

『お客さま本位の業務運営の取組状況』

2020年 6月25日
株式会社 筑波銀行

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。
- ・ 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、高度な専門知識を保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。

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も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。

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。

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。
- ・ より良い業務運営の実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取り締り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。

アクションプラン1

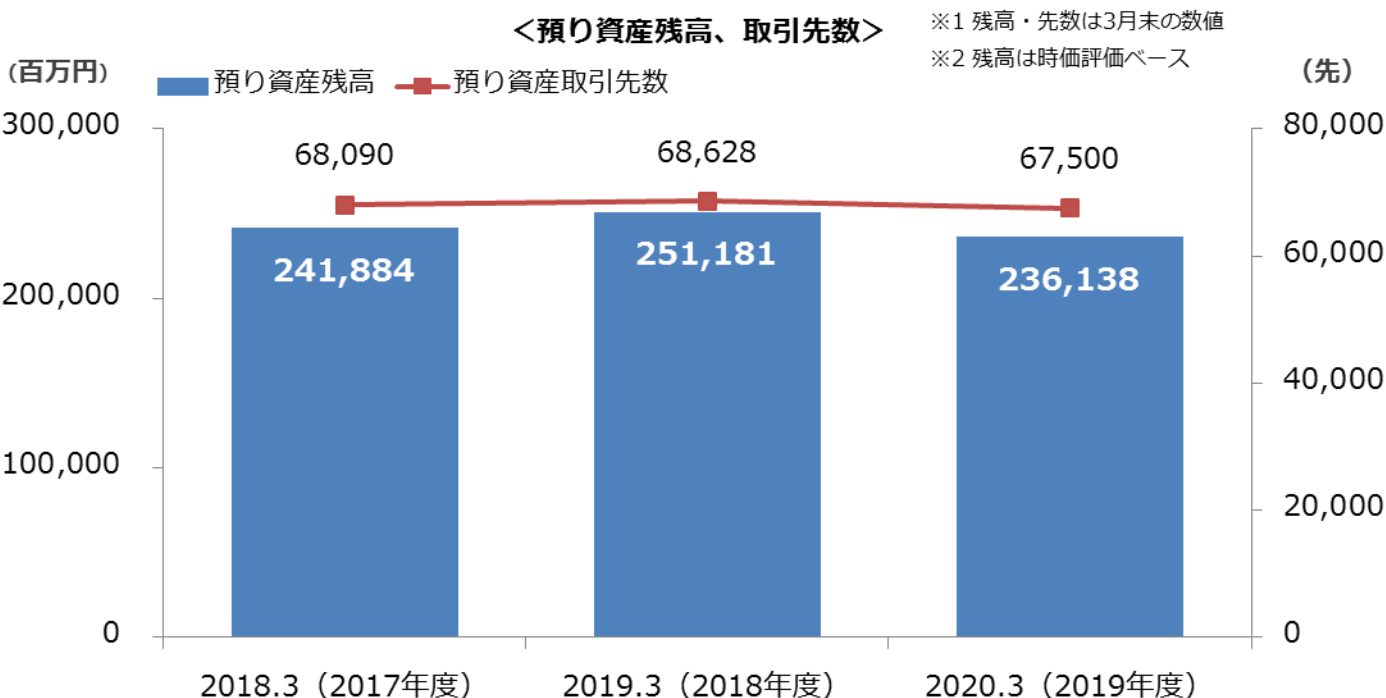
◆ ～ お客さまの最善の利益の追求 ～ ◆

【2019年度の具体的な取り組み】

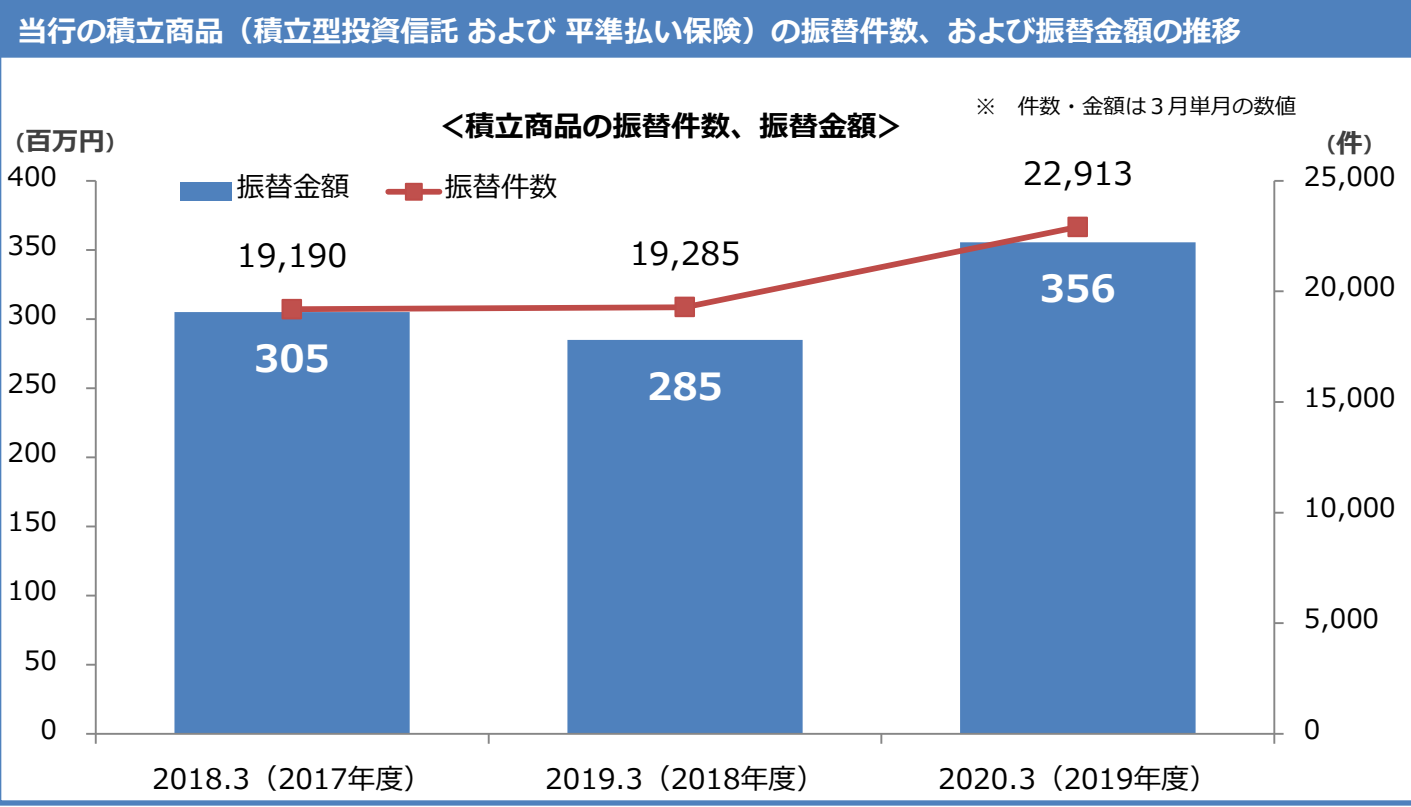
- お客さまのライフステージに合った商品・サービスの提供により、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまから選ばれる金融機関になりえるよう努めております。【図①】
- 積立型の投資信託や平準払い保険の活用、バランスファンドによる長期分散投資のご提案など、お客さまのライフステージに合わせた資産形成サポートを実施しております。【図②】
- 経験や業務内容に合わせた研修の開催や本部専門部署による営業店サポート、FP資格取得の推奨を通じて、お客さまに寄り添った質の高いコンサルティングを行える人材の育成に、当行全体で取り組んでおります。【図③】
- 預り資産をお持ちいただいている全てのお客さまに対して、アフターフォローを通じた高度なコンサルティングと、お客さまにふさわしい商品を提供する取り組みを実施しております。

