揃え、ラインナップの充実を図ってまいります。
- 金融商品仲介業務における包括的業務提携先である、野村證券の豊富なラインナップにより、お客様の高度な運用ニーズにもお応えいたします。
- 生命保険においては、保険固有の機能である「保障」の拡充を軸に、万が一の時への備え・病気やケガによる治療費への備え・介護費用への備え・就業不能時の生活費への備え・相続対策など、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いたします。
- 外貨預金においては、「一定の為替変動リスクを軽減したい」などのニーズにお応えできる「為替特約付き商品」の取扱いも行っております。

【お客様にふさわしい商品をご提供するためのラインナップの整備方針】

- 金融商品仲介業務においては、お客様のニーズやご意向に沿ったご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、野村證券の豊富なラインナップを取扱いしております。
- 生命保険においては、お客様の需要を踏まえたラインナップとしております。商品選定においては、複数社商品を比較分析のうえで、経営陣も交えた「保険商品導入廃止検討委員会」を実施し、適宜商品の導入・廃止を行っております。
- 販売商品の組成会社に対し、お客様の属性や反応等を共有し、組成会社とともにお客様の最善の利益の実現に努めてまいります。また、組成会社との連携を強化することで、組成会社のプロダクトガバナンス方針を把握し、組成会社および商品の選定に活かしてまいります。
- お取引いただいた後も、勧誘・販売状況を定期的にモニタリングするとともに、毎月実施する「顧客管理委員会」を通して、お客様の最善の利益につながるご提案であったかを検証し、組織的にPDCAを回す体制としております。

<お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するためのシステム>

- ご提案やアフターフォローを行う際に、ご提案商品の比較や運用状況のご案内を分かりやすく行うためのシステム・ツールや、お取引いただく際に、お客さまのお手間を軽減できるシステムを活用しております。

【資産設計ツール】

お客さまからお伺いした情報・お考えをもとに、資産設計ツールを活用した以下のシミュレーションを行っております。

資産設計ツール	シミュレーション内容
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もとに、お客さまにとって最適な資産運用方法をご提示いたします。
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いたします。
相続シミュレーション	お客さまの財産・ご家族状況・のこしたい想いをもとに、お客さまにとって最適な相続方法をご提示いたします。

【オンラインサービス】

野村證券のオンラインサービスや資産運用アプリ「NOMURA」では、オンライン上で運用状況の確認や株式の購入・売却などの取引を行うことが出来ます。その他にも、最新のマーケット情報や野村證券の各種レポートを閲覧することが出来ます。

なお、福井銀行アプリからも野村の資産運用アプリ「NOMURA」に簡単便利にアクセスできます。



野村の資産運用アプリ
「NOMURA」

出所:野村證券株式会社

※画面はイメージです。実際の画面と異なる可能性があります。

【電話でのお取引】

野村證券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は、電話にて投資信託や株式の購入・売却などの取引を行うことができます。なお、お取引内容の確認や、お客さまへの対応品質向上・サービスの改善に活用するため、通話を録音させていただいております。

お客さまにふさわしい商品の組成と提供

- 補充原則1:基本理念
- 補充原則2:体制整備
- 補充原則3:金融商品組成時の対応
- 補充原則4:金融商品組成後の対応
- 補充原則5:顧客に対する分かりやすい情報提供

<福井銀行における商品組成>

- 福井銀行では、「Vision 2032」のビジョンに基づき、お客さまの資産価値の向上に資するために、お客さま支援業務、および運用業務の経験を十分に有する経営陣のもと、お客さまに付加価値を提供し、真のニーズにお応えできる商品を組成・提供してまいります。
- そのために、商品の組成時における合理性等の検証に加え、商品の組成後においてもリスク・リターン・コストなどの検証や、販売担当者との連携による販売状況の検証を継続的に行うことで、プロダクトガバナンスを適切に実践してまいります。
- なお、福井銀行にて組成する商品について、運用の外部委託を行うことはございません。

<商品を組成するにあたっての体制>

- 福井銀行では、商品組成部門、管理部門を独立して定めており、組成部門が起案する組成協議の内容を管理部門が検証し、商品のリスク・リターン・コストの合理性について検証する体制とします。
- 商品組成部門においては、組成する商品がお客さまの真のニーズにお応えできる商品となっているか、商品の持続可能性、リスク・リターン・コストの合理性を確認します。また、組成した商品について、販売担当者と情報連携を行い、商品組成条件の見直し等につなげるとともに、必要に応じてプロダクトガバナンスの体制やフローの見直しにも活用することで、継続的な商品提供に努めます。
- 管理部門においては、組成された商品内容の検証・管理、販売状況のモニタリング、および商品の組成における体制などの確認を行い、その内容を組成の都度、経営陣を含めた関連部署内に報告を行うことで、商品のライフサイクル全体におけるプロダクトガバナンスの実効性確保に努めます。

