「お客さま本位の業務運営の基本方針」に基づく取組方針と取組状況

「お客さま本位の業務運営」の取組状況について、取締役会でその成果や進捗を確認し、評価するとともに、次年度以降においてさらなる取組みの改善・向上を図っております。

○ 取組方針

1. お客さまの最善の利益の実現のための取組み

当行は、お客さまの生活を支援し最適な資産形成をサポートすることが、お客さまの最善の利益を追求することに結び付くと考え、お客さま一人一人のニーズにふさわしい商品・サービスの提供に努めます。

取組状況P4 1-(1) 預かり資産残高
1-(2) 積立投信契約先数・年間振替額
取組状況P5 1-(4) 投資信託の平均保有期間

① お客さまの資産状況・取引経験・知識・取引目的を踏まえ、お客さまのライフプランの実現に向けたコンサルティングを行ないます。
② 各エリア統括店に配置したコンサルティングアドバイザー(ＣＡ)のサポートのもと、リテールサービス課社員が中心となりお客さまを訪問し、資産形成をサポートします。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当行は、法令等に従い、当行の「利益相反管理態勢の基本方針」を公表しています。その方針に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行します。

⇒ https://www.fukushimabank.co.jp/rieki/

取組状況P8 4-(2) 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について

(2) 商品選定にあたっては、特定の企業グループに偏ることなく、幅広い運用会社や保険会社等が取り扱う商品の中から、お客さまのニーズにあった商品を取り揃えます。

取組状況P9 4-(3) 手数料や運用管理費用の多寡にかかわらない商品提供

3. 手数料の明確化

手数料については、重要情報シート及び投資信託の目論見書・同補完書面、保険の商品概要にて、分かりやすく説明を行います。

なお、手数料は、フォローアップまで含めたコンサルティングサービスの提供、取引の執行に係る事務、サービスの向上に向けた研修、お客さまがご利用いただくシステム等のインフラ整備等といった、物件費・人件費等を含めた費用であることを、お客さまに分かりやすく情報提供を行ないます。

取組状況P8 4-(1) 手数料の明確化および重要情報の分かりやすい提供

４．重要な情報の分かりやすい提供

(1) 商品のご提案にあたっては、手数料やそれが何のサービスの対価であるか等、必要な情報を平易な言葉や表現で説明し、投資経験の少ないお客さまにも理解いただけるよう努めてます。その際、「重要情報シート」とポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisors」等を使用し、情報の重要性に応じた見せ方を工夫します。

取組状況P8　4-(1)　手数料の明確化および重要情報の分かりやすい提供
取組状況P9　4-(4)　重要情報シートの利用
⇒重要情報シート（金融事業者編）
https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/img/important_information_sheet.pdf

(2) 商品導入時に想定していた商品性が確保されているか、また、商品導入時に想定した顧客層に販売されているかを定期的に検証します。また、検証したデータを組成事業者に提供し、商品の改善やラインナップの見直しを図ります。

(3) 取扱商品について、組成事業者から「販売対象として想定する顧客属性」を取得次第、その情報を提供していきます。また、組成事業者からパッケージ商品としての情報を取得次第、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、そのお客さまにふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報を提供していきます。

取組状況P10　4-(5) パッケージ商品の取扱い
4-(7) 商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い

(4) 特に複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨の場合には、お客さまが同種商品との比較が容易となるよう配慮した資料として「重要情報シート」等を利用し、分かりやすく丁寧な情報提供を行います。

取組状況P9　4-(4)　重要情報シート利用

５．お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

(1)お客さまの投資目的やリスク許容度などに応じて適切な商品をお選びいただけるよう、商品ラインナップの充実を図ります。また、導入時に想定した商品性が確保されているか等を検証のうえ、商品ラインナップを定期的に見直します。

取組状況P6　2-(1) 投資信託商品ラインナップ
2-(2) 保険商品ラインナップ

(2) 金融商品の組成に携わる組成事業者に対し、金融商品を実際に購入したお客さまの顧客属性に関する情報や、金融商品に係るお客さまの反応や販売状況に関する情報を提供し、金融商品の組成に携わる組成事業者と連携を図ります。

