「フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づく取組状況

山梨中央銀行

当行では、「フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づき、お客さまへの分かりやすい説明や商品ラインナップの充実、人財育成等に取り組んでおります。

こうした取組みについて行内のモニタリングやお客さまからの評価に基づくＰＤＣＡサイクルを実践するために、その取引内容および取組成果を以下のとおりご報告いたします。

お客さま本位のコンサルティングの実践

原則2　原則5　原則6

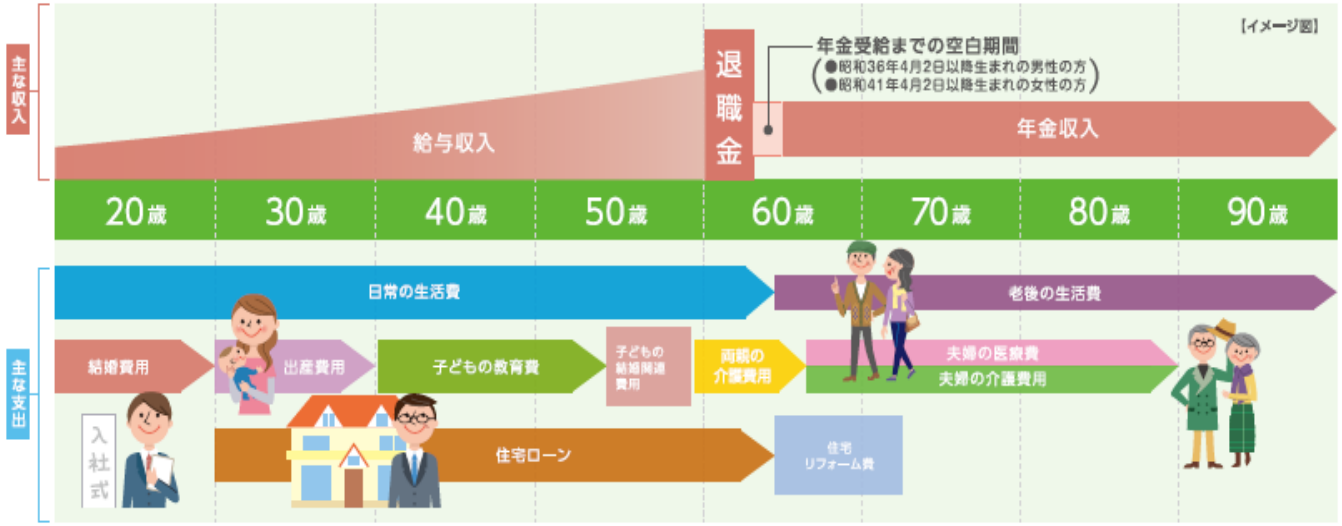
- 当行では、お客さまとの対話を大切にし、お客さまのライフプランに応じた様々な課題に対するコンサルティング（課題解決のご提案）に取り組んでおります。

