2024年度
「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況について

2025年6月

筑波銀行

「お客さま本位の業務運営」のためのアクションプラン

筑波銀行は「お客さま本位の業務運営に関する取組方針・アクションプラン」を制定、公表し、お客さま本位の業務運営を実践しております。

2017年9月25日制定
2022年4月1日改定
2025年6月24日改定

アクションプラン 1　お客さまの最善の利益の追求

- コンサルティングや長期的視点にも配慮した適切な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誠実・公正に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。
- 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。
- 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、高度な専門知識と高い職業倫理を有する従業員を充実してまいります。

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、金融商品を組成する会社（投信会社、保険会社等）が想定するお客さま層を十分に考慮し、お客さまのライフプランを踏まえた目標資産額、その為に必要な運用資産割合等に応じた、適切な資産運用を提案いたします。その際、タブレットアプリ等の分析ツールも積極的に活用するなど、提案の高度化にも取り組んでまいります。
- お客さま一人ひとりに最適な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインアップをご用意するとともに、定期的に見直しを行いながらその充実を図ってまいります。
- 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開催等の情報提供を行っていくとともに、従業員自身においても、お客さまの資産形成サポートをより高いレベルで実践できるよう日々研鑽に努めてまいります。
- 金融商品・サービスの提案・販売後においても、お客さまのご意見や販売の状況について、投信会社、保険会社等と連携を図るとともに、投信会社、保険会社等における金融商品の品質維持、向上に向けた取り組み状況の把握に努めることにより、お客さまが長期的に安心して金融商品をお持ちいただける体制作りに取り組んでまいります。

「お客さま本位の業務運営」のためのアクションプラン

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、タブレットアプリ等も有効に活用しながら、ご理解いただけるよう分かりやすく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、十分にご理解いただけるよう丁寧に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重要情報シート等を用いながら、明確で平易な表現による情報提供に努めてまいります。

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。また、商品導入後も、取扱商品の適切性について定期的に検証を行ってまいります。

アクションプラン 5　従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- 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、研修等カリキュラムを充実させるとともに、その実践をサポートする体制を整備してまいります。
- 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、定期的に取締役会での取組状況管理及び方針の見直しを行う等、検証体制を整備してまいります。

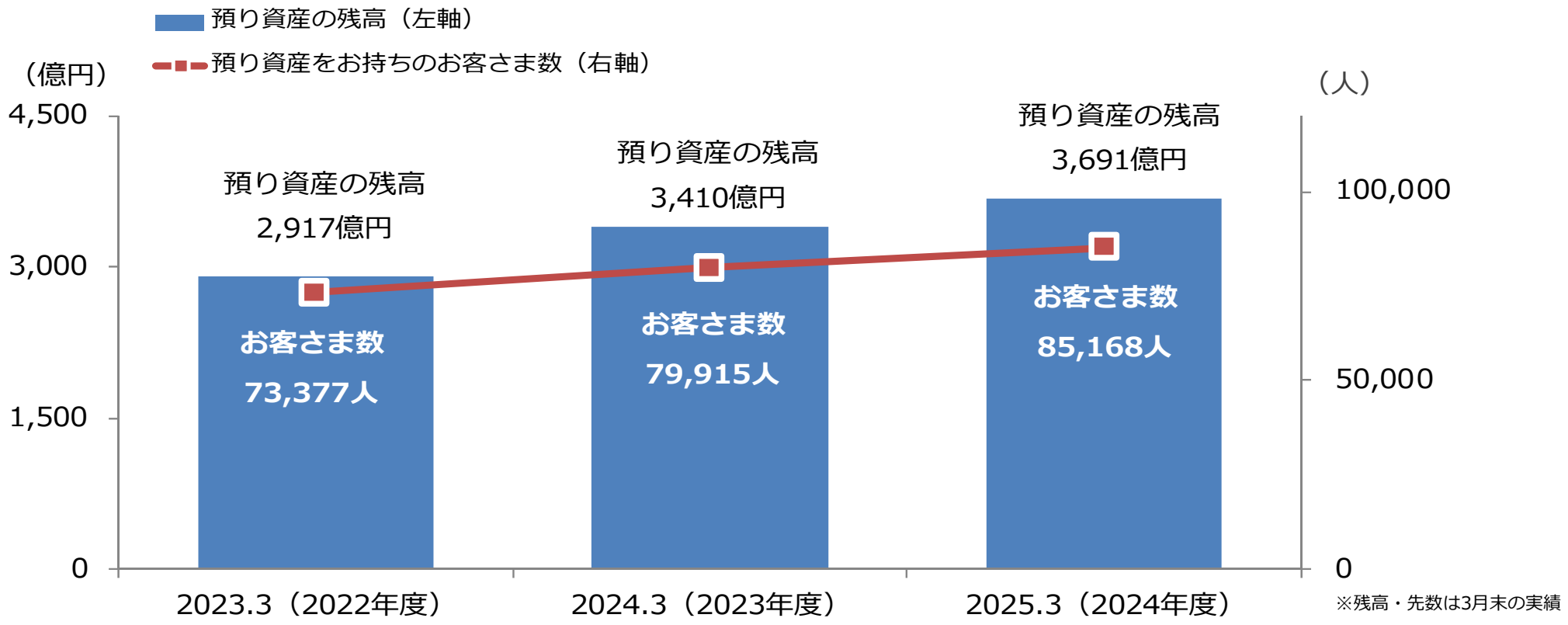
※金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のプロダクトガバナンスに関する補充原則について、当行は金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、該当する取組方針・アクションプランは定めておりません。また、取組状況も記載しておりません。

お客さまの最善の利益の追求

【お客さまの最善の利益の追求】

お客さまのニーズやライフプランに合った商品・サービスを誠実・公正に提供することでお客さまの最善の利益を追求し、お客さまにとっての「ファースト・コール・バンク」となれるよう努めております。

