

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」の企業理念を掲げ、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」を掲げ、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。

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

※「地域価値循環モデル」:地域内で生み出された価値(地域価値)が「職員→お客さま→地域→Fプロジェクト→…」と循環し続けるモデルのこと

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

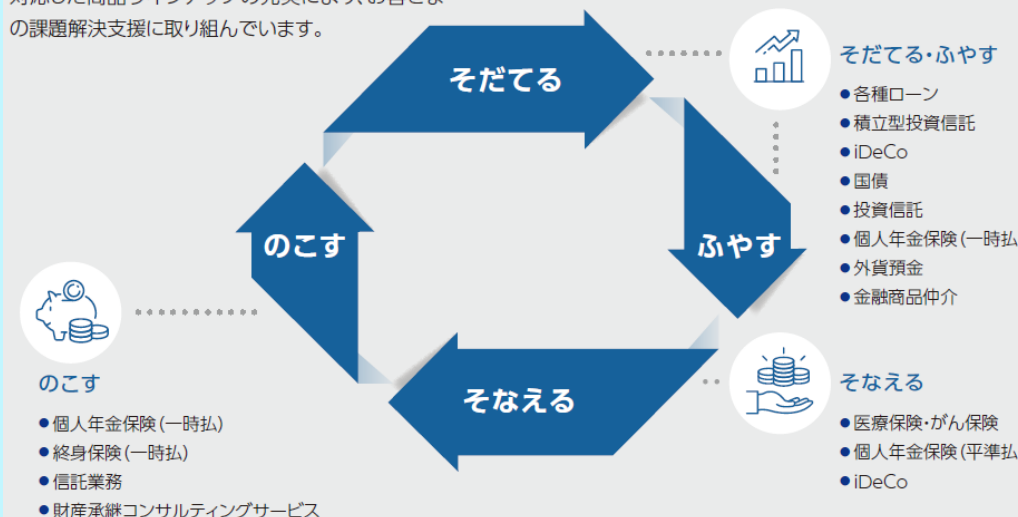
お客さまの多様なチャレンジに伴走

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。

「お客さまのあらゆる課題と課題解決のための対応策」

お客さまのライフステージにおける様々なニーズに対応した商品ラインアップの充実により、お客さまの課題解決支援に取り組んでいます。



- 当行は、2022年11月11日に野村證券株式会社と金融商品仲介業務における包括的業務提携に関して最終契約を締結しました。提携後の新体制開始は2023年度中を予定しており、提携後には、福井県内を中心としたお客さまの資産運用に関して野村證券株式会社と協同で様々な商品やサービス、コンサルティング機能等をご提供する予定です。
- 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、お客さまの安定した資産形成を実現し、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

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

- 福井銀行では、10年の長期ビジョン「Fプロジェクト Vision 2032」において『わたしたちは 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』と掲げています。
- また「地域価値」については、個人のお客さまにおいてはその資産価値を長期にわたって高めていくことへの伴走と位置付けております。
- 私たちはこのビジョンに基づき、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。
- 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思いも合わせた「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。

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。
- 個人のお客さまに対する「お客さま理解」の具体的な行動指針として、以下の4点からなる「個人コンサルティングの基本行動」を定めております。

「個人コンサルティングの基本行動」

- (1)お客さまと会う(話す)
- (2)お客さまを知る
- (3)お客さまの課題を共有する
- (4)最適な解決策を提供する

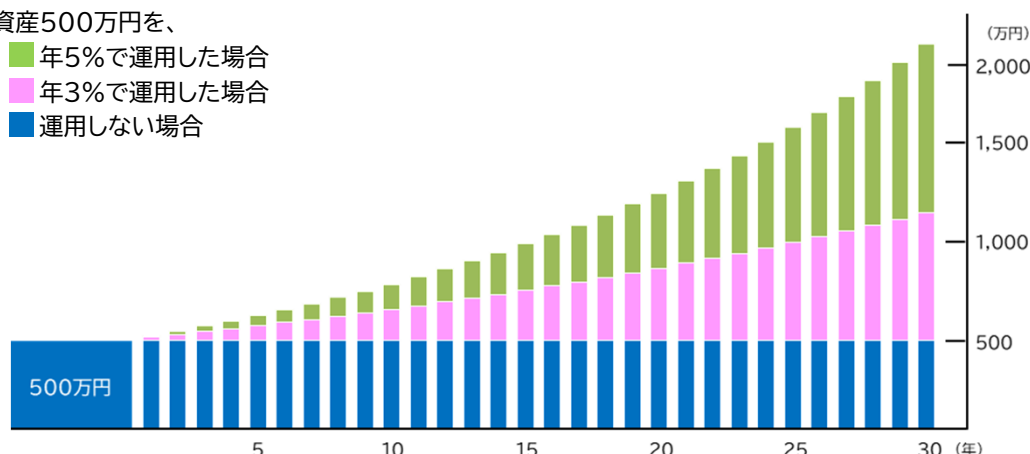
- この「個人コンサルティングの基本行動」を従業員向け研修等の人材育成の土台とし、販売、アフターフォロー活動のモニタリングの軸としても活用しております。

3. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動

- 「豊かな生活の実現」のため「これから資産形成を始めたい」「大切な資産を守り育てたい」というお客さまのニーズにお応えするため、福井銀行では「長期の積立投資をベースとした資産形成提案」、および「長期国際分散投資をベースとした資産運用提案」を行います。

【イメージ図】

資産500万円を、
■ 年5%で運用した場合
■ 年3%で運用した場合
■ 運用しない場合



- また、より適した提案を行っていくために福井銀行では4ページで掲げた「個人コンサルティングの基本行動」に基づき、お客さまの真の課題に対して発見から解決まで長期目線で伴走することで、「お客さまの最善の利益」を追求してまいります。

(1)お客さまと会う(話す)

窓口、おつとめ先、ご自宅やお電話などのさまざまな場面で、お客さまとの面談機会を増やします。

(2)お客さまを知る

お客さまとの面談の際には、お客さまのライフステージ、家族構成、価値観につながるさまざまな情報をお聴きしております。

(3)お客さまの課題を共有する

お聴きした情報をもとに、「そだてる・ふやす・そなえる・のこす」といった幅広いニーズや課題をお客さまと共有します。このとき、お客さまからお聞きしている課題に加えて、お客さまがお気づきでない潜在的な将来の課題についても共有していきます。

(4)最適な解決策を提供する

(3)で共有した課題について、お客さまの将来の変化も想定した長期目線での解決策の提供に努めております。

- こうした私たちの姿勢・取組みに対して、「相談したことで、将来どうしようという不安が安心に変わった」「信頼してよかった」などのお客さまからのお褒めの言葉もいただいております。

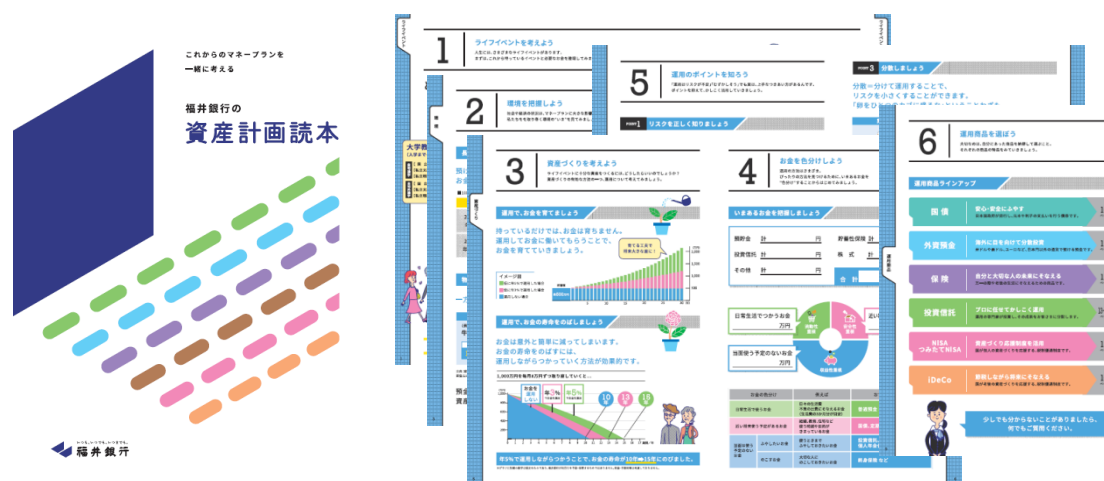
4. お客さまからの声の収集・活用

- 営業店窓口や本部のお客さま相談室に寄せられたお客さまからのご意見、ご要望については、行内で共有し、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。
- 「お客さまアンケートNPS」なども実施し、その調査結果を役員の出席する経営会議にも報告のうえ、職員全員に周知しております。