(3) 当行が金融商品の組成事業者となる場合には、お客さまの最善の利益の実現を図るため、金融商品の組成・提供・管理のプロセスにおける品質管理を行う体制の整備を構築します。

(4) お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的を的確に把握し、お客さまに最適な商品・サービスの提供に努めます。
⇒お客さまの投資判断に必要な情報を、当行HPの投資信託取扱一覧やポートフォリオ分析ツール「Wealth Advisors」等を活用し提供しています。

(5) フォローアップの実施について
商品をご購入いただいたお客さまに対して、投資判断に必要な情報を継続的に提供しアドバイスに努めます。
① 定期的な投信アフター・フォローとして、半期ごとに選定基準を設けてアフター・フォローを実施します。また、臨時の投信アフター・フォローとして、基準価額や参照指数が一定以上急落した場合に、選定基準を都度設定して、アフターフォローを実施します。
取組状況 P5　1-（5）投資信託のアフター・フォロー状況
② 投資経験が少ないNISA利用者を含む新規投信口座開設者に対してフォローアップを実施します。
③ 保険契約者へのフォローアップとして、選定基準を設けて、フォローアップを実施します。
④ 投資信託の平均保有期間
取組状況P5　1-(4) 投資信託の平均保有期間

(6) ご高齢のお客さまにも安心してお取引いただけるようにサービスの改善を図っています。
取組状況P10　4-(8) 高齢のお客さまに対する、商品の販売・推奨等が適当かの慎重な審査

(7) お客さまの資産形成に向けた取組をサポートするためのセミナーを開催しています。
取組状況P5　1-(3) 資産形成に向けた取組をサポートするセミナー開催回数

6. お客さまのニーズにお応えする人材の育成

(1)お客さまへの多様なニーズに即したサービスを提供できるよう、行内の研修を充実させています。
取組状況P7　　3-(1) 研修実施回数と参加人数

(2) 従業員に求められるスキルの一つとして、FP資格の取得を奨励しています。
取組状況P7　　3-(2) FP資格者数

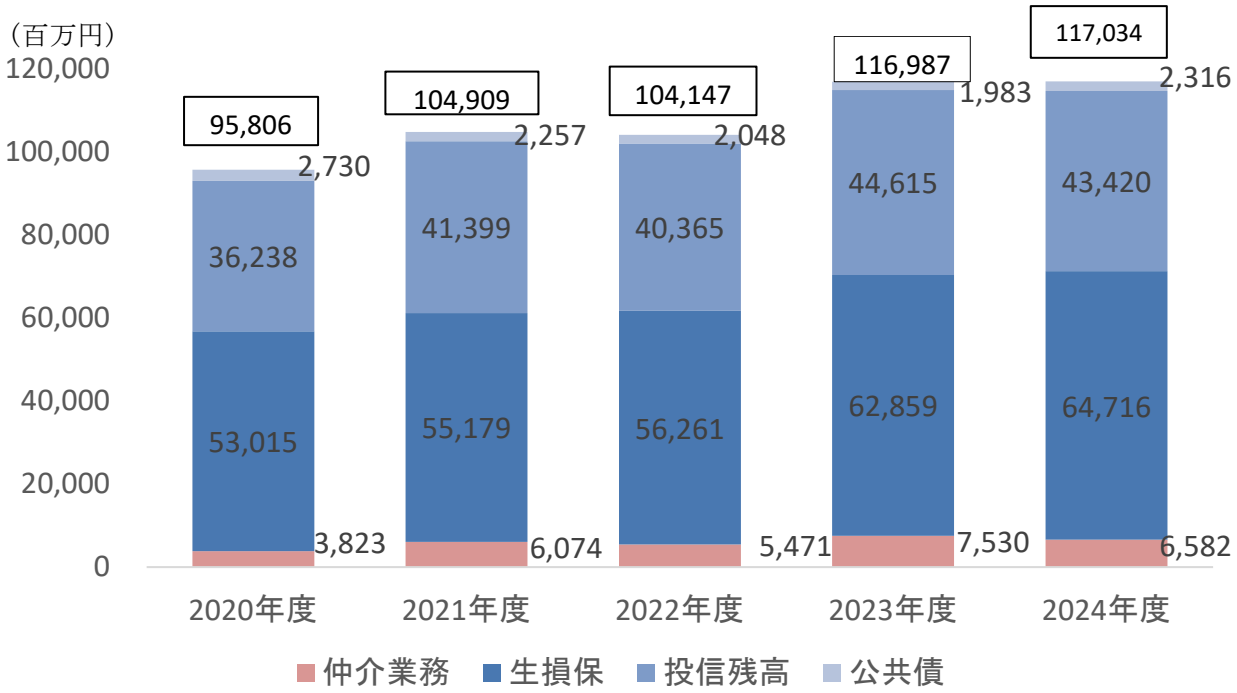
(3) 各種研修や教育の機会において、お客さま本位の業務運営についてのプログラムを盛り込むほか、時間分散・長期保有の重要性を学ぶWEB研修等を通して、従業員の動機付けの機会を増やす取り組みを進めます。

