



平成 29 年 9 月 29 日

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の「アクションプラン」制定について

筑波銀行（頭取：藤川 雅海、本店：茨城県土浦市）は、平成 29 年 6 月 30 日に公表しました「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実現するための具体的な「アクションプラン」を制定いたしました。

お客さまにとっての「First Call Bank（ファースト・コール・バンク）」となるべく、全役職員が、この「アクションプラン」に基づきお客さま本位の業務運営を着実に実行してまいります。

以 上

報道機関のお問合せ先			
筑波銀行	総合企画部広報室	檜山	内線3730
TEL 029-859-8111			

『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』

筑波銀行は、経営理念及び経営姿勢に基づき「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

当行はこの方針に基づき、全役職員が更なる進化に挑戦するとともに、真のコンサルティング営業の実践を通じて、より質の高いサービスの提案に努めてまいります。また、より良い業務運営を実践していくために、取り巻く環境の変化を踏まえ定期的に方針の見直しを図るとともに、取組状況を公表してまいります。

1. お客さまの最善の利益を追求し、満足していただけることを第一に考え業務運営に努めてまいります。この取り組みが、当行の安定した収益基盤の確保につながるということを、全役職員が意識するとともに、企業文化として定着していくよう努めてまいります。

アクションプラン1 ～お客さまの最善の利益の追求～

- (1) コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった商品やサービスを提供することで最善の利益を追求し、真の「ファースト・コール・バンク」となれるように努めてまいります。
- (2) お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向け、少額、定期的に取り組める商品を活用する等、長期分散投資の取り組み強化を図ってまいります。
- (3) お客さまへ質の高いサービスを提供できるように、研修等による従業員のスキルアップを図り、高度な専門知識を保有する従業員を充実してまいります。

2. お客さまの金融知識や資産状況等を十分把握のうえ、資産運用及び資産形成の意向やニーズに沿った、適切かつふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。また、お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品を選択していただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります。

アクションプラン2 ～お客さま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等に応じて、適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップを整備してまいります。

- (2) ご高齢者や初心者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行ってまいります。
- (3) お客様がより適切な商品を選択するにあたって、必要な金融知識の充実をはじめとした金融リテラシー向上をサポートできるように、お客様向けセミナー等を行ってまいります。

3. お客様へ、金融商品やサービスの提供に係る重要な情報の提供及びその対価である手数料等の費用の内容について、理解していただけるよう丁寧な説明を行ってまいります。また、お客様に直接ご負担いただく費用がない保険商品においても、保険会社から代理店である当行に支払われる手数料を自主的に開示いたします。

アクションプラン3 ～手数料の明確化、重要な情報の分かりやすい提供～

- (1) 金融商品・サービスを提供するにあたって、商品の仕組み、リスクとリターン等お客様の投資判断に重要な情報については、お客様の経験や知識、その情報の複雑さや重要性に応じて十分ご理解いただけるように図表やシミュレーション等も活用して説明してまいります。
- (2) 手数料・費用については、その仕組みを詳しく解説した資料等を用いて、丁寧かつ分かりやすく説明してまいります。
- (3) お客様が、各種商品の特性等や仕組みについて、比較検討を容易に行うことができるような情報提供に努めてまいります。

4. お客様の利益が不当に害されることがないように、「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類するとともに、対象取引の管理方法、管理体制を明確にして適切に管理してまいります。

アクションプラン4 ～利益相反の適切な管理～

- (1) お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反管理部署が金融商品の選定段階から適切な検証を実施し、特定の金融商品において合理的理由のない販売が行われないように管理してまいります。

5. お客様に選ばれ続ける筑波銀行であるために、全役職員が本方針を
実践するとともに、常にお客様の最善の利益を追求できる態勢の構
築に取り組んでまいります。

アクションプラン⑤ ～従業員に対する適切な動機づけの枠組み等～

- (1) お客様本位の業務運営に関する取り組みの浸透に向け、研修カリキュラムの充実を図ってまいります。
- (2) 業績評価方法を見直すこと等により、お客様本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。
- (3) より良い業務運営を実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取締役会での取組状況管理及び方針の見直しを行ってまいります。

