



筑波銀行 NEWS RELEASE

平成 30 年 6 月 29 日

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」の公表について

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」に基づき、この方針を実現するための具体的な「アクションプラン」を平成 29 年 9 月 29 日に制定いたしました。

この度、上記の方針に対する取組状況を、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」（平成 30 年 3 月 31 日現在）として公表いたします。

これからも、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、全職員が、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」および「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	鴨志田	内線 3730
TEL 029-859-8111			

『お客さま本位の業務運営の取組状況』

2018年 6月 29日 株式会社 筑波銀行

筑波銀行は、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、お客さまに対し適切に情報提供を行い、お客さまのニーズや利益に真に適う商品・サービスを提供し、お客さま本位の業務運営を行ってまいります。

そのために、お客さま第一の姿勢で全役職員が「アクションプラン」を着実に実行するとともに、取組状況（KPI）として公表してまいります。

筑波銀行の「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

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。
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。
3. お客さまへ、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、お客さま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。
4. お客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」に基づき、お客さま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。
5. お客さま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、常にお客さま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 1 お客様の最善の利益の追求 ～ ◆

コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客様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「First Call Bank（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。

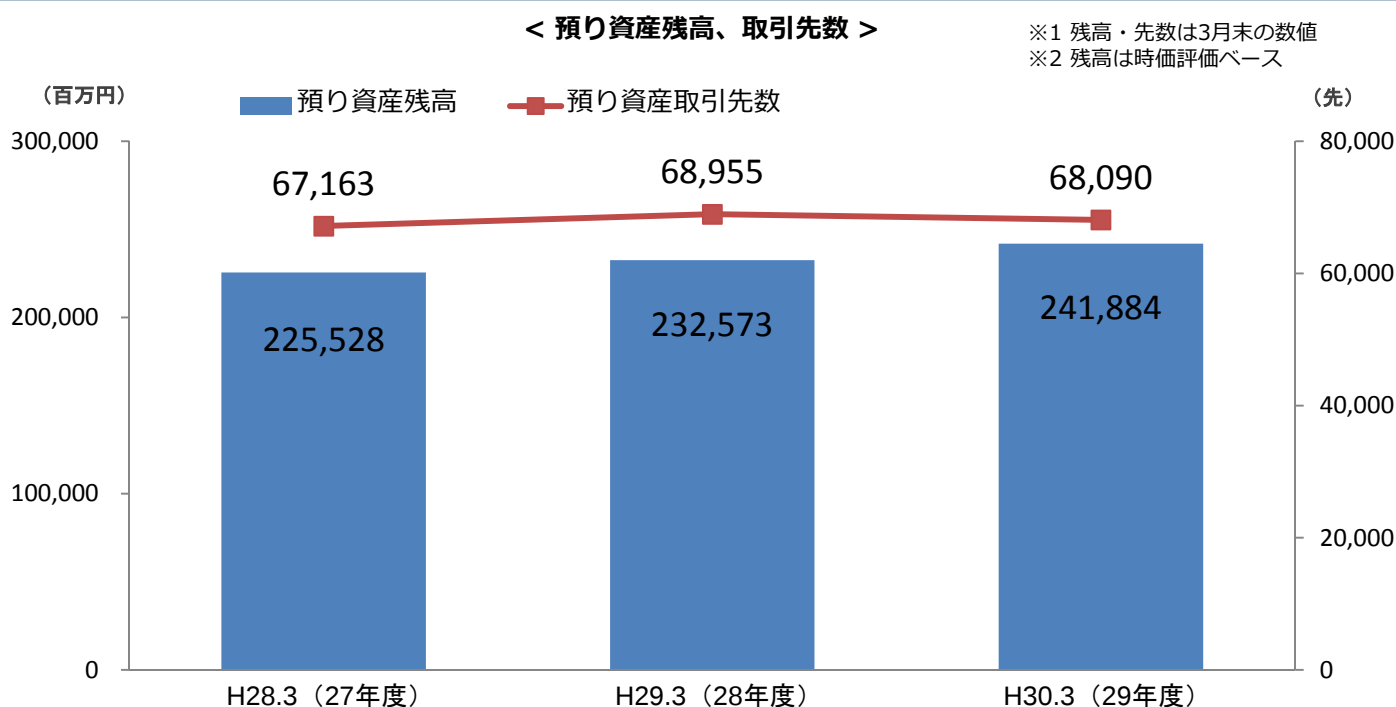
お客様の長期的・安定的な資産形成の実現に向け、少額、定期的に取り組める商品を活用する等、長期分散投資の取り組み強化を図ってまいります。

お客様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。

【 29年度の具体的な取り組み 】

- アフターフォローの位置づけを見直し、当行で預り資産をお持ちいただいている全てのお客様へアフターフォローを行う取り組みを実施中です。この取り組みによって、お客様への情報提供、およびコンサルティングをより一層充実させております。
- お客様の長期的安定的な資産形成を実現するため、長期・分散・積立のメリットを活かせる積立型の投資信託や平準払い保険のご提案を、積極的にかつ幅広く行っております。
- ファイナンシャルプランナー等の金融のプロとしての専門知識、および、高いコンサルティングスキルの習得のため、行員向けの研修を量・質ともに高めております。