預り資産の残高 / 預り資産をお持ちのお客さま数の推移



※残高・先数は3月末の実績
※残高は時価評価ベース

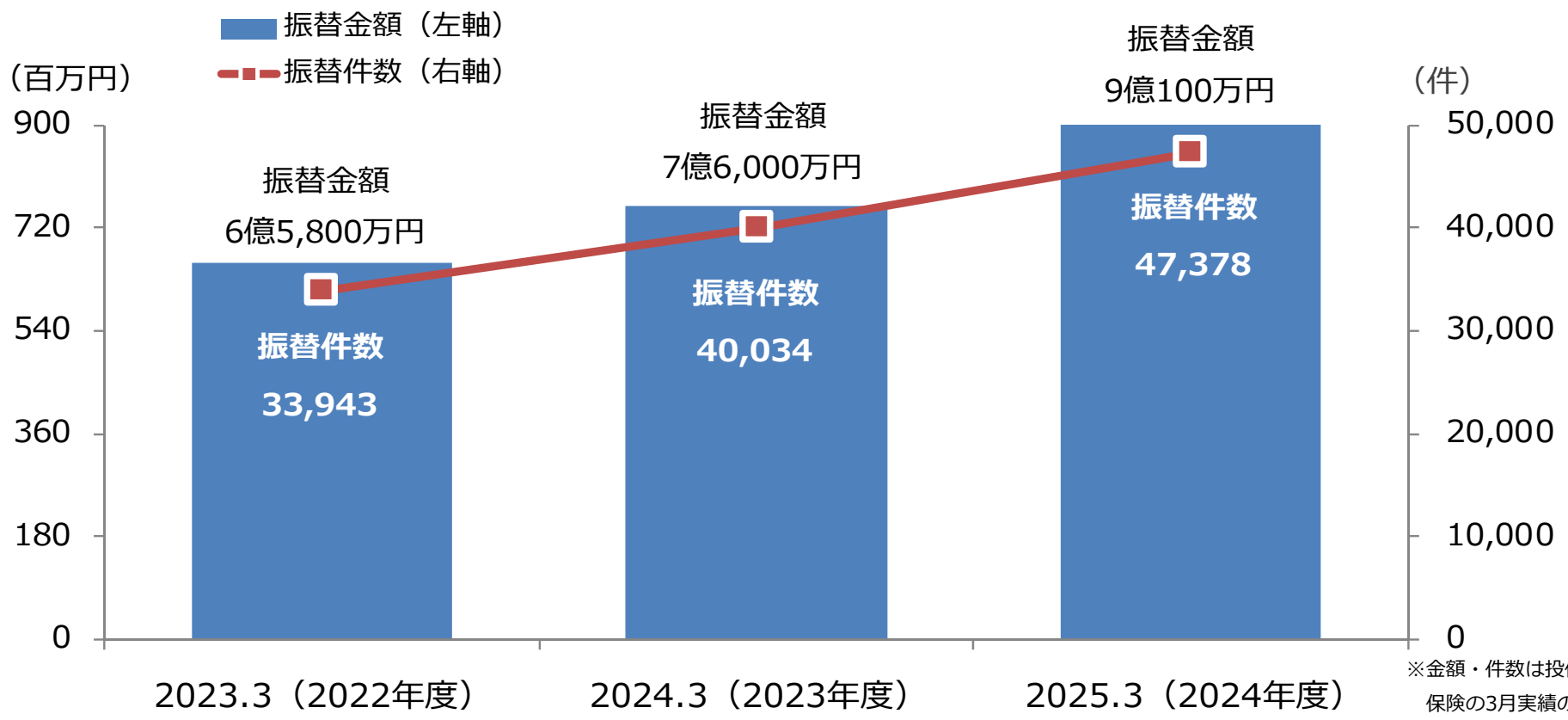
アクションプラン1

お客さまの最善の利益の追求

【長期的・安定的な資産形成のサポート】

積立型の投資信託や平準払い保険などの長期・分散・積立投資のメリットを活かせる商品のご提案に力を入れており、中長期的視点でのお客さまの安定的な資産形成をサポートしております。

積立商品の振替金額 / 積立商品の振替件数の推移



※金額・件数は投信積立と平準払い保険の3月実績の合計

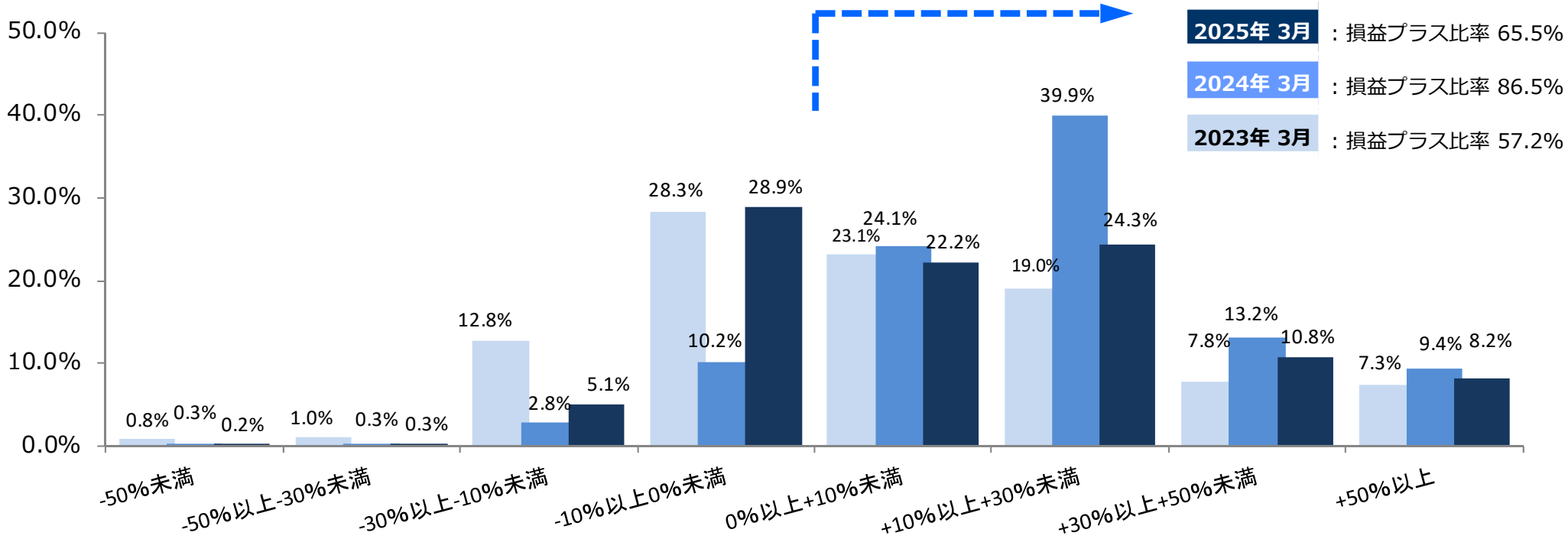
お客さまの最善の利益の追求

【投資信託 共通KPI】

2025年3月末現在で投資信託を保有されているお客さまのうち、運用結果がプラスとなっているお客さまの比率は65.5%となりました。

今後もより多くのお客さまに安定的なリターンを享受していただけるよう取り組むとともに、その結果について定期的にお示ししてまいります。

投資信託　運用損益別顧客比率



2024年度は、日本銀行の金融政策の転換、米国の関税政策の変更などによる先行き不透明感から値動きの大きい相場環境となったことや、為替市場が円高傾向で推移したことにより、2025年3月末時点で運用損益がプラスとなっているお客さまの比率は低下いたしました。

