

平成 29 年 6 月 30 日

株式会社 佐賀銀行

フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営） の実践に向けた取組み方針

株式会社 佐賀銀行は、『「地域密着と健全経営」に徹し、地元金融機関として良質な金融サービスを提供し業務を通じて地域社会の発展に奉仕する』という経営理念に基づき、お客さまの資産形成や資産運用に関する業務において、真にお客さまのお役に立てるよう、「フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の実践に向けた取組み方針」を策定・公表し、専門知識と人間力を兼ね備えた、お客さまから信頼される人材を増やし、お客さまのご期待に沿えるサービスをご提供します。

1. 商品ラインナップの充実

お客さまの多様なニーズに的確にお応えできる商品を幅広く取り揃えていきます。

（具体的な取組み）

- ・ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインナップの充実に努めます。
- ・ 経済環境や市場動向等を踏まえるとともに、商品の特性やリスクを十分に把握し、投資運用会社・保険会社等から幅広く商品を選定するよう努めます。
- ・ 投資経験の少ないお客さまにもご利用いただきやすいよう、リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も取り揃えていきます。

2. お客さまへの分かりやすい説明・情報提供

（1）商品のご説明

各金融商品のリスクやお客さまにご負担いただく費用等、投資判断に必要な情報をお客さまが十分ご理解いただけるよう、丁寧で分かりやすいご説明、明確で誤解を招くことのない情報提供に努めます。

（具体的な取組み）

- ・ お客さまにご負担いただく手数料については、透明性を高め、分かりやすく丁寧なご説明・情報提供を行うよう努めます。なお、生命保険については、平成 28 年 11 月より特定保険契約の販売手数料を開示しております。
- ・ パンフレットや目論見書等の説明資料、タブレット端末等を活用し、お客さまにご理解いただくまでリスクや手数料等の商品内容を分かりやすく説明するよう努めます。
- ・ ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めしたり、複数の行員による対応を行う等、お客さまが十分にご理解いただけるよう努めます。
- ・ 投資経験が少ないお客さまには、資産状況を十分お伺いした上で、お客さまが受入可能なリスクの度合い等の把握に努めます。

(2) アフターフォロー

お客さまに金融商品をご購入いただいた後も、安心してお取引いただけるよう、金融商品の運用状況の情報等を提供し、ご相談を承る等、アフターフォローの充実に努めます。

(具体的な取組み)

- ・ 定期的なアフターフォローに加え、市場動向が大きく変化した場合には、金融商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を迅速にご提供する等、お客さまに安心してお取引いただけるよう努めます。
- ・ お客さまからのお問い合わせに対して、適切にお応えできる態勢の整備に努めます。

3. お客さまへのコンサルティングの実践

お客さまの金融知識・投資経験・財産の状況を丁寧にお伺いし、投資目的・ニーズ等に照らし合わせ、お客さまの資産形成、資産運用に資する適切な商品をご提案いたします。

(具体的な取組み)

- ・ 事前にお客さまの投資目的やニーズ等を丁寧にお伺いし、お客さまのライフサイクルに応じた商品のご提案をいたします。
- ・ 金融情勢や相場動向等に関する情報をお客さまのご意向に照らし合わせ、複数の商品をご提案するよう努めます。

4. 真にお客さまのお役に立つための態勢整備

真にお客さまの利益に適った取組みを実践していくために、行員の人材育成や業績評価制度の見直し等に取り組めます。

(具体的な取組み)

- ・ 金融商品の販売知識やコンサルティング能力を高めるため、行内研修の充実、ファイナンシャル・プランナー（FP）等の外部資格の取得を進めます。
- ・ 店頭モニタリング等の実施により、お客さまのライフプランに沿った資産形成をサポートするための説明力やご提案の更なる向上を目指します。
- ・ 積立投信口座・NISA 口座等、お客さまの資産形成に資する商品の増加に対する評価、預かり金融資産残高の積み上げに対する評価等の割合をさらに高め、真にお客さまの利益に繋がる総合的な営業活動を評価できるよう、業績評価制度の見直しを図ります。
- ・ お客さま向けセミナーの定期開催等により、お客さまの金融・投資知識の向上にお役に立つ情報提供に努めます。
- ・ 研修等を通じて、全役職員がフィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営）の考え方を共有し、本方針を実践してまいります。