（以下、ご提案の一例です）

・様々なライフイベントが控える資産形成層のお客さまには、長期分散投資による資産づくりに適した「投信積立」や、万が一に備える「医療・がん保険」をご提案しています。

・退職前後層のお客さまには、「投資信託」や「個人年金」による人生100年時代における資産の有効活用をご提案しています。

・高齢層のお客さまには、相続対策を支援する「一時払終身保険」や「信託商品」、長生きリスクに備える「認知症・介護保険」をご提案しています。

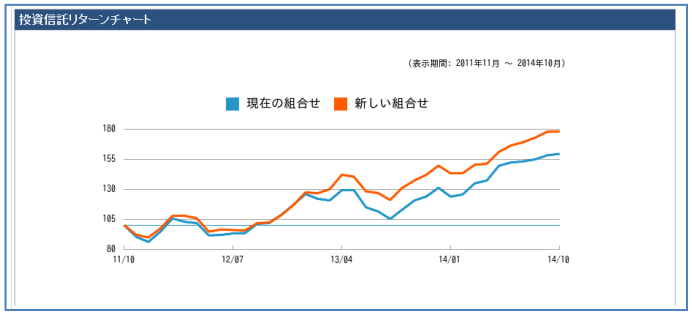


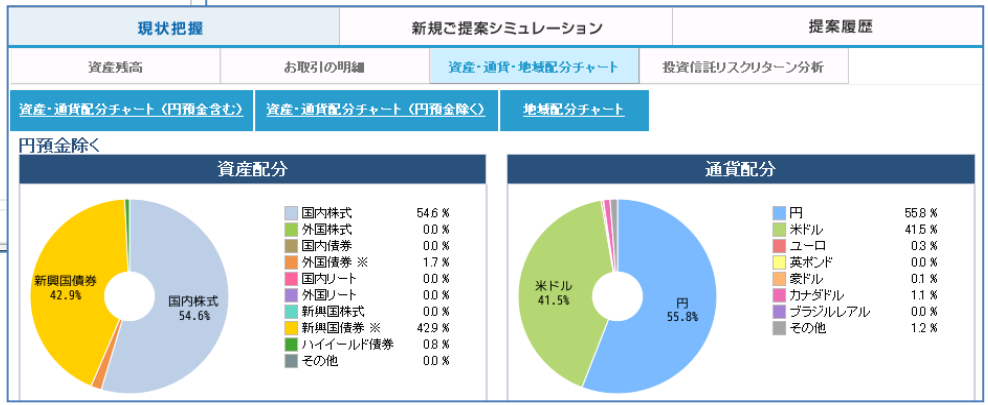
お客さま本位のコンサルティングの実践

原則2　原則5　原則6

- 当行では、運用する金融商品の資産配分やリスク・リターンの度合いについて、お客さまに分かりやすくご説明するため、ポートフォリオ提案ツールを導入しております。
- 資産運用のご提案やアフターフォローに際して、お客さま毎に異なるリスク・リターンやポートフォリオの状況を視覚的にお伝えするとともに、今後の運用方針等について、対話に基づくご提案をさせていただきます。

