



お客さま本位の業務運営への取組状況について

百十四銀行（頭取 綾田 裕次郎）は、金融庁公表（2017年3月）の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「本原則」という。）に基づき、「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」（以下、「基本方針」という。）を策定し、同方針のもと、お客さま本位の資産運用及び資産形成業務に継続的に取り組んでおります。

「基本方針」に基づく2021年度の取組状況を、別紙のとおりとりまとめましたのでお知らせします。引き続きお客さまの資産運用及び資産形成のご支援に一層つとめてまいります。

以上

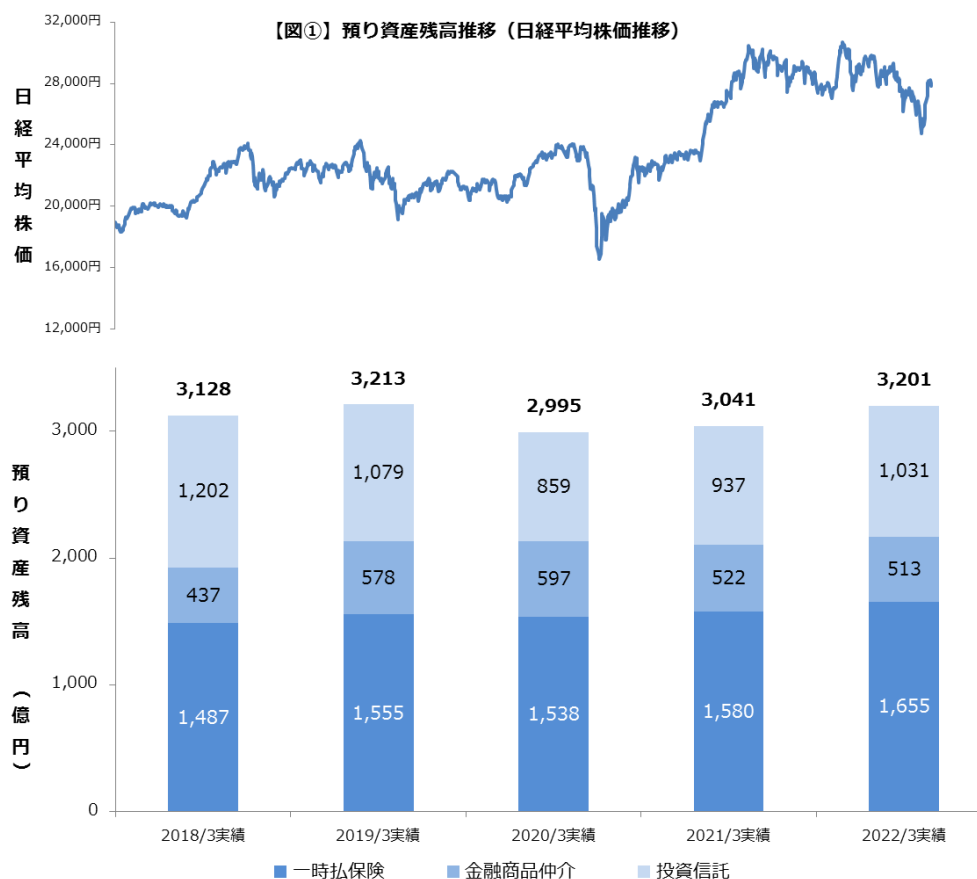
(別紙)

○お客さま本位の業務運営への取組状況

【基本方針1】 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

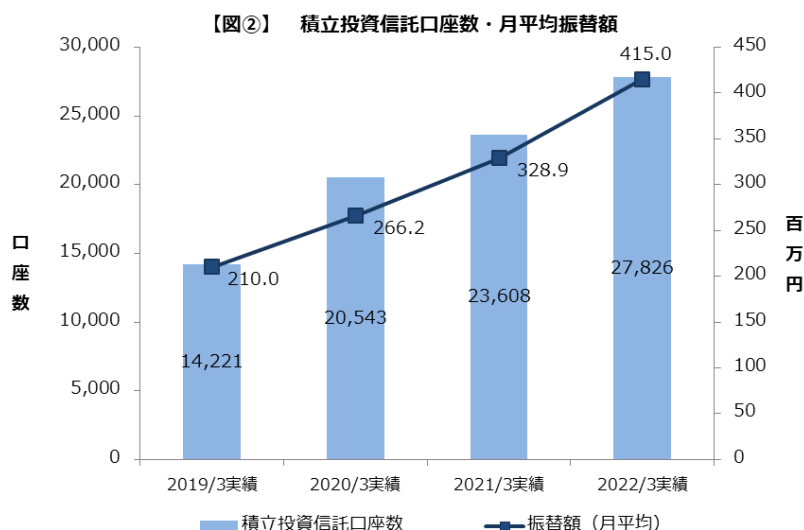
(1) 預り資産残高推移

- ✓ 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。【図①】



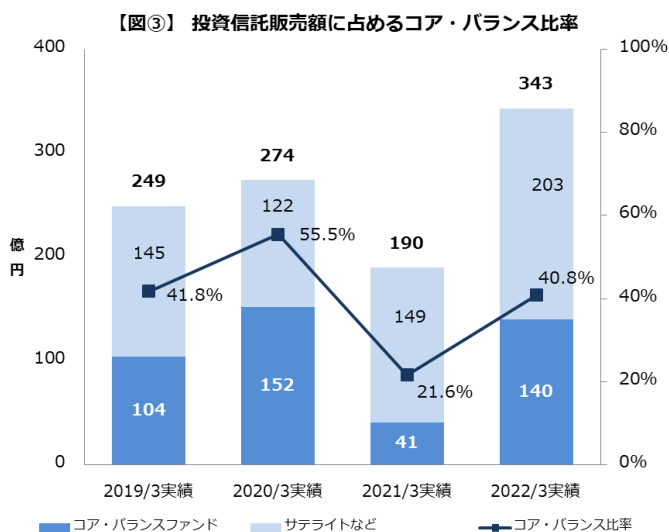
(2) 積立投資信託口座数

- ✓ 資産形成を始めるお客さまを中心に、積立投資信託取引の提案を行っており、積立投資信託口座数、積立金額ともに増加しました。引き続き、お客さまの資産形成のご支援のため、積立投資信託取引等のご提案につとめます。【図②】