アクションプラン1

お客さまの最善の利益の追求

共通KPI

投資信託　預り残高上位20銘柄の銘柄別コスト・リスク・リターン　2025年3月

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	8.43%	9.83%
2	ピクテ・グローバルインカム株式ファンド	2.47%	12.99%	13.82%
3	新光US-REITオープン	2.23%	16.15%	12.28%
4	（年6%目標払出） のむラップ・ファンド（普通型）	1.61%	8.09%	9.55%
5	のむラップ・ファンド（積極型）	1.74%	11.61%	15.64%
6	野村インド債券ファンド	2.40%	9.05%	10.67%
7	野村未来トレンド発見ファンド Bコース	2.37%	17.79%	21.09%
8	インデックスファンド225	1.01%	15.62%	15.00%
9	HSBCインドオープン	2.86%	17.87%	26.70%
10	世界分散投資戦略ファンド	2.31%	9.19%	-0.47%
11	投資のソムリエ	1.98%	4.03%	-2.16%
12	グローバルAIファンド （予想分配金提示型）	2.59%	25.70%	22.07%
13	ノムラ日米REITファンド	2.20%	13.99%	12.70%
14	グローバルＡＩファンド	2.59%	27.28%	23.07%
15	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.62%	11.12%	14.49%
16	MHAM J-REITインデックスファンド	1.16%	10.91%	4.77%
17	新光ブラジル債券ファンド	2.23%	14.21%	10.29%
18	米国分散投資戦略ファンド （5倍コース）	2.54%	33.52%	-15.15%
19	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	21.43%	17.33%
20	サイバーセキュリティ株式オープン	2.53%	24.71%	21.67%
	残高加重平均値	**2.06%**	**13.26%**	**12.21%**

アクションプラン1

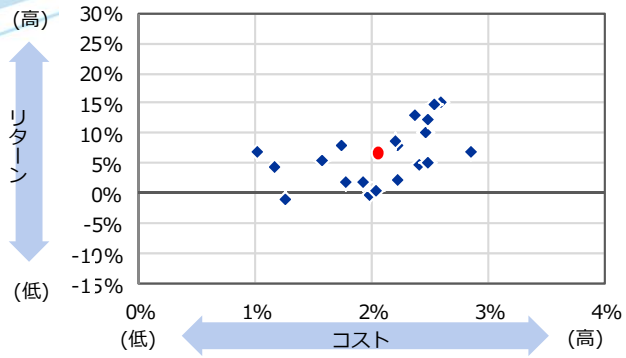
お客さまの最善の利益の追求

共通KPI

投資信託　預り残高上位20銘柄の銘柄別コスト・リスク・リターン　2025年3月

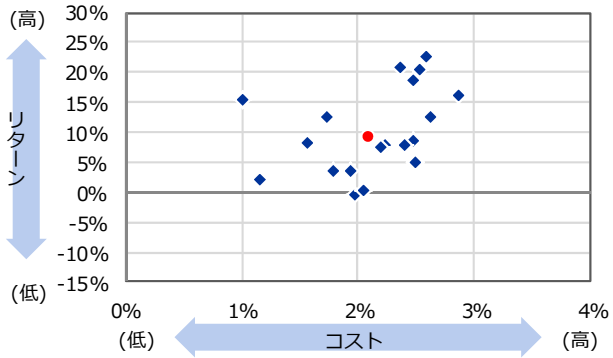
コスト・リターン

2023年3月



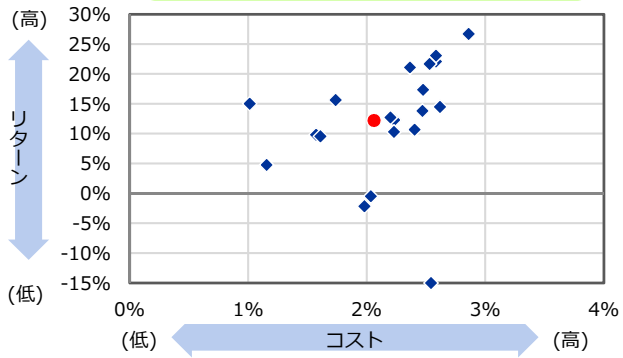
残高加重平均値	リターン	コスト
	6.71%	2.06%

2024年3月



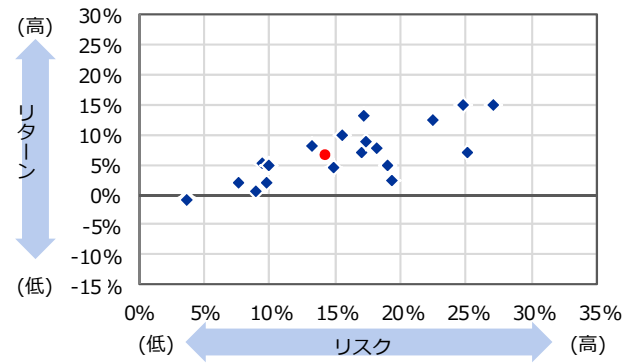
残高加重平均値	リターン	コスト
	9.27%	2.08%

2025年3月

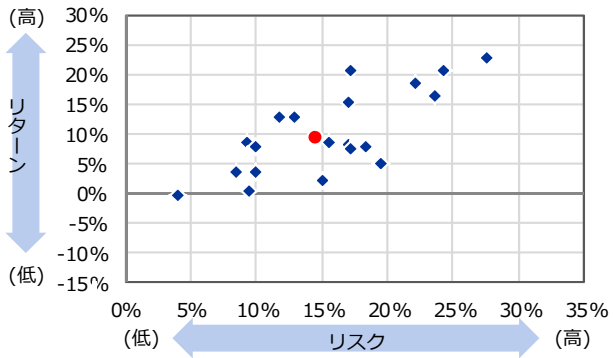


残高加重平均値	リターン	コスト
	12.21%	2.06%

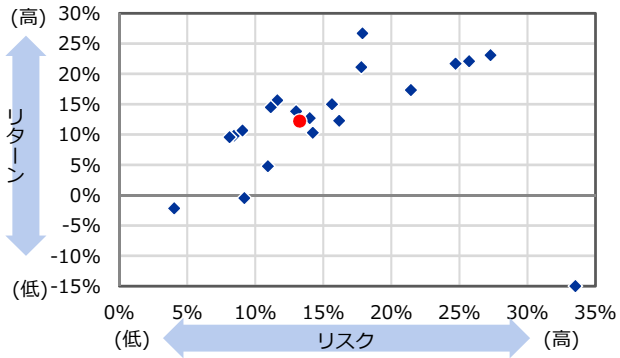
リスク・リターン



残高加重平均値	リターン	リスク
	6.71%	14.25%



残高加重平均値	リターン	リスク
	9.27%	14.49%



残高加重平均値	リターン	リスク
	12.21%	13.26%

値動きを抑えた安定的な資産形成を目指すバランスファンドを多くのお客さまにお選びいただいたことにより、コストは0.02ポイント、リスクは1.23ポイント低下いたしました。また、リターンは2.94ポイント上昇いたしました。

