

「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況

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、2020年度を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。

※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。

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に分かりやすく丁寧に説明することに
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に分か
りやすく丁寧に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。

取組方針 1 「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況の報告および公表

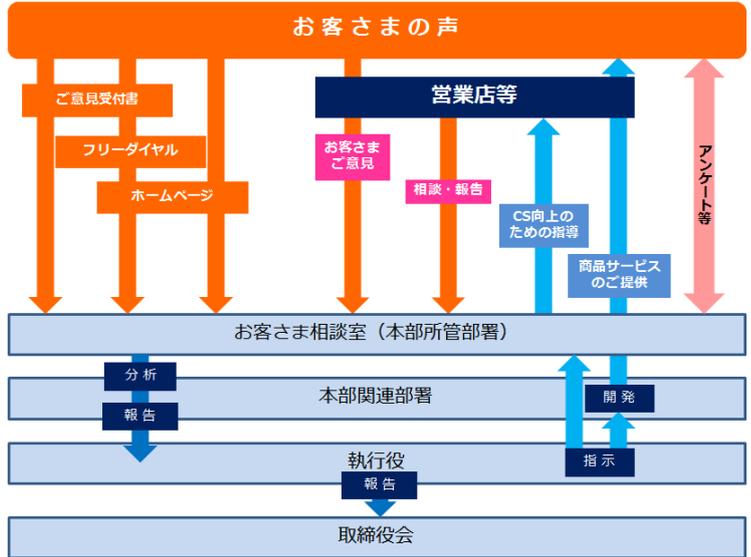
「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況については、自己検証を行い、経営に報告する体制をとってまいります。また、その取組状況がお客さまから評価していただけるものとなるように、各年度毎に当行ホームページにて公表してまいります。

取組方針 2 お客さま本位の業務運営のための行内態勢整備

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の分かりやすいご提供

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の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。

※福井銀行の資産計画読本より



取組方針 4 お客さまの金融知識向上への取組み

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。

- ✓ 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おります。

【2020年度各種セミナー開催状況】

- 営業店主催セミナー 124回
- （うち職域セミナー 118回）



取組方針 5 多様なニーズにお応えする商品ラインアップの充実

お客さま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。

- ✓ 2021年3月時点で、バランス型16商品、債券型6商品、株式型32商品、リート4商品、コモディティ1商品の計59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

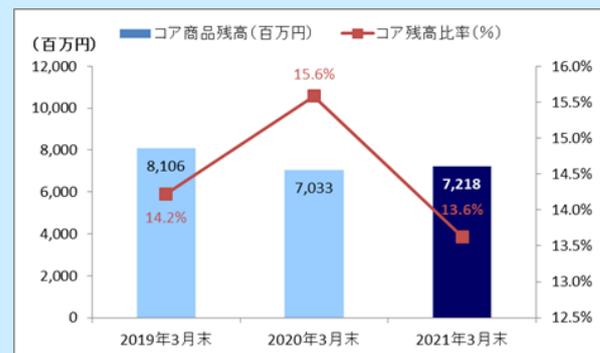
全員営業の意識を高めお客さまの資産形成支援活動に注力し、お客さまのニーズに応じた資産形成や資産運用のお手伝いに努めた結果、預り資産保有先数は2020年3月末比2,971先増加しました。



※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

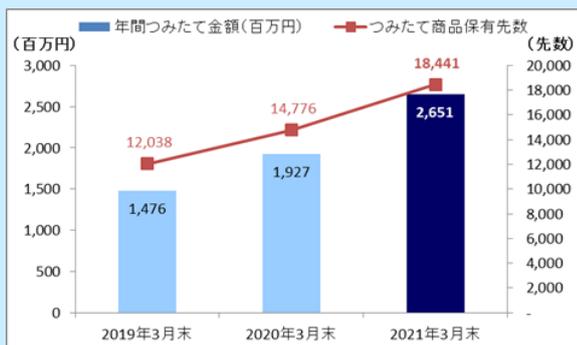
お客さまの資産形成のコアとなる商品のご提案に努めた結果、コア商品残高は2020年3月末比2.6%増加しました。



※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、お客さまの幅広い資産形成ニーズにお応えすべく、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さまは2020年3月末比3,665先増加しました。



※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 お客さま本位のアフターフォローの実施

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、きめ細やかな対話を通じて、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。
- ✓ 2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大による相場の変動が大きかったことから、**毎年度実施しているアフターフォローに加え、投資信託を保有していただいているお客さま、外貨建保険を保有されているお客さまへの重点アフターフォローを行いました。**今後も、市況環境にあわせ、機動的なアフターフォローに取り組んでまいります。

