

2022年度

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況



2023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

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。

「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

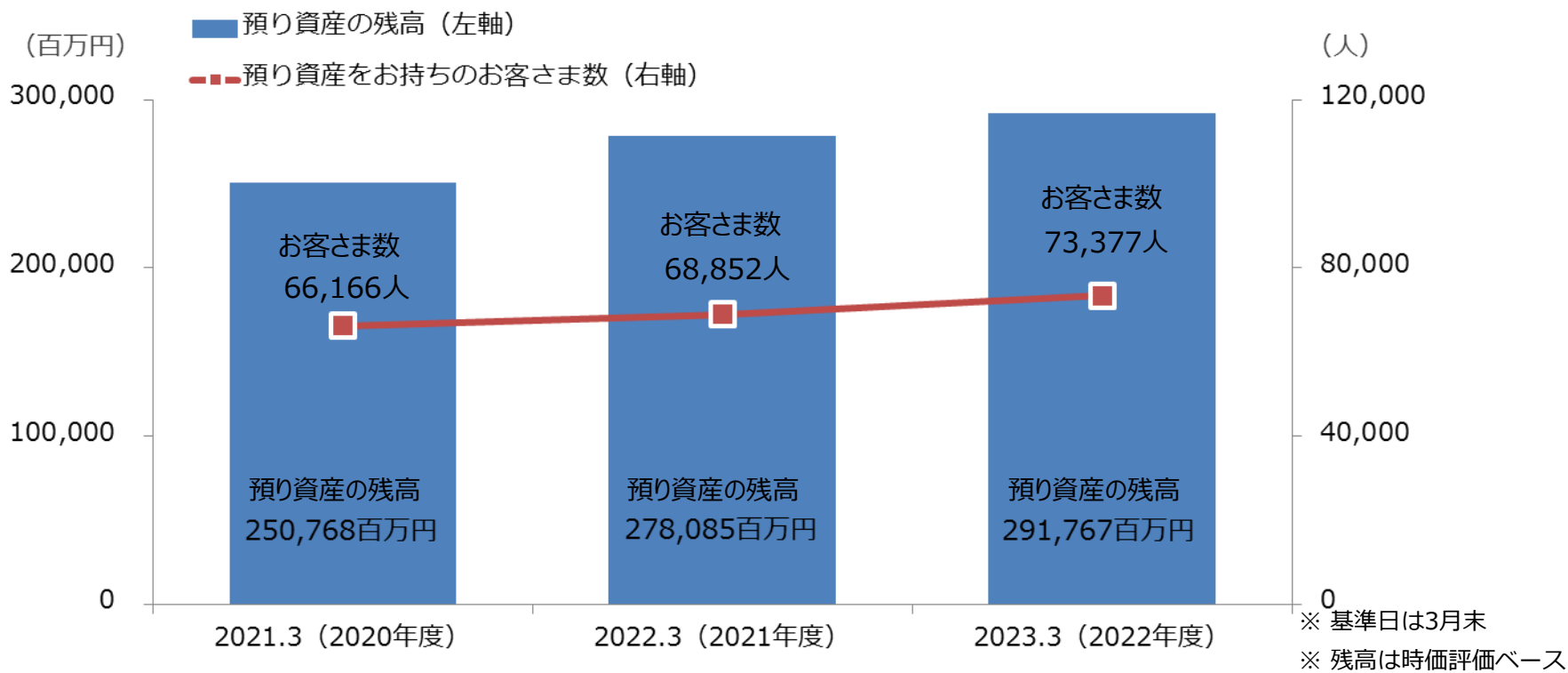
- お客さま本位の業務運営に関する取り組みの浸透に向け、研修等カリキュラムを充実させるとともに、その実践をサポートする体制を整備してまいります。
- 業績評価方法を見直すこと等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。
- より良い業務運営を実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取り締り会での取組状況管理及び方針の見直しを行う等、検証体制を整備してまいります。

※ 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」の原則6（注3）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。

