

## 「お客さま本位の業務運営の基本方針」に基づく取組方針と取組状況

前年度までの「お客さま本位の業務運営」の取組状況について、取締役会でその成果や進捗を確認し、評価するとともに、次年度以降においてさらなる取組の改善・向上を図ってまいります。

### ○取組方針

#### 1. お客さまの最善の利益の実現のための取組み

当行は、お客さまの生活を支援し最適な資産形成をサポートすることが、お客さまの最善の利益を追求することに結び付くと考え、お客さま一人一人のニーズにふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。【金融庁原則2本文および同(注)】。

⇒P6取組状況 (1) 預かり資産残高

(2) 積立投信契約先数・年間振替額

⇒P7 取組状況(4) 投資信託の平均保有期間

- ① 商品知識が豊富で的確なアドバイスができる金融資産販売専担者の適正な配置による提案力の強化を図ってまいります。
- ② 渉外社員のみならず営業店店頭社員も積極的にお客さまを訪問し、資産形成を強力にサポートいたします。
- ③ 顧客本位の業務運営の取組状況については、取締役会でその成果や進捗を確認し、評価するとともに、次年度以降における更なる取り組みの改善を図ってまいります。

#### 2. 利益相反の適切な管理

- (1) 当行は、利益相反管理態勢の基本方針の中で、株式会社ふくぎんリース&クレジットをグループ会社として定めており、利益相反のおそれのある取引(対象取引)として、管理します。【金融庁原則3本文】

⇒ <https://www.fukushimabank.co.jp/rieki/>

⇒P9取組状況 4-(2) 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について

- (2) 商品選定にあたっては、特定の企業グループに偏ることなく、幅広い運用会社や保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズにあった商品を取り揃えます。

【金融庁原則3(注)】

⇒P10取組状況4-(3) 手数料や運用管理費用の多寡にかかわらず商品提供

#### 3. 手数料の明確化

手数料等については、重要情報シート及び投資信託の目論見書・同補完書面、保険の商品概要にて、分かりやすく説明を行ってまいります。

なお、手数料は、アフター・フォローまで含めたコンサルティングサービスの提供、取引の執行に係る事務、サービスの向上に向けた研修、お客さまがご利用いただくシステム等のインフラ整備等といった、物件費・人件費等を総合的に勘案して設定しております。【金融庁原則4および原則5(注)】

⇒P9取組状況4-(1) 手数料の明確化および重要情報の分かりやすい提供

#### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 商品のご提案にあたっては、手数料やそれが何のサービスの対価であるか等、必要な情報を平易な言葉や表現で説明し、投資経験の少ないお客さまにも納得いただけるよう努めてまいります。その際、「重要情報シート」とポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisors」等を使用し、情報の重要性に応じた見せ方を工夫してまいります。【金融庁原則4、原則5本文および、同(注1、注3、注5)】  
⇒P10 取組状況4-(4) 重要情報シートの利用  
⇒重要情報シート(金融事業者編)  
[https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/img/important\\_information\\_sheet.pdf](https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/img/important_information_sheet.pdf)
- (2) 取扱商品について、組成事業者から「販売対象として想定する顧客属性」を取得次第、その情報を提供していきます。また組成事業者からパッケージ商品としての情報を取得次第、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、そのお客さまにふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供していきます。【金融庁原則5(注2)および原則6(注2、注3)】  
⇒P10取組状況4-(5) パッケージ商品の取扱い  
4-(6) 商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い
- (3) 特に複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨の場合には、お客さまが同種商品との比較が容易となるよう配慮した資料として「重要情報シート」を利用し、分かりやすく丁寧な情報提供を行います。【金融庁原則5(注4)】  
⇒P10取組状況4-(4) 重要情報シート利用