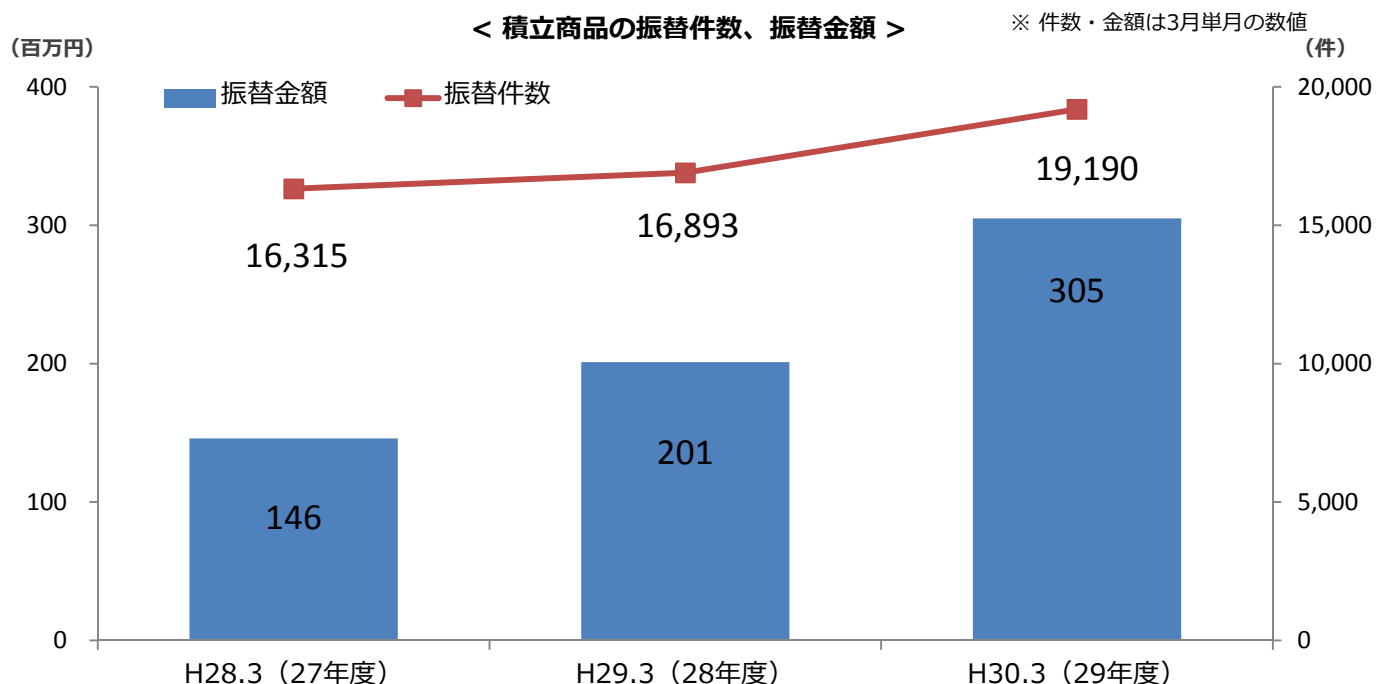
当行の預り資産残高、および取引先数の推移



預り資産残高は前年度比93億11百万円増の2,418億84百万円となったものの、預り資産取引先数は865先減の68,090先となりました。

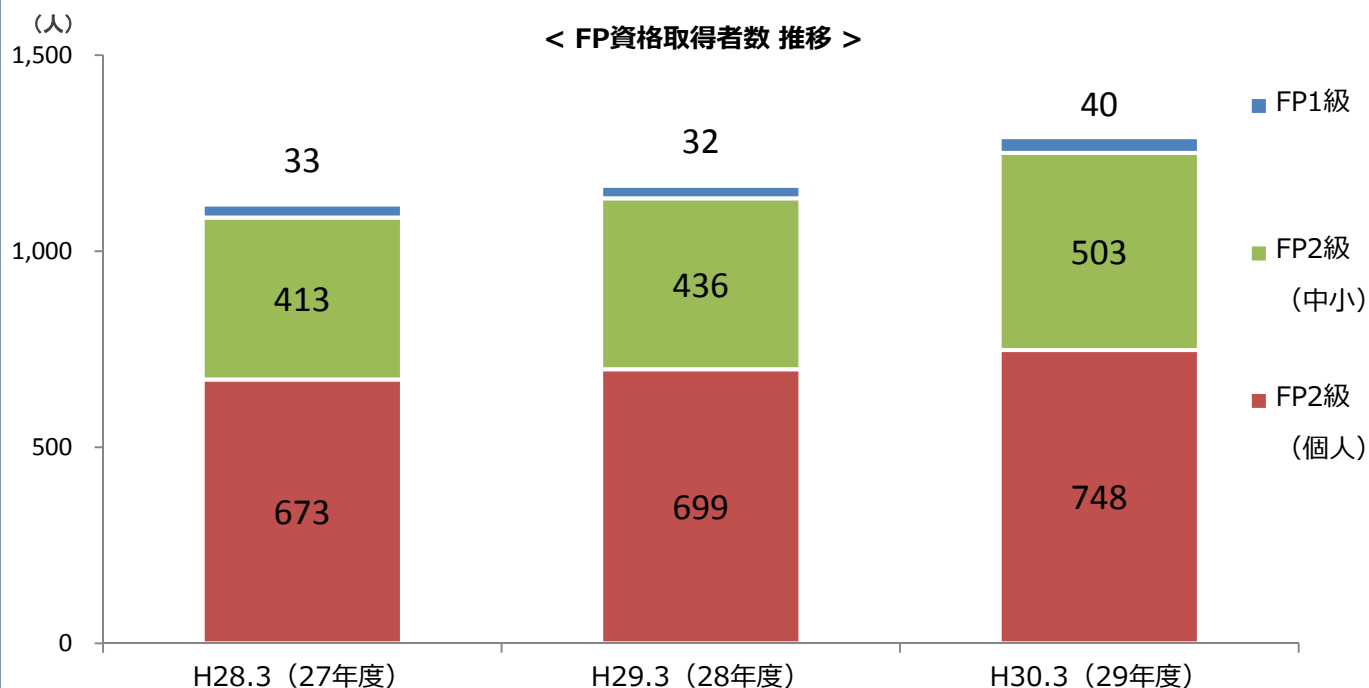
アクションプランを着実に実行し当行のサービスにご満足いただくことで、一人でも多くのお客様にお選びいただける銀行になれるよう、これからも努めてまいります。

当行の積立商品の振替件数、および振替金額の推移



平成30年3月の積立型投資信託と平準払い保険の振替金額は、前年度比1億4百万円増の3億5百万円、振替件数は2,297件増の19,190件となりました。中でも積立型投資信託の伸びが、全体の数値を大きく牽引しました。

FP資格取得者数の推移



FP1級は8名増、FP2級は116名増で、FP資格取得者は1,291名となりました。

なお、FP以外の資格についても、行内資格・行外資格ともに、資格取得へ向けての積極的なサポートを行っております。これからも、金融のプロと呼べる人材を積極的に育ててまいります。