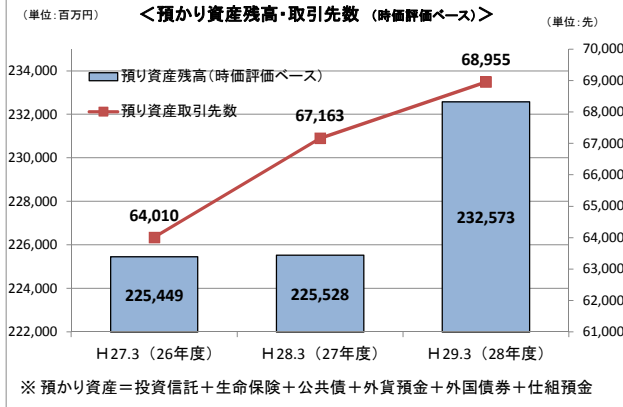
以上

当行の現状

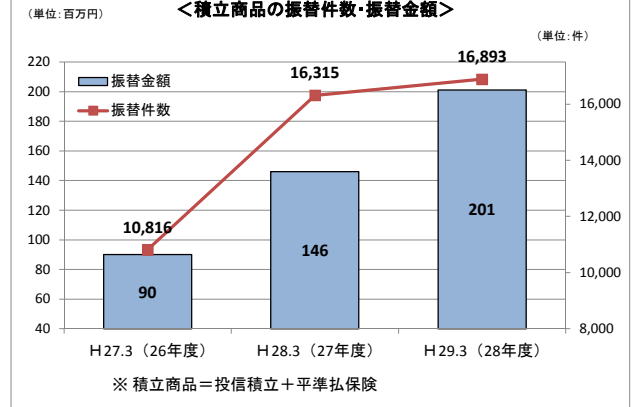
当行は、今回公表いたしました「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の「アクションプラン」に則り、幅広いお客さまの「ファースト・コール・バンク」となれるように取り組んでまいります。

お客さまとのお取引状況

① 預り資産残高、取引先数



② 積立の振替件数・振替金額



商品ラインアップの状況

③ 商品毎、カテゴリー毎の商品構成比率

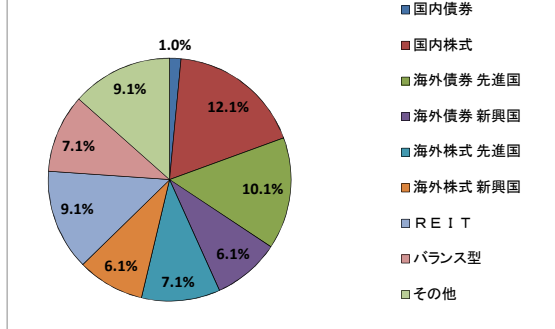
【投資信託ラインアップ(29年3月末)】

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	1	1.0%
国内株式	12	12.1%
海外債券	16	16.2%
先進国	10	10.1%
新興国	6	6.1%
海外株式	13	13.1%
先進国	7	7.1%
新興国	6	6.1%
REIT	9	9.1%
バランス型	7	7.1%
その他	9	9.1%
合計	99	100.0%
うちノーロード商品	3	3.0%

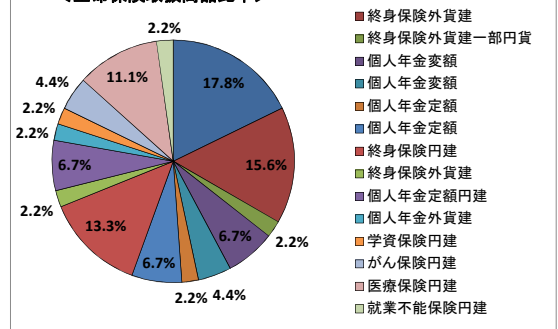
【生命保険ラインアップ(29年3月末)】

カテゴリー	商品	取扱商品数		取扱商品比率	
		取扱商品数	(取扱い休止中)		
一時払	終身保険	円建	8	3	17.8%
		外貨建	7	2	15.6%
		外貨建一部円貨	1	0	2.2%
	個人年金	変額	3	2	6.7%
		円建	2	0	4.4%
		定額	1	1	2.2%
平準払	終身保険	円建	6	3	13.3%
		外貨建	1	0	2.2%
		外貨建一部円貨	3	1	6.7%
	個人年金	定額	3	1	6.7%
		円建	1	0	2.2%
		外貨建	1	0	2.2%
	学資保険	円建	1	1	2.2%
	がん保険	円建	2	0	4.4%
	医療保険	円建	5	0	11.1%
	就業不能保険	円建	1	0	2.2%
合計		45	14	100.0%	

< 投資信託取扱商品比率 >

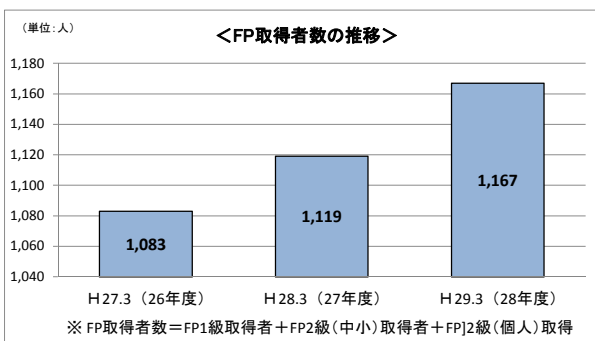


< 生命保険取扱商品比率 >



行員のスキルアップへの取り組み状況

④ FP資格取得者数



⑤ 行員向け研修実施回数