お客さまに相応しいサービスの提供

対応原則：6. お客さまにふさわしいサービスのご提供

- 当行では「資産計画読本」を用い、お客さまのこれからの将来、特にマネープランをいっしょに考えます。
- 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。



1-(1).「そだてる」ニーズをもつ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」ことを目的に積み立て投資による長期目線の資産形成をご提案します。

- 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、「資産計画読本」「資産運用のさいしょ本」などを用いて、運用との上手なつきあい方を会話の中でお伝えし、お客さまの状況や目的を確認させていただいております。
- そのうえで、長い時間をかけて、安定的に資産形成を行うため、投資先の分散とあわせて、時間を味方につけてリスクを分散する積み立て投資をおすすめし、その際には、IDeCo、つみたてNISAなど非課税制度の有効活用も含めご提案します。



1-(2). 「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に対して、まずはいっしょにお金の色分けを行います。そのうち「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。

- お客さまの「マイホームを持ちたい」「教育資金をためたい」「老後の資金を準備したい」などの将来の夢を実現するために、お客さまそれぞれの取れるリスクの範囲内で、必要な資産運用プランをいっしょに考えます。
- 「時間の分散」「資産の分散」によりリスクを小さくし、比較的値動きの少ない安定的な資産運用（「ぶれない土台」）とインフレに打ち勝ち資産を成長させる資産運用（「株式の柱」）を組み合わせた長期国際分散投資型の資産運用プランを提案いたします。
- 福井銀行では、Wealth Advisorsを活用して、その資産運用プランを分かりやすくご説明します。



1-(3). 「そなえる」ニーズをもつ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】

「保険は必要と言われているけど何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、保険の仕組みや必要性をご説明のうえ、お客さまのご意向にそって、複数の保険商品を組み合わせたオーダーメイドのご提案を行います。

- 人生100年時代。その間に起こりうる事故や病気、ケガなどのリスクを想定しながら、社会保障制度の仕組みや、病気などによる入院時にかかる費用のシミュレーションを行います。そのうえで、病気やケガなどの備えには、医療保険、がん保険などの活用を、老後の備えには、iDeCoや個人年金保険などを活用をご提案しています。
- 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

1-(4).「のこす」ニーズをもつ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】

「相続について不安を感じている」「家族が円満に相続できるように準備したい」などの悩みをお持ちのお客さまに対して、お客さまの「想い」を形にする解決策(資産承継サービス)の提案を行います。

- 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、円滑な資産承継をするために、「大切な人に財産をのこす『遺産分割対策』」、「万が一相続が発生した場合に備えた『納税資金対策』」、「円満な遺産分割、納税資金の負担を軽くするための『相続税対策』」の3つの観点から、贈与・信託・金融商品などを活用した資産承継サービスを提供しております。
- 専門的な知識やスキルを身につけた「資産トータルアドバイザー」が資産承継サービスをご提供しております。
- なお、外部提携先や本部専門部署と営業店が一体となったお客さまサポート体制を構築しております。



2. 商品のラインナップ整備

- お客さまの中長期的な資産形成・資産運用を実現する適切な商品ラインアップの整備に努めるため、国内外を問わず資産運用会社・保険会社等と幅広く連携して、商品を選定してまいります。
- 新たな金融商品・サービスの導入にあたっては、営業部門においてお客さまへ提供するのにふさわしい商品やサービスであるかの検証を行うとともに、関連本部において商品のリスク、お客さまへの提供体制など各種課題や問題点についての調査・分析・審査プロセスを実施し導入を決定してまいります。
- なお、今後は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、お客さまの高度な運用ニーズにもお応えしてまいります。

3. 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

- ご提案に際しては、お客さまのご意向や適合性を確認するため、金融商品販売支援システム「預り資産販売ナビゲーションシステム(以下、「販売ナビ」)」を使用し、お客さまの資産状況、運用可能期間、取引経験、株価・金利動向・為替相場への知識、取引目的・ニーズ等を把握します。
- ご提案・お取引に際し「販売ナビ」を使用することで、お客さまのご記入・ご入力にかかる負担の軽減を図っています。

Wealth Advisorsの活用

Wealth Advisorsでは、お客さまのライフイベントに必要なお金の目安とポイントの解説や将来のご資金のシミュレーションを行い、ご意向に沿った目標収益を目指すための資産配分イメージをご提示します。



ファンドナビ

Wealth Advisorsのメニュー「ファンドナビ」を用いて、お金を必要とするシーンをイメージして、お客さまのライフプランや目標収益額、積立額や積立期間ごとに適した資産配分イメージをご覧いただきながらご提案します。