(4) お客さまの中長期的な運用残高の増大を目指すべく、お客さまの資産運用残高の純増を図ることを目的とする評価体系を導入し、お客さまの最善の利益を追求する体制となるように努めています。

○ 取引状況

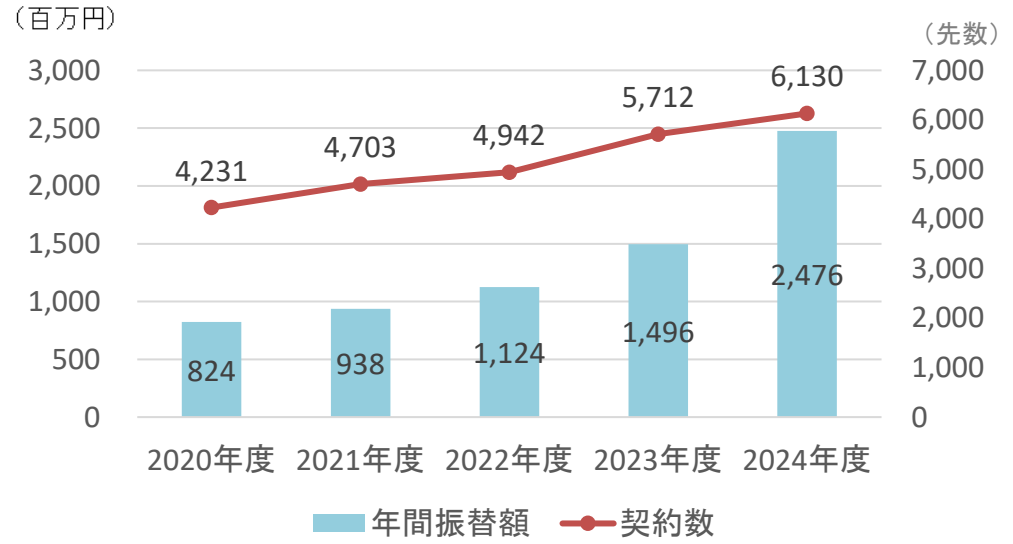
1. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

(1) 預かり資産残高



国内外の株式市場の下落および為替市場の円高の影響により、投信残高は減少しましたが、保険商品の新規資金での契約により、2024年度の預かり資産残高は微増となりました。

(2) 投信積立契約先数・年間振替額



時間分散・長期保有の観点から、投信積立(NISAを含む)を提案しております。

(3) 資産形成に向けた取組をサポートするセミナー開催回数

お客さまの資産形成に向けた取組をサポートするため、運用会社等外部講師によるセミナーを計8回開催しました。また、資産形成層へのアプローチとして、職域でのミニセミナーを計184回(前年度52回)開催しました。

また、上記セミナー以外に、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社との共同開催による学校および企業向けの「金融経済教育セミナー」を計13回（前年度7回）開催しました。