【2020年度アフターフォロー活動状況】

活動期間	2020年4月～2021年3月（1年を通して活動）
対象先	① リスク商品を保有する75歳以上のお客さま ② 投資信託損失が30%以上の個人のお客さま ③ 変額個人年金保険、変額終身保険、外貨建保険のいずれかを保有されている個人のお客さま
アフターフォロー実施率	97.8%（実施先 37,694 先／対象先 38,528 先）

取組方針 7 専門性の高い人材の育成

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。



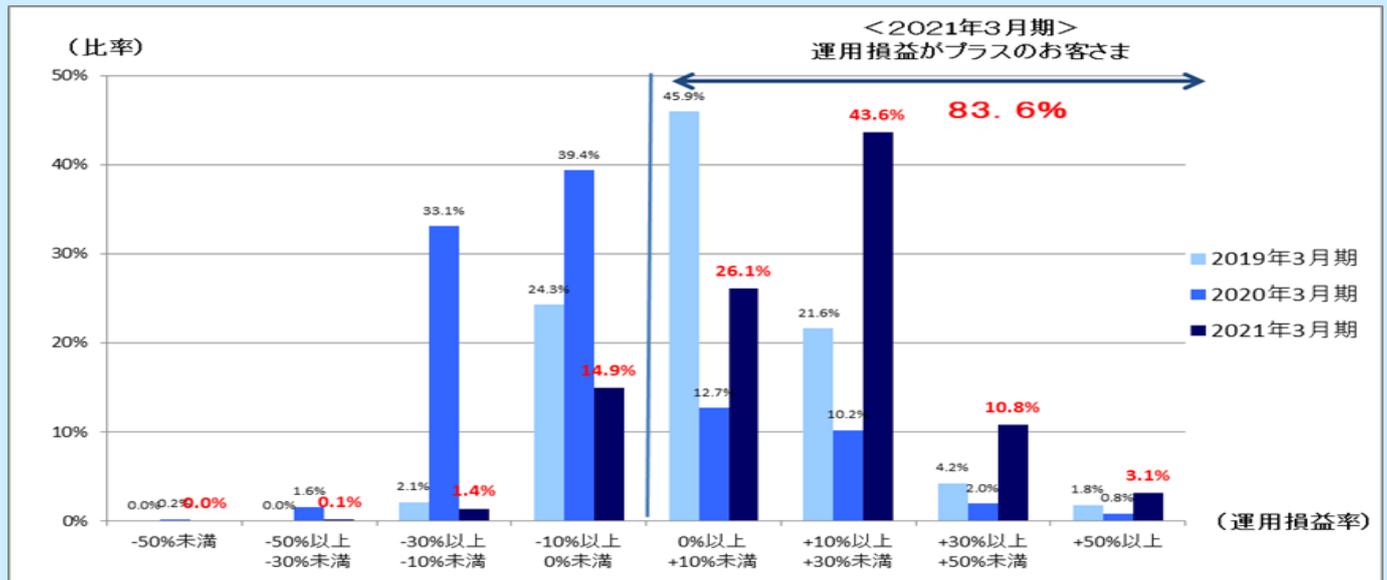
「投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I」の報告