#### 5. 顧客にふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまの投資目的やリスク許容度などに応じて適切な商品をお選びいただけるよう、商品ラインナップを充実させてまいります。【金融庁原則6本文】  
⇒P4 取組状況 1-(1) 投資信託商品ラインナップ  
1-(2) 保険商品ラインナップ
- (2) お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的を的確に把握し、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。【金融庁原則6(注1)】  
⇒お客さまの投資判断に必要な情報を、ホームページやポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisors」等を活用し提供してまいります。  
<https://www.fukushimabank.co.jp/kojin/unyo/toushin/>
- (3) 当行のアフター・フォローの実施について【金融庁原則6(注1)】  
商品をご購入いただいたお客さまへ、投資判断に必要な情報を継続的に提供しアドバイスに努めてまいります。
  - ① 定期的な投信アフター・フォローとして、半期ごとに選定基準を設けてアフター・フォロー実施しております。
  - ② 臨時のアフター・フォローとして、お客さまが保有されている投信の基準価額が前月末比で15%以上下落した場合に、お電話等にてアフター・フォローを実施します。  
(注)1銘柄保有残高100万円以上のお客さまが対象です。⇒ P7 取組状況 2-(5) 投資信託のアフター・フォロー状況

- ③ 保険については、契約直後に担当者以外の役席からのお客さまに契約内容確認のための電話連絡を実施します。あわせて、保険証券の到着時のサンクスコール等を実施いたします。
- ④ 運用会社等外部講師によるセミナーにおいて、商品をご購入いただいたお客さまへ、投資判断に必要な情報を継続的に提供し、アドバイスに努めております。  
⇒P7 取組状況 2-(3) 運用会社等外部講師によるセミナー回数
- ⑤ 投資信託の平均保有期間  
⇒P7 取組状況 2-(4) 投資信託の平均保有期間
- (4) ご高齢のお客さまには、以下のサービスのご利用をおすすめしております。  
【金融庁原則6(注4)】
- ①『家族同席サービス』 ご家族の方に、お客さまと一緒に商品の説明を聞いていただき、お客さま自身のご理解を助けていただけるよう、同席をお願いしております。
- ②『ゆっくり検討プラン』 投資信託のお申し込み後も、ご自宅でゆっくりご検討いただけるよう、3日以内であればお申し込みの撤回を可能としております。
- ③ 71歳以上のお客さまへの外貨建保険の販売時については、70歳未満の親族の方の同席を必須とし、親族の方の同意を頂いたうえでお申し込みいただきます。また商品のご提案後に、家族とのご相談などご自宅でゆっくりご検討いただくために、日を改めた複数回の面談を必須といたします。
- (5) お客さまに商品の内容、市場動向などの投資判断に必要な情報を正確かつ迅速にお伝えするため、また、お客さまの属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得るための情報を提供するため、セミナーの開催を充実させてまいります。  
【金融庁原則6(注5)】  
⇒P7 取組状況 2-(3) 運用会社等外部講師等によるセミナー回数

## 6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- (1) お客さまへの多様なニーズに即したサービスを提供できるよう、行内の研修を充実させてまいります。【金融庁原則7本文】  
⇒P8 取組状況 3-(1) 研修実施回数と参加人数
- (2) 従業員に求められるスキルの一つとして、FP資格の取得を奨励しております。  
【金融庁原則7(注)】  
⇒P8 取組状況 3-(2) FP資格者数
- (3) 各種研修や教育の機会において、お客さま本位の業務運営についてのプログラムを必須で盛り込むほか、長期分散投資の重要性を学ぶWEB研修等を通して、従業員の動機付けの機会を増やす取り組みを進めてまいります。  
【金融庁原則6(注5)】【金融庁原則7(注)】