金融経済教育セミナー

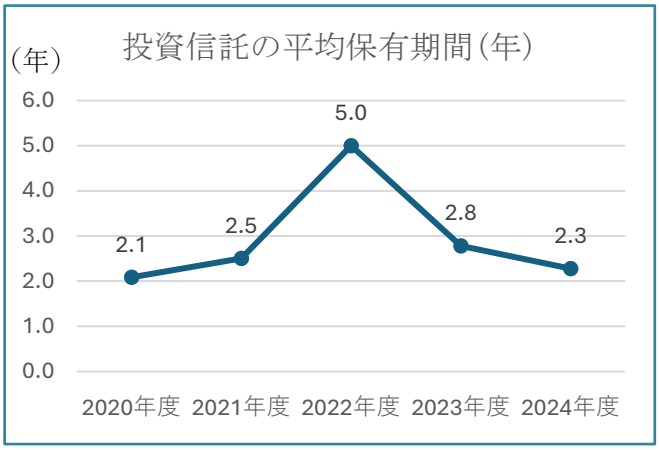
運用会社等外部講師によるセミナー開催回数

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
開催回数	9	8	7	27	8

(4) 投資信託の平均保有期間

2024年度上期に、海外株式で運用する投資信託のパフォーマンスが向上したことにより、利益確定が増加し、投資信託の平均保有期間は短期化しました。

引き続き中長期保有に資する提案に努めます。



※平均保有期間の計算式は、
（前年度末残高＋年度末残高）÷２÷(年間解約額＋償還額)

(5)投資信託のアフター・フォロー状況

投信保有のお客さま(残高100万円以上)に対して、半期毎に定例のアフター・フォロー を実施しています。また、臨時アフター・フォローについては、価格や参照指数が一定以上急落した場合(例:基準価額が月間で15%以上下落した場合等、その都度選定) に実施します。

また、株式市場や為替市場が大きく変動するなかにおいても、お客さまが安心して資産形成に取り組むことができるように、新規口座開設後のお客様へのフォロー体制を整備しています。

(件数)

	2020年度			2021年度			2022年度			2023年度			2024年度		
	上期	下期	合計	上期	下期	合計	上期	下期	合計	上期	下期	合計	上期	下期	合計
定例	6,082	6,522	13,374	6,390	7,094	13,484	7,381	7,209	14,590	7,324	7,514	14,838	7,640	7,546	15,186
臨時	0	0	0	0	1,620	1,620	0	0	0	0	0	0	1,184	402	1,586

(6) 保険契約のお客さまへのフォローアップ

保険契約のお客さまについては、保険証券の到着後にサンクスコールを実施しています。また、外貨建て保険契約のお客さまに対してのフォローアップとして、目標値を設けているお客さまに対するフォローアップを実施しています。

２．商品ラインナップの充実

商品特性や、商品の中長期的な持続可能性の検証、および、リスク・リターン・コストの合理性等を検証のうえ商品を選定しています。また、導入後の商品については、運用成績の評価等を行ない、商品ライフサイクルの観点から、必要に応じて商品・販売方法の改善や販売停止を含めたラインナップの見直しに努めます。

※ 仕組預金の組成について
当行では、デリバティブ取引を組み込んだ預金である仕組預金の組成および販売は行っておりません。仕組預金の組成を行う場合には、プロダクトガバナンスについての実効性を確保するための体制整備を行います。

(1) 投資信託商品ラインナップ

種別		商品数				構成比
		2022年度	2023年度	2024年度	(前年度比)	2024年度
債券	国内債券	2	2	2	0	2.7%
	海外債券	5	7	9	2	12.0%
株式	国内株式	4	6	5	−1	6.7%
	国内外株式	22	17	17	0	22.7%
	海外株式	7	7	7	0	9.3%
REIT	国内REIT	1	2	2	0	2.7%
	海外REIT	6	6	3	−3	4.0%
バランス型		12	10	6	−4	8.0%
インターネット専用		27	26	17	−9	22.7%
つみたて投資枠専用		6	6	7	1	9.3%
合計		92	89	75	−14	100.0%

