

2021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

2022年6月



筑波銀行

Tsukuba Bank

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

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

■ 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、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。

■ 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

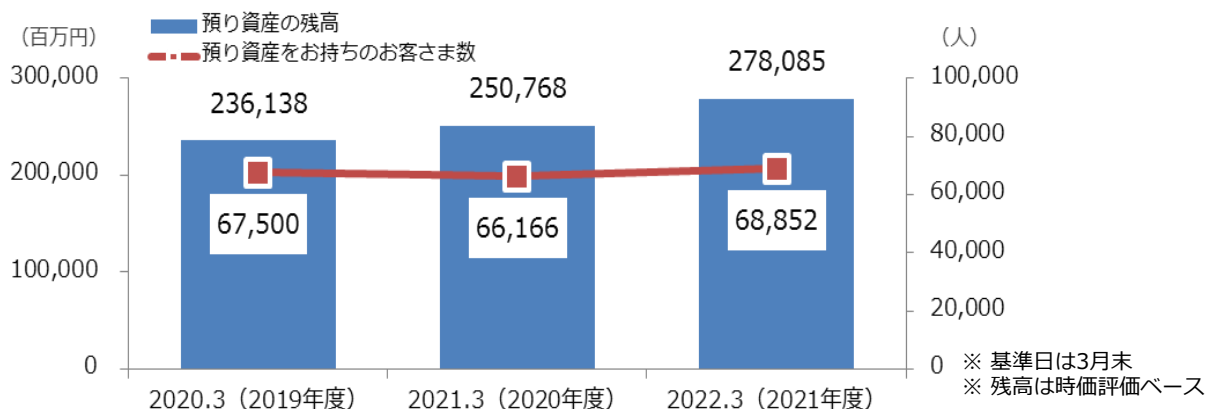
- ・お客さま本位の業務運営に関する取り組みの浸透に向け、研修等カリキュラムを充実させるとともに、その実践をサポートする体制を整備してまいります。
- ・業績評価方法を見直すこと等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。
- ・より良い業務運営を実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取り締り会での取組状況管理及び方針の見直しを行う等、検証体制を整備してまいります。

2021年度の主な取り組み

【お客様の最善の利益の追求】

- お客様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様の最善の利益を追求し、お客様にとっての「ファースト・コール・バンク」となれるよう努めております。