(3) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率

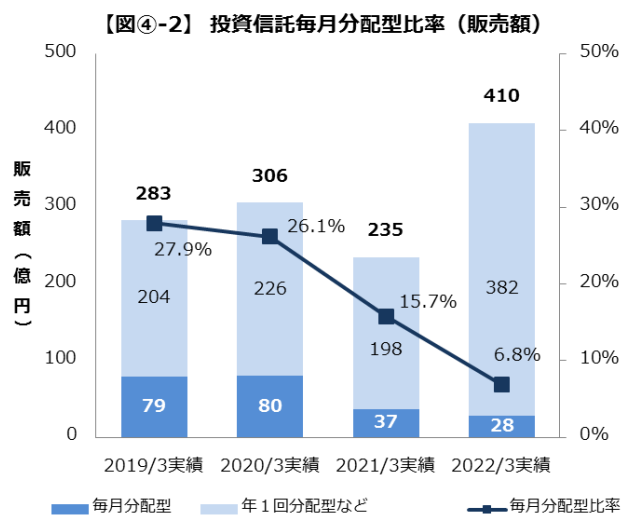
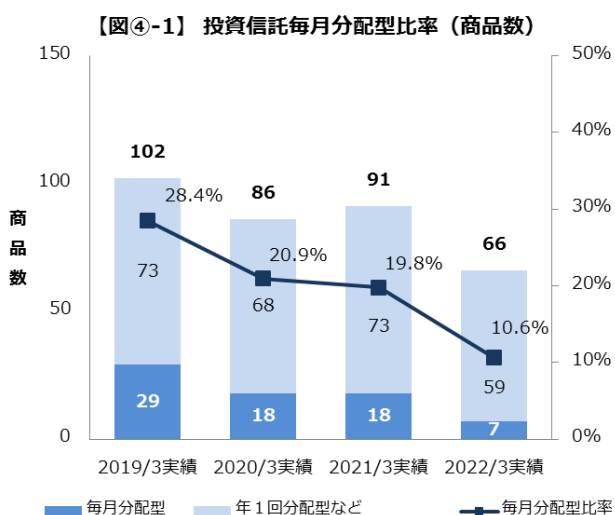
- ✓ 「長期・積立・分散投資」促進による長期でのお客さまの資産形成のご支援につとめておりますが、価格変動が比較的小さくなるよう分散投資されたコア・バランスファンドについて、投資信託販売額に占める販売比率は40.8%となりました。【図③】



(※)ノーロード日本株投信は販売額から除外

(4) 投資信託の商品ラインナップに占める毎月分配型商品数(期末時点)・販売額構成比

- ✓ 一般的に投資効率が悪く、長期資産形成に向いていないとされる毎月分配型商品の商品数割合を10.6%に削減しました。【図④-1】
- ✓ 商品のご提案にあたっては、リスクとリターンの関係及び複利効果等の説明を丁寧に行っており、投資信託販売額に占める毎月分配型商品の販売額割合は6.8%となりました。【図④-2】



【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

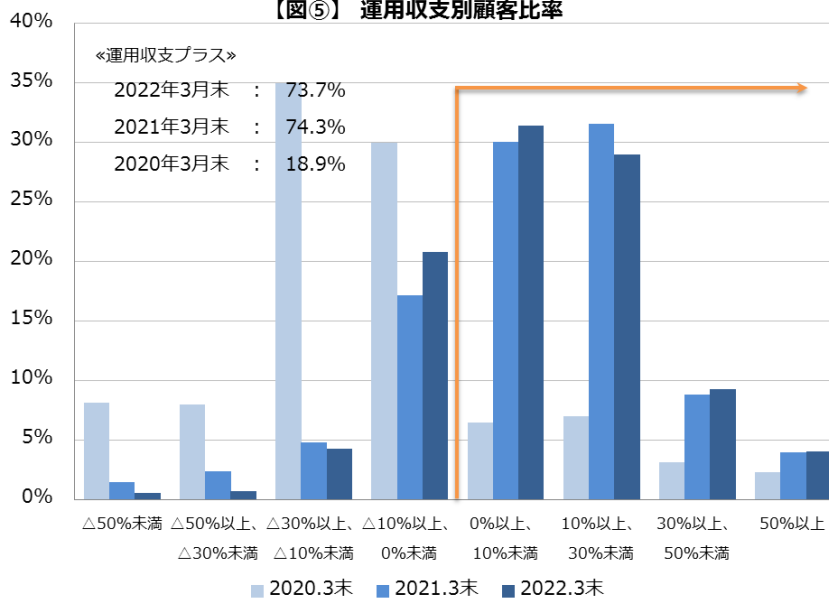
(5) 投資信託の運用収支別顧客比率

- ✓ お客さまにご購入いただきました投資信託の運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2022年3月末時点で、73.7%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。【図⑤】

運用収支比率	人数	構成比
50%以上	1,575	4.0%
30%以上、50%未満	3,630	9.3%
10%以上、30%未満	11,357	29.0%
0%以上、10%未満	12,332	31.4%
△10%以上、0%未満	8,166	20.8%
△30%以上、△10%未満	1,678	4.3%
△50%以上、△30%未満	287	0.7%
△50%未満	202	0.5%
合計	39,227	100.0%

73.7%

【図⑤】 運用収支別顧客比率



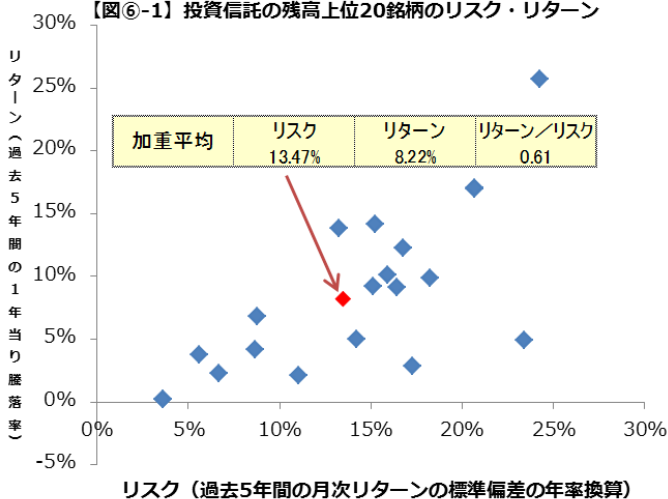
(6) 投資信託の残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