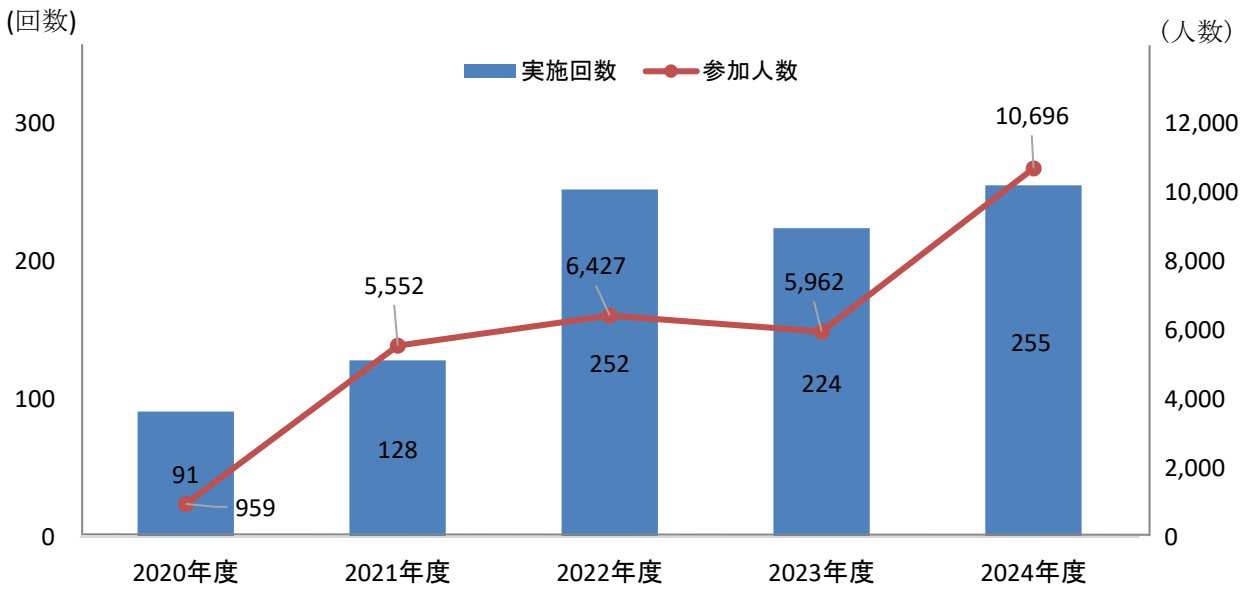
(2) 保険商品ラインナップ

種別		商品数				構成比
		2022年度	2023年度	2024年度	(前年度比)	2024年度
学資保険(平準払)	円建	0	1	1	0	1.8%
定額個人年金(一時払い)	円建	3	4	5	1	8.9%
	外貨建	3	4	5	1	8.9%
定額終身保険(一時払い)	円建	8	8	8	0	14.3%
	外貨建	10	10	10	0	17.9%
介護保険(平準払)	円建	1	2	2	0	3.6%
平準払変額保険	円建	1	1	2	1	3.6%
変額個人年金保険	外貨建	1	0	0	0	0.0%
定額介護保障終身保険 (平準払)	円建	1	1	1	0	1.8%
定額終身保険(平準払)	円建	4	4	4	0	7.1%
	外貨建	1	0	0	0	0.0%
医療保険(平準払)	円建	5	6	6	0	10.7%
がん保険(平準払)	円建	2	3	3	0	5.4%
個人年金保険(平準払)	円建	1	1	1	0	1.8%
	外貨建	2	3	3	0	5.4%
収入保障保険(平準払)	円建	1	1	1	0	1.8%
ペット保険(平準払)	円建	2	3	3	0	5.4%
変額保険	外貨建	1	1	1	0	1.8%
合計		47	53	56	3	100.0%