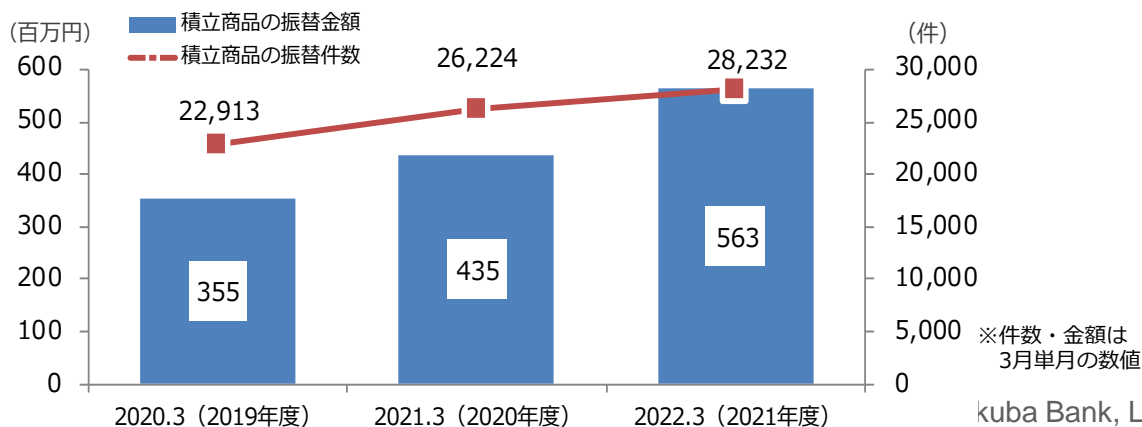
預り資産の残高 / 預り資産をお持ちのお客さま数の推移



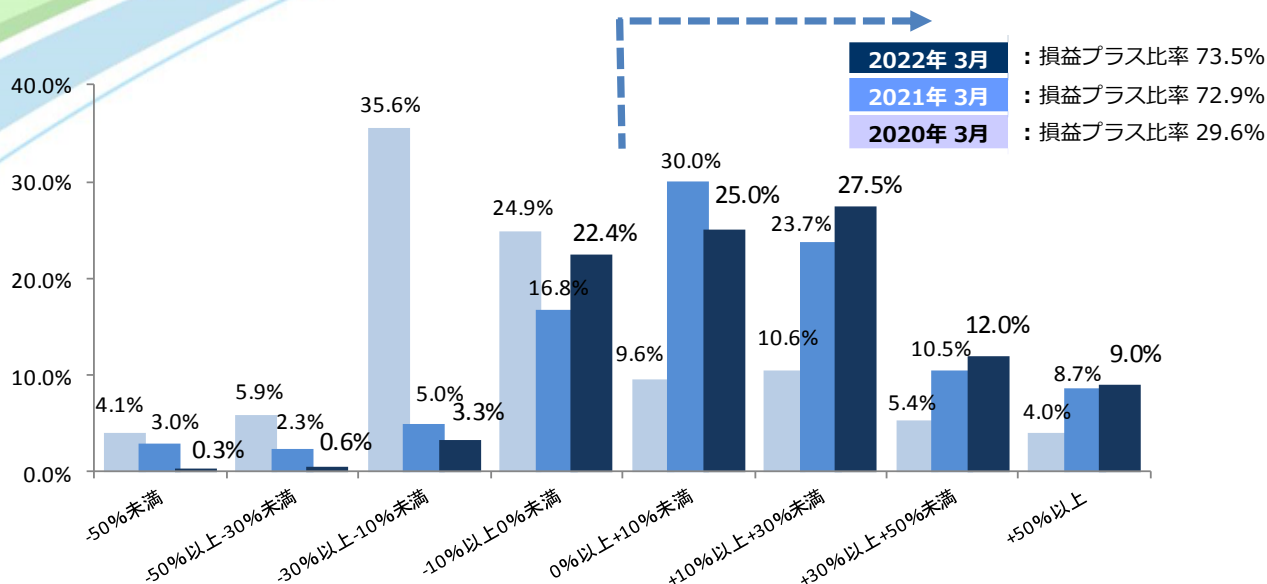
【長期的・安定的な資産形成のサポート】

- 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様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



【投資信託 運用損益別顧客比率】



【投資信託 預り残高上位20銘柄のコスト/リスク/リターン 2022年3月】

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	2.47%	15.22%	9.25%
2	のむらップ・ファンド (普通型)	1.57%	8.80%	6.83%
3	投資のソムリエ	1.98%	2.99%	1.32%
4	新光US-REITオープン	2.23%	16.83%	9.74%
5	新光ブラジル債券ファンド	2.23%	18.97%	-0.02%
6	インデックスファンド225	1.01%	16.44%	9.51%
7	ノムラ日米REITファンド	2.20%	15.99%	10.53%
8	野村インド債券ファンド	2.40%	9.58%	4.57%
9	世界分散投資戦略ファンド	2.04%	6.28%	4.18%
10	MHAM J-REITインデックスファンド	1.16%	14.70%	5.89%
11	MHAM豪ドル債券ファンド	1.93%	9.45%	2.27%
12	グローバルA Iファンド	2.59%	24.29%	25.61%
13	野村未来トレンド発見ファンドBコース	2.37%	15.98%	16.58%
14	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	20.71%	16.96%
15	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.74%	9.25%
16	高金利先進国債券オープン	1.78%	6.70%	2.31%
17	ダイワ・グローバルREITオープン	2.18%	17.12%	12.69%
18	東京海上・円資産バランスファンド	1.25%	3.60%	0.21%
19	HSBCインドオープン	2.86%	24.86%	9.23%
20	のむらップ・ファンド (積極型)	1.74%	12.39%	9.68%
残高加重平均値		2.10%	13.58%	7.93%