【図①】

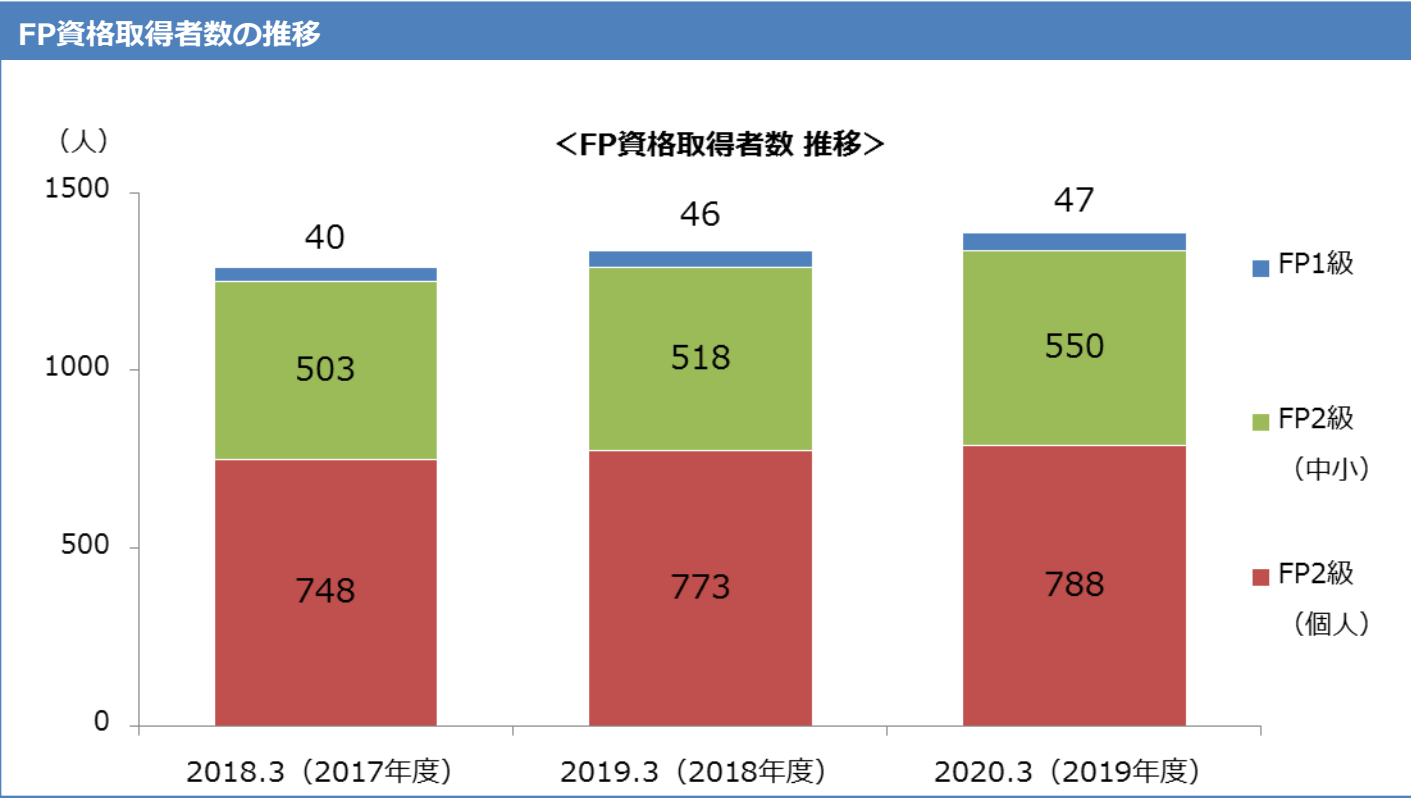
当行の預り資産残高、および取引先数の推移



【図②】



【図③】



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 ～ ◆

【2019年度の具体的な取り組み】

- お客さまの長期安定した資産形成ニーズに幅広くお応えできるよう、投資信託、生命保険の商品ラインアップの更なる充実を図りました。【図④】 【図⑤】
- 生命保険会社が主催する生命保険既契約者セミナーや、お取引先の従業員さまを対象に将来の資産形成をテーマとした職域セミナーを開催するなど、お客さまへの情報提供を強化しております。