(7) 投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

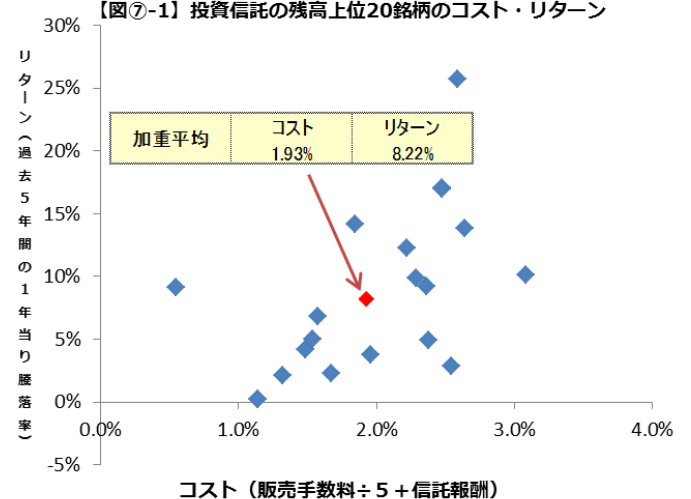
- ✓ お客さまにご購入いただきました投資信託の残高上位 20 銘柄について、リスクやリターン、コストを示しています。平均リスク 13.47%、平均リターン 8.22%、平均コスト 1.93%となりました。【図⑥-1】【図⑦-1】

■2022年3月末

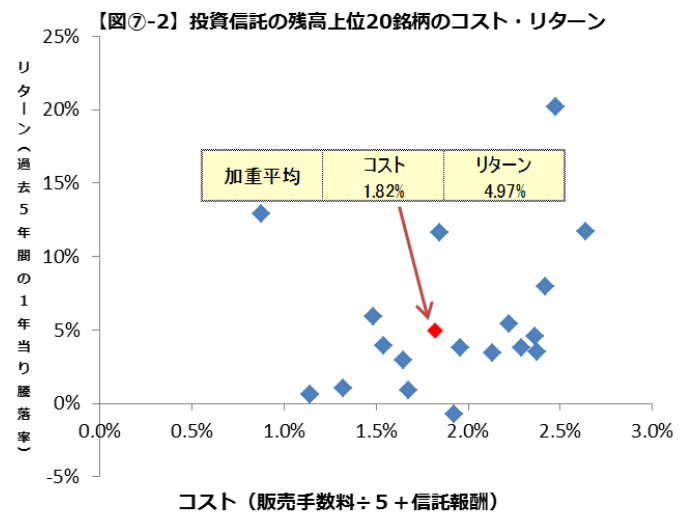
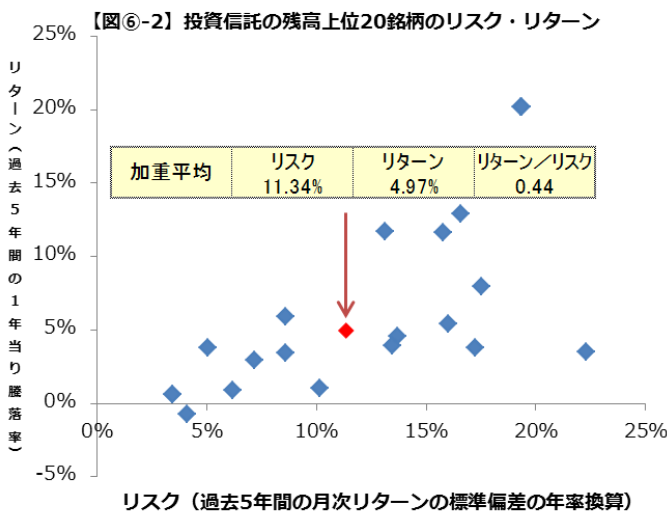
【図⑥-1】 投資信託の残高上位20銘柄のリスク・リターン



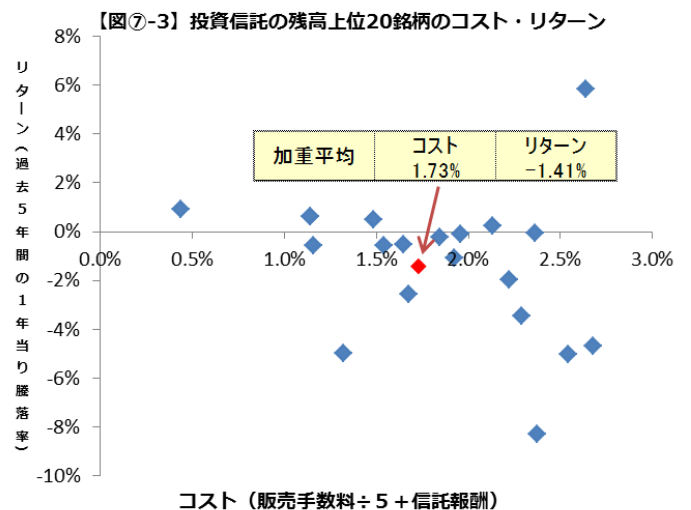
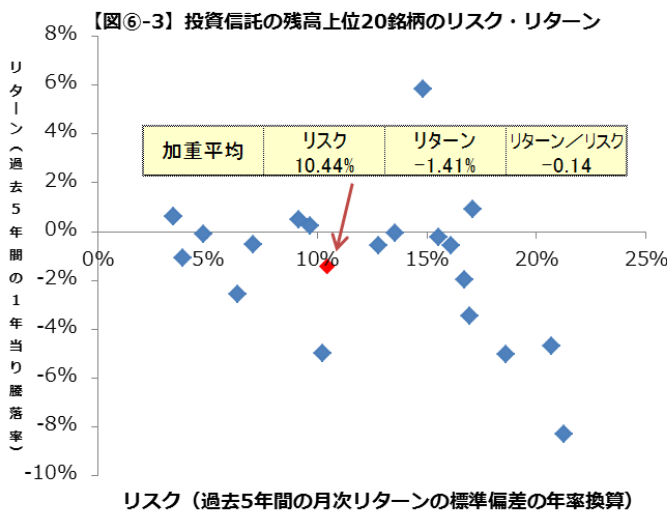
【図⑦-1】 投資信託の残高上位20銘柄のコスト・リターン



■2021年3月末（参考）



■2020年3月末（参考）



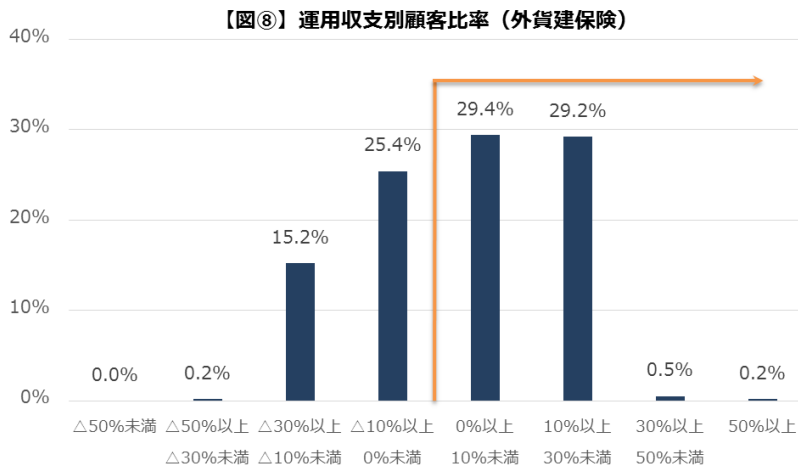
■投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コスト一覧（2022年3月末）