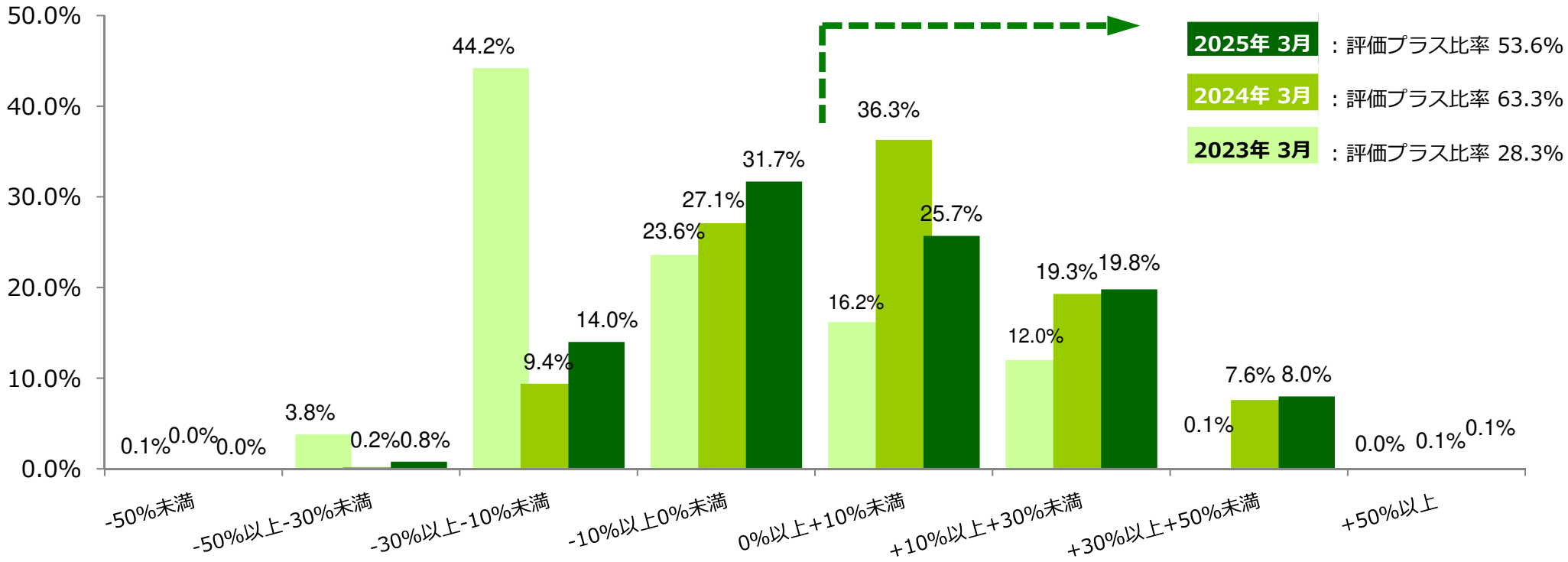
お客さまの最善の利益の追求

【外貨建保険 共通KPI】

2025年3月末現在で外貨建保険を保有されているお客さまのうち、運用評価がプラスとなっているお客さまの比率は53.6%となりました。

外貨建保険には為替等のリスクがあることから、ご契約いただく際の商品説明やお客さまのご意向確認を丁寧に行っております。

外貨建保険　運用評価別顧客比率



2024年度は、為替市場が円高傾向で推移したことにより、2025年3月末時点で運用評価がプラスとなっているお客さまの比率は低下いたしました。

アクションプラン1

お客さまの最善の利益の追求

共通KPI

外貨建保険　解約返戻金及び既支払金 上位20銘柄の銘柄別コスト・リターン　2025年3月

No.	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンＥＸ（米ドル建）	1.00%	4.38%
2	たのしみ、ずっと（豪ドル建）	0.77%	1.80%
3	やさしさ、つなぐ（豪ドル建）	0.60%	0.08%
4	たのしみ、ずっと（米ドル建）	0.95%	5.61%
5	ロングドリームＧＯＬＤ２（米ドル建）	0.84%	6.07%
6	ロングドリームＧＯＬＤ3（米ドル建）	0.96%	4.73%
7	やさしさ、つなぐ（米ドル建）	0.73%	1.79%
8	しあわせ、ずっと２（米ドル建）	0.87%	4.96%
9	プレミアストーリー２（米ドル建）	0.79%	3.18%
10	プレミアプレゼント（米ドル建）	0.85%	2.23%
11	しあわせ、ずっと（円建移行）	0.75%	0.86%
12	おおきな、まごころ（米ドル建）	0.80%	0.74%
13	サニーガーデン（豪ドル建）	0.53%	1.96%
14	夢のプレゼント（豪ドル建）	0.50%	1.42%
15	しあわせ、ずっと（豪ドル建）	0.84%	2.46%
16	プレミアストーリー２（豪ドル建）	0.80%	2.09%
17	サニーガーデンＥＸ（豪ドル建）	0.73%	1.95%
18	ビーウィズユープラス（米ドル建）	0.60%	-0.81%
19	夢のプレゼント（米ドル建）	0.54%	4.88%
20	えらべる外貨建一時払終身（米ドル建）	0.67%	2.00%
	残高加重平均値	**0.82%**	**3.14%**