３．お客さまのニーズにお応えする人材の育成

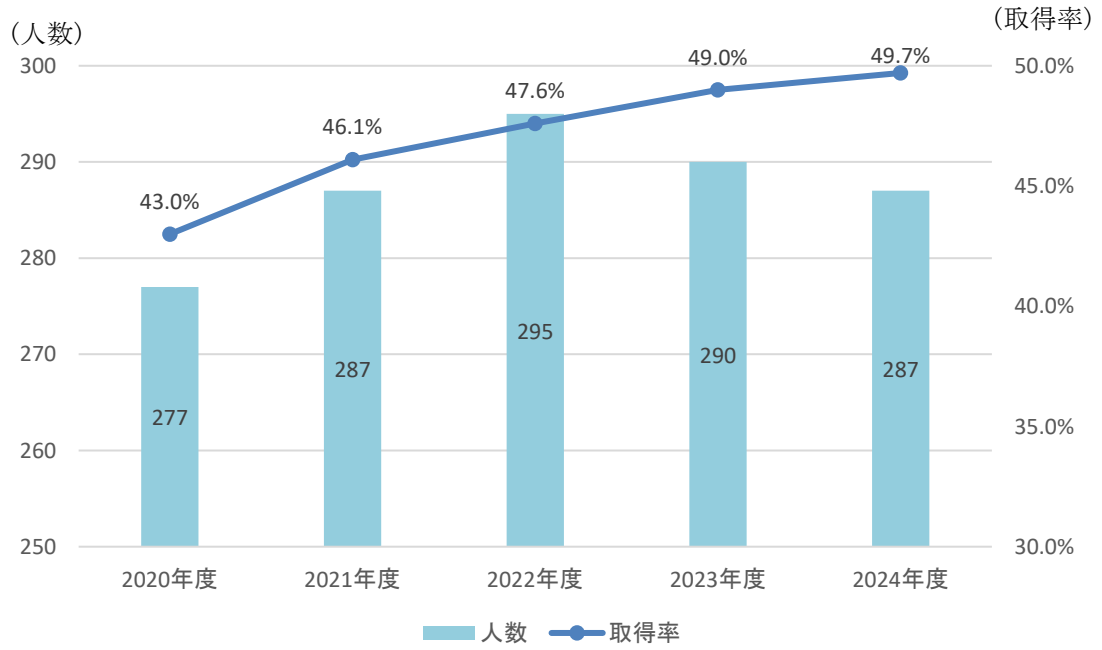
○ お客さまの多様なニーズに即したサービスを提供できるように、必要な知識・スキルを習得するために各種資格取得の奨励と社内研修の充実に努めています。

(1) 研修実施回数と参加人数



研修動画配信を含むオンライン研修は増加し、また支店長等とのＯＪＴ同行研修を継続的に実施しました。

(2) FP資格者数



※資格者数については、ＦＰ１級～２級及びＣＦＰ、ＡＦＰの資格者数です。
2024年度末で、社員・準社員合計人数577名に対し49.7%取得済です。

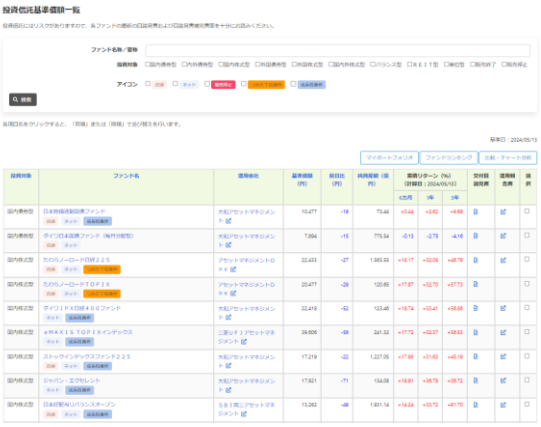
4. その他の取組状況（定性情報）

(1) 手数料の明確化および重要情報の分かりやすい提供

・各投資信託の商品概要・運用実績・手数料等の情報は、「重要情報シート」やWealth Advisorsにて提供しています。
また、これらの情報は、当行ＨＰの投資信託取扱一覧にても提供しています。
http://asp.artis.co.jp/toshin_lists?comp=fukushima

・インターネット投信サービスを利用した場合、同一商品であっても、販売コストの軽減とお客さまの利便性を考慮し、対面取引の手数料より30%割引を実施しています。
https://www.fukushimabank.co.jp/kojin/unyo/toushin/

HP 投信基準価額一覧



ロボットアドバイザー

ウェルスアドバイザー社のロボットアドバイザーをＨＰからご利用いただけます。

Wealth Advisors 画面

(2) 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について

当行は、お客さまの利益を第一に考え、お客さまとの間で想定される利益相反の可能性を適切に把握・分析し、管理を行います。また、当行の営業社員に対する業績評価上、特定商品の販売が他の商品の販売より高く評価されることはありません。

※ 利益相反管理の対象となるグループ会社(2025.06.30現在)は、以下となります。
・株式会社ふくぎんリース＆クレジット

(3) 手数料や運営管理費用の多寡にかかわらない商品提供

投資信託（設定後5年以上のものが対象）のコストについては、「投資信託の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ」を参照ください。また、外貨建一時払保険（契約後5年以上）コストについては「外貨建一時払保険の販売会社における比較可能共通ＫＰＩ」を参照ください。