残高順位	商品名称	残高（百万円）	リスク	リターン	コスト
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	4,401	15.11	9.21	2.36
2	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	3,991	6.66	2.29	1.67
3	ダイワ・U S - R E I T ・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	3,869	16.76	12.29	2.22
4	のむらっぴ・ファンド（普通型）	3,740	8.80	6.83	1.57
5	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	3,733	3.60	0.20	1.14
6	日経225ノーロードオープン	3,151	16.44	9.15	0.55
7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2,617	23.41	4.92	2.38
8	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）	2,603	13.27	13.80	2.64
9	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	2,319	3.60	0.21	1.14
10	グローバルAIファンド	2,248	24.28	25.74	2.59
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2,241	15.94	10.11	3.08
12	ロボット・テクノロジー関連株ファンド（年1回決算型） -ロボットック(年1回) -	2,083	20.71	16.97	2.48
13	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボットック-	2,049	20.69	17.02	2.48
14	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1,967	8.65	4.22	1.49
15	短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1,886	11.06	2.12	1.32
16	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	1,848	17.27	2.90	2.54
17	ピクテ・アセット・アロケーションファンド（毎月分配型）	1,812	5.62	3.77	1.96
18	ニッセイリートオープン（毎月分配型）	1,762	14.25	5.00	1.54
19	グローバル好配当株オープン	1,548	15.24	14.19	1.85
20	D I A Mワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）	1,484	18.22	9.87	2.29
	残高上位20銘柄の加重平均	51,352	13.47	8.22	1.93

【外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI】

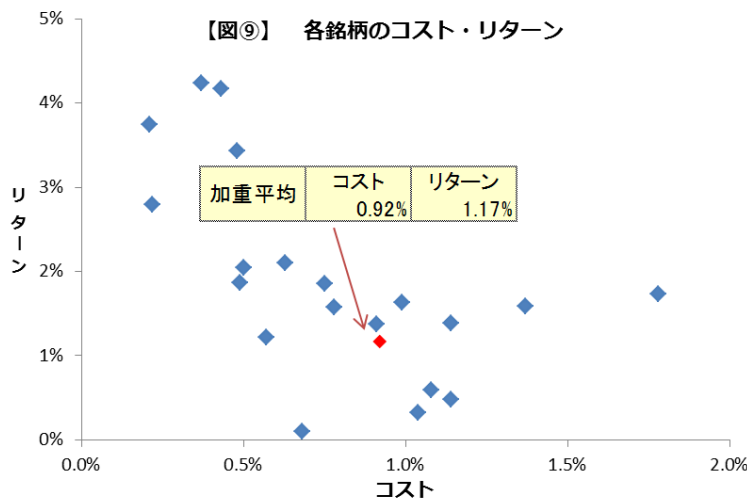
(8) 外貨建保険の運用収支別顧客比率

- ✓ お客さまにご購入いただきました外貨建保険の運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2022年3月末時点で、59.3%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。【図⑧】



(9) 外貨建保険の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

- ✓ お客さまにご購入いただきました外貨建保険の残高上位 20 銘柄について、コストとリターンを示しています。平均コスト 0.92%、平均リターン 1.17%となりました。【図⑨】



■外貨建保険預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン一覧(2022年3月末)

	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.91%	1.37%
2	ロングドリームGOLD	1.14%	1.39%
3	プレミアジャンプ	1.04%	0.32%
4	やさしさ、つなぐ	0.68%	0.10%
5	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.14%	0.48%
6	たのしみ、ずっと	0.75%	1.86%
7	プレミアレシーブ(外貨建)	0.63%	2.10%
8	三大陸	0.49%	1.87%
9	プレミアジャンプ2・終身(外貨建)	1.08%	0.59%
10	アテナ	0.22%	2.79%
11	プレミアジャンプ・終身(外貨建)	0.99%	1.63%
12	デュアルドリーム	1.78%	1.73%
13	プレミアジャンプ2・年金(外貨建)	1.37%	1.59%
14	プレミアカレンシー・プラス	0.50%	2.05%
15	ロングドリームプラス	0.78%	1.58%
16	プレミアカレンシー(米ドル・ユーロ・豪ドル)	0.43%	4.17%
17	ロングドリーム	0.37%	4.24%
18	積立利率金利連動型年金(米ドル建) 年金額確定特約付	0.57%	1.22%
19	ビーウィズユー(USドル建)	0.48%	3.43%
20	アテナ2	0.21%	3.74%
	加重平均	0.92%	1.17%

(10) 手数料の明確化

- ✓ 金融商品・サービスの手数料やその他諸費用について、交付目論見書補完書面や冊子「資産運用ガイドブック&投資信託ラインナップ」等を使用し、類似商品との比較も含めてお客さまにわかりやすくご説明します。

● 交付目論見書補完書面

投資信託お申込手数料一覧

この書面は、金融商品取引法第37条の3の規定によりお渡しする「契約締結交付書面」の一部です。お申込の際には、この書面、投資信託お申込手数料一覧および投資信託説明書(交付目論見書)の内容をよくお読みください。

ファンド名	グローバルESGバランスファンド年2回決算型(為替ヘッジなし/為替ヘッジあり【愛称:ブルー・アース】)		
運用会社	野村アセットマネジメント		
お申込可能コース	お申込金額別 お申込手数料(税込)※	1千万円未満:1.65% 1千万円以上:1.10%	
お申込単位	1万円以上1千円単位 (積立:1千円以上1千円単位)		

※ お申込金額に応じた手数料率が適用されます。
 お申込金額 = 約定金額(購入口数 × 基準価額 + 10,000) + お申込手数料(税込)
 お申込手数料(税込) = (お申込金額 ÷ (1 + 手数料率)) × 手数料率
 お申込手数料(税込)は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。

投資信託の販売手数料(お申込手数料)に関するご説明

1. 手数料内訳で購入の場合

● 販売手数料計算式
 販売手数料(税込) = (お申込金額 ÷ (1 + 手数料率)) × 手数料率
 お申込金額 = 約定金額(購入口数 × 基準価額) + 販売手数料(税込)