<お客さまに対する分かりやすい情報提供>

- 福井銀行で組成する商品においては、お客さまがご自身のニーズに合った商品を選びいただくための資料として、重要情報シートや補足となる商品説明資料を制定しております。
- 商品をご提案する際には、重要情報シートや商品説明資料を用い、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に加え、プロダクトガバナンス体制および運用体制について、商品性に応じて分かりやすい情報提供を行います。

お客さま本位の業務運営のための行内態勢づくり

対応原則：7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

<職員の成長>

- 福井銀行では、「お客さま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おります。
- 職員の人財育成においては「お客さまと感動の瞬間をともにするためなら大変なことでも一生懸命取り組むことで、働きがい・成長を実感できる」ことを念頭に置いた、研修・教育を行っております。
- お客さま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、お客さま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。

【評価に対する考え方】

- 福井銀行の人事ポリシーでは、「お客さまや地域の課題・ニーズに応え、価値・可能性を共創する」行動を評価するとしております。
- 職員の評価においては、お客さまへの金融商品の販売額や、お客さまからいただいた手数料の多寡ではなく、お客さま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。
- 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、お客さま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共有しています。

✓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おります。
- お客さま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を実施し、幅広い視野をもって検討することで、担当者のレベルアップを図っております。
- また、ミス等が発生した場合には、すみやかに専門部署全員に当該事案・原因・再発防止策を共有し、組織全体でミス削減に努めております。

【専門部署以外の職員の育成】

- 「新入職員研修」や「営業基礎研修」において、お客さま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さまに資産を「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おります。

【管理者の育成】

- 管理者には、常に「担当者の行動・提案は、お客さま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。また、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。
- なお、特に重要な事柄については、役員自らの言葉で発信を行い、考え方や行動の浸透を図っております。

お客さまにとって重要な情報の分かりやすいご提供 お客さまからいただく手数料等の明確化

対応原則:5. 重要な情報の分かりやすい提供

対応原則:4. 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、契約締結前交付書面・目論見書のほか、ふくぎん金融商品のご案内・重要情報シート・商品説明資料等の分かりやすい資料も用いてご説明しております。
- ご高齢のお客さまには、ご理解いただけるまで十分に時間をかけて分かりやすい説明を行い、安心してお取引いただけるよう努めてまいります。場合によっては、ご家族を交えたご説明の場を設け、ご家族の方にもご理解・ご納得のうえでお取引いただいております。
- また、営業担当者が重要な情報をお客さまに説明したか、交付すべき資料をお渡ししたか等を、システム上でチェックした後、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、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。県内4か所(福井・武生・坂井・敦賀)に設けております。
ほけんプラザ	保険に関するご相談窓口。県内3か所(福井・鯖江・敦賀)に設けております。なお、土日祝日も営業しております。
各種コールセンター	野村證券の仲介口座専用のコールセンターや、土日もつながるオンラインサービス専用のコールセンターをご利用いただけます。
野村證券 オンラインサービス	野村證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)をオンライン上でいつでも行えます。
野村の資産運用アプリ 「NOMURA」	保有資産状況の確認やマーケットニュースの閲覧ができます。
福井銀行アプリ	預金の残高照会や振込・振替等のお取引がいただけるほか、野村の資産運用アプリ「NOMURA」にアクセスできます。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です。

<お客さまが負担される手数料等の明確化>

- 金融商品のお取引にあたって、手数料等が発生する場合があります。手数料等は、金融事業者が金融商品のご提供にあたって必要となる費用(商品の開発、各種資料の作成・送付、コンサルティングサービスのご提供、お取引の執行に係る事務、システムや店舗等のインフラ整備等)を総合的に勘案して設定されています。
- 福井銀行では、お客さまがご負担される手数料等について、お客さまに正しく理解していただくため、提供する金融商品・サービスの内容とともに、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・商品概要書等を用いて、分かりやすく丁寧なご説明に努めております。
- 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等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。

【お客さまとの取引により福井銀行が得ている手数料等】

手数料等	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いただいている金額や期間に応じて間接的に頂いている報酬	信託報酬、一任報酬
お客さまが保険商品をご契約後、保険会社から募集代理店である福井銀行に支払われる手数料	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、福井銀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するスプレッド

お客さまの最善の利益の優先の確保

対応原則3:利益相反の適切な管理

<お客さまの最善の利益の優先の確保>

- お客さま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。
- お客さま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、お客さま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。
- 金融商品仲介業務においては、預り資産残高を重要目標達成指標(以下KGI)としております。これは、お客さまの最善の利益を追求した結果、お客さまからの信頼をいただくことで、預り資産残高が拡大していくと考えることによるものです。
- 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、ご提案内容がお客さま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。
- 上記のような商品選定・評価項目の設定・検証体制の整備をすることで、職員がお客さま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。
- 外貨預金業務において、福井銀行内にてお客さまへの販売商品を組成・提供しておりますが、従業員の業績評価上、組成した商品の販売が他の商品の販売より評価されることはありません。
- なお、外貨預金業務以外の業務においては、グループ内にお客さま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。