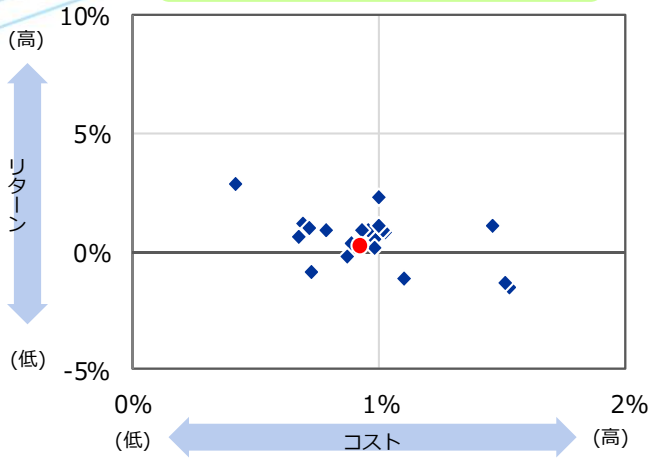
お客さまの最善の利益の追求

共通KPI

外貨建保険　解約返戻金及び既支払金 上位20銘柄の銘柄別コスト・リターン　2025年3月

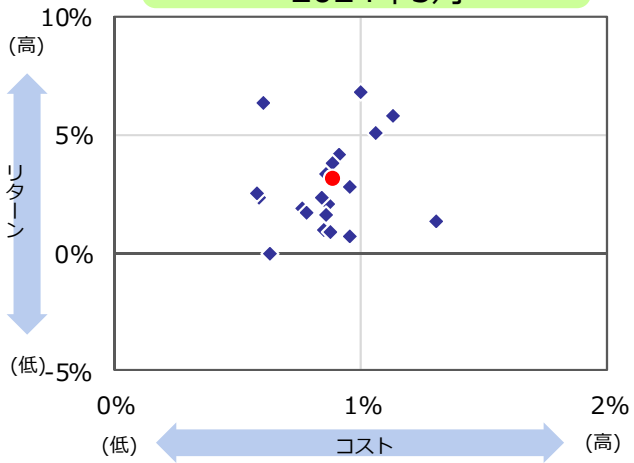
コスト・リターン

2023年3月



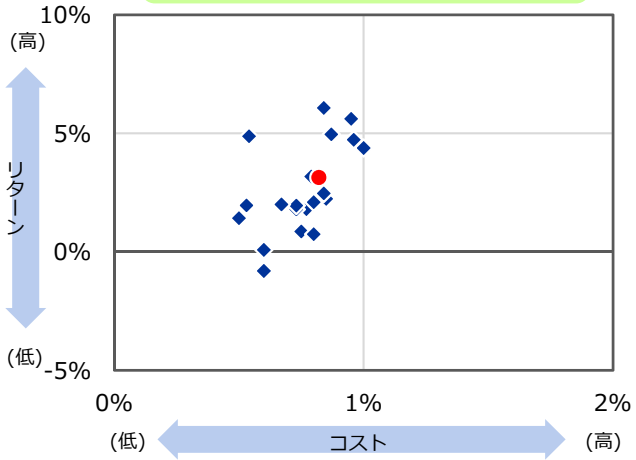
残高加重平均値	コスト	リターン
	0.92%	0.27%

2024年3月



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.89%	3.20%

2025年3月



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.82%	3.14%

為替市場が円高傾向で推移したことにより、リターンは0.06ポイント低下しました。
また、コストは0.07ポイント低下いたしました。
当行では、ご契約時、およびアフターフォローを通じ、お客さまにご負担いただく年あたりのコストが逓減される長期でのご契約を推奨しております。

« 外貨建保険共通KPIについての留意事項 »

- 目標到達や契約者申出により円建終身以降・円建年金移行した契約を含んでいます。（新契約時は外貨契約）
- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。
- 解約返戻金は基準日3月末時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

お客さまの最善の利益の追求

【アフターフォローの取り組み】

筑波銀行で投資信託、一時払保険、金融商品仲介（外国債券等）をお取引いただいている全てのお客さまに、長期的に安心して運用商品をお持ちいただけるよう定期的にアフターフォロー（コンサルティング）を行っております。

この取り組みにより、時間とともに変化していくお客さまのご意向やニーズに、販売後も的確にお応えしております。

« 投資信託をお持ちのお客さま »

投資信託をお持ちのお客さまには、定期的に運用状況・マーケット環境のご説明を行っております。

これに加え、相場が大きく変動した際には、支店と本部で緊密に連携しながら、投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供することで、お客さまの不安解消に努めております。

« 生命保険をご契約されているお客さま »

一時払生命保険をご契約されているお客さまにも、定期的にアフターフォローを行っております。
その際、ご契約内容の確認はもちろんのこと、ご加入の経緯やご家族の状況、解約時の損益状況についてもご一緒に確認させていただくなど、お客さまに寄り添った丁寧なフォローを心掛けております。

お客さまにふさわしいサービスの提供

【お客さまのニーズにあったご提案のために】

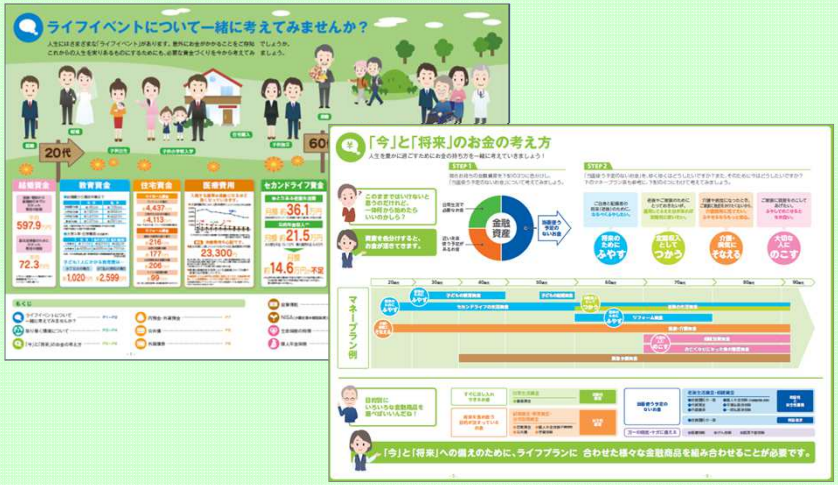
預り資産をご提案するにあたって、情報提供資料『つくばライフプランガイド』やタブレットアプリを活用し資産運用の必要性をわかりやすくご説明し、十分にご納得いただける商品提案を行っております。

商品をご紹介する前に、お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度をヒアリングシートを用いて丁寧に確認し、お客さまと共有いたします。そのうえで、重要情報シートに記載されている商品性が、お客さまのお考えに合い、真にふさわしいか十分に検討したうえで、お客さまのライフプラン実現に最適な資産運用を提案しております。

高齢のお客さまや投資経験の少ないお客さまには、提案の可否も含めより丁寧に意向確認、商品説明をしております。

また、金融商品のご提案時・アフターフォロー時にいただいたご意見や販売状況等については、金融商品を組成する会社（投信会社・保険会社等）と情報連携し、フィードバックを受けるなどのコミュニケーションを図ることで、お客さまにふさわしいサービス・商品を提供できるよう努めております。