(例) 手数料率: 3.30%(税込)の投資信託をお申込金額1,000,000円で購入する場合
 1,000,000円 ÷ (1 + 0.033) × 0.033 = 31,945円 ⇒ **販売手数料(税込): 31,945円**
 ※販売手数料(税込)は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。

【投資信託 販売手数料早見表(概算金額)】 (単位:円)

購入金額 (お申込金額)	手数料率(税込)				
	0.55%	1.10%	1.65%	2.20%	3.30%
10,000	54	108	162	215	267
100,000	546	1,088	1,623	2,152	2,676
1,000,000	5,469	10,880	16,232	21,526	26,763
10,000,000	54,699	108,803	162,321	215,264	267,639

2. 手数料外枠で購入の場合

● 販売手数料計算式
 販売手数料(税込) = 約定金額(購入口数 × 基準価額 + 10,000) × 手数料率

(例) 手数料率: 3.30%(税込)の投資信託を約定金額1,000,000円で購入する場合
 1,000,000円 × 0.033 = 33,000円 ⇒ **手数料(税込): 33,000円**
 ※販売手数料(税込)は、実際のご購入に適用される基準価額によって上下します。
 お申込金額: 1,000,000円 + 33,000円 = 1,033,000円

投資信託の販売手数料は購入時に負担いただくものですが、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率ははたいてい減っていきます。

例えば、販売手数料が3.30%(税込)の場合

【保有期間】 【1年あたりのご負担率(税込)】

1年	3.30%
2年	1.65%
3年	1.10%
4年	0.825%
5年	0.66%
...	...

※ 投資信託によっては、販売手数料を預貯金、短期債に換算する期間に応じた期間手数料をお支払いいただく場合があります。その場合も、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率ははたいてい減っていきます。
 ※ 信託商品の販売手数料や保有期間は異なります。実際にお買付いただく投資信託の取扱説明書や募集要約書については目録見書や補完書面でご確認ください。投資信託をご購入いただいた場合には、上記の販売手数料のほか、信託報酬等の他費用をご負担いただきます。また、投資信託の運用に応じて、信託財産留保額をご負担いただく場合があります。実際の販売手数料等の詳細は目録見書又は目録見書補完書面でご確認ください。

● 資産運用ガイドブック&投資信託ラインナップ

百十四銀行 資産運用ガイドブック&投資信託ラインナップ
Guide Book & Lineup

費用について
 投資信託には、購入時や保有期間中、または解約時に手数料等がかかります。

▶ **投資信託にかかる主な費用**

購入時

お申込手数料
 投資信託をご購入いただく際に、当行へお支払いいただく手数料です。これは、購入時の商品説明や商品・投資環境の情報提供、事務手続きの対応としてお支払いいただくものです。

保有期間	1年あたりのご負担率(税込)
1年	3.30%
2年	1.65%
3年	1.10%
4年	0.825%
5年	0.66%
...	...

保有期間が長期に及ぶほど、保有期間1年あたりのご負担率は減っていきます。※長期で投資信託の保有を検討するに当たって、手数料のご負担が軽減することになります。

保有期間中

信託報酬
 投資信託の運用・管理の対価として投資信託財産から差し引かれる費用です。販売会社・委託会社・受託会社等の投資信託の運用にかかわる会社に支払われます。ファンドごとに利率が定められ、投資信託を保有している間、ファンドの信託財産から日々差し引かれます。(基準価額は、この費用が差し引かれた後の価格です。)

算出方法 純資産総額 × 信託報酬率(年率)

その他の費用
 販売費用、有価証券の売買および保管並びに信託事務にかかる費用などについても信託財産から差し引かれます。

解約時

信託財産留保額
 換金時に基準価額から差し引かれるもので、換金によってファンドに発生する有価証券の売却費用など、換金を行う受益者(お客さま)にご負担いただく費用です。運用の安定性を高めると同時に、他の受益者との公平性を確保するために運用資金の一部として信託財産に購入されます。

申込金額 100 万円あたりの概算費用を表示

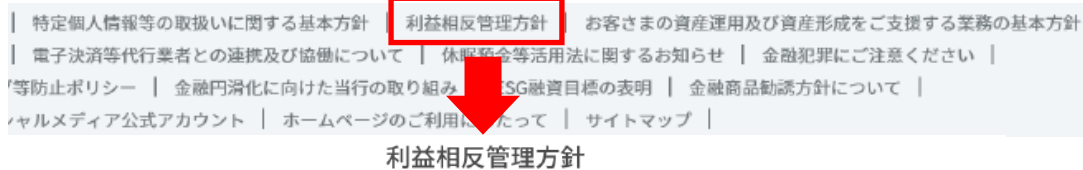
該当ファンドの購入額を100万円とご指定いただいた場合、ご指定の購入金額から差し引かれるお申込手数料と1年保有した場合の信託報酬の概算です。

ファンド名と運用会社	主な費用				積立	換金
	お申込手数料(税込)	信託報酬(税込)	信託報酬(税込)	信託報酬(税込)		
ダイワJPX日経400ファンド 償還日:2024年3月22日 [大和アセットマネジメント]	2,200円(上限)	21,530円	0.7205%	7,050円	-	○ 4営業日
日経225ノーロードオープン [アセットマネジメントOne]	-	0円	0.55%	5,500円	-	○ 4営業日

(11) 利益相反の適切な管理

- ✓ 利益相反管理方針 (<https://www.114bank.co.jp/policy/profits.html>) 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に管理しています。

【百十四銀行ホームページ抜粋】



株式会社百十四銀行（以下「当行」といいます）は、銀行法および金融商品取引法等に基づき、当行と当行のグループ会社（以下「当行等」といいます）とお客さまの間、ならびに当行等のお客さま相互の間における利益相反のおそれのある取引に関し、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策定いたしましたので、ここにその概要を公表いたします。