◆ ～ 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 ～ ◆

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。

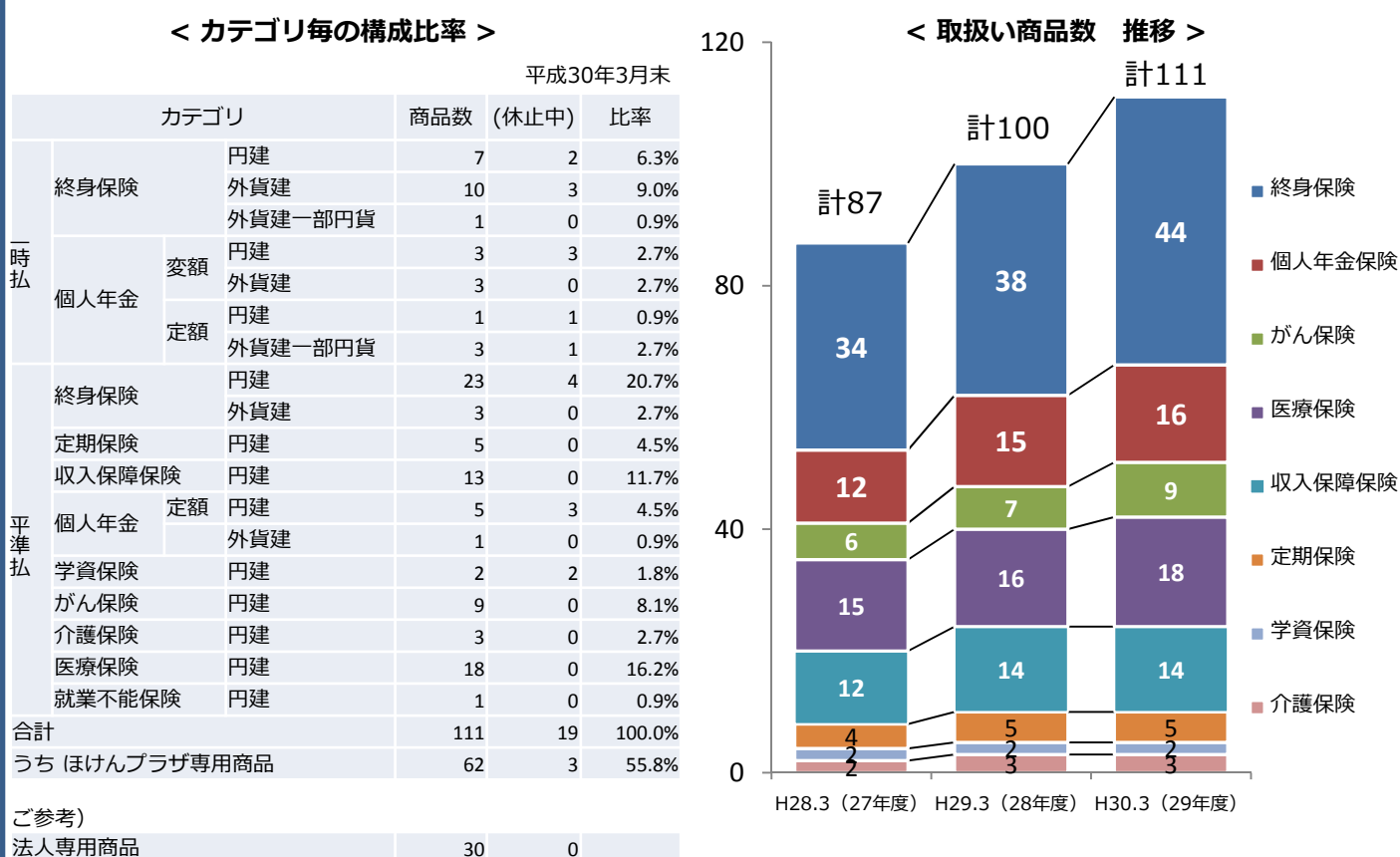
ご高齢者や初心者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行ってまいります。

お客さま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、お客さま向けセミナー等を行ってまいります。

【 29年度の具体的な取り組み 】

- 投資信託、生命保険の商品ラインアップの見直しを、継続的に行っております。幅広く取り揃えるのはもちろんのこと、お客さまのご要望に応じたラインアップにすることを目指してまいります。
- お客さま一人ひとりに適した商品をご提案させていただくためには、ご提案の前にまずお客さまのことをより深く理解することが必要だと考えております。当行では、お客さまを理解するための専用ツールを積極的に活用する取り組みを行っております。
- お客さまが商品を選択する際に役立てていただけるような、金融知識に関するお客さまセミナーを定期的を開催しております。