## ○お客さま本位の業務運営の取組状況

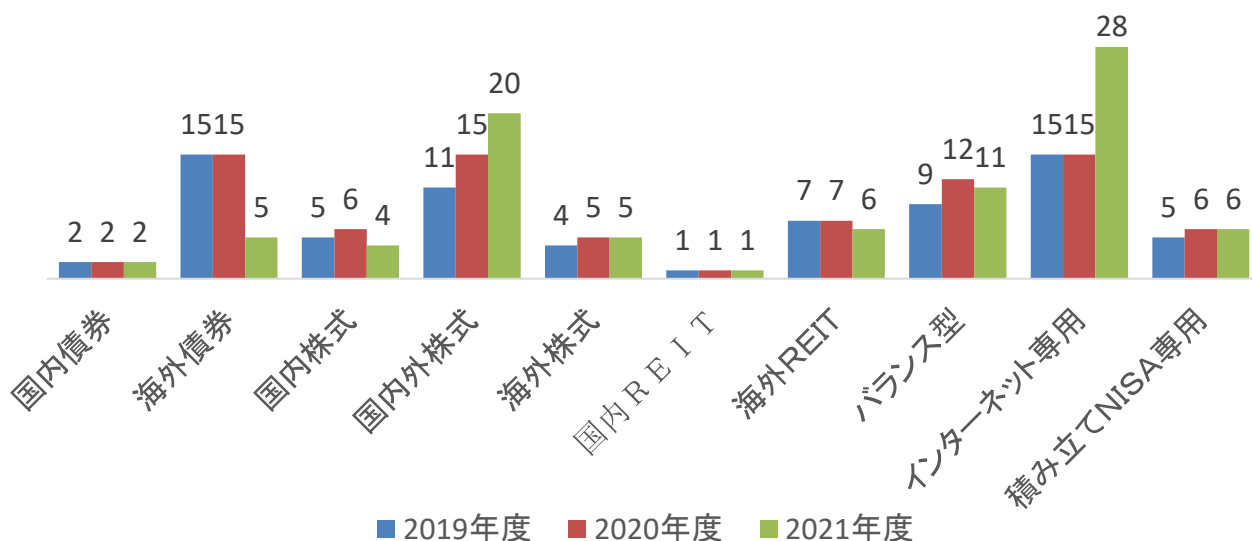
### 1. 商品ラインナップの充実 《原則6本文および（注1）》

【商品ラインナップの整備の考え方】として、お客さまの投資目的やリスク許容度等に  
 応じた適切な商品を選定しております。

このラインナップ整備の考え方にに基づき、2021年度は限定追加型投信を2銘柄、追加  
 型投信を5銘柄、保険商品を1商品拡充させました。

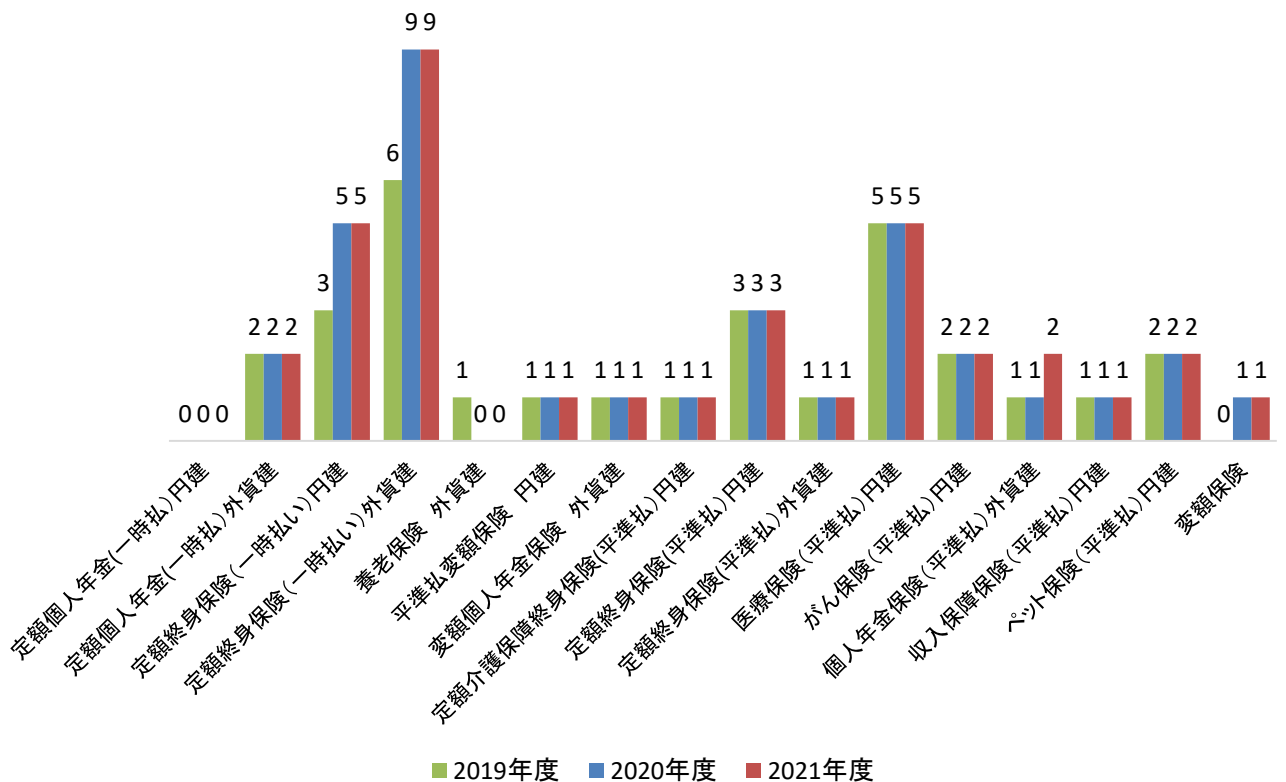
#### (1) 投資信託商品ラインナップ

種別		商品数				構成比
		2019年度	2020年度	2021年度	(前年度比)	2021年度
債券	国内債券	2	2	2	0	2.3%
	海外債券	15	15	5	-10	5.7%
株式	国内株式	5	6	4	-2	4.5%
	国内外株式	11	15	20	5	22.7%
	海外株式	4	5	5	0	5.7%
REIT	国内REIT	1	1	1	0	1.1%
	海外REIT	7	7	6	-1	6.8%
バランス型		9	12	11	-1	12.5%
インターネット専用		15	15	28	13	31.8%
つみたてNISA専用		5	6	6	0	6.8%
合計		74	84	88	4	100.0%