1. 運用損益別お客さま比率

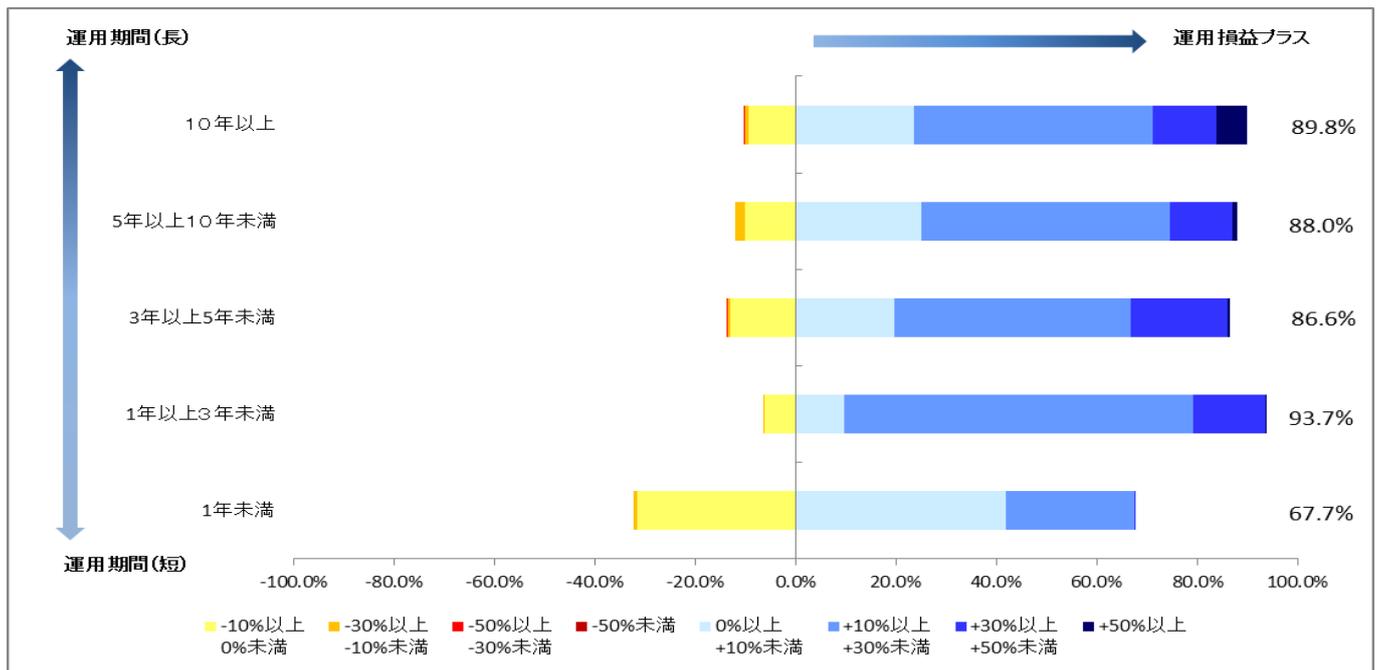
投資信託を保有しているお客さまにつきまして、基準日時点の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別に比率を示したものです。

共通 KPI 運用損益別お客さま比率

- ✓ 2021年3月末時点の運用損益がプラスのお客さまは83.6%となりました。
- ✓ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けた2020年3月末に比べ、基準日における投資信託の基準価額が上昇したことにより、運用損益がプラスとなったお客さまが増加しました。



<参考指標> 運用損益別お客さま比率（運用期間別） ※運用期間：当行で投資信託口座を開設してから基準日までの期間
 2021年3月末時点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。運用期間の比較的長いお客さまの運用損益が安定する傾向があります。

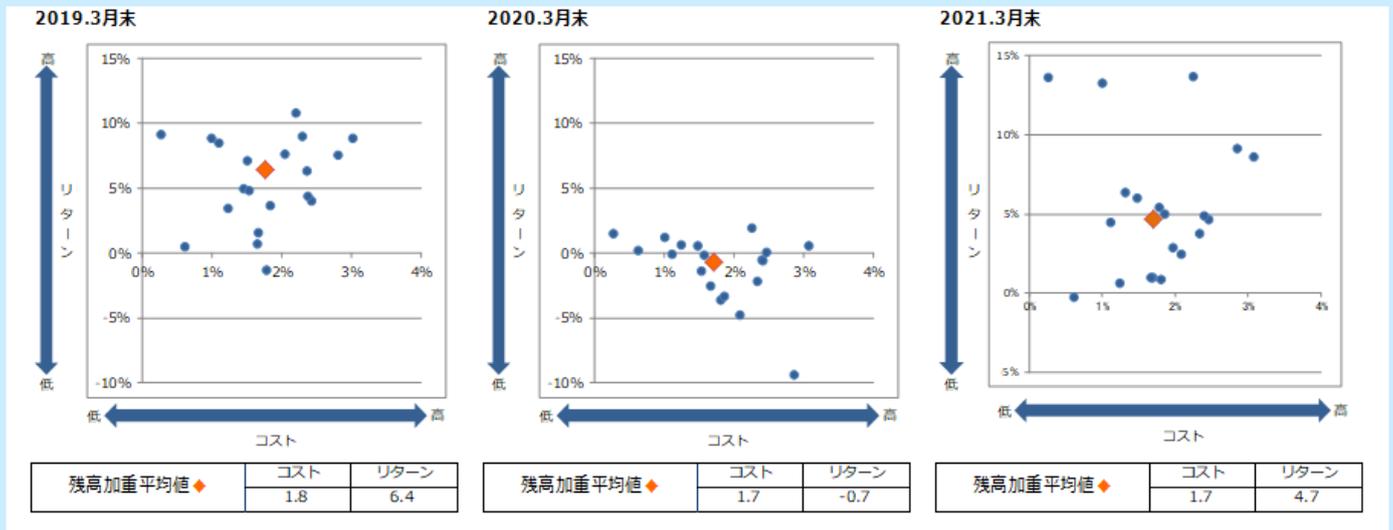


2. 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

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、銘柄ごとのコストとリターンの関係およびリスクとリターンの関係を示した指標です。2021 年 3 月末時点の預り残高上位 20 銘柄の平均コストは 1.7%（前期比+0.0%）、平均リスクは 12.3%（前期比+0.2%）、平均リターンは 4.7%（前期比+5.4%）となりました。