当行の商品毎、カテゴリ毎の構成比率 および 商品数推移（生命保険）



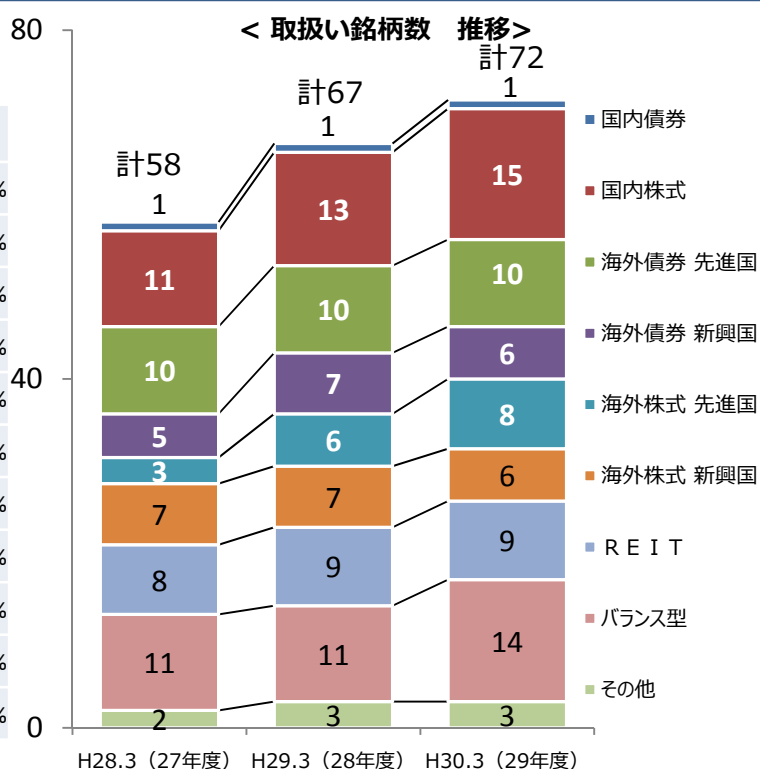
平成30年3月末現在、保険商品は111銘柄を取り揃えております。

「年金」「相続」「医療」への高いご関心にしっかりと応えしつつ、他の保険商品もバランスよくご用意することで、お客さまの多様なニーズにお応えしてまいります。

当行の商品毎、カテゴリ毎の構成比率 および 推移（投資信託）

< カテゴリ毎の構成比率 >

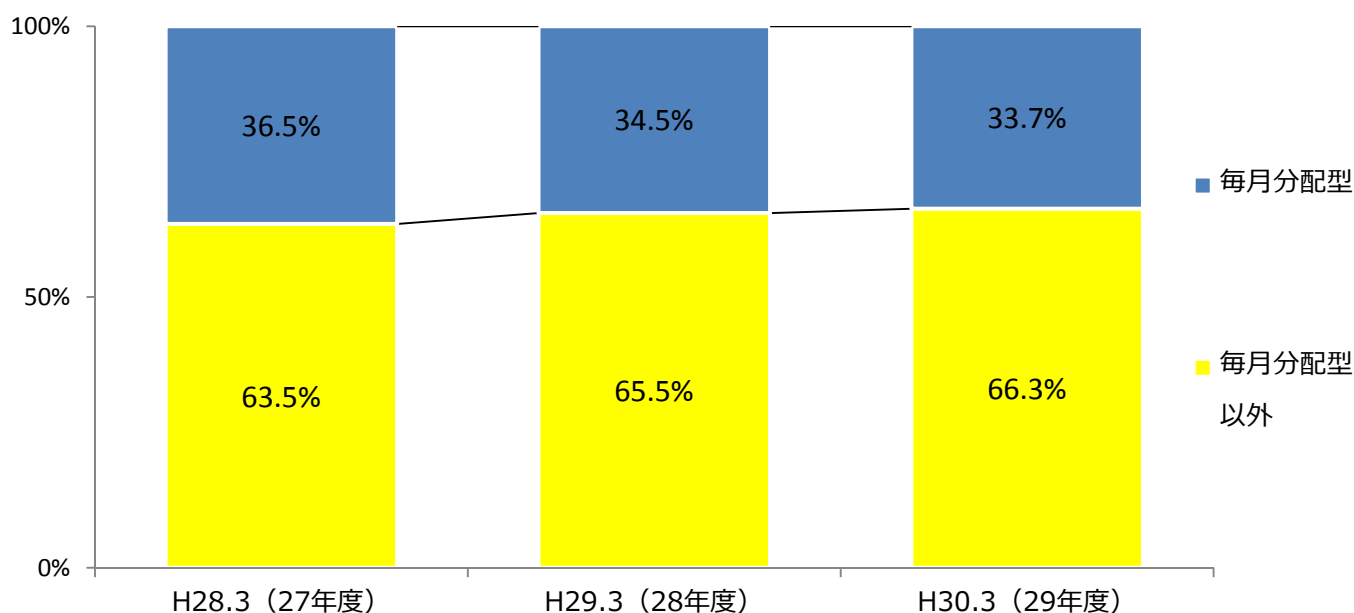
		平成30年3月末	
カテゴリ		取扱商品数	取扱商品比率
国内債券		1	1.4%
国内株式		15	20.8%
海外債券	先進国	10	13.9%
	新興国	6	8.3%
海外株式	先進国	8	11.1%
	新興国	6	8.3%
REIT		9	12.5%
バランス型		14	19.4%
その他		3	4.2%
合計		72	100.0%
うちノーロード商品		7	9.7%



商品ラインアップを幅広く取り揃えるとともに、お客さまのニーズが高い国内株式型、海外債券型、バランス型の商品数を充実させました。
平成30年3月末現在、72銘柄を取り揃えております。

毎月分配型投資信託 ラインアップ比率

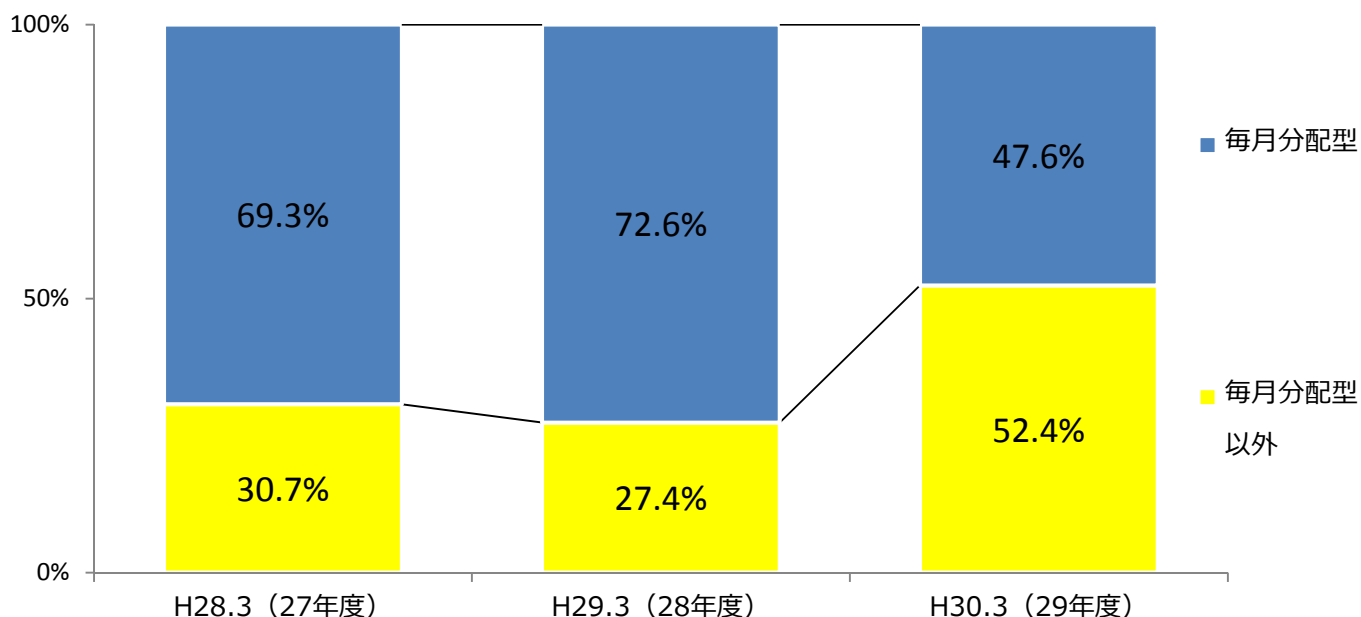
< 毎月分配型投資信託 ラインアップ比率 >



当行の投資信託ラインアップにおける毎月分配型投資信託の比率は33.7%となっております。今後もお客さまの多様なニーズにお応え出来るよう、幅広く、かつバランスのとれた商品ラインアップを目指してまいります。