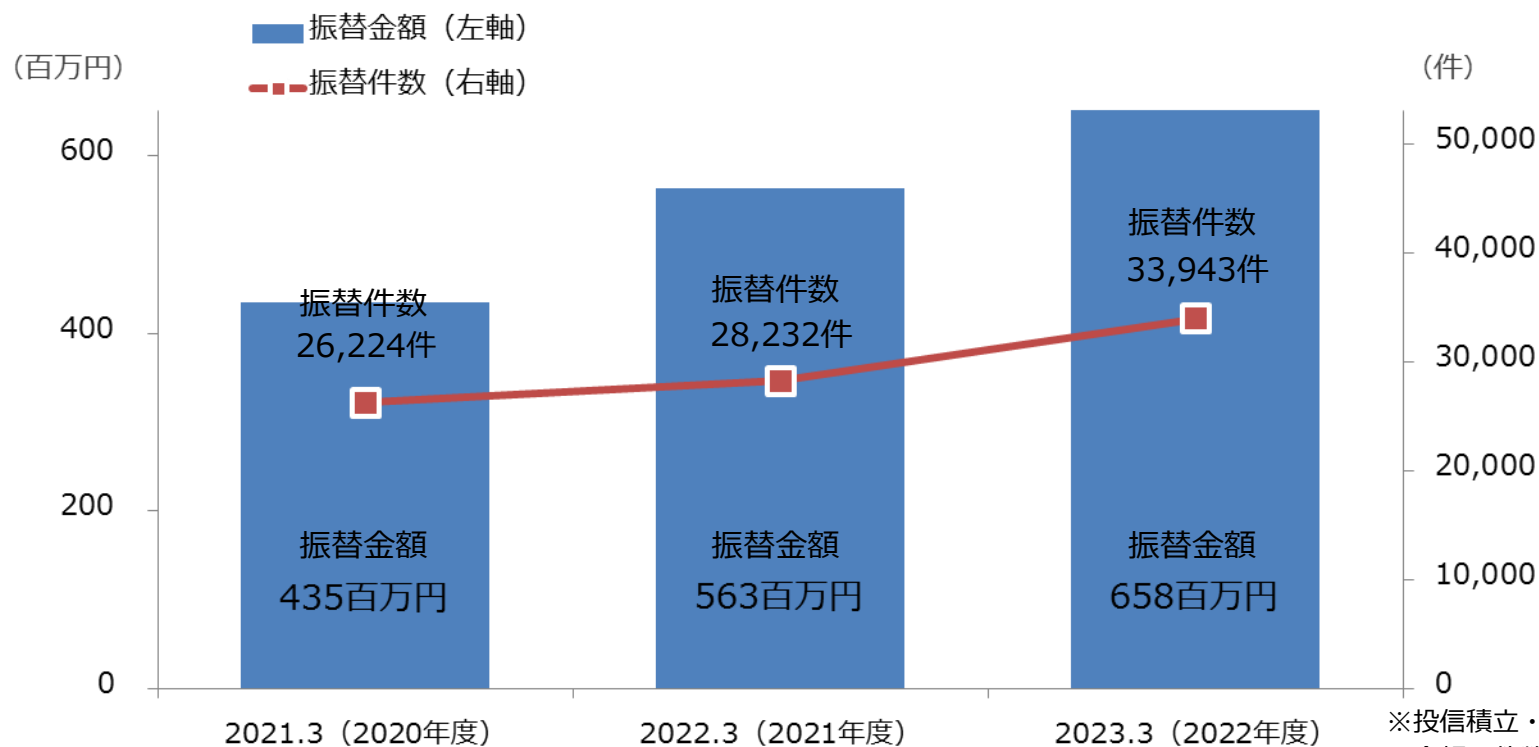
預り資産の残高 / 預り資産をお持ちのお客さま数の推移



【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

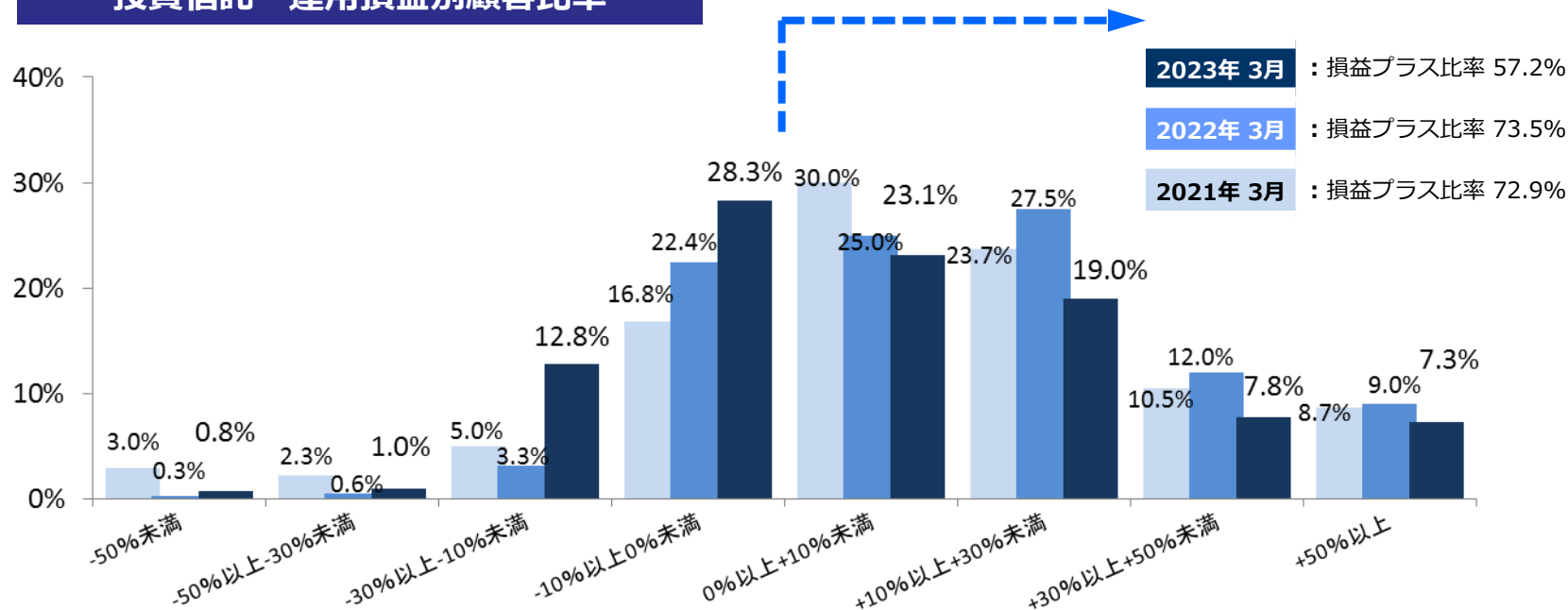


※投信積立・平準払保険の合計
 ※金額・件数は3月単月の数値

【投資信託 共通KPI】

- 2023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57.2%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 運用損益別顧客比率