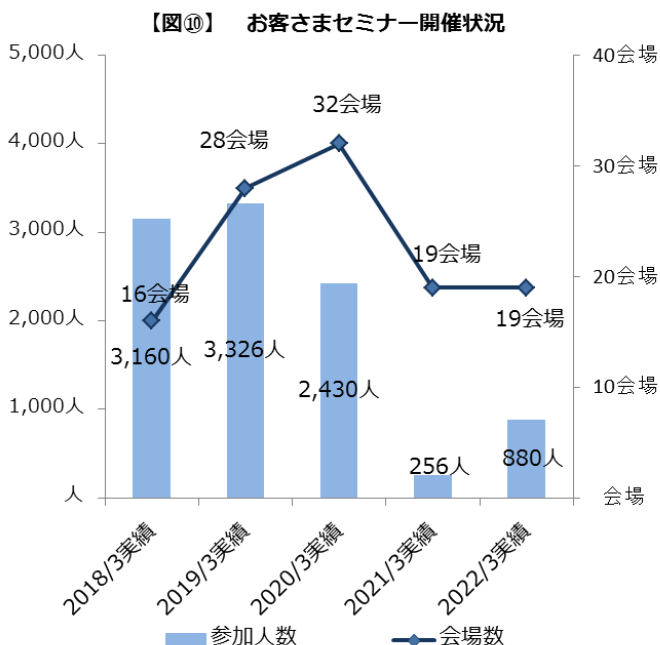
利益相反管理の対象となる取引とその特定方法

- 「利益相反」とは、当行等が行う取引に伴い、当行等とお客さまの間、ならびに当行等のお客さま相互の間において、当行等が行う業務に係るお客さまの利益が不当に害される状況をいいます。
- 「利益相反管理」とは、利益相反行為を起こさないよう、当該業務に関する情報を適正に管理し、かつ、当該業務の実施状況を適切に監視するための態勢の整備、その他必要な措置を講じることを行います。
- 当行は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引として、以下の（1）（2）に該当するものを管理いたします。
 - （1）お客さまの不利益のもと、当行等が利益を得ている、または得る可能性のある状況が存在すること
 - （2）前記（1）の状況が、お客さまとの間の、契約上または信義則上の地位に基づく義務に違反すること
- 当行は、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、情報を集約するとともに、利益相反のおそれのある取引の特定を行います。

【基本方針2】お客さま本位の販売態勢の整備

(1) お客さまセミナー開催状況

- ✓ お客さまへの情報提供機会の充実と確保及びご契約後の継続的なアフターフォローを通じて、時間とともに変化するお客さまのご意向にお応えするため、お客さまセミナーを開催しました。2021年度はコロナ禍において、お客さまの安全と安心に配慮させていただきました結果、19会場において開催し、880名のお客さまにご参加いただきました。【図⑩】また、オンライン形式でのセミナーも開催し、お客さまへの情報提供につとめました。



参加無料
～人生100年時代の進めるべ～
114ライフプランセミナー
(オンライン)のご案内
期間:2021年11月～2021年12月

参加無料
～人生100年時代の進めるべ～
114ライフプランセミナー
(オンライン)のご案内
期間:2022年1月～3月

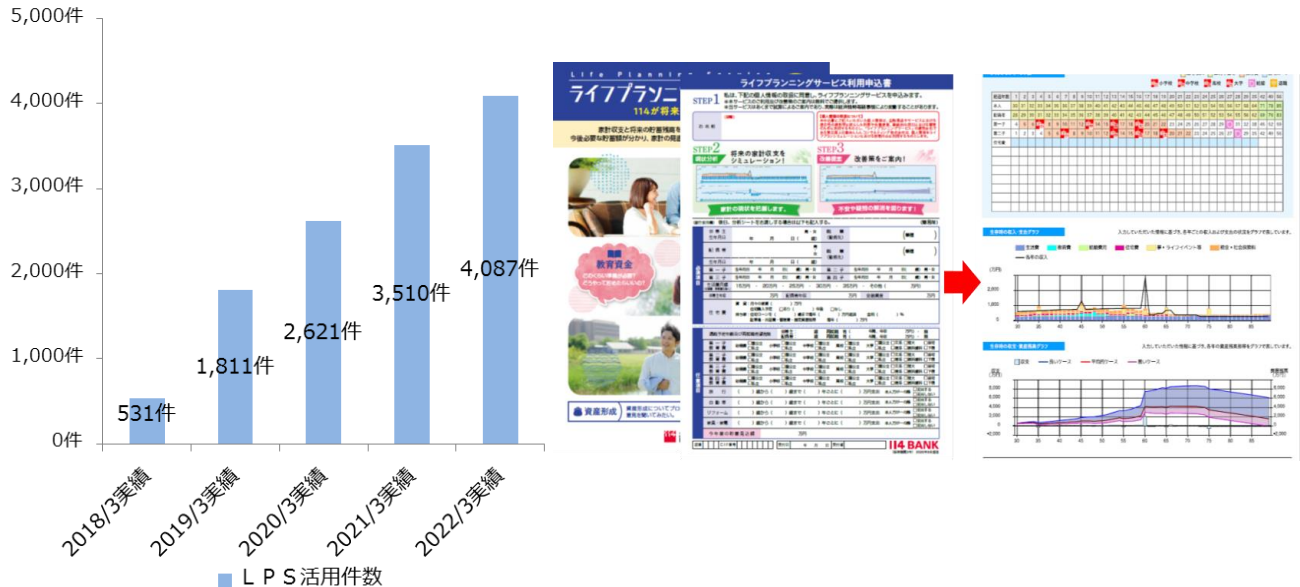
【会場】百十四銀行 香西支店 (定員15名) TEL:087-881-1114
※開催時間15時～17時です。(平日 9:00～17:00)
※お申し込みは必ず百十四銀行香西支店の窓口またはお電話にてお申し込みください。

【お問い合わせ先】
114サリュダイヤル TEL:0120-114001
(平日9:00～18:00)

(2) LPS(ライフプランニングサービス)活用件数

- ✓ お客さまのライフプランを把握、共有することで、より適切な商品・サービスを提供することを目的にLPS(ライフプランニングサービス)の活用を促進しています。引き続き、LPS活用によるライフプランコンサルティングの強化を図ります。【図⑩】

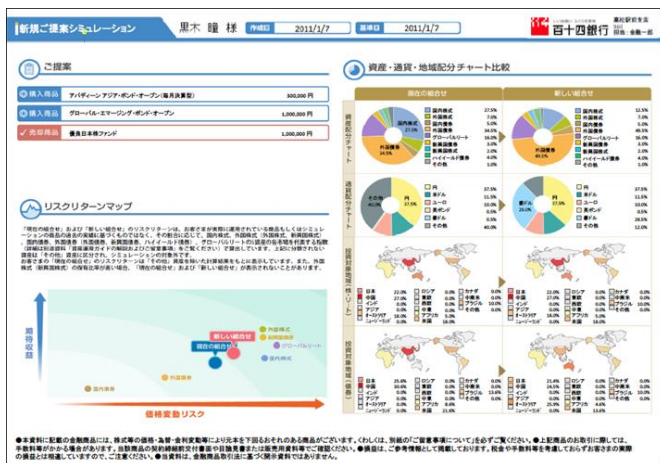
【図⑩】 LPS活用件数



(3) 情報提供ツールの活用

- ✓ 商品、サービスのご提案やアフターフォローにおいては、資産運用サポートツール「アセットダイレクション」を活用して、商品のリスク・リターンや資産配分の見直し等、わかりやすい情報の提供につとめています。
- ✓ 投資信託をお持ちいただいているお客さまには、日々の基準価額や目標への到達、分配金情報等をLINEでお知らせする「114 投信情報LINEサービス」をご案内しています。

● アセットダイレクション



● 114 投信情報LINEサービス

よりご利用
いただきやすい
画面にリニューアル
しました

114投信情報 LINEサービス

投資信託の基準価額等の情報を
LINEでお知らせします
※百十四銀行が取扱う投資信託が対象となります

ご利用はこちらから

このように
おすすめ!