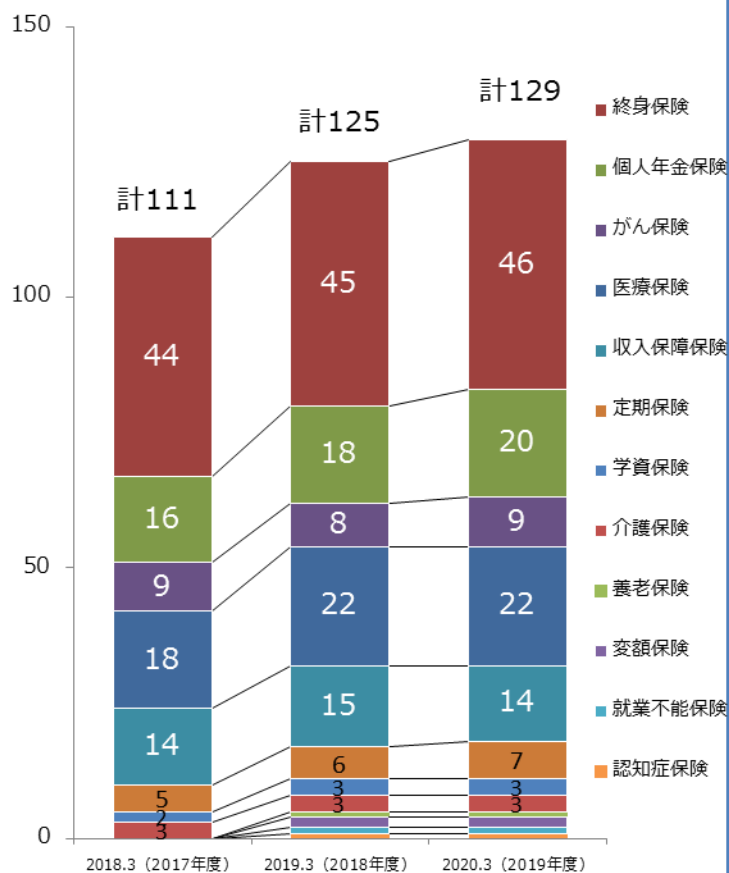
【図④】

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）

< カテゴリ毎の構成比率 >

		2020年3月末				
カテゴリ		商品数	(休止中)	比率		
一時払	終身保険	円建	7	4	5.4%	
		外貨建	11	1	8.5%	
		外貨建一部円貨	2	0	1.6%	
	個人年金	変額	円建	3	3	2.3%
			外貨建	2	1	1.6%
		定額	円建	1	1	0.8%
			外貨建	3	0	2.3%
			外貨建一部円貨	1	1	0.8%
			変額保険	外貨建	1	0
	養老保険	外貨建	1	0	0.8%	
平準払	終身保険	円建	21	4	16.3%	
		外貨建	5	0	3.9%	
	定期保険	円建	7	0	5.4%	
	収入保障保険	円建	14	1	10.9%	
		円建	7	4	5.4%	
	個人年金	定額	円建	7	4	5.4%
		外貨建	3	0	2.3%	
	学資保険	円建	3	2	2.3%	
	がん保険	円建	9	0	7.0%	
	介護保険	円建	3	0	2.3%	
	医療保険	円建	22	0	17.1%	
	就業不能保険	円建	1	0	0.8%	
	変額保険	円建	1	0	0.8%	
	認知症保険	円建	1	0	0.8%	
	合計		129	22	100.0%	
	うち (ほけんプラザ専用商品 ご参考)		68	5		
法人専用商品		38	2			

