

お客さま本位の業務運営

「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」

百十四銀行は、金融庁が公表している国民の安定的な資産形成を図る為の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則といいます）を採択し、原則に基づき、「お客さまの資産運用・資産形成をご支援する業務の基本方針」を制定するとともに対応関係を公表しています。
「お客さま・地域社会との共存共栄」を目指す経営理念のもと、お客さまの安定的な資産形成の実現に向けて、「お客さま本位」の取組みを実践してまいります。

基本方針 1

お客さま本位の業務運営に関する方針の制定・公表等

（原則 1 に対応）

「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」を制定してお客さま本位の業務運営の実践に努め、継続的な取組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着を図ります。

取組方針（アクションプラン）

- ① 「フィデューシャリー・デューティー」の精神に則り、より具体的に行動するための取組方針（アクションプラン）を制定し実行することで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのライフプランの実現を目指します。また、方針等の見直しを定期的に行い、業務運営の改善を図ります。

基本方針 2

お客さまの最善の利益の追求

（原則 2 に対応）

お客さまの最善の利益のため、資産運用及び資産形成のご支援を公正に行うとともに、「フィデューシャリー・デューティー」の精神に則った業務運営を行います。また、こうした取組みの継続が将来の安定した顧客基盤と収益の確保につながり、企業文化として定着するよう努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品ラインナップの整備に努めるとともに、商品導入・改廃プロセスを明確化します。また、資産形成を始めるお客さまに向けて、ご利用いただきやすい商品の充実を図ります。
- ② ゴールベース・アプローチの実践を通じて、お客さまのライフプランに応じた安定的な資産形成をご支援します。
【ご提案のポイント】
 - ・コアサテライト戦略によるマーケットの影響を受けにくい資産配分
※コアサテライト戦略とは、運用資金を安定的に運用する「コア」部分と積極的に運用する「サテライト」部分に分けて考えるもの
 - ・「長期・積立・分散投資」に資する積立型商品（積立投資信託、iDeCo等）の活用
- ③ 市場動向にあわせて適時適切なアフターフォローを行うとともに、お客さまの投資判断に必要な税制改正などの情報についても迅速・丁寧な対応に努めます。
- ④ アンケートを通じてお客さまのご意見を顧客本位の業務運営の更なる改善につなげます。

基本方針 3

利益相反の適切な管理

（原則 3 に対応）

お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理する体制を整備し、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な対応に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① 当行所定の利益相反管理を行うとともに、その適切性についての継続的な検証を行います。
- ② 金融商品・サービスの提供会社より手数料の支払いを受ける場合は、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切な管理体制を整備します。
- ③ 金融商品・サービスの選定は、必要に応じて外部評価機関を活用することで、お客さま本位の商品ラインナップの整備に努めます。

基本方針 4

手数料等の明確化

（原則 4 に対応）

お客さまがご負担する手数料やその他の費用の詳細について、どのようなサービスの対価に関するものかを含めて、分かりやすくご説明するとともに情報の開示に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまにご負担いただく手数料等については、交付目論見書等を用いて分かりやすくご説明します。
【手数料の対価について】
当行が受取る手数料は、取引時や継続的な情報提供等にかかる人件費、システム開発・維持管理等にかかるインフラ整備コスト、各種資料の作成・交付、取引の手続きにかかる事務コスト等を総合的に勘案した対価です。

基本方針 5

重要な情報の分かりやすい提供

(原則 5 に対応)

お客さまの投資経験や金融知識を考慮の上、手数料の他、販売・推奨等に係る重要な情報について、誤解を招くことがないように丁寧かつ分かりやすい情報の提供に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① 金融商品・サービスの販売・推奨等に当たっては、交付目論見書等を用いて複雑さに見合った情報提供を分かりやすく行います。
- ② タブレット端末等を活用して同種の商品の内容と比較し、リスクとリターンとの関係などを含めてお客さまに分かりやすい説明と情報提供を行います。
- ③ お客さまへの情報提供の際には、情報の重要性に応じて対応するとともに、より重要な情報については特に強調するなどして分かりやすい情報提供に努めます。
- ④ 重要な情報として以下の内容を明示します。
 - ・基本的なリターン、値動きの大きさ、変動要因、取引条件
 - ・組成会社が想定するお客さま層
 - ・選定理由（お客さまのニーズ及び意向を踏まえたものであるとする判断理由）
 - ・利益相反の可能性とその具体的内容
 - ・複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスの場合、単体で購入することの可否や組み合わせることによるメリット・デメリットの比較