毎月分配型投資信託 販売比率

< 毎月分配型投資信託 販売比率 >



平成29年度の投資信託販売額累計における、毎月分配型投資信託の販売比率は47.6%、毎月分配型以外の投資信託の販売比率は52.4%となりました。引き続き、お客さまの長期的・安定的な資産形成につながるようなご提案を行ってまいります。

◆ ～ 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 ～ ◆

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さまの投資判断に重要な情報については、お客さまの経験や知識、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を活用して説明してまいります。

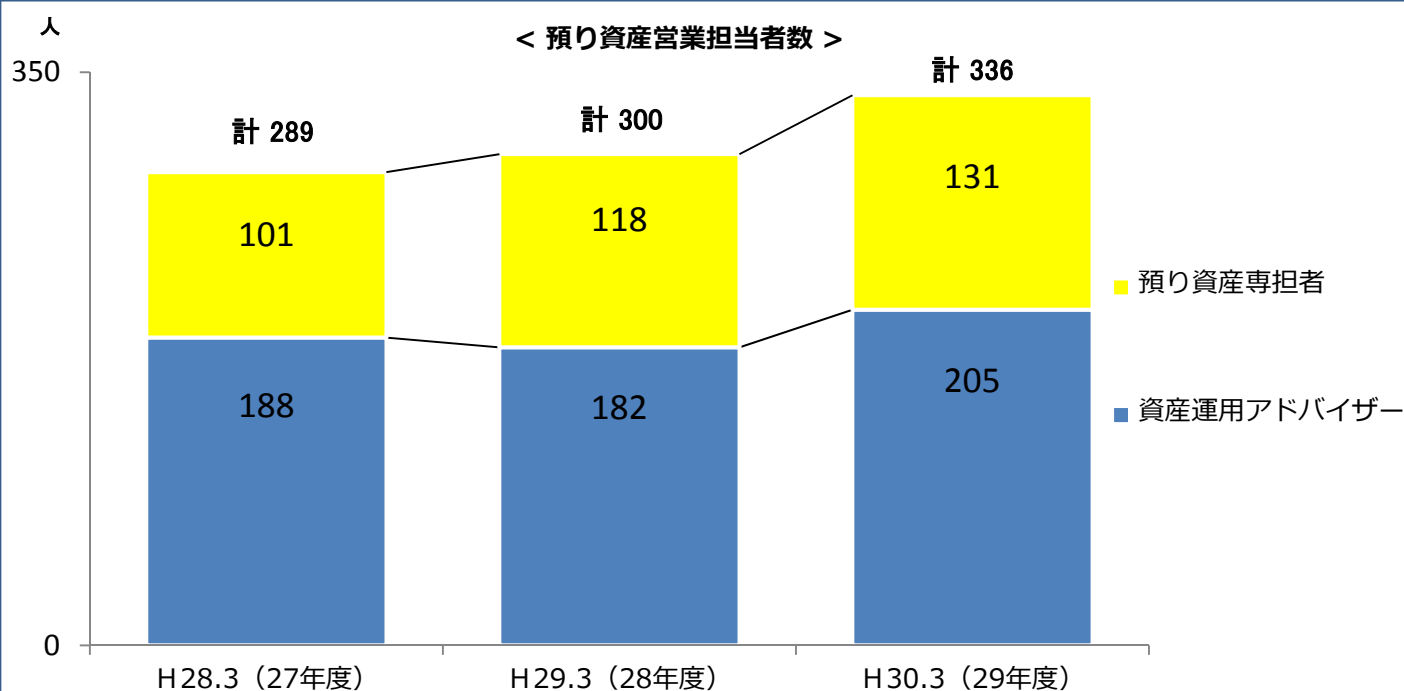
手数料・費用については、その仕組みを詳しく解説した資料等を用いて、丁寧かつ分かりやすく説明してまいります。

お客さまが、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。

【 29年度の具体的な取り組み 】

- 商品の仕組み、リスクとリターン等お客さまの投資判断に重要な情報については、お客さまの経験や知識を踏まえ、十分ご理解いただけるような情報提供に、日々取り組んでおります。
- 投資信託の手数料・費用について、「投資信託の主な費用の流れ」として、図表を多く活用した説明用のシートをご用意しております。・・・[別添資料参照](#)
- お客さまにとって、わかりやすく質の高い情報提供を行うために、預り資産専担者および資産運用アドバイザー（行内資格）を増員しております。また、行内資格取得希望者向けのサポート講座を開設するなど、人材育成にも積極的に取り組んでおります。

預り資産営業担当者数 推移



預り資産専担者は131名、資産運用アドバイザー（行内資格）資格保有者は205名となりました。
 今後もお客さまの投資判断に重要な情報について、適切なお説明およびアドバイスが出来るように、預り資産専担者および預り資産営業の有資格者数を積極的に増やしてまいります。

◆ ～ アクションプラン4 利益相反の適切な管理 ～ ◆

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、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。

【 29年度の具体的な取り組み 】

- 金融商品選定時には、お客さまが金融商品を幅広くお選びいただく機会を損なわないように、特定の委託会社（投資信託）・生命保険会社の金融商品に偏ることなく、また特定のカテゴリに偏ることのないよう、金融商品を選定しております。