インターネットバンキングによる投資信託サービス

インターネットバンキング「ふくぎんネット」をご利用のお客さまには、いつでもすぐに簡単に、投資信託や外貨預金のお取引を行えるほか、ご自身の運用状況を確認できるサービスをご用意しております。



4. お客様へのアフターフォロー活動

- 投資信託や生命保険商品など運用商品をご契約いただいたお客様に対して、契約後もライフステージの変化や市場の変化といったタイミングで、お客様の投資目的やニーズの変化をお伺いするアフターフォロー活動を行い、お客様の大切な資産を「守り育てる」ことを目指します。
- アフターフォロー活動は、お客様のご年齢や対象商品の変動率などあらかじめ定めた基準により、定期的に行っております。

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

対応原則：7. お客さま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います。
- 職員個人の人財育成においても「お客さま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、評価を充実させております。
- 実際の活動においては、「個人コンサルティングの基本行動」を継続しつつ、お客さまの「そだてる・ふやす・そなえる・のこす」ニーズや想いに対して、営業担当者だけでなく支店の上席さらには本部の専門スタッフも加わって、情報共有ミーティングを行い、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。

従業員の成長

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。
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、職員の評価を行わず、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・プロセスを重視しております。

営業担当者の育成

資産トータルアドバイザーをはじめとする営業担当者に対し、業務経験やスキル、商品・営業プロセス別等のきめ細かな研修プログラムを実施しております。
また入行間もない行員に向けた研修プログラムには、お客さま本位の営業に関するカリキュラムを設け、お客さま本位の考え方、活動方法などの基本の浸透を図っております。

銀行全体での成長

お客さま本位の営業活動の好事例紹介を定期的に行内向けに配信し、事例の共有を行っております。
また、より良いご提案を行うための営業担当者の行動を数値化(活動量、情報収集内容、課題共有、解決等行動プロセスの状況)のうえモニタリングし、組織的な成長支援につなげています。

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

1. 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必要な情報を、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。
- 商品のリスクや手数料等の情報を、お客さまに簡潔にわかりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、重要情報シート(金融事業者編、個別商品編)を活用します。(2022年4月から、ネット取引を対象に重要情報シートの活用を始めました。今後、他商品については順次作成してまいります)
- 重要情報シートの金融事業者編には、福井銀行の基本情報、取扱商品、商品ラインナップに対する考え方、苦情・相談窓口を記載しており、投資信託や外貨建保険の新規取引の際に説明・交付しています。
- 重要情報シートの個別商品編には、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで作成しています。
- ご提案の際には、お客さまのご意向をしっかりと聞きしお客さまの知識、経験、資産(財産)の状況および投資目的等に照らし、適切な商品のご提供をするように心がけます。商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性がある場合は、ご提案を控えさせていただきます。

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る
「重要情報シート」(金融事業者編)

いつも、いつでも、いつまでも。
福井銀行

1. 当行の基本情報(当行はお客さまに金融商品の販売または販売仲介するものです)

社名	株式会社 福井銀行
登録番号	北陸財務局長(登録)第2号
加入協会	日本証券業協会/一般社団法人金融先物取引業協会
当社の概要を記したウェブサイト	https://www.fukuibank.co.jp

2. 取扱商品(当行がお客さまに提供できる金融商品の種類は次のとおりです)

預金(投資性なし)	○	預金(投資性あり)	○
株式	○ 注1	債券	○
特殊な債券(仕組債等)	○ 注2	投資信託	○
ラップ口座		REIT	○ 注1
その他上場投資	○ 注1	保険(投資リスクなし)	○
保険(投資リスクあり)	○		
上記以外の商品		NISA、つみたて NISA、iDeCo 等もご案内しております。	

注1: SBI証券へのご紹介となります。

注2: みずほ証券、三菱UFJモロガンズ証券、野村證券への金融商品仲介による取扱いとなります。

3. 商品ラインナップの考え方(商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです)

- 福井銀行では、お客さまの長期的な資産形成・資産運用を実現する商品ラインナップの整備を行い、お客さまにとって最善の利益となり、多様なニーズにお応えできるよう国内外を問わず資産運用会社・保険会社等と幅広く連携して、商品を選定してまいります。
- ご提案にあたっては、引き続き「ご相談シート」を活用し、お客さまのご投資知識、ご投資経験、ご投資意向、お持ちの金融資産状況、ご収入状況等を丁寧にお聞きし、お客さまにふさわしい商品をご提案してまいります。
- 新たな商品の導入にあたっては、営業部門においてお客さまに提供するのにふさわしい商品かの検証を行うとともに、関連本部部署において商品のリスク、お客さまへの提供体制など各種課題や問題点についての調査・分析・審査プロセスを実施し導入を決定してまいります。