2023年 3月 : 損益プラス比率 57.2%
 2022年 3月 : 損益プラス比率 73.5%
 2021年 3月 : 損益プラス比率 72.9%

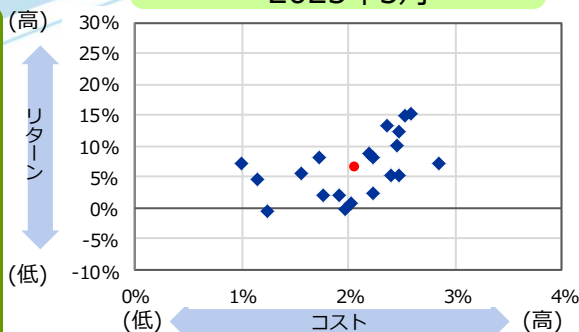
2022年のマーケットでは、インフレ抑制のための各国中央銀行の利上げを受け債券価格が下落し、また、金利上昇を受けて景気後退が意識されたことにより株式市場も軟調に推移しました。このような状況下、先行きの不透明感から一旦利益を確定する動きもあり、2023年3月末時点で運用損益がプラスとなっているお客様の比率は低下いたしました。

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 2023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% | 15.54% | 9.97% | 11 | ロボット・テクノロジー関連株ファンド | 2.48% | 22.52% | 12.30% |
| 2 | のむラップ・ファンド（普通型） | 1.57% | 9.46% | 5.40% | 12 | 野村未来トレンド発見ファンド Bコース | 2.37% | 17.27% | 13.19% |
| 3 | 新光US-REITオープン | 2.23% | 18.22% | 7.87% | 13 | グローバルA I ファンド | 2.59% | 27.13% | 15.08% |
| 4 | 投資のソムリエ | 1.98% | 3.72% | -0.44% | 14 | MHAM豪ドル債券ファンド | 1.93% | 9.74% | 1.95% |
| 5 | インデックスファンド225 | 1.01% | 17.06% | 7.03% | 15 | 高金利先進国債券オープン | 1.78% | 7.58% | 1.99% |
| 6 | 世界分散投資戦略ファンド | 2.04% | 8.94% | 0.49% | 16 | アジア好利回りリート・ファンド | 2.49% | 19.04% | 5.06% |
| 7 | 野村インド債券ファンド | 2.40% | 9.93% | 4.92% | 17 | サイバーセキュリティ株式オープン | 2.53% | 24.72% | 14.87% |
| 8 | 新光ブラジル債券ファンド | 2.23% | 19.32% | 2.27% | 18 | のむラップ・ファンド（積極型） | 1.74% | 13.28% | 8.06% |
| 9 | MHAM J-REITインデックスファンド | 1.16% | 14.85% | 4.48% | 19 | 東京海上・円資産バランスファンド | 1.25% | 3.76% | -0.90% |
| 10 | ノムラ日米REITファンド | 2.20% | 17.35% | 8.71% | 20 | HSBCインドオープン | 2.86% | 25.15% | 7.00% |
| 残高加重平均値 | | | | | | | 2.06% | 14.25% | 6.71% |

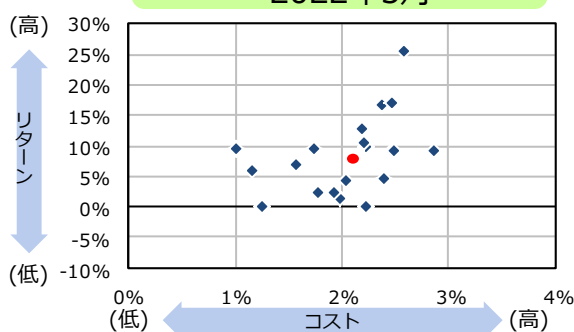
投資信託 預り残高上位20銘柄のコスト・リターン / リスク・リターン

2023年3月



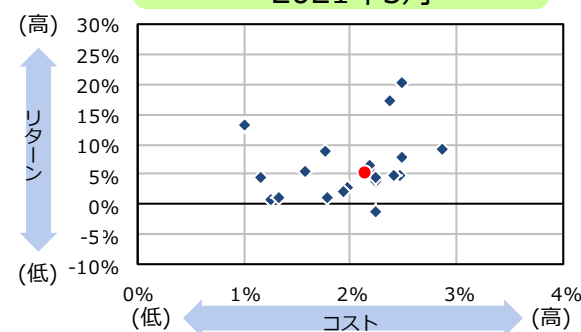
| | | |
|---------|-------|-------|
| 残高加重平均値 | リターン | コスト |
| | 6.71% | 2.06% |