<補足事項>

- ・当行は、2020年8月5日公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ」からの提言に基づき、お客さまの最適な商品選びの一助となるよう、金融商品・サービスの重要な情報を記載した「重要情報シート」を導入しております。

基本方針 6

お客さまにふさわしいサービスの提供

(原則 6 に対応)

お客さまの資産状況やライフプランを丁寧にお伺いし、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。また、お客さまから末永い信頼をいただくため、金融商品の組成に携わる金融事業者とも連携し、サービス品質の向上に努めます。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまの知識・経験・財産の状況や目的に照らし、ライフプラン等を踏まえた目標資産額や適切な投資割合を検討した上で最適な商品・サービスをご提案します。
- ② 商品カテゴリーの枠にとらわれず、類似商品・サービスや代替商品・サービスとの比較を費用面も含めてわかりやすくご説明します。
- ③ ご契約後も継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化するお客さまのご意向にお応えします。
- ④ 複数の商品・機能等をパッケージ化した金融商品・サービスについては、パッケージ全体がお客さまにふさわしいかについて検討し、提供してまいります。
- ⑤ ご高齢のお客さまより金融商品・サービスのご相談をいただいた際は、ご家族にもご理解をいただいた上で、お客さまにふさわしい金融商品・サービスをご提案します。
- ⑥ リスクの高い金融商品・サービスについては、お客さまにふさわしいかを慎重に判断し、ご提案を控えさせていただく場合もございます。
- ⑦ 資産形成や資産運用のほか、住宅・教育資金等のローンのご相談や、医療保険・資産承継・遺言に至るまでのご要望を、幅広く継続的に応えできる態勢整備に努めてまいります。
- ⑧ タブレット端末の活用による申込み手続きのペーパーレス化を進め、お客さまの利便性向上を図ります。また、休日相談拠点の運営やインターネット取引の利便性向上を図ります。
- ⑨ 販売担当者が取り扱う金融商品・サービスの仕組みを理解し、お客さまに分かりやすくご説明できるよう、研修等の充実を図るとともに、お客さまの金融リテラシー向上に資するセミナー、相談会等、情報提供機会の充実にも努めます。
- ⑩ 当行が組成する金融商品・サービスについては、ご提案を行う対象として想定するお客さまについての情報を重要情報シートに記載し、それに沿ったご提案を行います。
- ⑪ お客さまの最善の利益の実現に向け金融商品の品質向上につなげるため、金融商品をご契約いただいたお客さまに関する属性情報や、いただいたご意見・ご要望を金融商品の組成に携わる金融事業者や当行の金融商品の組成部門に提供するなど、情報共有に努めます。
- ⑫ 金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定については、金融商品の組成に携わる金融事業者における、お客さまにより良い金融商品を提供するための取組みの把握に努め、活用してまいります。当行の金融商品の組成部門における取組みについても行内で情報共有を行います。

基本方針 7

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

(原則 7 に対応)

お客さまの最善の利益を第一に考えた、適切な行動や管理のできる人材の育成を図るため、業績評価体系や研修等、従業員に対する適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。また、本方針及び取組状況は、各会議体や研修等にて役職員への浸透を図ります。

取組方針（アクションプラン）

- ① お客さまとのお取引の継続的な拡大や、安定的な資産形成・資産成長に適う取組み等を評価する業績評価体系の構築に取組みます。
- ② 研修・教育体系の整備とともに、通信講座の受講や F P など外部専門資格の取得を支援することで、自らのスキル向上を目指す役職員の育成に取組みます。