4. 苦情・相談窓口

当行のお客さま相談窓口(お客さま相談室) 注1	0120-291-011
加入協会共通の相談窓口 注1	全国銀行協会相談室 0570-017109 または 03-5252-3772 証券・金融あつせん相談センター 0120-64-5005 生命保険協会・生命保険相談所 03-3286-2648
金融庁金融サービス利用者相談室 注2	0570-016811 または 03-5251-6811

注1 受付時間: 平日 9:00~17:00 (祝日および銀行休日を除く) 注2 受付時間: 平日 10:00~17:00

2022年3月28日現在

2. 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、手続きの簡素化とともに、営業店およびインターネットのお取引チャネルをご用意しております。
- 営業店では適宜「休日相談会」を開催しているほか、オンラインを活用した「お客さまセミナー」を幅広いお客さまに対し開催しております。



資産運用フェア2021
オンラインフェア
開催日 2021年11月5日(金)
10:10~15:30
見逃し配信期間 11月20日(金)~11月30日(水)

プログラム

10:10~10:40	第1部(30分)	今後のREIT市場の見通しと大和アセットマネジメント株式
10:45~11:15	第2部(30分)	「今、考えておきたい」相続、日本生命保険相互株式
11:20~11:50	第3部(30分)	ESG・SDGsとはなにか?、野村アセットマネジメント株式
11:50~13:00		休憩(70分)
13:00~13:30	第4部(30分)	資産形成に必要とされる「2つの準備」とは、SOMPODまわり生命保険株式
13:35~14:05	第5部(30分)	デジタル化が促す「イノベーション」日興アセットマネジメント株式
14:10~14:40	第6部(30分)	今後の投資環境を踏まえたアセットマネジメントOne株式
14:50~15:30	第7部(40分)	モーニングスター株式株式 代



資産形成オンラインセミナー2022 **参加無料**
資産形成のお役に立てる情報を発信いたします。

日時 2022年10月11日(火)~11月30日(水)
10月11日(火)9:00から11月30日(水)17:00までの期間ご視聴いただけます。

参加条件 事前申込不要。どなたでもご参加いただけます。

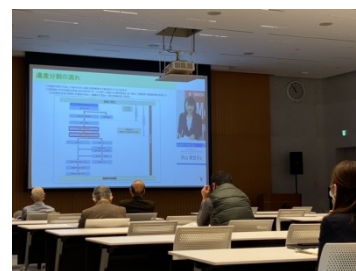
参加方法 福井銀行ホームページから、ご興味のあるセミナー動画を視聴ください。下記URL・二次元コードからもアクセスいただけます。
<https://www.fukuibank.co.jp/seminar/202210111130/>

内容

◆ ラインナップ ◆

- 明るい未来を切り開くマネープラン ～時代に合わせた資産の持ち方～ 東京海上アセットマネジメント株式会社
- ファンド下選時におさえておきたい投資行動の選択 日興アセットマネジメント株式会社
- 「円高会」の運用状況と今後の見通し 東京海上アセットマネジメント株式会社
- 「ゼロ・コンタクト」の運用状況と今後の見通し 日興アセットマネジメント株式会社
- グローバル市場の力を握る米金融政策の行方 野村アセットマネジメント株式会社
- 人生100年時代における介護を考える すべては“家族”のため ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社 / 日本生命保険相互株式

※一部公開時間が変更となる場合がございます。



資産運用フェア2021(オンライン)の集合参加会場の様子

3. 手数料についての分かりやすいご説明

- お客さまが投資をされる際の判断に必要な情報の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を踏まえ、総合的に勘案して手数料を設定しております。
- 手数料に関しましては、契約締結前交付書面や目論見書等でご確認いただけるように努めています。金融商品のご提供に際し、購入時手数料や信託報酬等の計算式や概算金額をお示するなど、分かりやすい説明を行うよう努めています。

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。
- 営業担当者が手数料の高い商品を販売しても、人事評価に影響は与えません。よって、自らの評価のために手数料の高い商品をお客様のご意向に反して提案することはありません。
- 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。