2022年3月



| | | |
|---------|-------|-------|
| 残高加重平均値 | リターン | コスト |
| | 7.93% | 2.10% |

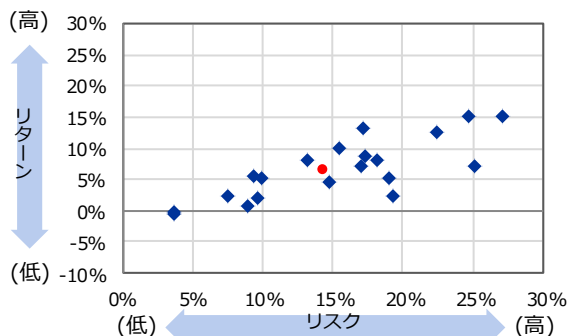
2021年3月



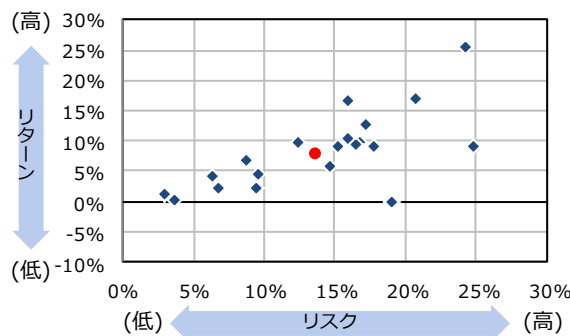
| | | |
|---------|-------|-------|
| 残高加重平均値 | リターン | コスト |
| | 5.26% | 2.13% |

コスト・リターン

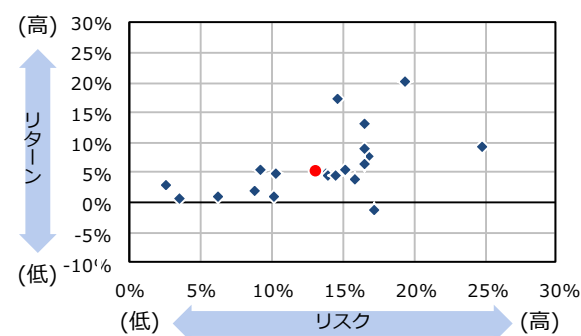
リスク・リターン



| | | |
|---------|-------|--------|
| 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 |
| | 7.93% | 13.58% |



| | | |
|---------|-------|--------|
| 残高加重平均値 | リターン | リスク |
| | 5.26% | 13.02% |

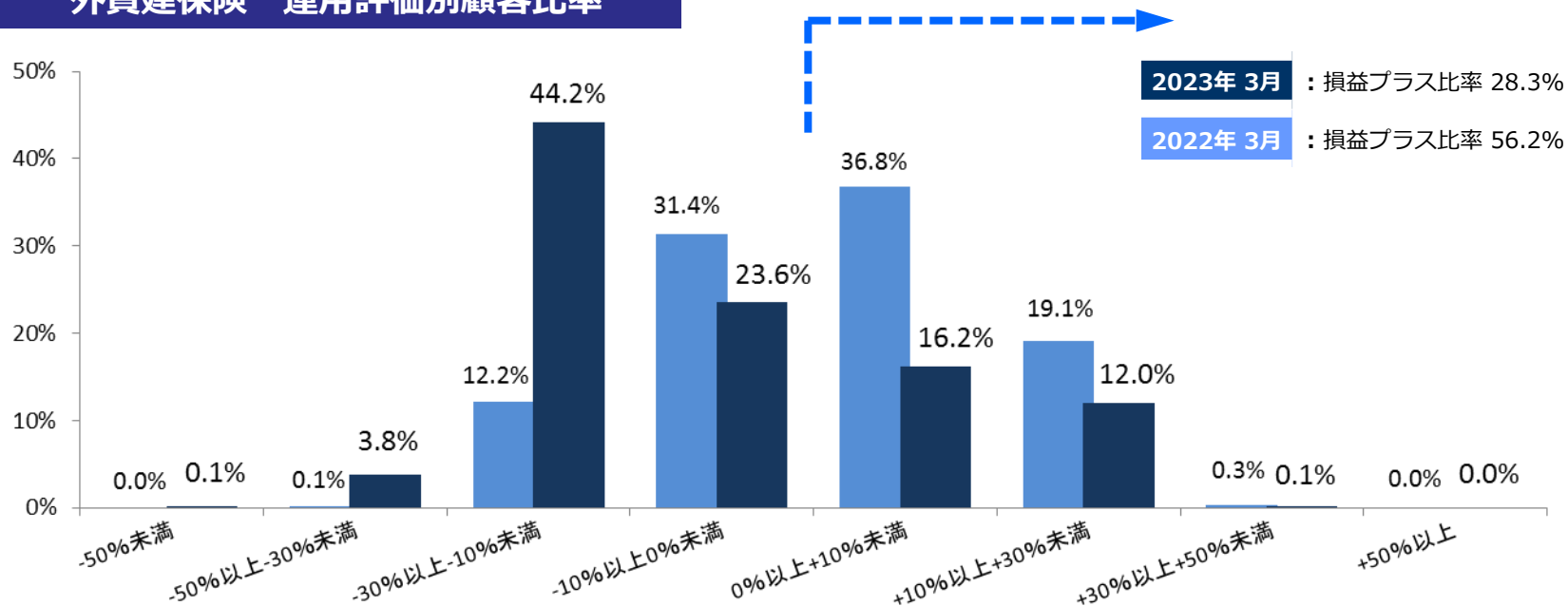
安定的な資産形成を目指す「コアファンド」を多くのお客様にお持ちいただいたことによりコストは0.04ポイント低下いたしました。