- 2022年3月末現在で投資信託を保有されているお客様のうち、運用結果がプラスとなっているお客様の比率は、前年比0.6ポイント上昇の73.5%となりました。

今後もより多くのお客様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。

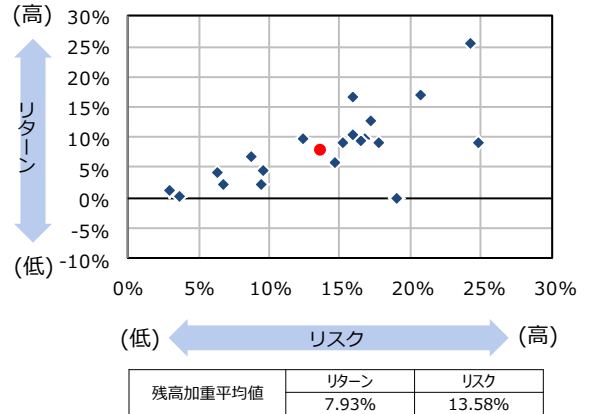
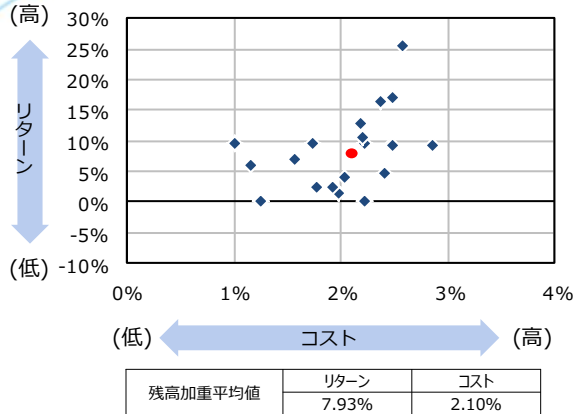
【 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン 】

●...残高加重平均値

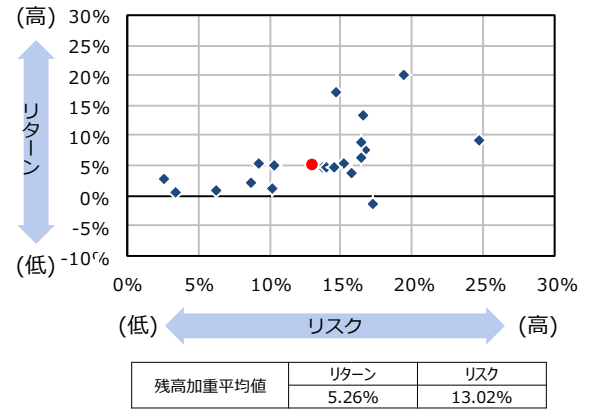
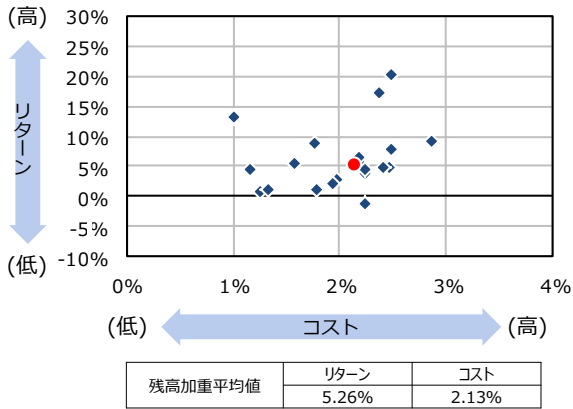
コスト・リターン