【 金融商品選定時における利益相反検証実施件数 】

投資信託 7件 生命保険 16件（法人保険を含む）

◆ ～ 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 ～ ◆

お客さま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。

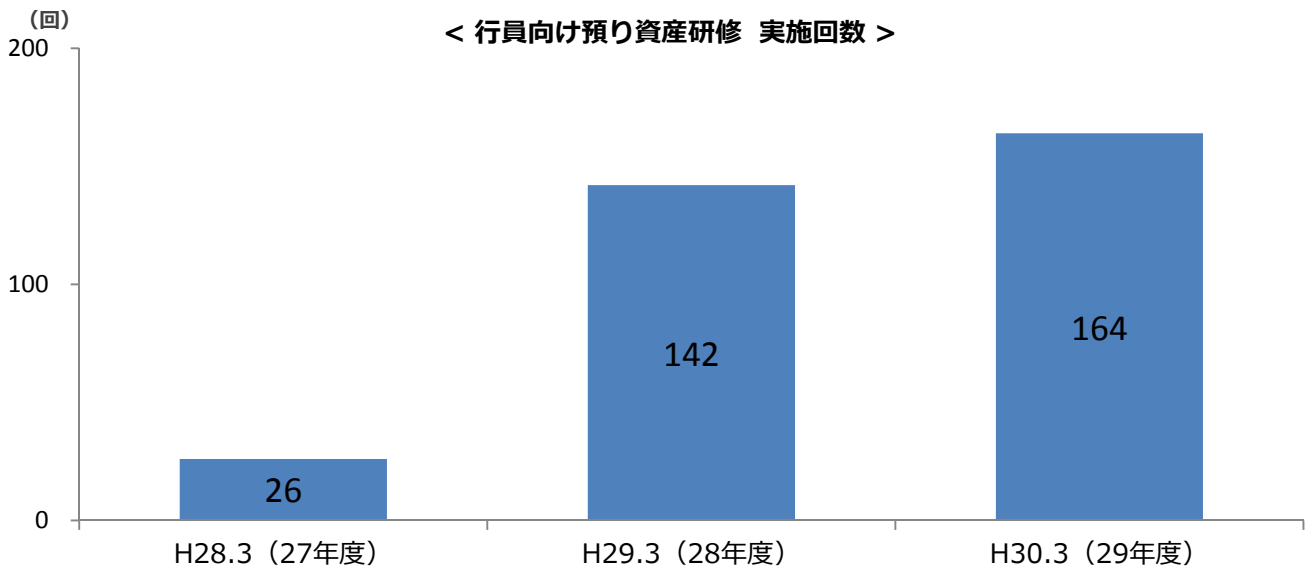
業績評価方法を見直すこと等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。

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、定期的に取り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。

【 29年度の具体的な取り組み 】

- お客さま本位の業務運営の浸透および定着を図るため、研修カリキュラムや研修ラインアップの見直しを行いました。また、研修の総数も増加させ、質・量両面から従業員向け研修の充実に取り組んでおります。
- お客さま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うため、業績評価方法の見直しを行いました。
業績評価項目にプロセス目標を取り入れ、日々のあらゆる業務の中で、お客さま本位で行動することが評価される仕組み作りに従業員一丸となって取り組んでおります。

行員向け 預り資産研修 実施回数の推移



平成29年度は預り資産研修を、164回（のべ日数）実施いたしました。
また、預り資産業務以外の研修も、目的別・年次別等、充実させております。

投資信託の主な費用の流れ

※投資信託は主に以下の費用がかかります。

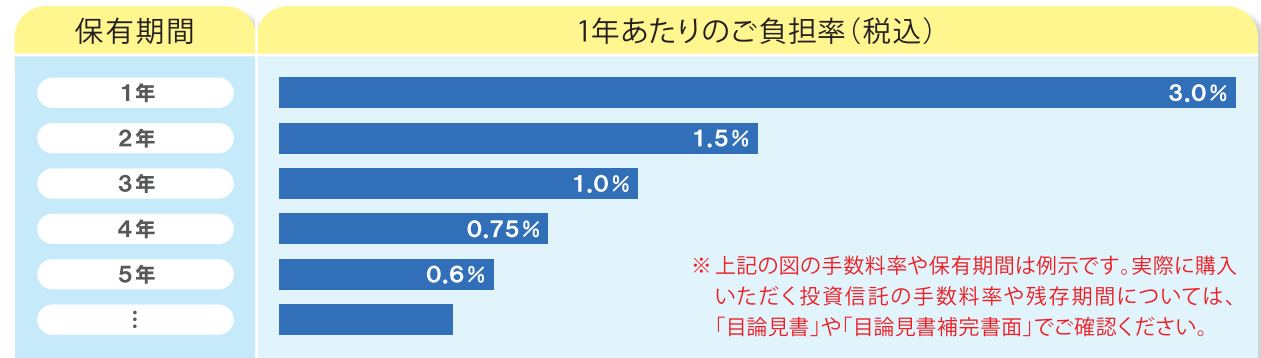
お客さまにご負担いただく費用

購入時

購入時手数料 （※1）

銀行の窓口で投資信託を購入する際に支払う手数料です。商品（ファンド）毎に手数料率は異なります。投資信託の申込手数料は、購入時にご負担いただくものですが、保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの負担率はしだいに減っていきます。

申込手数料が3.0%（税込）の場合



保有期間中

信託報酬（運用管理費） （※2）

投資信託の運用・管理の対価として投資信託財産から支払われる費用のことです。販売会社、委託会社、受託会社にそれぞれ支払われます。

信託報酬	販売会社報酬	販売会社	・投資信託の販売を行います。 ・投資信託販売後の情報提供、各種事務等を行います。
	委託会社報酬	委託会社	・投資信託運用の指図を行います。
	受託会社報酬	受託会社	・お預かりした資産を保管、管理します。

その他費用

監査費用、有価証券の販売および保管並びに信託事務にかかる費用などについても信託財産から差し引かれます。これらの費用は運用状況等により変動する場合がありますので、事前に利率、上限等を示すことができません。