世界的な金利上昇や欧米の金融システム不安等から株式市場や為替市場の変動は大きくなりリスクは0.67ポイント上昇、また債券価格の下落や株価の下落によりリターンは1.22ポイント低下いたしました。

【外貨建保険 共通KPI】

- 2023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28.3%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。

外貨建保険 運用評価別顧客比率



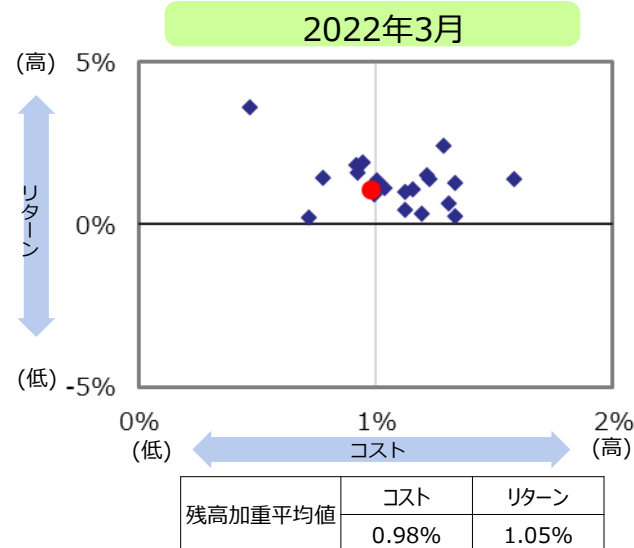
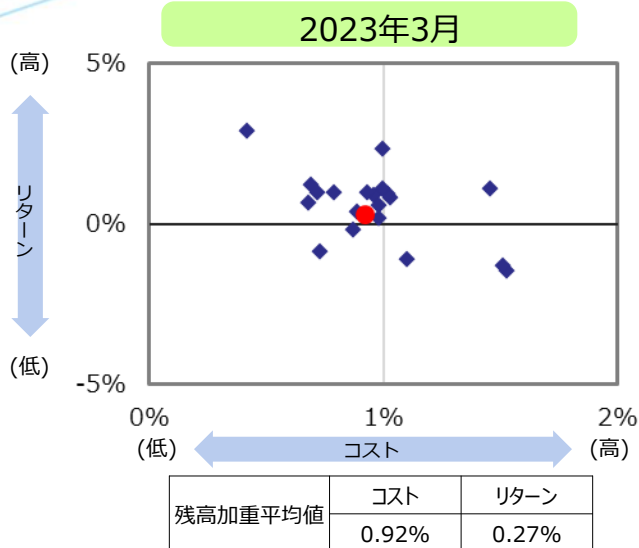
2022年は、米国が複数回利上げをするなど世界的に金利が上昇し、保険料の主な運用対象である債券の価格が下落したことや、ドル円が一時150円台になるなど急激な円安進行に伴い目標設定型の保険が目標到達し、運用評価がプラスの契約が解約となったことにより、運用評価がプラスとなっているお客様の比率は低下いたしました。

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 2023年3月

| No. | 銘柄名 | コスト | リターン |
|----------------|---------------------|--------------|--------------|
| 1 | たのしみ、ずっと (豪ドル建) | 0.98% | 0.56% |
| 2 | やさしさ、つなぐ (豪ドル建) | 0.73% | -0.87% |
| 3 | しあわせ、ずっと (円建移行) | 0.96% | 0.88% |
| 4 | サニーガーデン (豪ドル建) | 0.69% | 1.19% |
| 5 | しあわせ、ずっと (豪ドル建) | 1.03% | 0.79% |
| 6 | プレミアジャンプ・年金 (豪ドル建) | 0.98% | 0.18% |
| 7 | 夢のプレゼント (豪ドル建) | 0.68% | 0.63% |
| 8 | デュアルドリーム (豪ドル建) | 1.53% | -1.49% |
| 9 | サニーガーデンEX (豪ドル建) | 0.79% | 0.95% |
| 10 | ビーウィズユー (豪ドル建) | 0.89% | 0.36% |
| 11 | プレミアジャンプ3・年金 (豪ドル建) | 1.51% | -1.30% |
| 12 | えがお、ひろがる (豪ドル) | 1.10% | -1.11% |
| 13 | ロングドリームGOLD (円建移行) | 1.02% | 0.91% |
| 14 | デュアルドリーム (円建移行) | 1.46% | 1.10% |
| 15 | プレミアジャンプ・年金 (円建移行) | 1.00% | 1.09% |
| 16 | プレミアプレゼント (米ドル建) | 1.00% | 2.32% |
| 17 | やさしさ、つなぐ (米ドル建) | 0.87% | -0.21% |
| 18 | アテナ2 (豪ドル建) | 0.42% | 2.89% |
| 19 | えがお、ひろがる (円建移行) | 0.93% | 0.95% |
| 20 | エブリバディプラス (円建移行) | 0.72% | 0.98% |
| 残高加重平均値 | | 0.92% | 0.27% |