« 資産運用 情報提供資料 »
つくばライフプランガイド



アクションプラン2

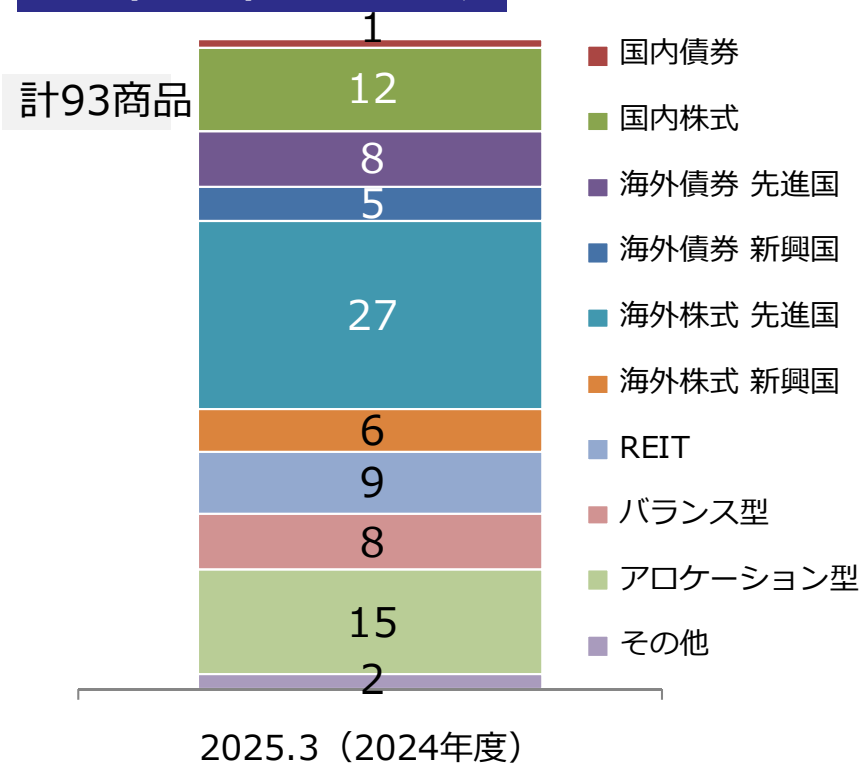
お客さまにふさわしいサービスの提供

【商品ラインアップの整備】

お客さま一人ひとりの運用目的やライフプラン実現に向け最適な商品をお選びいただけるよう、定期的に見直しを行いながら商品ラインアップを整備しております。

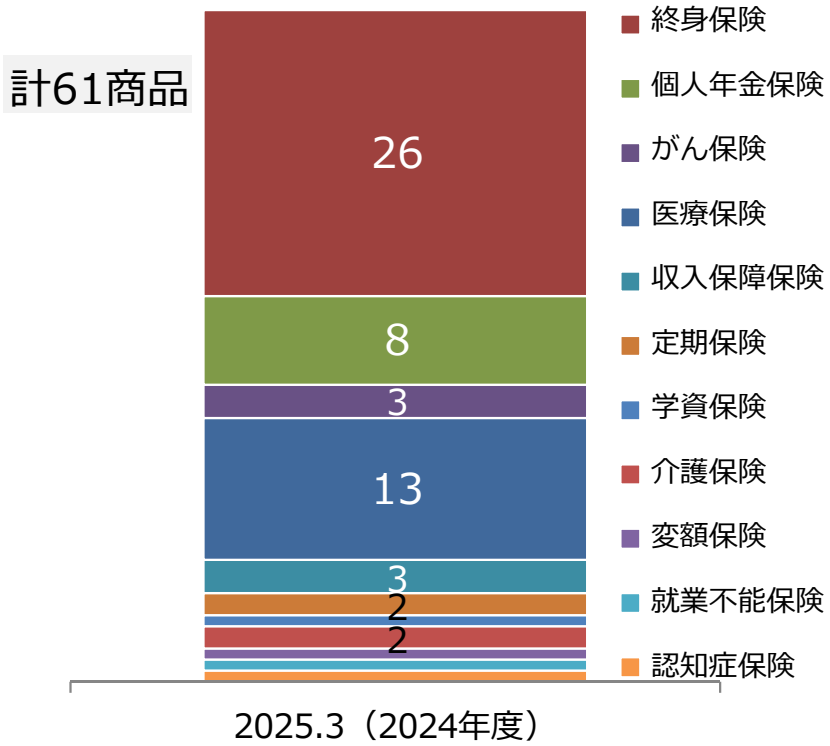
新商品の導入に際しては、お客さまのニーズや経済環境、リスク、コスト、現在のラインアップ等 様々な観点で検討を行うとともに、外部機関の評価等も活用しながら商品を選定しております。

投資信託 取扱い商品数



投資対象は株式、債券、REIT等、かつ先進国から新興国まで対応しております。

生命保険 取扱い商品数



お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、幅広く商品をご用意しております。

お客さまにふさわしいサービスの提供

【金融リテラシー向上サポート】

筑波銀行では、資産形成や資産運用について学ぶことができるコンテンツをホームページ上にご用意しております。

これから資産形成を検討していきたいというお客さまを中心に、金融取引に関する基礎知識をお伝えさせていただく職域セミナーや、金融リテラシー向上サポートを目的とした動画配信を行っております。

県内高校生への金融教育授業や、全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」茨城大会の主催など、地域金融機関として金融教育にも力をいれております。

« ホームページコンテンツ »

« エコノミクス甲子園
茨城大会主催 »

« 高校生への金融教育 »