リスク・リターン

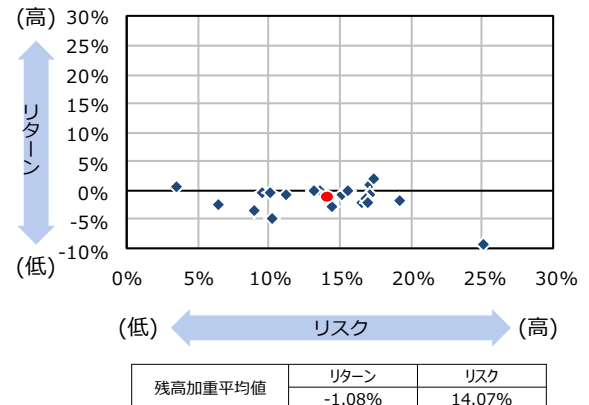
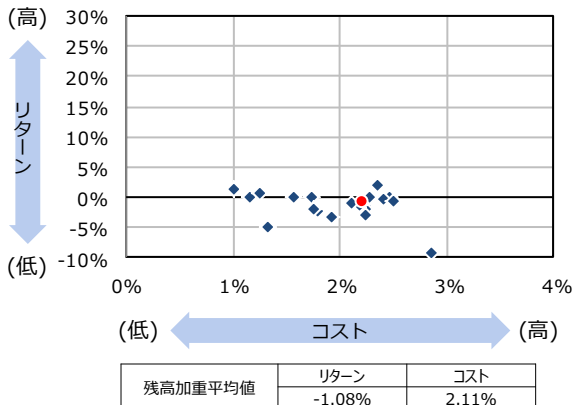
2022年
3月