< 取扱い商品数 推移 >



【図⑤】

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）

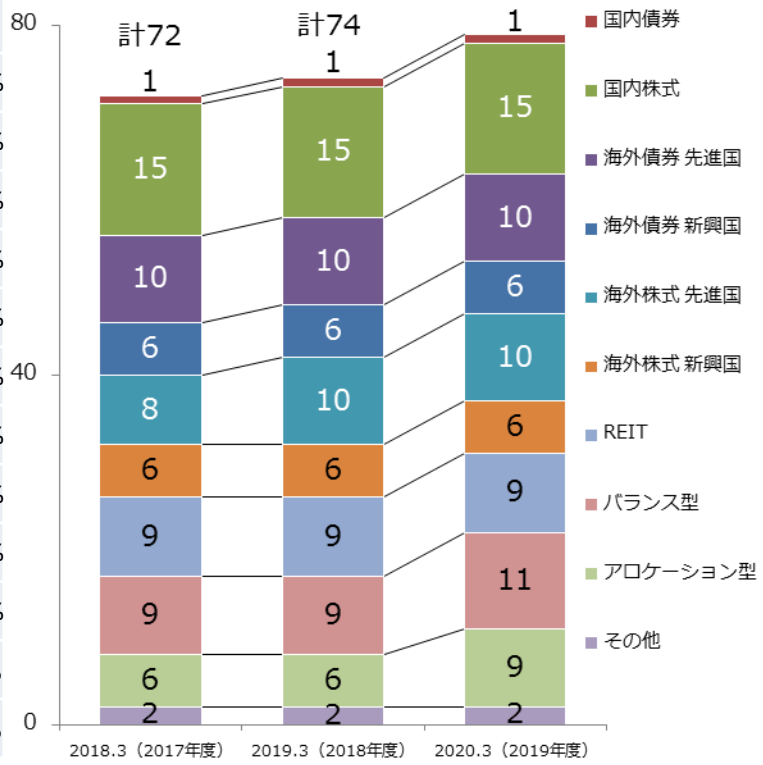
＜カテゴリ毎の構成比率＞

2020年3月末

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率	
国内債券	1	1.3%	
国内株式	15	18.9%	
海外債券	先進国	10	12.7%
	新興国	6	7.6%
海外株式	先進国	10	12.7%
	新興国	6	7.6%
REIT	9	11.4%	
バランス型	11	13.9%	
アロケーション型	9	11.4%	
その他	2	2.5%	
合計	79	100.0%	
うちノーロード商品	7	8.9%	