- ✓ 基準価額をホームページや新聞で調べている
- ✓ 目標への到達を遅くたくない
- ✓ 下がったときは教えてほしい
- ✓ 市況ニュースを手軽にチェックしたい

サービス内容

- 1 基準価額定期配信サービス
ご希望の定期的なタイミング(日次・週次・月次)で最新のファンドの基準価額をお知らせします。
※決済済みのファンドがある場合、分配金についてお知らせします。
※基準価額が前営業日比5%以上変動した場合にはお知らせします。
- 2 基準価額到達通知サービス
登録したファンドの基準価額が、設定した条件に達した場合にお知らせします。
- 3 ニュース通知サービス
東京株式市場・海外などの市況情報をお知らせします。
- 4 キャンペーン・セミナー情報
キャンペーン・セミナーなど、お客さまのライフプランに役立つ情報をお知らせします。

ご利用方法は画面をご覧ください

百十四銀行
2021年9月現在

① 投資信託: 株式会社五三十四銀行
② 投資信託: 株式会社五三十四銀行
③ 投資信託: 株式会社五三十四銀行
④ 投資信託: 株式会社五三十四銀行

(4) ご高齢のお客さまへの丁寧な対応

- ✓ 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、商品内容やリスク等について、十分ご理解をいただいた上で安心してお取引いただけるようご家族の同席や複数回の面談をお願いしています。

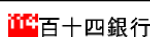
お客さまに安心してお取引いただくためのお願い

発行では、お客さまのご資産の状況や運用に関するご意向などを踏まえて、お一人おひとりのニーズに適った金融商品を丁寧にわかりやすく説明することに努めております。

特に75歳以上のお客さまへの金融商品のご案内にあたりましては、商品の内容やリスクについて、十分ご理解をいただいたうえで安心してお取引いただけるよう、お子さまにご同席または電話にてご説明させていただいたうえで、お手続きいただくことをお願いしております。

また、ご家族さまとご相談いただく時間や、より慎重に商品をご理解、ご検討いただく時間を確保するために、ご案内する商品によりましてはお申込みいただくまでに複数回の面談をお願いしております。

発行で安心してお取引いただくため、お客さまやご家族さまにはご負担をおかけいたしません。何とぞご理解賜りますようお願いいたします。



(5) 重要情報シートの導入

- ✓ 当行の基本的な情報や商品ラインナップの考え方を記載した「重要情報シート(金融事業者編)」は2021年9月に導入しています。
- ✓ 商品等の内容、リスクと運用実績、費用等を取りまとめた「重要情報シート(個別商品編)」は2022年度以降、順次導入する予定です。

重要情報シート(金融事業者編) 百十四銀行のご紹介

1. 当行の基本情報(当行はお客さまに金融商品の取扱いまたは販売仲介をする者です)

銀行名	株式会社百十四銀行
登録番号	登録金融機関 四国財務局長(登録)第5号
加入協会	日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会
当行の概要を記したウェブサイト	https://www.114bank.co.jp/company/about_114bank/

2. 取扱商品(当行がお客さま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)	○	預金(投資性あり)	○
国内株式	○(R1)	外国株式	○(R2)
円建債券	○(R3)	外貨建債券	○(R4)
特殊な債券(仕組債等)	○(R5)	投資信託	○(R6)
ラップ口座	○(R7)	ETF、ETN	○(R8)
REIT	○(R9)	その他の上場商品	×
保険(投資リスクなし)	○	保険(投資リスクあり)	○
これら以外の商品	債権商品 ^(R10) 等のご案内もしております。		

- ※1 野村證券(電話またはオンラインサービスによる直接取引)、楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※2 楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※3 当行(店頭)の口座、楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※4 国庫プライム証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、野村證券、楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※5 国庫プライム証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、野村證券、楽天証券の仲介口座での取扱いとなります。
- ※6 当行(店頭)またはオンラインサービスによる直接取引の口座、楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※7 野村證券、楽天証券(オンラインサービスによる直接取引)の仲介口座での取扱いとなります。
- ※8 当行が提携する信託銀行の代理店としての取扱いまたは当行が提携する信託会社をご紹介いたします。

3. 商品ラインナップの考え方(商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです)

- 幅広いお客さまのご投資目的やリスク許容度、ライフステージなどに応じたさまざまなニーズに最適な商品をラインナップし、経済環境や市場動向、社会情勢等を踏まえた選定、見直しを行うことで、さらなる充実を図っております。
- 商品選定にあたっては、当行がお客さまの長期安定的な資産形成に資すると考える複数の商品候補より検討し、外部評価機関の評価も参考にしつつ、お客さまの利益に適う商品を導入いたします。

4. 寄情・相談窓口

当行のお客さま相談センター ^(R1)	087-831-0114
加入協会共通の相談窓口 ^(R2)	証券・金融商品あっせん相談センター 0120-64-5005 全国銀行協会 0570-017109 (03-5252-3772) 生命保険協会 生命保険相談所 03-3286-2648
金融庁 金融サービス利用者相談室 ^(R3)	0570-016811 (03-5251-6811)