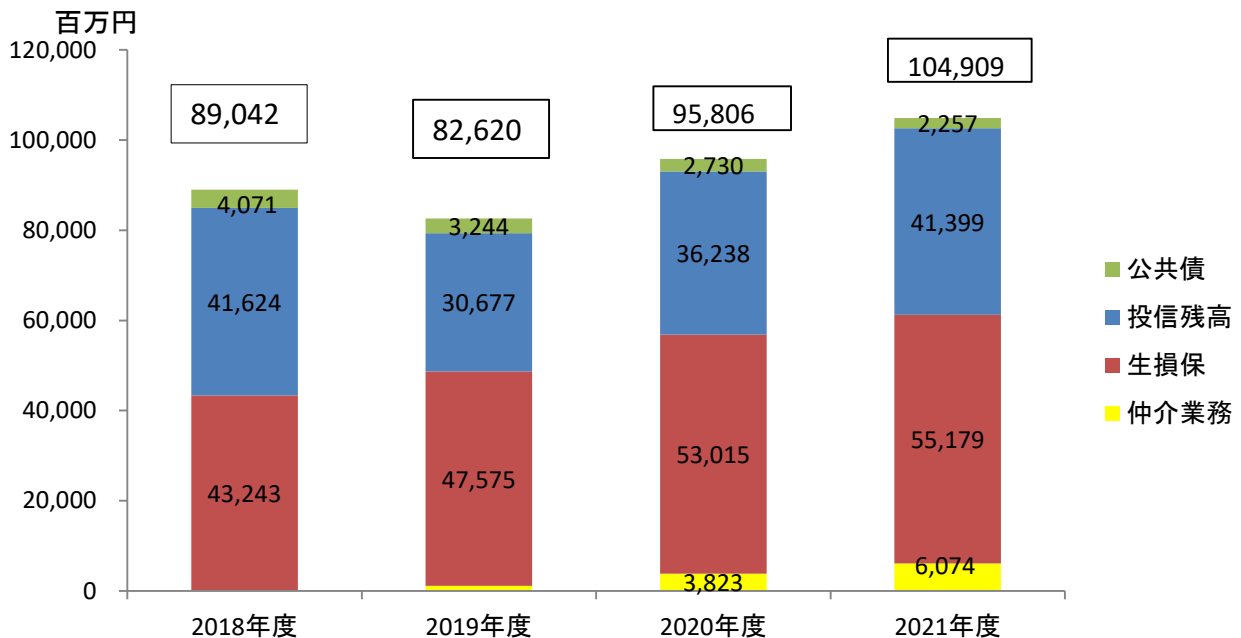
## (2) 保険商品ラインナップ

種別		商品数				構成比
		2019年度	2020年度	2021年度	(前年度比)	2021年度
定額個人年金(一時払)	円建	0	0	0	0	0.0%
	外貨建	2	2	2	0	5.5%
定額終身保険(一時払い)	円建	3	5	5	0	13.8%
	外貨建	6	9	9	0	25.0%
養老保険	外貨建	1	0	0	0	0.0%
平準払変額保険	円建	1	1	1	0	2.7%
変額個人年金保険	外貨建	1	1	1	0	2.7%
定額介護保障終身保険(平準払)	円建	1	1	1	0	2.7%
定額終身保険(平準払)	円建	3	3	3	0	8.3%
	外貨建	1	1	1	0	2.7%
医療保険(平準払)	円建	5	5	5	0	13.8%
がん保険(平準払)	円建	2	2	2	0	5.5%
個人年金保険(平準払)	外貨建	1	1	2	1	5.5%
収入保障保険(平準払)	円建	1	1	1	0	2.7%
ペット保険(平準払)	円建	2	2	2	0	5.5%
変額保険	外貨建	0	1	1	0	2.7%
