

2021年6月

## お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）の基本方針

株式会社福島銀行は、お客さまの資産形成や資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務運営を実現するため、以下のとおり取り組んでまいります。

その取組状況を定期的にモニタリングし、継続的に見直しを図るとともに、それらの結果について成果指標を含めて公表してまいります。

### 1. 基本原則

- 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ために、お客さま一人ひとりのニーズや利益にふさわしい商品・サービスの提供に努めてまいります。

### 2. 商品ラインナップの充実

- 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、商品ラインナップを充実させてまいります。

### 3. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- 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てまいります。
- 商品のご提案にあたっては、平易な言葉や表現を用いて分かりやすく説明し、投資経験の少ないお客さまにもご納得いただけるよう努めてまいります。
- お客さまに商品の内容、市場動向などの投資判断に必要な情報を正確かつ迅速にお伝えするため、セミナーの開催を充実させてまいります。
- ご高齢のお客さまには、以下のサービスのご利用をおすすめしております。
  - 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、同席をお願いしております。
  - 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おります。

- ③ 75歳以上のお客さまへの生命保険募集については、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いたします。

#### 4. アフターフォローの実施

- 商品をご購入いただいたお客さまへ、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てまいります。
  - 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ております。
  - ② 臨時のアフターフォローとして、お客さまの保有されている投資信託の基準価額が前月末比で15%以上下落した場合に、お電話等にてアフターフォローを実施します。  
(注)1 銘柄保有残高100万円以上のお客さまが対象です。
- ③ 保険については、契約直後のサンクスコール等を実施しています。
- ④ 運用会社等外部講師によるセミナーを実施し、商品をご購入いただいたお客さまへ、投資判断に必要な情報を継続的に提供し、アドバイスに努めております。

#### 5. 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、社内の研修を充実させてまいります。

以上