【受付時間】 ※1=平日9:00~17:00 ※2=平日10:00~17:00



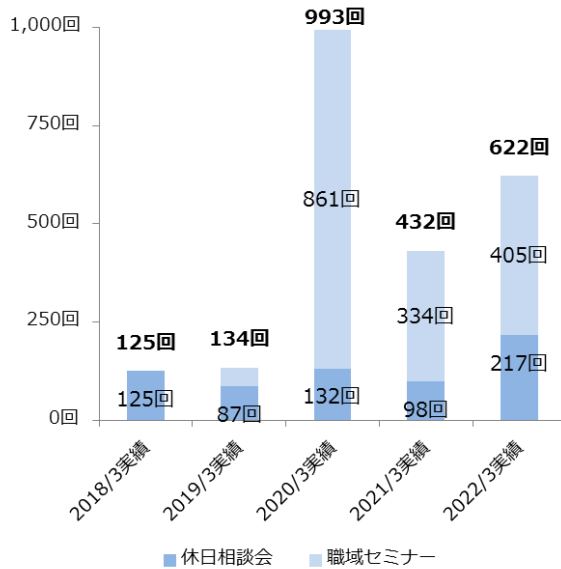
2022年4月1日現在

【基本方針3】 サービス品質の向上

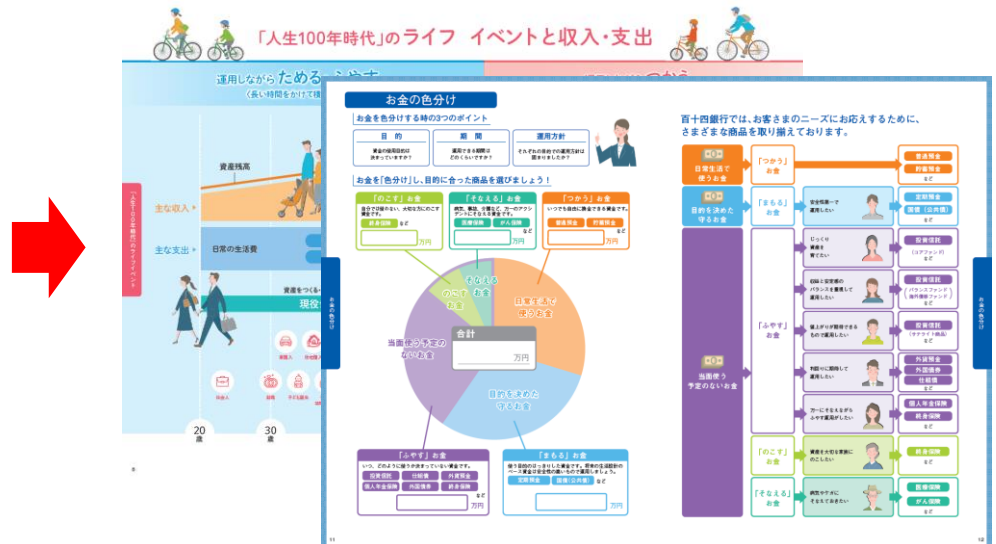
(1) ライフプランに関する相談会開催

- ✓ お客さまからの末永い信頼をいただくため、サービス品質の向上につとめており、2021年度は、年間622回の相談会を開催し、資産形成や住宅ローン、セカンドライフに関するご相談を承りました。引き続き、お客さまからのご要望に幅広く、継続的に応え得る態勢整備を図ります。【図12】
- ✓ 専用のパンフレットを作成し、相談会等においては、わかりやすい情報提供につとめています。

【図12】 ライフプランに関する相談会回数



● マネープランガイド



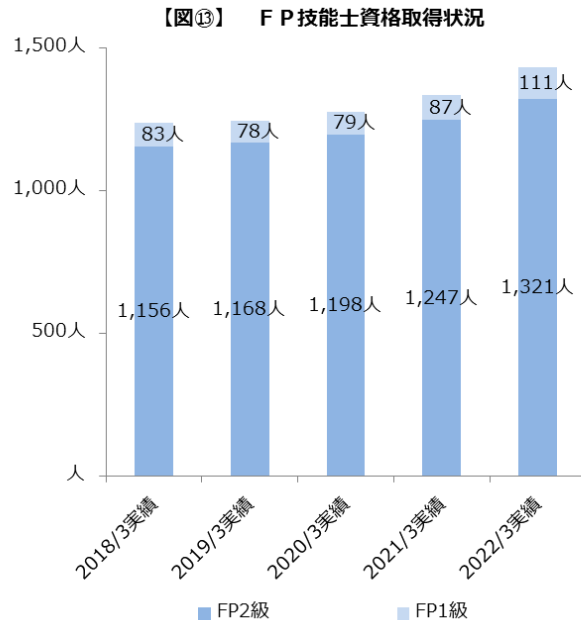
● 情報提供資料



【基本方針4】お客さま本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成

(1) FP技能士在籍者数

- ✓ お客さま本位の姿勢を徹底するとともに、適切な提案のできるプロフェッショナル人材の育成に取り組むため、役職員の自主的な能力向上を支援する研修・教育体系の充実を図り、FP技能士資格者数の増加に取り組んでいます。【図⑬】



(2) お客さまアンケートの実施

- ✓ お客さま本位の営業体制を整備するため、お客さまアンケートを実施し、貴重なご意見を頂戴しました。業務運営の継続的な改善に生かすとともに、教育・研修を通して役職員へ浸透を図ります。

アンケートにご協力ください。

あなたの声は未来の百十四銀行をつくります

もっとお客さまに満足してはいから、
大切なところは改善し、
いいところをもっとよくしていきます。

アンケートのご回答方法

- ★おまかせいただきます。簡単な質問もお答えください。
(回答にかかるお時間は約3分程度です。)
- ★ご回答は、おひとりさま、年1回ご回答いただけます。

インターネットからご回答 (プレゼントにの応募いただけます。)

インターネットでアンケートにご回答いただいたお客さまへ、
抽選で50名さまにカタログギフトの景品をプレゼント!

百十四銀行

リアルタイムで結果が見れる
「お客さま本位の業務運営」にかかるアンケート

あなたのこと、少しだけ教えてください。
※個人は特定されません

性別 男性 女性

年齢 才

支店

職業

(3) お客さま本位の取組みの浸透

- ✓ お客さまの最善の利益につながるよう、資産増加や積立取引を評価する業績項目を取り入れています。
- ✓ お客さま本位の業務運営にかかる基本方針、取組方針及び取組状況については、各会議や金融商品の販売員に対する各階層別研修において周知し、浸透を図ります。
 - ・ 役員会議 (毎年6月)
 - ・ 販売員会議 (毎月1回) ※地区単位(3~5支店)で開催
 - ・ 研修 ※2021年度実績: 全11回 (新入行員研修、行内資格取得にかかる研修等)

以上

【ご参考】

当行の「基本方針」と金融庁の「本原則」との対応関係について

基本方針	本原則
1. 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援	2・3・4・6
2. お客様本位の販売態勢の整備	4・5・6
3. サービス品質の向上	6
4. お客様本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成	2・6・7

顧客本位の業務運営に関する原則（本原則）

【顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等】原則1

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

【顧客の最善の利益の追求】原則2

金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

【利益相反の適切な管理】原則3

金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

【手数料の明確化】原則4

金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

【重要な情報の分かりやすい提供】原則5

金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

【顧客にふさわしいサービスの提供】原則6

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】原則7

金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員その他適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。