（ポートフォリオ提案ツールのイメージ）

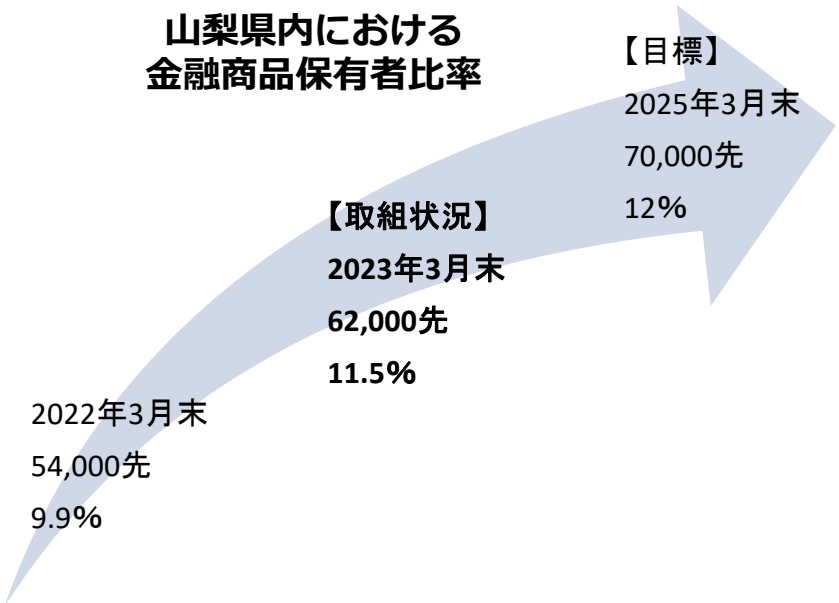




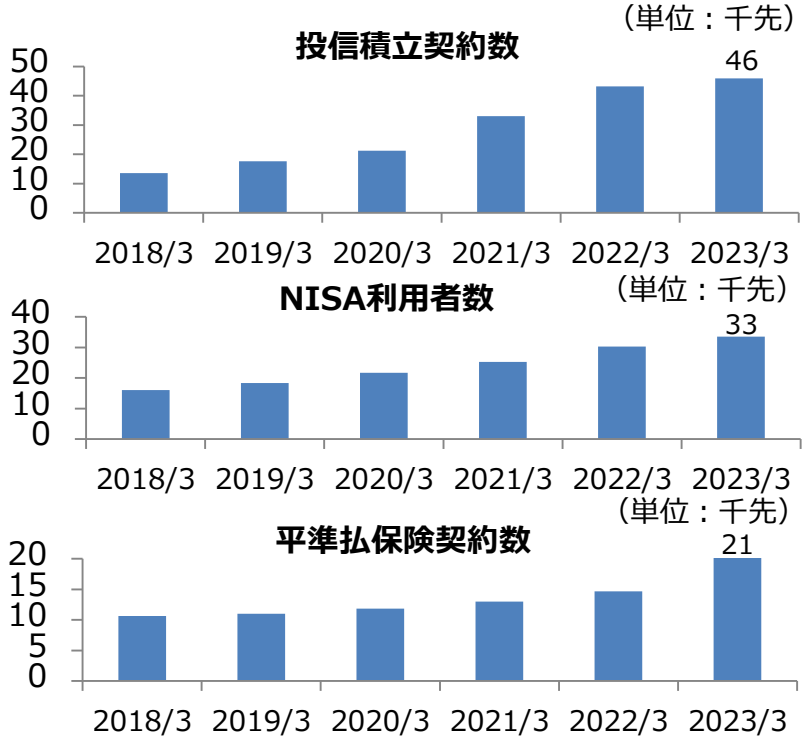
お客さま本位のコンサルティングの実践

原則2　原則5　原則6

- こうした取組みの結果、当行では約62千先のお客さまから、資産形成・資産運用等のお取引をいただいております。これは、山梨県の人口（※）の約11.5%にあたり、当行では、今後もお客さまへのコンサルティング提供を通じ、多くのお客さまから「選ばれる金融機関」を目指してまいります。
- 特に「投信積立」や「NISA」、「平準払保険」は、幅広いお客さまにご提案させていただいており、ご利用いただいているお客さまは年々増加しております。
- 一方、金融ADRの受付は2016年度以降ございません。



山梨県の人口：令和2年国勢調査における各県別階層別男女別国調人口（年齢別人口（5歳階層別人口））のうち20歳～75歳の人口を指標としております。※令和2年10月1日現在約540,000人



金融ADR受付件数（資産形成・運用関係）	0件

お客さま本位のコンサルティングの実践

原則2 原則5 原則6

- 当行では、お客さま本位の取組みについて、お客さまからの客観的評価を確認するため、複数の地方銀行と共同でアンケート調査を実施しております。
- 2022年度の「担当者に対する満足度」は参加22行中2位という好成績であり、当行からのご提案は、お客さまから高い評価をいただいております。今後もアンケート結果を踏まえ、更なる取組みの深化・拡大に取り組んでまいります。

■担当者の対応・説明に関する満足度（各項目：5点満点）

	専門的知識	要望の理解	提案内容	信頼感	意思疎通	わかりやすさ	費用の説明	平均
当行	**4.3**	**4.3**	**4.3**	**4.5**	**4.4**	**4.3**	**4.3**	**4.3**
参加行平均	4.1	4.2	4.2	4.3	4.2	4.2	4.1	4.1

※アンケート期間：2022年11月～2023年1月

対象者：2022年10月1日～12月15日の間に、対面で投資信託、生命保険等のお取引をいただいたお客さま 2,139名

有効回答数：849名

商品ラインナップの充実と適切な情報提供

原則3 原則4 原則5 原則6

- 当行では、お客さまのライフプランに応じた様々なニーズにお応えできるよう幅広いカテゴリーの商品ラインナップを取り揃えております。
- 投信分野においては、銀行アプリを通じた口座開設のWEB完結化や、インターネット投信の利便性向上に取り組み、これに関連してインターネット専用商品を拡充（6商品）しました。
- 保険分野においては、人生100年時代における介護保障に対するニーズの高まりより、介護保険分野のカテゴリの拡充と為替の動きに直接影響を受けることのない円建の変額カテゴリの充実を図ってまいりました。

投資信託のラインナップ

投資対象	2023年3月末	
	取扱本数	今年度拡充
バランス	19	
海外株式	26	☆
海外債券	19	
国内株式	10	
国内債券	4	
不動産投信	9	
その他	―	
合計	87	

※当行では、パッケージ化された金融商品・サービスの取扱いはございません。

※当行では、金融商品の組成に携わっておりません。

保険商品のラインナップ

商品種類			2023年3月末	
			取扱商品数	今年度拡充
一時払	円建		10	
		変額年金	1	☆
		定額年金	2	
		定額終身	7	☆
	外貨建		16	
		変額年金	0	
		定額年金	3	
		定額終身	13	☆
	合計		26	
平準払	終身		2	
	定期・収入保障		1	
	医療・がん		7	
	個人年金		4	☆
	合計		14	

商品ラインナップの充実と適切な情報提供

原則3 原則4 原則5 原則6

- 当行では、お客さまに適切な情報をお届けするため、お客さま向けセミナー等を実施しております。
- 2022年度も引き続き、オンライン形式でのセミナーを多数開催させていただき、お客さまからもご好評いただいております。また、学校や職域等での金融教育にも積極的に取り組んでおります。
- また、当行ホームページでは、投資信託商品の比較機能や、ニュース配信、資産運用シミュレーション等、常時ご利用いただける情報提供サービスを提供しております。