外貨建保険 解約返戻金及び既支払金 上位20銘柄のコスト・リターン

コスト・リターン



世界的な金利上昇により、保険料の主な運用対象である債券の価格が下落し、リターンは0.78ポイント低下いたしました。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、お客様にご負担いただく年あたりのコスト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。

【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。

《投資信託をお持ちのお客様》

投資信託をお持ちのお客様には、原則半年に1回以上の定期的な運用状況・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、お客様の不安解消に努めております。

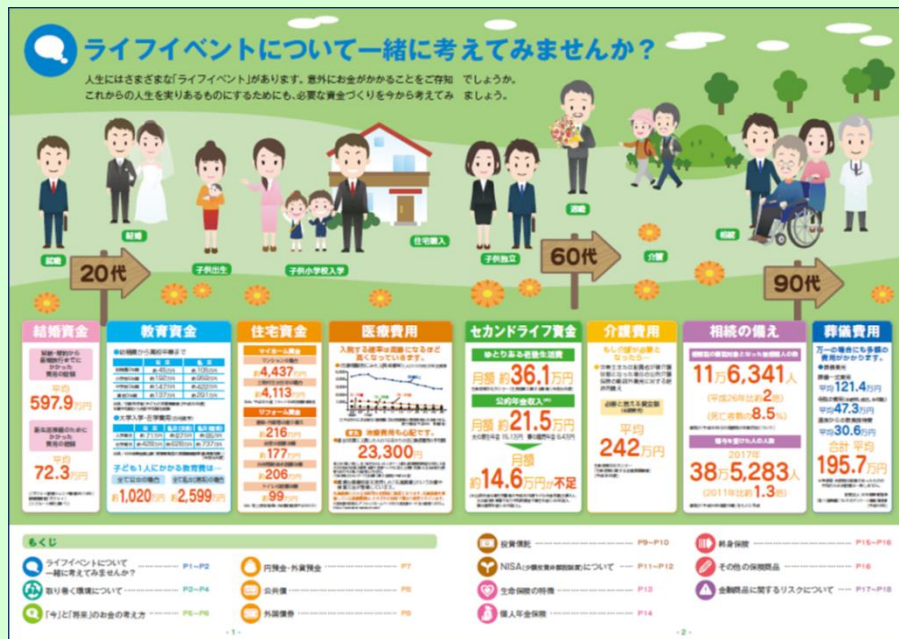
《生命保険をご契約されているお客様》

一時払保険をご契約されているお客様には、原則年1回以上の定期的な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一緒に確認させていただくなど、お客様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、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。