合計		30	35	36	1	100.0%



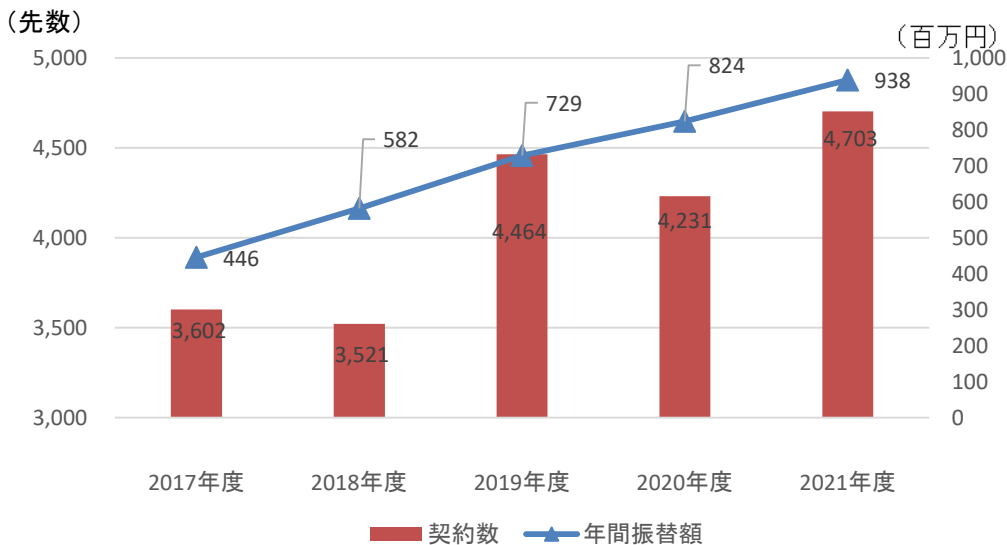
## 2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

### (1) 預かり資産残高 《原則2（注）》



投信の基準価額の回復と投信・生保のラインナップの充実による新規・追加購入により、2021年度の預かり資産残高は増加しております。

### (2) 積立投信契約先数・年間振替額 《原則2本文》



積立投信の年間振替額・契約件数とも2021年度は増加しております。お客さまの安定的な長期資産形成がお客さまの再選の利益になると考え、それに資するような、長期・積立・分散投資につながる提案を推進してまいります。

### (3) 運用会社等外部講師によるセミナー回数 《原則6（注5）》

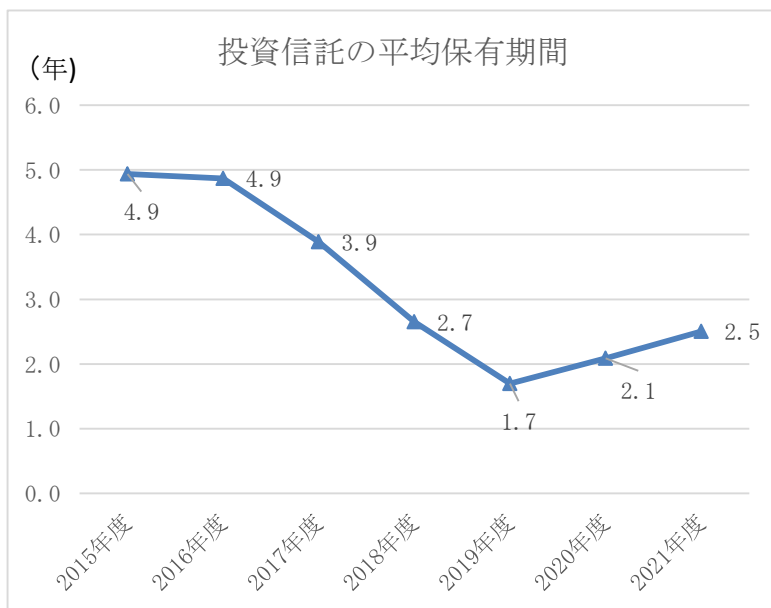
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
開催回数	194	196	175	9	8