お客さま向けセミナー実施内容

テーマ	回数	アンケートの結果 満足できた方の割合	お客さまの声
人生100年時代の資産形成・資産運用	9回	91.10%	・面白い内容で時間があっという間でした ・投資をはじめてみようと思いました ・具体的な事例を盛り込んだ内容がよかった ・分かりやすい説明でよく理解できた ・確定申告への不安が和らいだ
生命保険のご契約者さまに対する契約状況報告	4回	100.00%	
遺言の作成や相続対策	4回	88.00%	
住宅ローン控除の確定申告	2回	95.20%	
合計	19回	90.80%	

学校等での金融教育への取組内容

区分	テーマ	回数
出張授業	ライフイベントとお金 等	13回
職場体験	銀行の仕事	5回
イベント	エコノミクス甲子園、キッズフェス 等	4回
	合　計	22回

職域セミナーへの取組内容

テーマ	回数
NISA、つみたてNISA、iDeCoを活用した資産運用	5回
人生100年時代の相続対策	2回
合　計	7回

利益相反の管理

原則3 原則4

- 当行では、お客さまの利益を不当に害してしまうこと、例えば、当行が受領する手数料が高い商品・サービスを不当に優先してお客さまに提案・販売すること等がないよう、適切に管理します。
- なお、当行が受領する投資信託における販売手数料や信託報酬、保険会社からの手数料については、その開示に努めております。2022年9月には「重要情報シート」を制定し、お客さまに簡潔に分かりやすく商品のリスクや手数料等の情報を提供することで、お客さまが多様な商品から比較・選定していただける態勢を整えました。

組織体制の整備

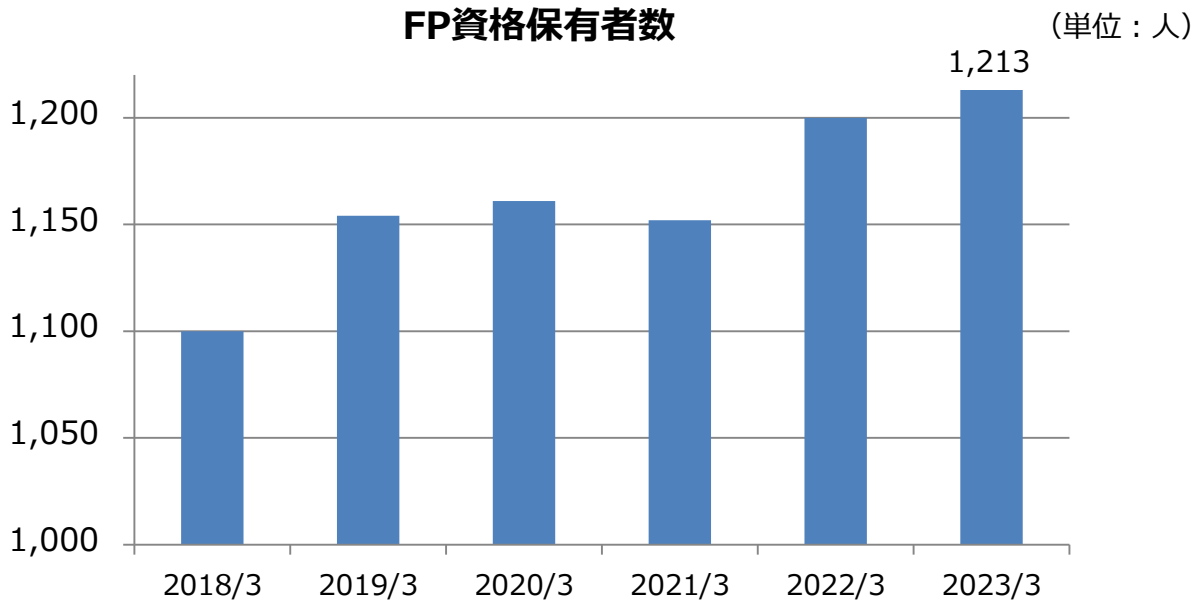
原則1 原則2 原則7

- お客さま本位のコンサルティング提供につながる組織体制を整備するため、営業店および営業店行員の評価は、商品毎に異なる販売手数料によらず、カテゴリー内一律としております。さらに、人事評価の上でも、お客さま本位のコンサルティング営業への取り組みを評価の着眼点としております。

お客さまに信頼される人財の育成

原則2 原則5 原則6 原則7

- お客さまのご意向に適切にお応えすることができるよう、金融商品の販売担当者は、当行内の資格試験に合格した者に限定しています。こうした販売資格取得制度等を通じた人財育成に加え、幅広い金融知識による質の高いコンサルティング提案を実践するため、国家資格であるファイナンシャル・プランニング技能士（ＦＰ）の取得を進めております。



山梨中央銀行