共通 KPI

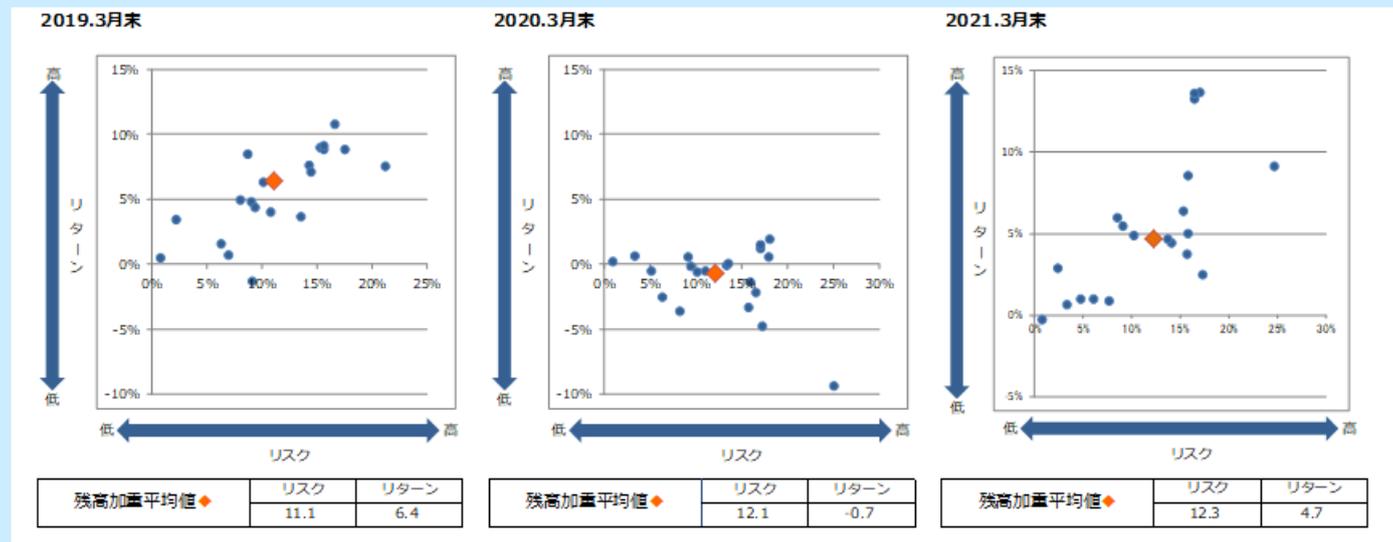
預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



※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）

共通 KPI

預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



※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）

<参考指標> 預り残高上位 20 銘柄のコスト・リスク・リターン (2021.3 月末)

	銘柄名	コスト	リスク (5年)	リターン (5年)
1	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.12	14.18	4.41
2	新光US-REITオープン (ゼウス)	2.34	15.83	3.70
3	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (円奏会)	1.25	3.45	0.58
4	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	3.08	15.93	8.55
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.47	13.78	4.63
7	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	4.86	0.97
8	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)	1.49	8.66	5.95
9	高金利先進国債券オープン (毎月分配型) (月桂樹)	1.67	6.20	0.93
10	HSBCインドオープン	2.86	24.77	9.12
11	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.09	17.39	2.43
12	のむらップ・ファンド (普通型)	1.79	9.18	5.41
13	日本好配当利回り株オープン (3ヵ月決算型)	1.32	15.41	6.35
14	次世代米国代表株ファンド (メジャー・リーダー)	2.26	17.14	13.65
15	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40	10.32	4.86
16	ニッセイ日経225インデックスファンド	0.28	16.58	13.60
17	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)	1.87	15.91	4.97
18	ジャパン・ソブリン・オープン	0.63	0.90	-0.30
19	投資のソムリエ	1.98	2.52	2.82
20	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	1.82	7.78	0.84