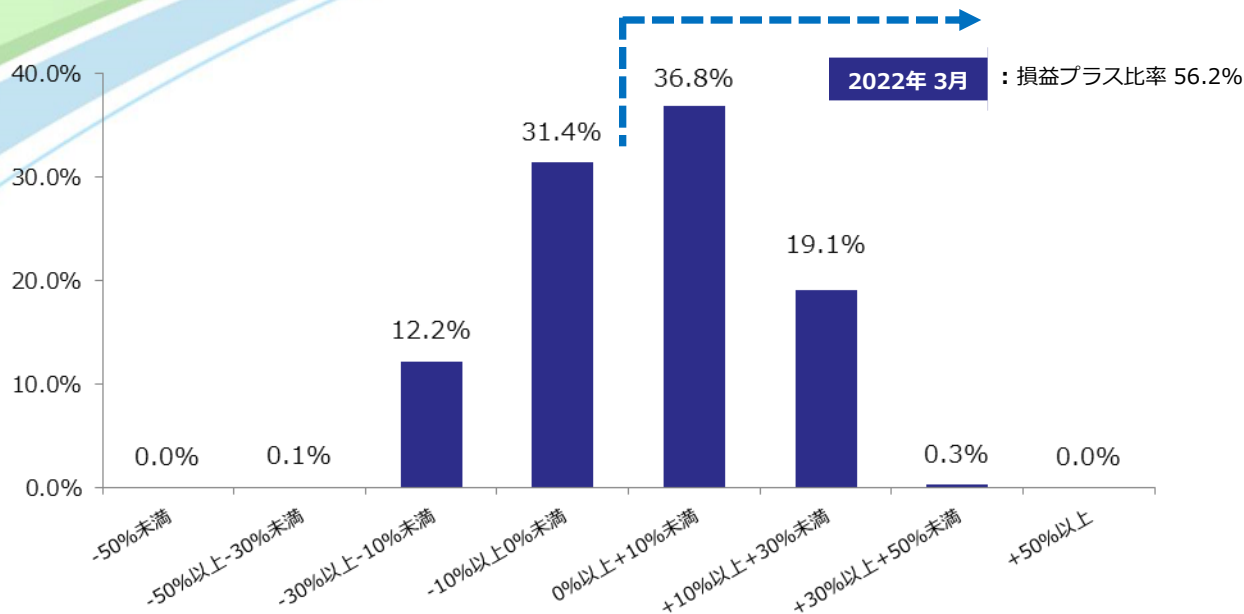
2021年
3月



2020年
3月

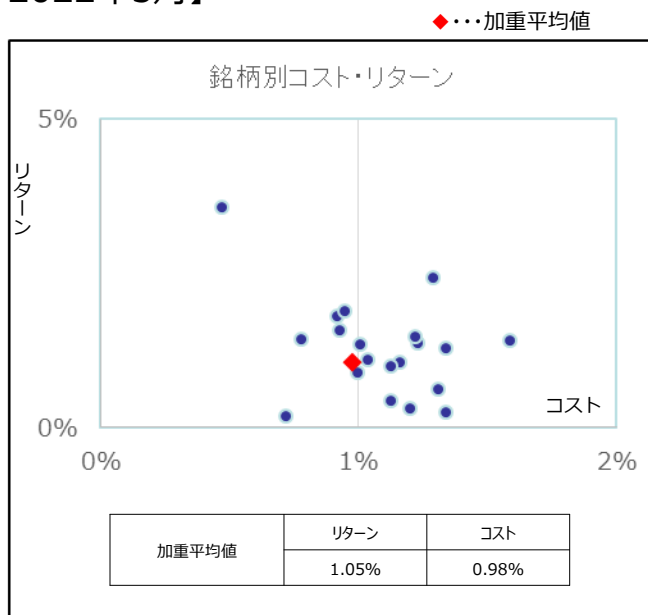


【外貨建保険 運用評価別顧客比率】



【外貨建保険の銘柄別コスト・リターン 2022年3月】

No.	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと(円建移行)	1.00%	0.89%
2	たのしみ、ずっと(豪建)	0.93%	1.57%
3	プレミアジャンプ・年金 (外貨建) 豪建	1.13%	0.42%
4	しあわせ、ずっと(豪建)	1.01%	1.34%
5	やさしさ、つなぐ(豪建)	0.72%	0.17%
6	サニーガーデン(豪建)	0.78%	1.42%
7	プレミアジャンプ・年金 (外貨建) 円建移行	1.16%	1.05%
8	サニーガーデンEX(豪建)	0.92%	1.80%
9	ビーウィズユー (豪建)	1.04%	1.08%
10	アテナ2 (豪建)	0.47%	3.57%
11	えがお、ひろがる(豪建)	1.34%	0.24%
12	ロングドリームGOLD(円建移行)	1.13%	0.98%
13	えがお、ひろがる(円建移行)	1.34%	1.27%
14	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建) 円建移行	1.23%	1.36%
15	ビーウィズユー プラス(豪建)	1.22%	1.47%
16	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建) 豪建	1.29%	2.41%
17	えがお、ひろがる(NZ建)	1.31%	0.62%
18	プレミアジャンプ・年金 (外貨建) 米建	1.20%	0.30%
19	デュアルドリーム(円建移行)	1.59%	1.39%
20	たのしみ、ずっと(米建)	0.95%	1.87%
加重平均値		0.98%	1.05%



※目標到達や契約者申出により円建終身移行・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。
- 解約返戻金は基準日3月末時点の為替レート(1米ドル121.89円、1豪ドル91.50円(一部91.95円)、1NZドル84.83円、1ユーロ136.20円)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。
- 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あります。

- 2022年3月末現在で外貨建保険を保有されているお客様のうち、運用評価がプラスとなっているお客様の比率は56.2%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様のご意向確認を丁寧に行っております。
- また、ご契約時およびアフターフォローを通じ、お客様にご負担いただく年あたりの費用が低減される、長期でのご契約を推奨しております。

『外貨建保険 共通KPIの定義』

(金融庁資料より抜粋)

① 運用評価別顧客比率

基準日に外貨建保険を保有している各顧客について、購入時以降のリターンを算出し、全顧客を100%とした場合のリターン別の顧客分布を示したものを。

$$\text{購入時以降のリターン(％)} = \frac{\text{基準日の解約返戻金額} + \text{基準日の既支払金額} - \text{契約時点の一時払保険料(いずれも円換算)}}{\text{契約時点の一時払保険料(円換算)}}$$

② 銘柄別コスト・リターン

外貨建保険の各銘柄について、平均コスト(※1)と平均リターン(※2)をプロットしたもの(最大20銘柄)。

(※1) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率(支払累計)の合計値を契約期間(経過月数)で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

(※2) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

【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様に、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なアフターフォロー(コンサルティング)を行っております。