【ご参考】当行は、複雑またはリスクの高い金融商品及びサービスの組成を行っていましたが、現在は行っていないことから、プロダクトガバナンスに関する補充原則については採択していません。

お客さま本位の業務運営への取組状況

■ 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

お客さまの資産形成及び資産成長をご支援するため長期安定運用商品、積立投資信託のご提案につとめるとともに、長寿社会を見据えた取組みを強化したことから預り資産残高は増加しました。

(1) 預り資産残高推移

(単位：億円)

	2022年3月末基準	2023年3月末基準	2024年3月末基準	2025年3月末基準	2026年3月末基準
一時払保険	1,655	1,738	2,137	2,296	2,488
金融商品仲介	513	557	122	97	116
投資信託	1,031	1,005	1,184	1,376	1,754
ファンドラップ	0	7	7	9	8
為替予約付外貨定期預金	3	8	10	3	0
合計	3,202	3,315	3,461	3,781	4,366

(2) 投資信託の運用収支別顧客比率

2026年3月末時点で83.0%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

運用収支比率	構成比 (%)	
50%以上	9.5	運用収支 プラス 83.0%
30%以上、50%未満	15.9	
10%以上、30%未満	38.5	
0%以上、10%未満	19.1	
△10%以上、0%未満	14.4	
△30%以上、△10%未満	2.3	
△50%以上、△30%未満	0.1	
△50%未満	0.3	
合計	100.0	

※上記数値はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

(3) 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン・コスト一覧

残高順位	銘柄名	残高 (百万円)	リスク (%)	リターン (%)	コスト (%)
1	のむらップ・ファンド (普通型)	12,710	8.2	7.46	1.57
2	のむらップ・ファンド (積極型)	12,170	11.27	12.36	1.74
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	5,887	13.12	15.91	2.36
4	日経225ノーロードオープン	5,645	17.51	13.12	0.55
5	つみたて先進国株式	4,244	14.5	18.47	0.22
6	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	3,988	12.31	8.15	2.64
7	ダイワ・ＵＳ－ＲＥＩＴ・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	3,945	16.7	12.59	2.22
8	グローバルAIファンド	3,788	25.31	10.29	2.59
9	つみたて米国株式 (S & P 500)	3,537	14.01	14.43	0.22
10	ピクテ・ゴールド (為替ヘッジなし)	3,292	17.37	29.83	1.23
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3,103	15.34	9.69	3.08
12	eMAXIS S & P 500インデックス	3,085	15.72	19.41	0.33
13	つみたて日本株式 (日経平均)	2,792	17.49	13.77	0.20
14	ロボット・テクノロジー関連株ファンド (年1回決算型) ーロボテック (年1回) ー	2,511	21.83	8.97	2.48
15	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	2,461	18.12	15.12	2.39
16	つみたて全世界株式	2,392	12.13	14.04	0.20
17	日経平均高配当利回り株ファンド	2,292	10.41	9.9	1.13
18	三菱UFJライフセレクトF (安定成長型)	2,187	6.79	6.19	1.03
19	ロボット・テクノロジー関連株ファンド ーロボテックー	1,987	21.78	9.11	2.48
20	ノムラ・ジャパン・オープン	1,953	16.75	19.62	2.11
預り残高上位20銘柄の加重平均		83,969	14.11	12.82	1.56

※リスクは、過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)。

リターンは、過去5年間のトータルリターン (年率換算)。

コストは、販売手数料率 (税込) の1/5と信託報酬率 (税込) の合計値。

(4) ファンドラップの運用収支別顧客比率

2026年3月末時点で99.3%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

運用収支比率	構成比 (%)	
50%以上	0.0	運用収支 プラス 99.3%
30%以上、50%未満	10.4	
10%以上、30%未満	70.8	
0%以上、10%未満	18.1	
△10%以上、0%未満	0.7	
△30%以上、△10%未満	0.0	
△50%以上、△30%未満	0.0	
△50%未満	0.0	
合計	100.0	