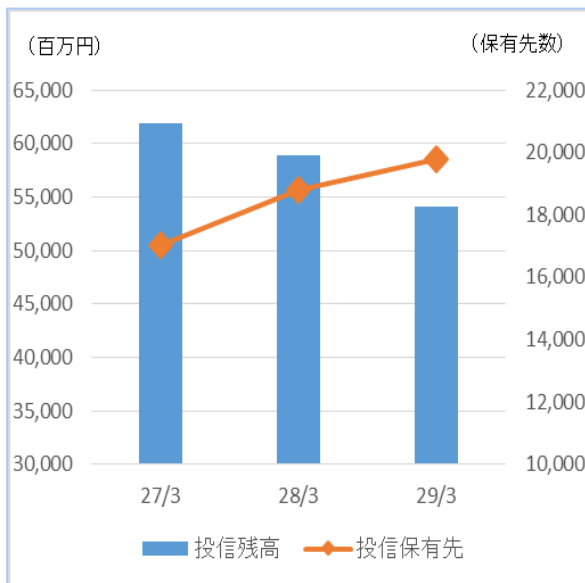
以 上

フィデューシャリー・デューティー（お客さま本位の業務運営） の実践に向けた取組み状況について

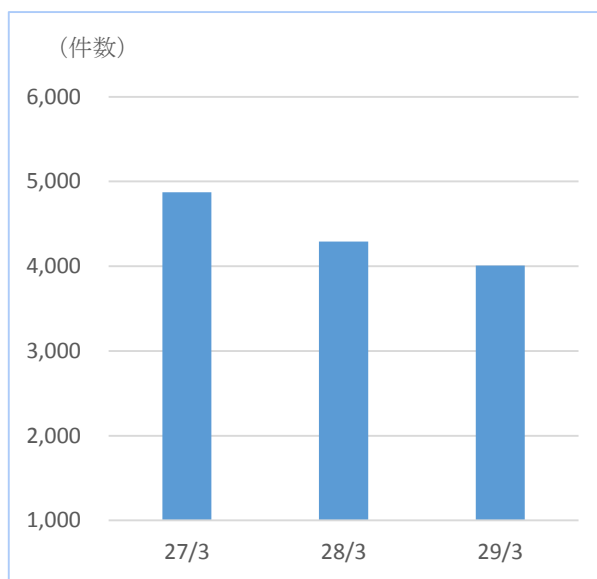
投資信託残高及び生命保険受付数の推移について

- 市況の変動や利益確定の売却などに伴い、投資信託残高は減少傾向にあるものの、投資信託での運用を新たに始められるお客さまは増加傾向にあります。
- 生命保険契約は、相続の備えや運用商品としてのニーズにより、ご契約いただいております。

①投資信託残高および保有者数の推移



②生命保険受付件数の推移



商品ラインアップの整備について

- お客さまのニーズ、ライフステージに合った多様な商品をご提供すべく、商品ラインアップを随時見直しており、平成 29 年 5 月 31 日時点では、投資信託 52 ファンド、生命保険は 28 銘柄を取り扱っております。生命保険はマイナス金利の影響で円建一時払商品の販売休止が相次ぎ、商品数が減少しております。

③投資信託ラインアップ

カテゴリ	取扱商品数	
国内債券型	3	
海外債券型	先進国	5
	新興国	10
	ハイイールド	2
	合計	17
国内株式型	7	
海外株式型	8	
不動産投信型	5	
バランス型	10	
その他	2	
合計	52	