※対面1回 WEB7回

コロナウイルス感染症の影響で、2020年度・2021年度のセミナー開催回数は減少しました。今年度につきましても、WEB等でのセミナー開催をして、情報提供に努めます。

### (4) 投資信託の平均保有期間 《原則2本文》

投資信託の平均保有期間は、長期・積立・分散をお客さまに対し継続して提案した結果、2020年度から保有期間の長期化の傾向が表れており、2021年度の平均保有期間は2.5年と前年より長くなりました。



※平均保有期間の計算式は、(前年度末残高+年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間解約額+償還額)

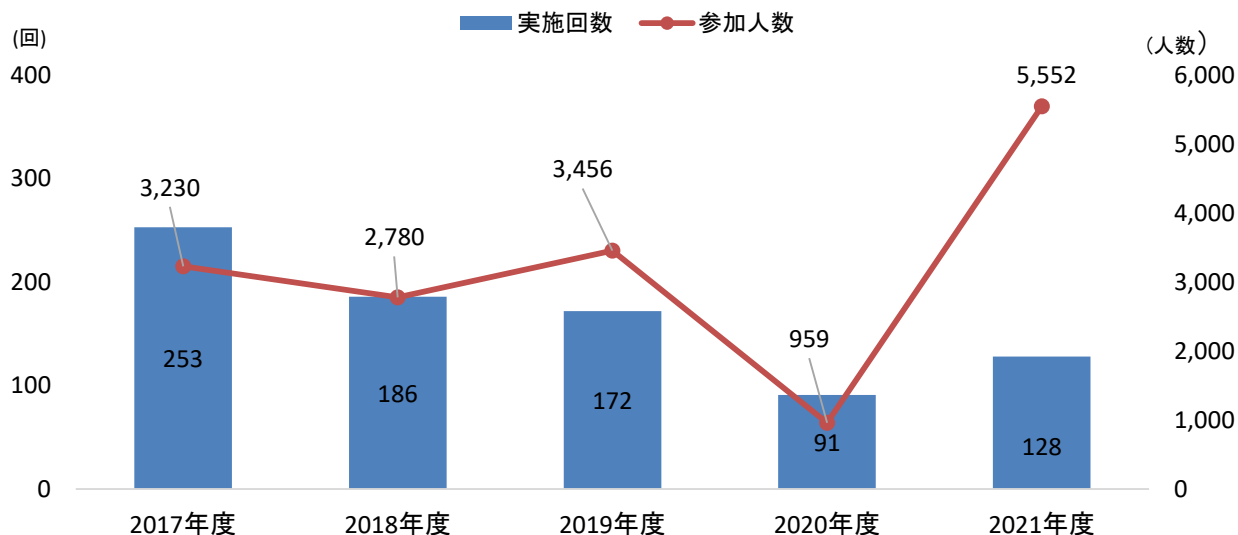
### (5) 投資信託のアフター・フォロー状況 《原則6(注1)》

	2019年度		2020年度		2021年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
定例アフター・フォロー	6,925	7,571	6,852	6,522	6,390	7,094
臨時アフター・フォロー	0	1,831	0	0	0	1,620