これにより、時間とともに変化していくお客様のご意向、ニーズに、販売後も的確にお応えしております。

◀ 投資信託 ▶

定期的なアフターフォローに加え、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提供することで、お客様の不安解消に努めております。

◀ 生命保険 ▶

外貨建一時払保険を保有されているお客様には、ご契約内容の確認だけでなく、ご加入の経緯やご家族の状況、解約時の損益状況の確認など、丁寧なフォローに努めております。

2021年度の主な取り組み

【お客さまニーズに合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。
- 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いたします。そのうえで、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。

また、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。

ライフイベントについて一緒に考えてみませんか？
人生にはさまざまな「ライフイベント」があります。意外にお金がかかることをご存知でしょうか。これからの人生を充実させるものにするためにも、必要な資金づくりを今から考えてみましょう。

20代 → 結婚 → 子供出生 → 子供小学校入学 → 住宅購入 → 子供独立 → 60代

結婚資金	教育資金	住宅資金	医療費用	セカンドライフ資金
平均約 597.9万円	子供1人にかかると約 1,020万円 (全て私立の場合) / 2,599万円 (全て国立の場合)	平均約 4,437万円	平均約 23,300円	平均約 36.1万円 (月額) / 21.5万円 (月額) / 14.6万円 (月額)

よく見
 ライフイベントについて一緒に考えてみませんか？ P1~P2
 取り巻く環境について P3~P4
 「今」と「将来」のお金の考え方 P5~P6

資産運用 情報提供資料

**つくば
ライフプラン
ガイド**

お金のこと一緒に考えてみませんか？

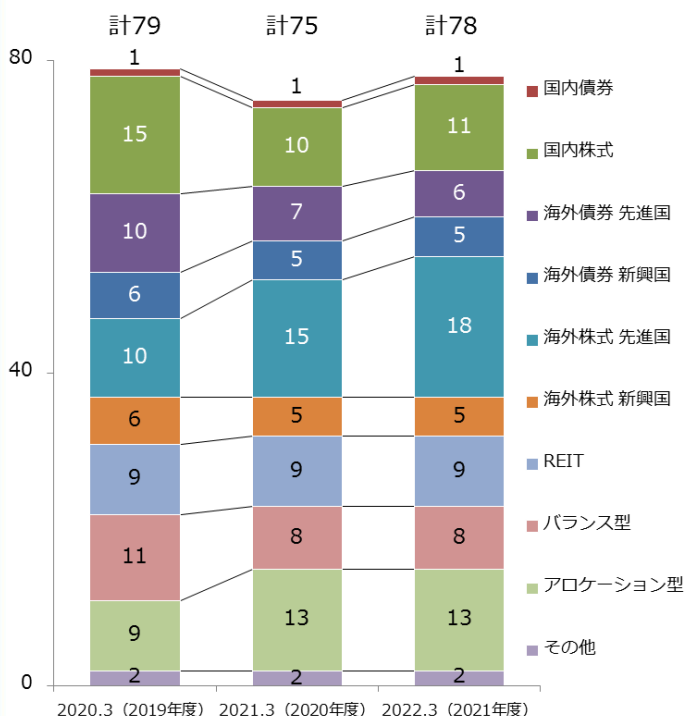
筑波銀行
<https://www.tsukubabank.co.jp>

【商品ラインアップの充実】

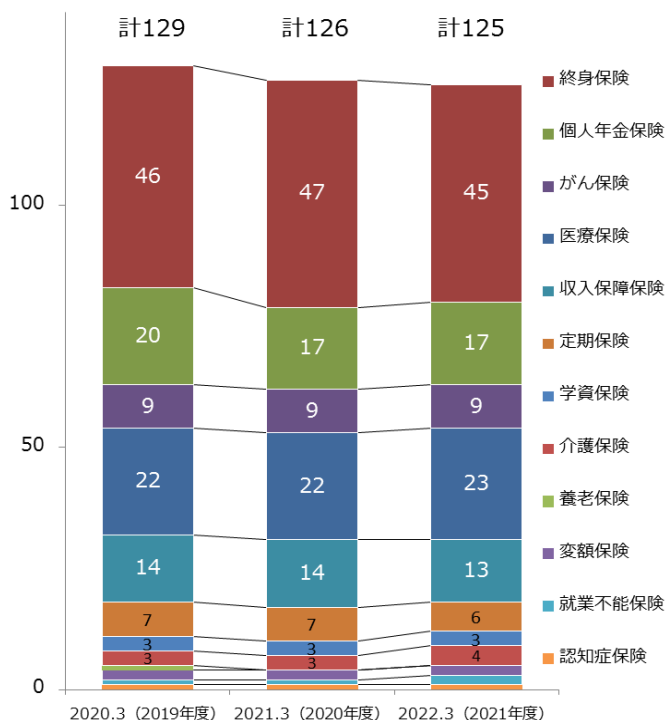
- お客さま一人ひとりの運用目的やライフプラン実現に向け、最適な商品をお選びいただけるよう幅広い商品をご用意し、ラインアップの充実をはかっております。
- 新商品の導入に際しては、お客さまのニーズや経済環境、現在のラインアップ等を勘案し、外部機関の評価等も活用しながら選定しております。

また、筑波ほけんプラザ（4店舗）、すまいるプラザ（9店舗）、筑波銀行SBIマネープラザ（1店舗）を開設しており、資産運用相談だけでなく、保険相談、住宅ローン、金融商品仲介といった様々なニーズにお応えしております。

投資信託取扱い商品数 推移



生命保険取扱い商品数 推移



【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、インターネットで動画を配信するオンラインセミナーも開催しております。

オンラインセミナーちらし

筑波銀行 無料オンラインセミナー
人生100年時代
に向けた資産づくり

YouTubeにてLIVE配信
2021年12月22日(水)19:30~20:00

見逃し配信
2021年12月27日(月)10:00~2022年1月14日(金)24:00