＜取扱い銘柄数 推移＞

計79



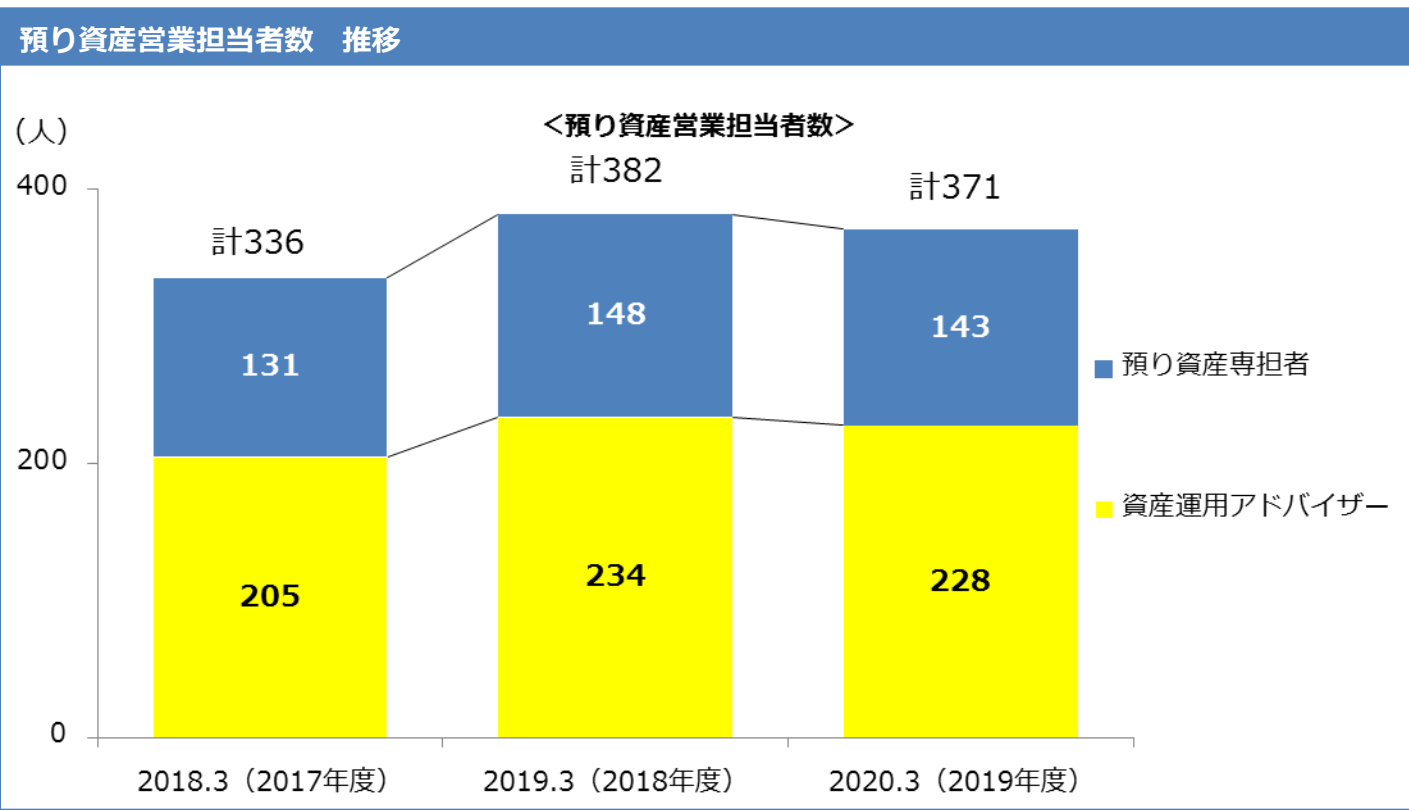
アクションプラン3

◆ ～ 手数料の明確化、重要な情報の分かりやすい提供 ～ ◆

【2019年度の具体的な取り組み】

- ▶ 重要な情報や手数料等の費用をお客さまにわかりやすく、かつ丁寧にご説明できる体制作りを目的として、専門的な知識・スキルを持つ預り資産営業担当者の増員に、継続的に取り組んでおります。【図⑥】
- ▶ お客さまの運用ニーズに合った商品を選定していただくため、商品説明やご意向確認をテレビ電話システムを活用して行うなど、適合性の確認の高度化を図っております。

【図⑥】



アクションプラン4

◆ ～ 利益相反の適切な管理 ～ ◆

【2019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選定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。
- 現在取扱いしている商品について、半期毎に委員会による利益相反検証協議を行い、お客さまの資産形成にとって相応しい商品であるか適切性の検証を行っております。

【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 4件 生命保険 13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 ～ ◆

【2019年度の具体的な取り組み】

- 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行いました。また、集合研修への参加が難しい場合などへの新たな取り組みとして、テレビ会議を使用した研修を開始いたしました。【図⑦】
- 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、定期的な業績評価方法の見直しを行っております。

【図⑦】

行員向け 預り資産研修 実施回数の推移