手数料・運営管理費用の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに合った適切な金融商品の提供に努めます。

https://www.fukushimabank.co.jp/ir/sonota/kpi/20250630_ap_kpi.pdf

(4) 重要情報シートの利用

「重要情報シート」については、2022年5月より、金融事業者編・個別商品編（投資信託・外貨建一時払保険）の利用を開始しています。また、福島銀行ＳＢＩマネープラザでは、個別商品編（仕組債）の使用を、2022年5月より開始しています。引き続き、「重要情報シート」の利用商品を拡充するとともに、「重要情報シート」の有効利用のための従業員向けの研修を実施し、お客さまへのわかりやすい説明に努めます。

重要情報シート（金融事業者編）

https://www.fukushimabank.co.jp/ir/iretc/pdf/important_information_sheet.pdf

＜ご参考＞重要情報シート（個別商品編）

投信

「重要情報シート」（個別商品編）

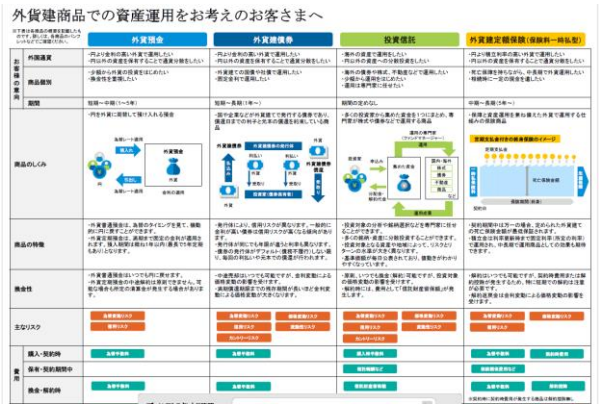
2050年満期米国国債ファンド（年４回分配型）【愛称：2050 米国債】

保険

この商品は第一フロンティア生命を引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

＜ご参考＞目的が明確なお客さま向けツール

外貨建て保険リスク説明資料


外貨建商品での資産運用をお考えのお客さまへ

(5) パッケージ商品の取扱い

当行は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入いただくことが可能かどうかやパッケージ化しない場合との比較、そのお客さまにふさわしい商品かを検討のうえ、必要な情報の提供に努めています。

当行の使用する「重要情報シート（個別商品編）」には、当該商品についての「パッケージ化の有無：（ありの場合には）この金融商品は、複数の金融商品を組み合わせた商品です。個別の金融商品として購入することもできます（又はできません）」旨を記載しています。

(6) 金融商品販売後の組成事業者との製販連携

商品導入時に想定していた商品性が確保されているか、また、商品導入時に想定した顧客層に販売されているかを定期的に検証し、検証したデータを金融商品の組成事業者に提供し、商品の改善とラインナップの見直しを図ります。

また、当行が金融商品の組成事業者となる場合も、同様の検証を実施し、商品の改善とラインナップの見直しを図ります。

(7) 商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性の取扱い

取扱商品に関する「商品組成会社が販売対象として想定する顧客属性」については、当行のリスク分類との整合性等を検証のうえ、必要と思われる場合に随時提供に努めています。当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。

(8) 高齢のお客さまに対する、商品の販売・推奨等が適当かの慎重な審査

① 『家族同席サービス』ご家族の方に、お客さまと一緒に商品の説明を聞いていただき、お客さま自身のご理解を助けていただけるよう、同席をお願いしています。

② 『ゆっくり検討プラン』 投資信託のお申し込み後も、ご自宅でゆっくりご検討いただけるよう、3日以内であればお申込みの撤回を可能としています。

③ 71歳以上のお客さまへの外貨建保険の販売時については、70歳未満の親族の方の同席を必須とし、親族の方の同意を頂いたうえでお申し込みいただきます。また、商品のご提案後に、家族とのご相談などご自宅でゆっくりご検討いただくために、日を改めた複数回の面談を必須としています。

【お問合せ先】
営業統括部　TEL 0120-60-2940
メールアドレス：toshin@fukushimabank.co.jp