講師 三井住友S&Aアセットマネジメント株式会社 資産運用サポート部 弓場 彰吾氏

ご視聴はこちらから ※オンラインセミナーの視聴料はお客さま負担となります。また、視聴、録音、録画等権利の侵害を目的といたしません。

<https://youtu.be/HsPm-TrDo-Y>

当セミナーに関するお問い合わせ先：筑波銀行 営業推進部
TEL：0120-298-030（平日9：00～17：00）

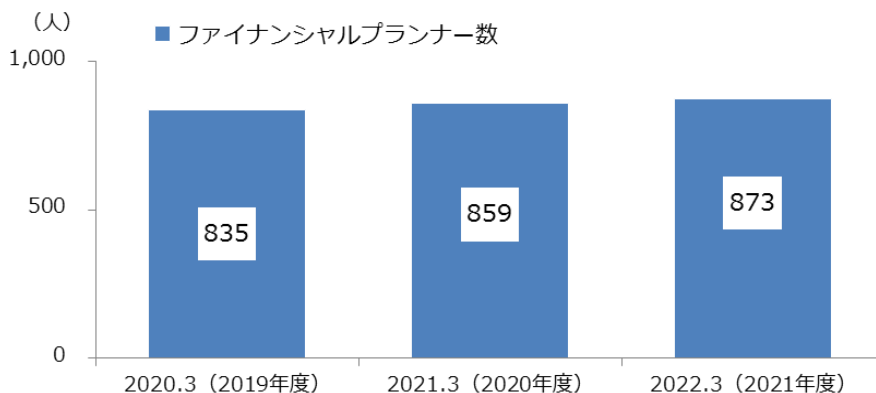
【コンサルティング力を高めるために】

- 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等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。

また、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実践活用できるよう、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・2級(個人)の合計

2021年度の主な取り組み

【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、2022年2月より「重要情報シート（個別商品編）」の使用を開始しております。

また、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）」にてご説明するようにしております。

◀ 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	当り取り分・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	

重要情報シート（個別商品編）



重要情報シート（金融事業者編）



【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その他、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、本部専門部署がテレビ電話システム（フレッシュボイス）を活用し、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

The screenshot displays the 'Wealth Advisors' app interface. On the left is a navigation menu with options like 'ファンド一覧' (Fund List), 'ランキング' (Ranking), '購入' (Purchase), '規約' (Terms), and 'マーケット情報' (Market Information). The main area shows a 'ライフプランシミュレーション結果' (Life Plan Simulation Results) screen with a line graph of income and expenses over time. To the right, there are steps for the simulation process and a section for 'あなたに合った資産配分のイメージは以下の通りです。' (The image of the asset allocation suitable for you is as follows). This section includes a pie chart and a table of asset allocation percentages.