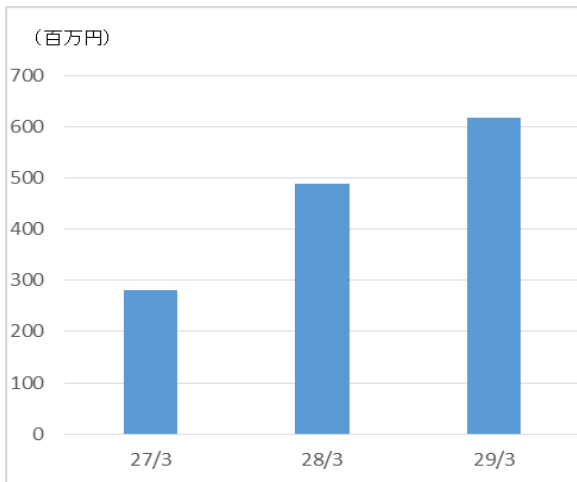
④生命保険ラインアップ

商品種類	取扱商品数	内 手数料 開示商品数	
一時払	円建 終身保険	5	2
	円建 定額年金	1	1
	外貨建 変額年金	1	1
	外貨建 終身保険	5	5
	合計	12	9
平準払	終身保険	3	
	年金保険	3	1
	がん保険	4	
	医療保険	5	
	所得保障保険	1	
合計	16	1	
手数料開示商品		10	

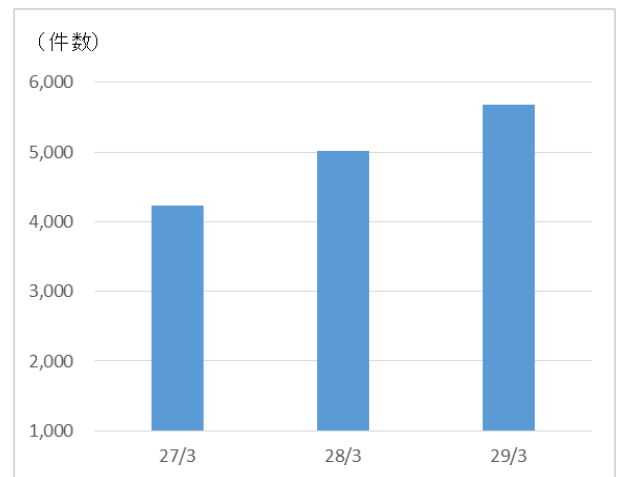
積立投資の推進について

- ▶ 長期の資産形成に効果的な積立投資を積極的に推進しており、積立投信の振替金額、平準払い保険の契約数も着実に増加しております。

⑤ 積立投信の振替金額



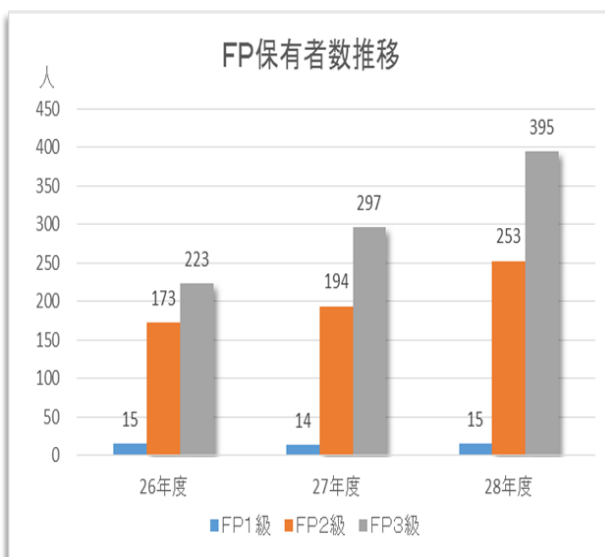
⑥ 平準払保険契約件数



役職員の質的向上とお客さまへの情報提供

- ▶ FP資格の取得を奨励し、FP取得の為の行員向けセミナーを開催しています。
- ▶ お客さま向けセミナーを定期的に継続開催し、投資環境を重点に情報の提供を行っています。

⑦ FP資格の取得者数



⑧ お客さま向けセミナー開催件数