(5) 外貨建保険の運用収支別顧客比率

2026年3月末時点で80.4%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。

運用収支比率	構成比 (%)	
50%以上	2.7	運用収支 プラス 80.4%
30%以上、50%未満	8.4	
10%以上、30%未満	37.0	
0%以上、10%未満	32.3	
△10%以上、0%未満	15.7	
△30%以上、△10%未満	3.5	
△50%以上、△30%未満	0.4	
△50%未満	0.0	
合計	100.0	

(6) 外貨建保険残高上位20銘柄のコスト・リターン一覧

残高順位	銘柄名	コスト (%)	リターン (%)
1	四国の絆 (さずな)	0.77	2.94
2	やさしさ、つなぐ	0.51	1.57
3	四国の絆 (さずな) 2	1.04	0.10
4	ビー ウィズ ユー プラス	1.05	-2.77
5	ロングドリームGOLD3	0.87	5.29
6	しあわせ、ずっと2	0.94	5.14
7	ロングドリームGOLD2	0.76	6.70
8	しあわせ、ずっと	0.58	1.87
9	ロングドリームGOLD	0.73	1.69
10	積立利率金利連動型年金 (米ドル建) 年金額確定特約付	1.16	3.16
11	プレミアレシーブ (外貨建)	0.46	3.52
12	えらべる外貨建一時払終身	0.50	5.10
13	たのしみ、ずっと	0.53	2.55
14	三大陸	0.57	5.08
15	アテナ	0.02	3.59
16	デュアルドリーム	1.06	1.97
17	あしたの、よろこび	0.97	4.39
18	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)	0.88	0.08
19	プレミアカレンシー3	0.85	1.26
20	外貨エプラス米	0.45	6.71
残高上位20銘柄の加重平均		0.75	2.37

リスク管理体制

経済・金融のグローバル化や金融技術が一段と進展しビジネスチャンスが広がる一方で、金融機関が直面しているリスクはますます多様化・複雑化しております。当行では、地域社会及びお客さまとともに持続的に成長・発展していくために、適切なリスクテイクとリスクコントロールに努めております。

◆リスクアペタイト・フレームワーク (RAF)

当行では、事業戦略・財務計画の達成のために受け入れるリスクの種類及び量 (リスクアペタイト) を明確にし、リスクをコントロールする経営管理の枠組みとして「リスクアペタイト・フレームワーク」を導入しております。

具体的には、取締役会にて、当行を取り巻くリスクのうち特に経営に重大な影響をもたらすリスク (以下、「トップリスク」という。) を定め、その影響及び影響時期等を認識したうえで、起こり得るリスクシナリオを想定し、必要な対応策を講じることでリスクの回避・抑制を図るとともに、トップリスクを考慮した事業戦略の遂行により企業価値の向上につとめてまいります。

■トップリスク

リスク要因			リスクシナリオ
当行経営の土台となる トップリスク	経営 リスク	BCPリスク	大規模災害、パンデミック、システム障害、 その他業務継続を妨げる事象の発生 ・取引・サービスの停止 ・当行の物的及び人的資本の毀損 ・取引先の被災による与信費用の増加
	オペレー ション ・ リスク	情報セキュリティ リスク	サイバー攻撃の増加・高度化 ・取引・サービスの停止、顧客情報の流出 ・顧客からの信頼毀損
		コンプライアンス リスク	役職員による犯罪、コンプライアンス違反の 発生 ・法令違反等による行政処分 ・ステークホルダーからの信用失墜
			金融犯罪の増加・複雑化 ・お客さまの特殊詐欺被害やスキミング被害の増加 ・マネーロンダリング防止態勢不芳等による行政処分 ・ステークホルダーからの信用失墜
	ESG リスク	環境リスク	気候変動など環境問題の深刻化、生物多様性の 重要性高まり ・脱炭素や生物多様性への対応の遅れによる社会的な信頼低下 ・異常気象による取引先の事業停止 ・担保価値の低下による与信費用の増加 ・脱炭素の遅れによる取引先の業績悪化
		社会的責任リスク	DE&I及び人権尊重の高まり、人材の流動化 ・従業員エンゲージメントの低下 ・人材確保の困難化