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

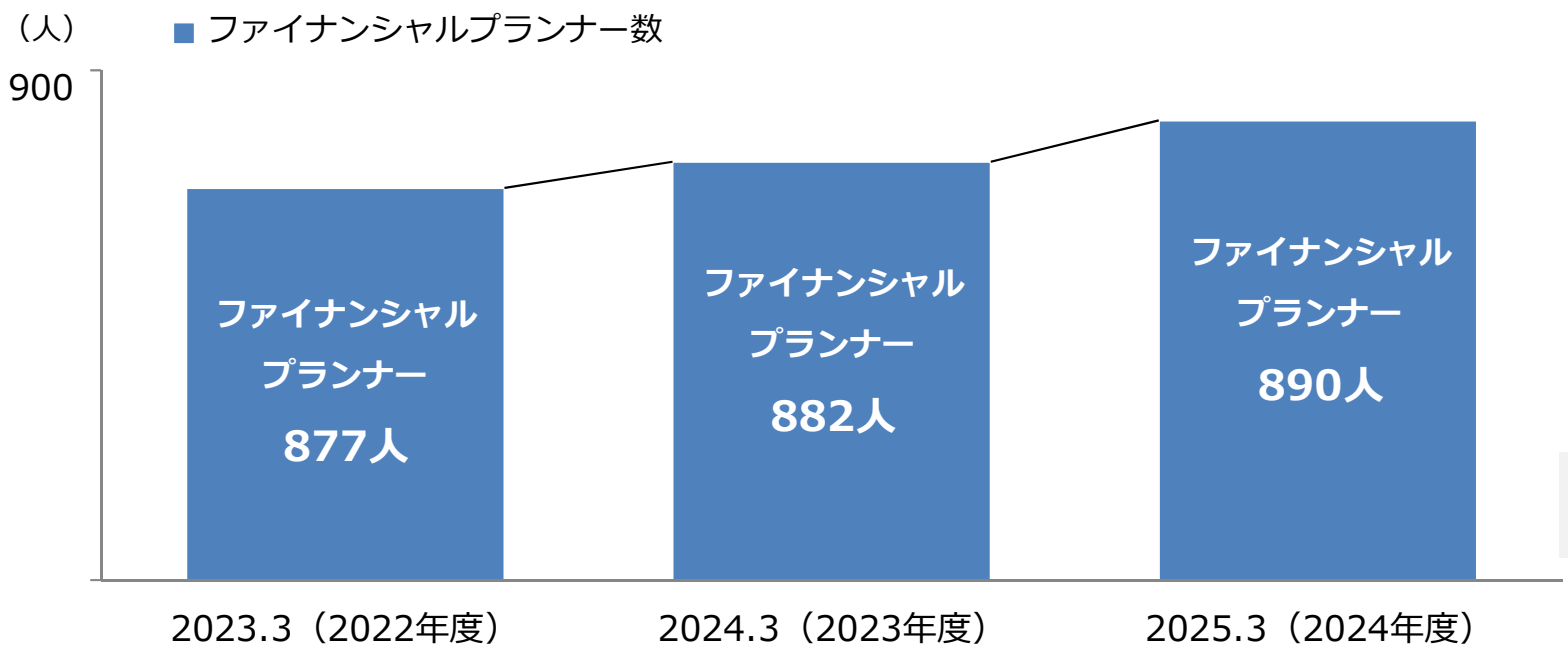
【コンサルティング力を高めるために】

セミナーやホームページでの情報提供とあわせ、従業員自身もお客さまの資産形成サポートをより高いレベルで実践できるよう、日々研鑽に努めております。

マーケット情報の配信や投信会社・生命保険会社のレポートのデータベース化など、新たな知識やスキルの習得を図れる仕組みを構築し、ご提案レベルの向上に継続的に取り組んでおります。

お客さまの幅広いニーズへの提案力を身につけるため、必要な知識を習得し活用できるよう、ファイナンシャルプランナー2級以上の資格取得を推進しております。

ファイナンシャルプランナー数の推移



人数は、FP1級・FP2級(個人資産相談) の合計

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

【重要情報シートの活用】

お客さまが商品を検討する際に、費用（手数料含む）、リスク、類似商品、サービス等の比較検討がしやすくなるよう「重要情報シート（個別商品編）」を活用しております。

初めて筑波銀行で預り資産のお取引をされるお客さまには、筑波銀行の基本的な情報や商品ラインアップの考え方等を「重要情報シート（金融事業者編）」にてご説明しております。

重要情報シート(個別商品編)の主な記載事項

項目	説明内容	補足
商品等の内容	商品名称、組成会社、組成会社の想定する顧客層、パッケージ化の有無	お客さまの理解を深める観点から、各項目毎に質問例を記載
リスクと運用実績	損失が生じるリスクの内容、収益率	
費用	販売手数料、信託報酬、信託財産留保額、成功報酬	
換金・解約の制限	償還期限、換金制限	
利益相反の可能性	当行取り分・対価、営業員に対する業績評価	
租税の概要	分配、換金・償還時の租税、NISAの対象か　等	

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

重要情報シート(金融事業者編)

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）

1. 当行の基本情報 （当行はお客様に金融商品の販売または販売仲介をする者です）

社名	株式会社 筑波銀行	当行の概要を記したウェブサイト	https://www.tsukubabank.co.jp/
登録番号	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		

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

- お客さまのライフプラン実現のために最適な商品・サービスの提案ができる商品ラインアップを目指し、整備しております。
- 商品の導入に際しては、お客さまのニーズ、運用実績、リスク、コスト、商品の複雑性など様々な観点で検討を行うとともに、外部評価機関も活用しながら商品を選定します。
- 商品導入後においても定期的に商品ラインアップの見直しを行います。
- 金融商品仲介を活用することで、より幅広い商品ラインアップをお客さまにご提供しております。

3. 取扱商品 （当行がお客様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）	○
国内株式	○※1	外国株式	○※1
円建債券	○※2	外貨建債券	○※3
特殊な債券	○※1	投資信託	○
ラップ口座	×	ETF、ETN	○※1
REIT	○※1	その他の上場商品	×
保険（投資リスクなし）	○	保険（投資リスクあり）	○
上記以外の商品等	NISA、iDeCo 等もご用意しております。		

※1 SBI証券（仲介口座）での取扱
※2 国債、地方債等。 事業債は SBI証券（仲介口座）での取扱
※3 SBI証券（仲介口座）、野村證券（仲介口座）での取扱