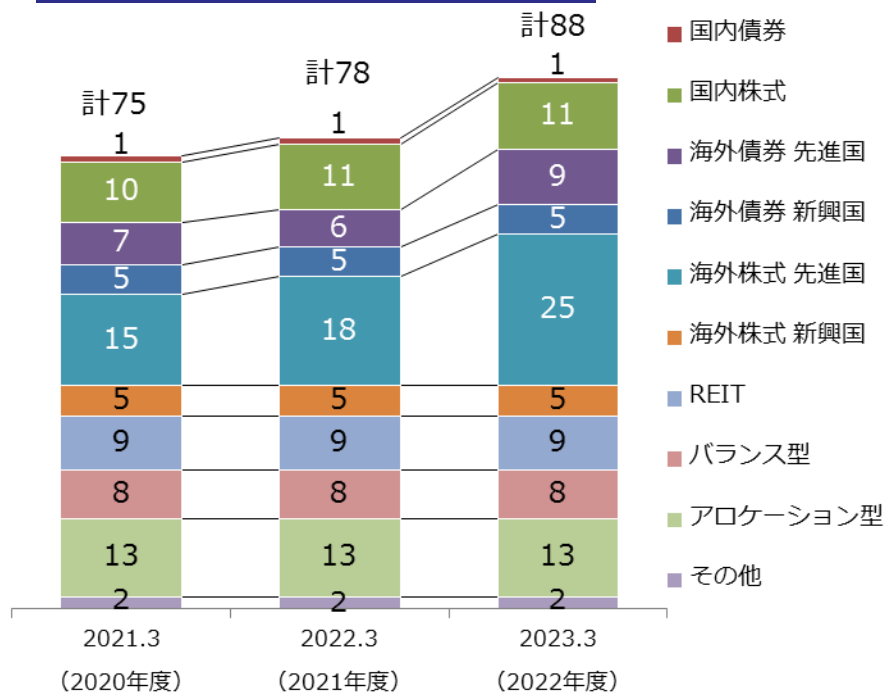
「資産運用 情報提供資料」
つくばライフプランガイド



【商品ラインアップの充実】

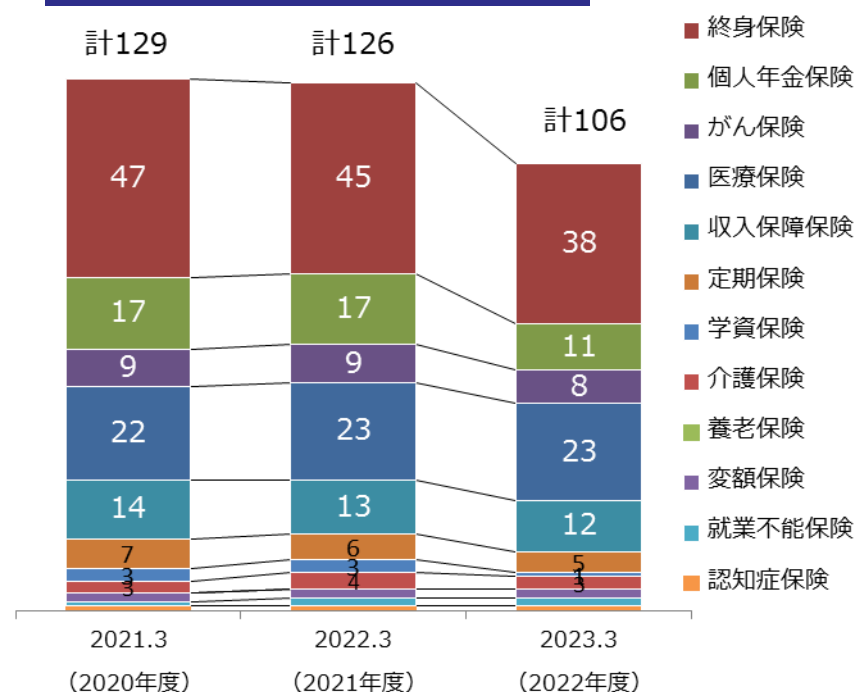
- お客さま一人ひとりの運用目的やライフプラン実現に向け最適な商品をお選びいただけるよう、定期的に見直しを行いながらラインアップの充実をはかっております。
- 新商品の導入に際しては、お客さまのニーズや経済環境、現在のラインアップ等を勘案し、外部機関の評価等も活用しながら選定しております。

投資信託 取扱い商品数推移



投資対象は株式、債券、REIT等、投資先は先進国から新興国まで幅広く対応しております。

生命保険 取扱い商品数推移

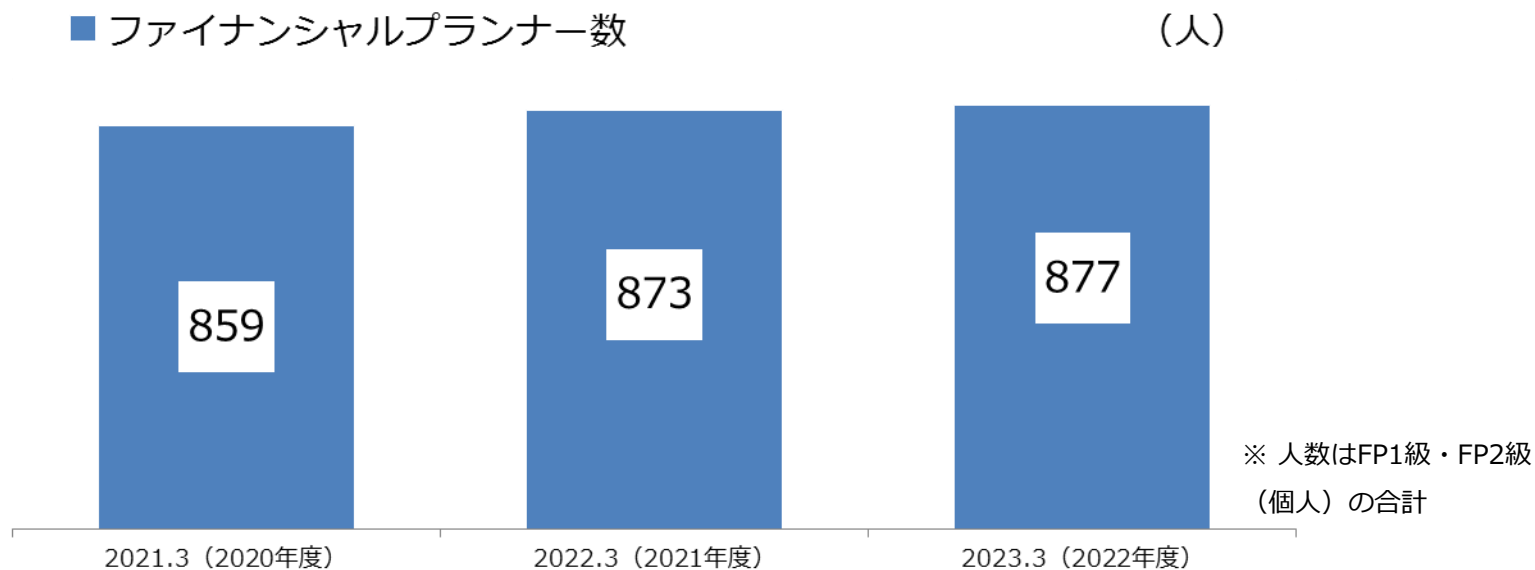


国内低金利の長期化などにより主に円建商品が販売終了となったことで、取扱い商品数は減少しました。

【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



【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 | |

重要情報シート（金融事業者編）

重要情報シート（個別商品編）

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提供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 |
| 登録番号 | 登録金融機関 関東財務局長（発金）第44号 | https://www.tsukubabank.co.jp/ |
| 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）