### 3. お客様のニーズにお応えする人材の育成

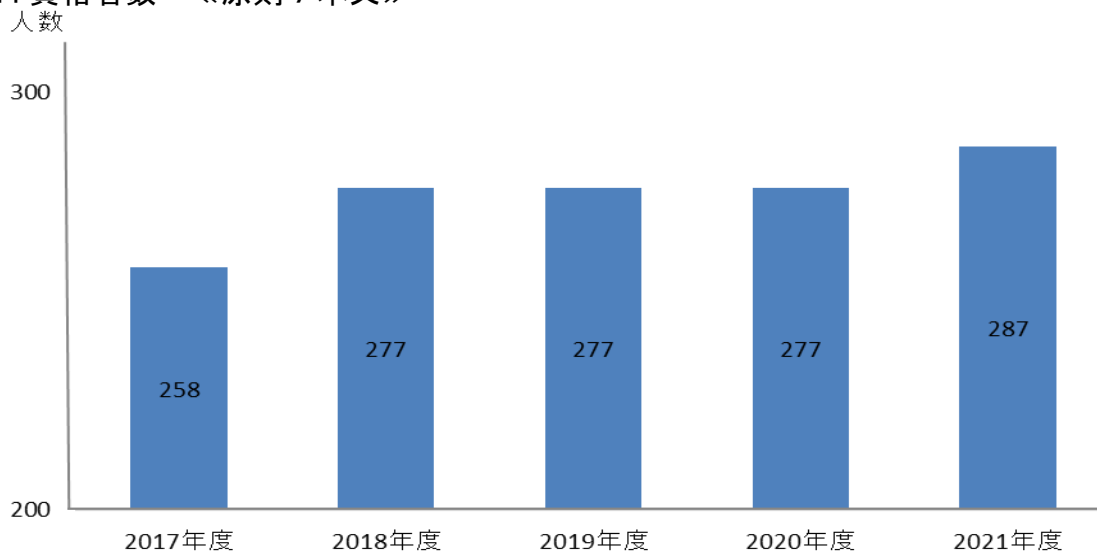
○お客様の多様なニーズに即したサービスを提供できるよう、社内の研修を充実させてまいります。

#### (1) 研修実施回数と参加人数 <<原則7(注)>>



お客様本位の業務運営について、各種研修等においてそのプログラムを必須で盛り込むことや、長期分散投資の重要性の研修等を通して、社員の業務支援に努めてまいります。研修動画配信を含むオンライン研修の増加、また支店長等とのOJT同行研修を継続的に実施したことにより、前年度と比べ実施回数及び参加人数とも増加しました。

#### (2) FP資格者数 <<原則7本文>>



※資格者数については、FP1級～2級及びCFP、AFPの資格者数。  
2022年3月末時点の取得比率（社員・準社員合計623名）は46%です。





**(3) 手数料や運営管理費用の多寡にかかわらず商品提供 《原則3(注)》**

投資信託（設定後5年以上のものが対象）のコストについては、「投資信託の販売会社における比較可能な共通K P I」を参照ください。また、外貨建一時払保険（契約後5年以上）コストについては「外貨建一時払保険の販売会社における比較可能共通K P I」を参照ください。

手数料・運営管理費用の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに合った適切な金融商品の提供に努めております。

[https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/kpi/20220630\\_ap\\_kpi.pdf](https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/kpi/20220630_ap_kpi.pdf)

**(4) 重要情報シートの利用 《原則5(注4)》**

「重要情報シート」については、2022年5月より、金融事業者編・個別商品編（投資信託・外貨建一時払保険）の利用を開始しています。また、福島銀行S B I マネープラザ郡山では、個別商品編（仕組債）の使用を、2022年5月より開始しております。

引き続き、「重要情報シート」の利用商品を拡充するとともに、「重要情報シート」の有効利用のための従業員向けの研修を実施し、お客さまへのわかりやすい説明に努めてまいります。

重要情報シート（金融事業者編）

[https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/img/important\\_information\\_sheet.pdf](https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/img/important_information_sheet.pdf)

**(5) パッケージ商品の取扱い《原則5(注2)および原則6(注2)》**

当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、その顧客にふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供していきます。

当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についての「パッケージ化の有無：（ありの場合には）この金融商品は、複数の金融商品を組み合わせた商品です。個別の金融商品として購入することもできます（又はできません）」旨を記載しています。

**(6) 商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い《原則6(注3)》**

取扱商品に関する「商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性」については、当行のリスク分類との整合性等を検証のうえ、必要と思われる場合に随時提供していきます。当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。

**(7) 高齢のお客さまに対する、商品の販売・推奨等が適当かの慎重な審査  
《原則6(注4)》**

高齢のお客さまへの外貨建保険の販売時については、2021年6月より75歳のお客さまへの販売時に、70歳未満の親族の方の同席を必須としておりましたが、2022年5月より70歳未満の親族の方の同席を必須とする対象を、71歳以上のお客さまに変更致しました。