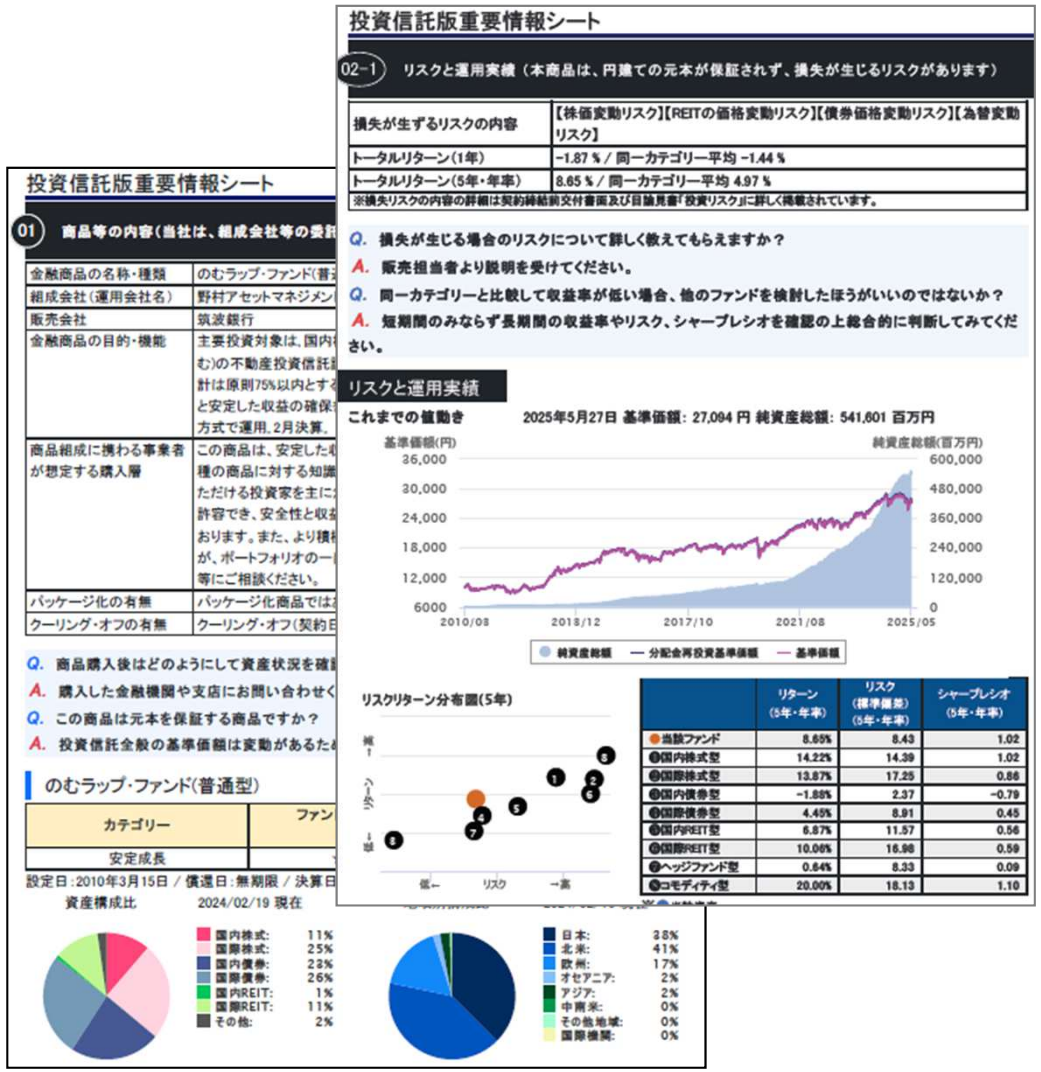
4. 苦情・相談窓口

当行のお客さま相談窓口	CS 推進室	029-859-8111 【受付時間】平日 9:00～17:00
加入協会共通の相談窓口	一般社団法人全国銀行協会 （全国銀行協会相談室）	0570-017109 または 03-5252-3772 【受付時間】平日 9:00～17:00
	証券・金融商品あっせん相談センター （FINMAC）	0120-64-5005 【受付時間】平日 9:00～17:00
	一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所	03-3286-2648 【受付時間】平日 9:00～17:00
金融庁金融サービス利用者相談室		0570-016811 または 03-5251-6811 【受付時間】平日 10:00～17:00

筑波銀行

(2024.1)

重要情報シート(個別商品編)



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

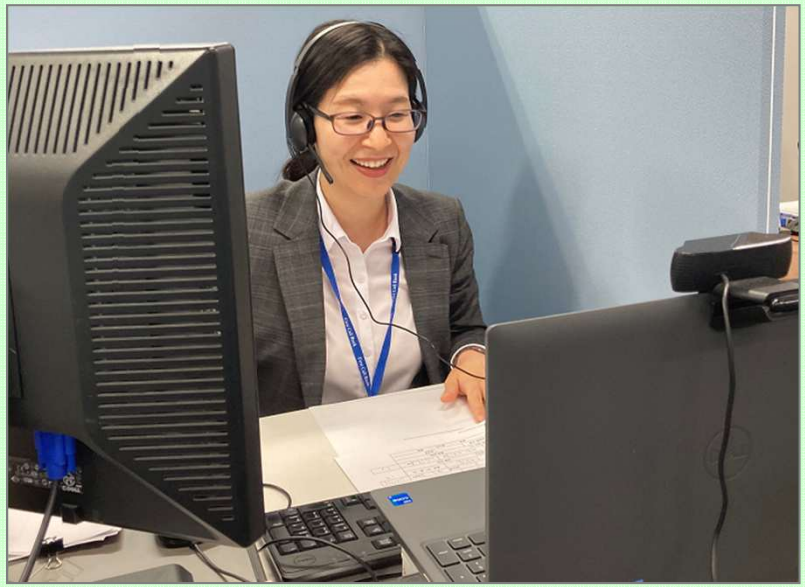
【重要な情報の分かりやすい提供】

金融商品・サービスを提供するにあたって、商品の仕組みやリスク、手数料などの重要な情報については、目論見書や契約締結前交付書面の他、パンフレットや情報提供資料、タブレットも活用し、お客さまの知識、経験も考慮しながら、わかりやすく丁寧にご説明を行っております。

商品のお申込みをいただく際には、テレビ電話システムを活用し、本部専門部署が重要な情報についてのお客さまのご理解とお客さまのニーズに合った商品であることの確認を行っております。

« タブレットアプリによる情報提供 »

« テレビ電話システムを活用したお取引サポート »



アクションプラン4

利益相反の適切な管理

筑波銀行では、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、ホームページにて公表しております。

本方針に則り、以下の取り組みを実践しております。

新たに取り扱う商品の選定にあたっては、お客さまが金融商品を幅広く選定いただく機会を損なわないよう特定の投資信託会社・生命保険会社の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。

2024年度に導入を検討した全商品について、利益相反検証を実施しました。
投資信託： 8商品

金融商品販売に対する報酬や販売手数料の水準は、商品の複雑性やリスクの大きさ及びこれらから想定されるアフターフォローの内容や頻度等を商品横断的に比較検討したうえで、当行の利益とお客さまの利益が反することの無いよう決定しております。

◆ 筑波銀行の「利益相反管理方針の概要」についてはホームページをご覧ください。

https://www.tsukubabank.co.jp/conflictofinterest/

アクションプラン5

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

筑波銀行では、お客さまの最善の利益を追求できる体制の構築、およびお客さま本位の業務運営の更なる浸透・定着のため、以下の取り組みを実践しております。

お客さま本位の業務運営の定着のため、研修カリキュラムや研修ラインアップの見直しを定期的に行っております。また、研修後のフォローや現場でのOJT等、支店の担当者をサポートする本部スタッフを充実させております。

お客さま本位の業務運営の定着に向けた従業員への適切な動機づけを行うため、定期的に業績評価方法を見直しております。

年に一度お客さまアンケートを実施し、結果を全役職員で共有することによってお客さまのニーズに寄り添ったサービスを提供できる体制としております。

お客さま本位の業務運営の取組状況について定期的に検証を行い、実績や課題については全役職員で共有し、改善を行っております。

お客さまに選ばれ続ける存在（ファースト・コール・バンク）であり続けるために、全役職員が常にお客さま本位の業務運営を実践することを企業文化として定着させるよう、引き続き取り組んでまいります。