換金時

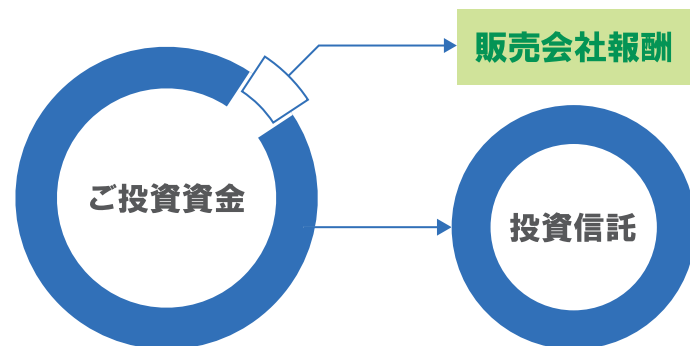
信託財産留保額

信託期間中に投資信託を換金した場合に徴収する費用のことです。
※信託財産留保額は、徴収されない場合もあります。

販売会社が受け取る費用を詳しく解説

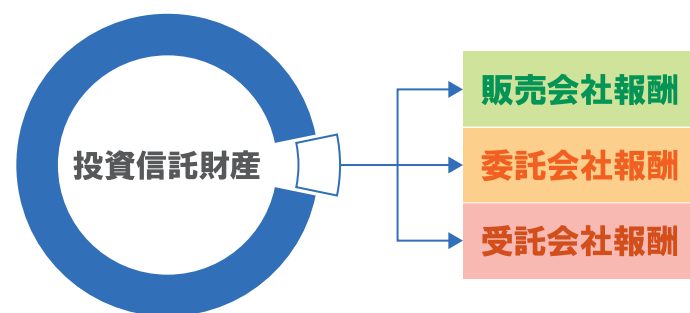
購入時手数料 （※1）

投資信託を購入される際に一括で販売会社にお支払いいただくものです。



信託報酬（運用管理費） （※2）

運用中の投資信託財産からあらかじめ定められた報酬率で日々計算され、投資信託財産から引き落とされます。定められた割合で販売会社・委託会社・受託会社に配分されます。



投資信託は価格の変動などにより損失が生じるおそれがございます。
また、ご購入時などに費用等がかかります。詳しくは次頁に記載しておりますので、必ずご覧ください。

筑波銀行が販売会社として受け取る手数料水準の基本的な考え方

当行では、お客さまに投資信託をご購入いただいた際に、販売会社としてご提供したサービスの対価として、購入時手数料と運用管理費用（信託報酬）を頂戴いたします。当行が受け取る手数料の水準については、投資資産や投資地域、投資手法等により「商品説明の難易度」と「投資資産のリスクの大きさ（値動きの大きさ）」を基準としており、基本的に「商品説明の難易度が高い」「リスクの大きい」投資信託の方がより高い手数料となります。

購入時手数料

購入時手数料については、主に投資資産や投資地域、投資手法等により「商品説明の難易度」を基準に評価し水準を決定しております。

「商品説明の難易度」の評価例

インデックス運用とは、市場の値動きを指数化した日経平均株価や東証株価指数（TOPIX）等のインデックスの値動きに連動することを目指して運用する比較的シンプルな投資手法です。アクティブ運用とは、ファンドマネージャーが独自の調査見通しに基づいて資産配分や銘柄の選択などを行い、市場の平均的な投資収益率以上の運用成果の獲得を目指す投資手法です。

	低	商品説明の難易度	高
投資地域	国内	海外（先進国）	海外（新興国）
投資手法	インデックス運用		アクティブ運用

なお、商品提案やコンサルティングを提供する窓口等により、お客さまに提供するサービスや営業・事務コストが異なるため、以下のとおり割引率を設定しております。各お取引窓口のご利用時間や割引対象商品などについての詳細はお近くの店舗またはホームページ等にてご確認ください。

（2017年8月現在）

	店舗	インターネットバンキング
割引率	割引なし	20%割引

運用管理費用（信託報酬）

運用管理費用（信託報酬）については、投資信託購入後の情報提供等によるサービスの対価としての手数料になりますので、主に「投資資産のリスクの大きさ（値動きの大きさ）」を基準に評価し水準を決定しています。

「投資資産のリスクの大きさ」の評価例

インデックス運用とは、市場の値動きを指数化した日経平均株価や東証株価指数（TOPIX）等のインデックスの値動きに連動することを目指して運用する比較的シンプルな投資手法です。アクティブ運用とは、ファンドマネージャーが独自の調査見通しに基づいて資産配分や銘柄の選択などを行い、市場の平均的な投資収益率以上の運用成果の獲得を目指す投資手法です。

	小	リスクの大きさ	大
投資対象	債券	REIT等	株式

- 本資料は、お客さまへ当社で取り扱う投資信託における主な提供サービスとお客さまが負担する費用および当社販売会社として受け取る手数料の基本的な考え方をご案内するものであり、当社が取り扱う全ての投資信託の購入時手数料や信託報酬の具体的な料率を定めるものではありません。
- 上記表の評価例については一般的な例を示したもので、必ずしも当てはまらない場合があります。

商号／株式会社 筑波銀行 登録金融機関／関東財務局長（登金）第44号 加入協会／日本証券業協会

<http://www.tsukubabank.co.jp>



筑波銀行

投資信託についてのご注意事項

投信信託におけるリスクについて

投信信託は、直接もしくは投資対象投資信託証券を通じて、主に国内外の株式や債券、不動産投資信託証券等に投資します。投資信託の基準価額は、組み入れた株式や債券、不動産投資信託証券等の値動き、為替相場の変動等の影響により上下します。これによりお受取金額が投資元本を割り込むおそれがあります。投資信託の運用により信託財産に生じた損益は、全て投資信託をご購入いただいたお客さまに帰属します。

投信信託にかかる費用について

投資信託のご購入からご解約・償還までにお客さまにご負担いただく費用には以下のものがあります。費用等の合計は以下を足し合わせた金額となります。

(1)ご購入時・ご解約時に直接ご負担いただく費用	
申込手数料	申込金額に応じ、ご購入時の基準価額に対して最大3.24% (税込) の率を乗じて得た額
信託財産留保額	ご解約時の基準価額に対して最大0.5%の率を乗じて得た額
解約手数料	かかりません

(2)保有期間中に信託財産から間接的にご負担いただく費用	
信託報酬	純資産総額に対して最大年2.16% (税込) の率を乗じて得た額。 なお、商品により別途運用実績に基づき計算される成功報酬額がかかる場合があります。
その他の費用	証券取引に伴う売買委託手数料等の手数料または税金、先物・オプション取引に要する費用、 組入資産の保管に要する費用、投資信託財産に係る会計監査費用(各々必要な場合は消費税等を含みます)など (運用状況等によって変動するため、料率、上限額を示すことができません)