- お客様と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。
- 商品の購入に際しては、お客様ご自身のニーズ、運用実績、リスク、コスト、商品の確信性など様々な観点から検討を行々とともに、外部評価機関も活用しながら商品を選定します。
- 商品購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様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） | <input type="checkbox"/> | 預金（投資性あり） | <input type="checkbox"/> |
| 国内株式 | <input type="checkbox"/> | 外国株式 | <input type="checkbox"/> |
| 円建て債券 | <input type="checkbox"/> | 外貨建て債券 | <input type="checkbox"/> |
| 特殊な債券（仕組債券） | <input type="checkbox"/> | 投資信託 | <input type="checkbox"/> |
| ラップ口座 | <input checked="" type="checkbox"/> | ETF、ETN | <input type="checkbox"/> |
| REIT | <input type="checkbox"/> | その他の上場商品 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 保険（投資性なし） | <input type="checkbox"/> | 保険（投資性あり） | <input type="checkbox"/> |

上記以外の商品等 NISA、つみたて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. 総務・相談窓口

| | | |
|-----------------|-------------------------------|--|
| 当行の接客と相談窓口 | CS 専従者 | 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・金融商品おっさん相談センター （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 (2022.2)

2023年2月版
重要情報シート
販売会社：株式会社筑波銀行

投資信託

本資料には、個別商品の商品性やリスク、運用実績、手数料等の重要な事項を簡潔に記載しています。各金融商品の投資判断に際しては、詳細な資料をのりてご確認ください。

1. 商品等の内容（当行は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）

| | |
|---------------------|--|
| 金融商品の名称・種類 | のびラップ・ファンド（普通型） |
| 組成会社（運用会社） | 野村アセットマネジメント株式会社 |
| 販売委託元 | 野村アセットマネジメント株式会社 |
| 金融商品の目的・特徴 | 国内株式、国内債券、外国株式、外国債券、世界各国（日本を含む）の不動産投資信託証券（REIT）を主要投資対象とし、債権財産の成長と安定した収益の確保を図ることを目的として運用を行います。 |
| 商品組成に関わる専門家が決定する購入額 | この商品は、安定した収益の確保と中長期的な資産の成長を目指したい一方で、多種の商品に対する知識や投資経験があり、もしくは説明を受け商品性をご理解いただける投資家を主に対象として組成しています。 この商品は元本割れリスクを許容でき、安全性と収益性のバランスに配慮しつつ積極的な運用を考える方に適しているものとします。また、積極的な運用を考える方の投資も可能です。なお、その他の方が、ポートフォリオの一部として投資する場合は、投資目的などに応じて販売会社等にご相談ください。 |
| パッケージ化の有無 | （該当事項はありません。） |
| クーリング・オフの有無 | クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。 |

（質問例）
 ① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいと思う商品は何か。
 ② この商品を購入した場合、どのようなリスクを懸念することができるのか

2. リスクと運用実績（本商品は元本が）

| | |
|----------------|---|
| 損失が生じるリスクの内容 | ○ファンドは株式、変動の影響を受け ○債券（公社債） ○原則として為替 |
| 【参考】過去1年の年間収益率 | ▲0.4%（2022年） |
| 【参考】過去5年の年間収益率 | 平均 6.4% 未満 （2017年10月～2022年9月） |

※ 年間収益率は、取引開始の日時点から投資した時点まで5年分の実績がなければ、投資開始の実績に基づいて算出します。
 ※ 上記以外の詳細は、交付書類等（投資リスク）を参照してください。

（質問例）
 ① 上記のリスクについて、私が懸念している点について、どのように対応しているのか

3. 費用（本商品の購入または保有に）

| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| 購入時に支払う費用（購入手数料等） | 購入会費（購入手数料等） |
| 継続的に支払う費用（信託報酬等） | ファンドの日々の値動きその他の費用・手続料金が別途発生します。 |
| 運用成果に応じた費用（成功報酬等） | ありません。 |
| 売却（解約）時に支払う費用（償却手数料等） | 売却時に、基準額に満たない場合は、別途手数料がかかります。 |

※ 上記以外の支払費用等の詳細は交付書類等（投資リスク）を参照してください。

（質問例）
 ① 私がこの商品に○○万円を投資した場合、その費用はどのように発生するのか
 ② 上記費用について、何のリスクがあるのか

Tsukuba Bank, Ltd. 18

【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

| 分投投資比率 | 国内株式 14% | 国内債券 10% | 国内REIT 10% | 国際株式 22% | 国際債券 36% | 国際REIT 8% | 合計 |
|--------|----------|----------|------------|----------|----------|-----------|---------|
| 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 |

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



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。

2022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：10商品　生命保険：1商品

- 商品の導入後においても、定期的に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/>

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。

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。