資産配分イメージ	国内株式	国内債券	国内REIT	国際株式	国際債券	国際REIT	合計
分散投資比率	14%	10%	10%	22%	36%	8%	
当初の資金	0円	0円	0円	0円	0円	0円	0円
毎月の積立額	2,940円	2,100円	2,100円	4,620円	7,560円	1,680円	21,000円

投資信託の費用等ご説明資料

The screenshot shows a document titled 'つくば投資信託ラインアップ' (Tsukuba Investment Trust Lineup). It includes sections for 'NISAの特典' (Benefits of NISA), '投資信託の費用と税金について' (About Investment Trust Fees and Taxes), and '購入時' (At Purchase). The document provides detailed information about various investment trusts, including their names, asset classes, and fees.

テレビ電話システム（フレッシュボイス）を活用した お取引サポート



2021年度の主な取り組み

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に、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。
- 商品の導入後においても、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。

≪ 2021年度 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：1件

- 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。

利益相反管理方針

※ 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/conflictinterest/>

利益相反管理方針

筑波銀行は、当行または当行のグループ会社（以下、「当行等」といいます）とお客さまの間、ならびに、当行等のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および顧客保護等管理方針等に則り、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態勢の整備に努め、適正に業務を遂行してまいります。

1. 利益相反管理の対象となる取引と特定方法
利益相反とは、当行等とお客さまの間、ならびに当行等のお客さま相互間において、利益が相反する状況をいいます。
銀行取引において、利益相反は日常的に発生いたしますが、当行では、利益相反のおそれのある取引のうち、お客さまの不利益のもと、当行が利益を得ている状況が存在し、かつ契約上または信義則上の地位に基づく義務に反している取引につき、利益相反管理の対象となる取引（以下、「対象取引」といいます）として、適正に管理してまいります。
2. 取引の類型
対象取引に該当するかどうかは、取引ごとの個別具体的事情により決定いたしますが、以下の取引については、該当する可能性がございます。
(1) お客さまと当行等の利益が対立、または当行等のお客さまの間での利益が対立する取引

- (2) お客さまと当行等が競合、または当行等のお客さまの間で競合する取引
- (3) 当行等がお客さまより取得した情報を不適切に利用する取引

3. 利益相反管理態勢

当行は、適切な利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置しグループ会社全体の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定および管理を行います。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法やその他の措置を適宜選択し組み合わせた管理方法により、対象取引の管理を行います。
また、管理を適切に遂行するにあたり、管理態勢や特定・管理方法等に関する教育研修を実施し、周知・徹底を図ります。

<管理方法>

- (1) 利益相反を発生させる可能性のある部門間での分離による情報遮断
 - (2) 利益相反のおそれがある取引の一方または双方の取引条件または方法の変更
 - (3) 利益相反のおそれがある取引の一方の取引の中止
 - (4) 利益相反のおそれがあることのお客さまへの開示とお客さまの同意
4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲
利益相反管理の対象となるのは、当行および以下に掲げる当行のグループ会社です。
・ 筑波総研株式会社

2021年度の主な取り組み

筑波銀行では、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できる態勢を構築し、企業文化として定着させるよう取り組んでおります。

- 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。新型コロナウイルスへの対応として、テレビ会議システムやZOOMを活用したリモート形式の研修も積極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3か月ごとに検証を行い、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。

筑波銀行はお客さま本位の業務運営の更なる定着を図るため、2022年4月に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を改定いたしました。

この方針に基づき、全役職員が真のコンサルティング営業の実践に取り組むとともに、定期的の方針の見直しを図りながら、これまで以上に質の高いサービスのご提案に努めてまいります。