これらの費用の合計額、計算方法等については、お客さまがご購入されるファンドやご購入金額等によって異なりますので、表示することができません。各ファンドにかかる費用の詳細は最新の契約締結前交付書面(目論見書・目論見書補完書面)等でご確認ください。

その他重要なお知らせ

- 投資信託は預金と異なり元本および利回りの保証はありません。また、預金保険制度ならびに投資者保護基金の対象ではありません。
- ファンドにより、信託期間中にご解約のお申し込みができない場合があります。
- 購入のお申し込みの際は、最新の契約締結前交付書面(目論見書・目論見書補完書面)を事前にお渡しいたしますので、必ず内容をご確認の上、お客さまご自身でご判断ください。
- 筑波銀行では投資信託の販売会社であり、ご購入・ご解約のお申し込みについて取り扱いを行います。投資信託の設定・運用は運用会社が行います。
- 投資信託にはクーリング・オフ制度は適用されません。
- 本資料は筑波銀行が作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。

投資信託購入時手数料(お申込手数料)割引についてのご注意事項

- 投資信託のお取引にあたっては、あらかじめ筑波銀行に普通預金口座および投資信託口座をご開設いただく必要がございます。
- インターネットバンキングでのお取引にあたっては、個人インターネットバンキングへのお申し込みが必要となります(お申し込みからお取引いただけるようになるまで1〜2週間かかります)。
- NISA口座またはジュニアNISA口座を利用したお取引にあたっては、あらかじめ当社に当該口座を開設(それぞれお申し込みから開設まで1ヵ月程度かかります)いただく必要がございます。
- 投資信託のご注文を受付できない日(ファンド休業日)がございますので、ご了承ください。
- 各投資信託の手数料表示につきましては、インターネットの取引画面上では30%割引後の手数料を表示しておりますが、目論見書補完書面、ホームページ画面上の手数料表示は、割引適用前の手数料率を表示しております。
- お客様へ告知することなく、本サービスの取り扱いを終了・変更する場合がございます。

NISA(少額投資非課税制度)口座・ジュニアNISA・つみたてNISA(未成年少額投資非課税制度)口座についてのご注意事項

- NISA口座・ジュニアNISA口座は、全ての金融機関を通じて一人一口座しか開設できません。なお、ジュニアNISAは非課税扱いの未成年者口座と課税扱いの課税未成年者口座で構成されます。うち課税口座には、預金口座・証券口座があります。
- 筑波銀行で開設するNISA口座・ジュニアNISA口座では筑波銀行で取り扱う公募株式投資信託が対象商品となります。上場株式や上場投資信託(REIT・ETF)等は取り扱っておりません。
- 税務省への申請事項を提出し、税務署から非課税適用確認書または未成年者非課税適用確認書の交付を受けて、NISA口座またはジュニアNISA口座が開設されますが、税務署での確認に時間がかかる場合があります。なお、複数の金融機関にお申し込みの場合、当社でNISA口座・ジュニアNISA口座が開設できない可能性があります。
- NISA口座・非課税扱いの未成年者口座で保有している公募株式投資信託を一度売却するとその非課税枠の再利用はできません。非課税枠の残額を翌年以降に繰り越すことはできません。
- NISA口座・非課税扱いの未成年者口座の損失について特定口座等で保有する他の有価証券の売買益や配当金との損益通算はできません。また、損失の繰越控除もできません。公募株式投資信託における分配金のうち普通分配金は課税対象、特別分配金(元本払戻金)は非課税であることから、NISA口座・非課税扱いの未成年者口座で保有した場合に非課税となるのは普通分配金に限られます。

NISA口座の注意事項

- 日本にお住まいで、NISA口座を開設する年の1月1日時点で20歳以上の方(1月2日が誕生日で20歳になる方を含む)が開設できます。
- 1年単位でNISA口座を開設する金融機関を変更することもできますが、NISA口座内の残高を他の金融機関へ移すことはできません。
- 非課税枠は2015年は年間100万円、2016年から年間120万円です。

ジュニアNISA口座の注意事項

- 日本にお住まいで、ジュニアNISA口座を開設する年の1月1日時点で0歳19歳までの方(1月2日が誕生日で20歳になる方は含まれません)が開設できます。
- 金融機関の変更をすることはできませんが、口座閉鎖後の再開設は可能です(ジュニアNISA口座を閉鎖した金融機関等と異なる金融機関等で再開設が可能です。ただし、閉鎖した年にすでに非課税枠の利用がある場合には、同年の再開設はできません)。
- 非課税枠は年間80万円です。
- ジュニアNISA口座からの払出人は、口座名義本人とその親権者等の法定代理人に限られます。なお、その年の3月31日において18歳である年の前年12月31日までは、ジュニアNISA口座からの払出は原則できません。払出があった場合には、ジュニアNISA口座は廃止され、過去に非課税で支払われた売買益や配当金について課税されます(ただし、災害などのやむを得ない事由による払出の場合には非課税での払出しが可能です)。

つみたてNISAに関するご注意事項

- つみたてNISAと一般NISAは選択制になります。同一年内でつみたてNISAと一般NISA両方のご利用はできません。変更を行う場合には、暦年単位で行うことになります。
- つみたてNISAのご利用には累積投資契約が必要です。当社でつみたてNISAご利用のお申込みに際しては、必ず累積投資契約をお申込みください。
- つみたてNISAでは一般NISAと異なり、非課税期間が終了した際に保有している投資信託等を終了翌年の非課税投資枠に移行(移管)するロールオーバーはできません。
- 累積投資契約で買い付けたつみたてNISAにかかる投資信託の信託報酬等の概算値を年1回で通知します。
- つみたてNISAの利用開始から10年を経過した日及び以後5年ごとに氏名・住所についてのご確認が必要となります。ご確認ができなかった場合には、非課税の受入れができなくなります。
- つみたてNISAを利用して投信積立サービスをお申込みされる場合は、毎月の購入金額の上限を33千円とさせていただきます。また、増額月を設定される場合は、年間の購入金額の上限を400千円とさせていただきます。

- 当行取扱いのファンドに関する最新の情報は筑波銀行ホームページをご確認ください。

筑波銀行

検索する

<http://www.tsukubabank.co.jp>



筑波銀行

商号／株式会社 筑波銀行 登録金融機関／関東財務局長(登金)第44号 加入協会／日本証券業協会