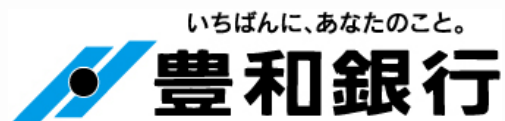


「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

2022年度取組状況 2023年3月末



『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』

2022年度取組状況について（2023年3月末）

株式会社豊和銀行（以下、当行）は、『経営理念』において

「Customers：お客さま第一主義」を掲げ、お客さまに質の高い金融商品、サービスを提供する取り組みに努めております。

当行はこれからもお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現し続けるべく、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を宣言するとともに、その取組や成果を定期的に確認し、見直してまいります。

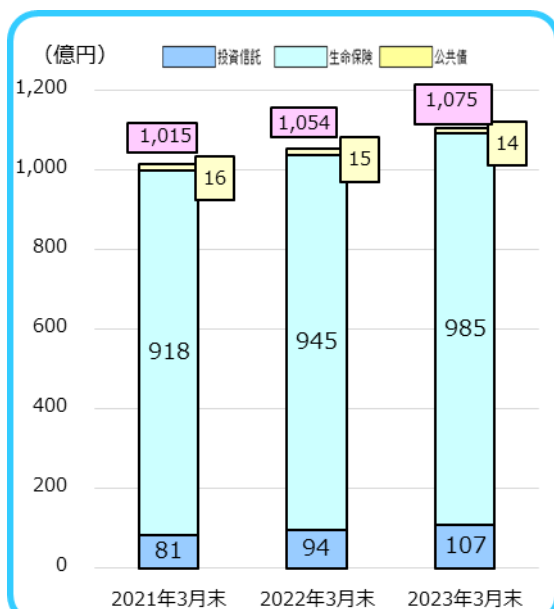
1 お客さまの最善の利益の追求

〔原則2〕顧客の最善の利益の追求

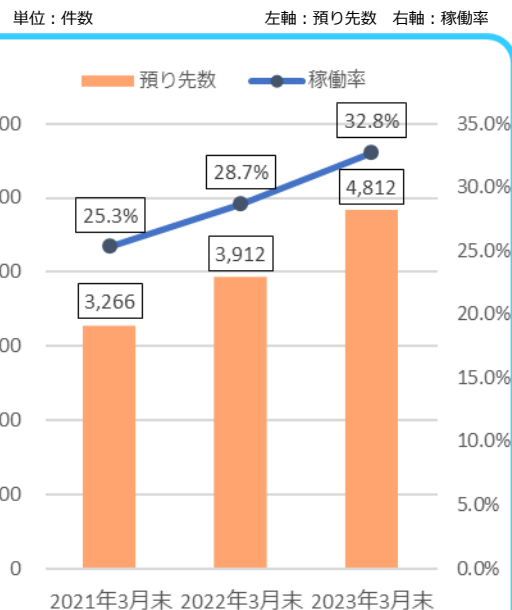
お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況及び投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、適切な情報提供と商品説明を行うことにより、お客さまの最善の利益を追求いたします。また、お客さまのニーズに適した商品・サービスを提供するため、安定的な資産形成・資産維持に資する商品の採用、および既存商品の見直しに努めてまいります。

- お客さま本位の業務運営に取り組んだ結果、当行の2023年3月末の預り資産残高、証券口座数、積立投資信託の取引実績は前年比で増加しました。
- 長期間にわたり、安定的な資産形成をお考えのお客さまには、時間を分散しながら投資することで、リスクを低減できる『積立投資信託』のご提案を行っています。

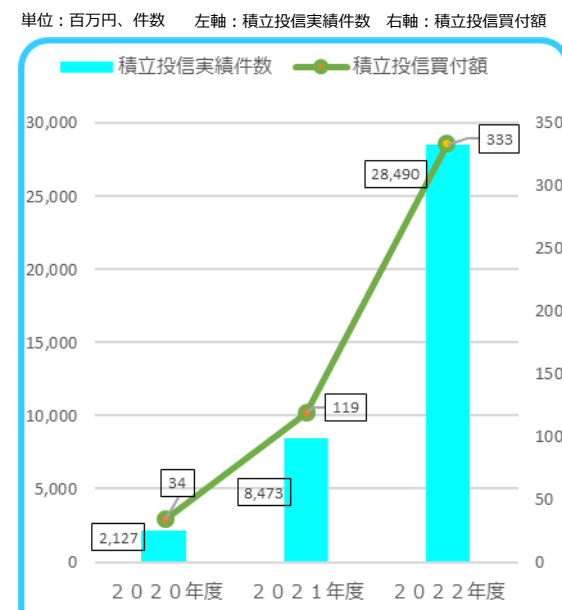
① 預り資産残高推移（投資信託・生命保険・公共債）



② 証券口座数推移



③ 積立投資信託の推移



1 お客さまの最善の利益の追求

〔原則2〕 顧客の最善の利益の追求

- お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選択する際の、比較可能な3つの指標『投資信託共通KPI』を公表します。

＜『投資信託 共通KPI』の定義＞

- ・対 象 … 基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま
- ・コスト … 販売手数料率上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬率の合計値
- ・リスク … 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 … 過去5年間のトータルリターン（年率換算）

➤ 「投資信託運用損益別お客さま比率」

基準日時点で投資信託を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。この指標により、金融事業者がコストに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

※コストは販売手数料上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬の合計値。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。この指標により、金融事業者がリスクに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

※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）。

なお、リスク（標準偏差）とは投資信託の基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさを示す場合に使われます。標準偏差の値が大きいほど価格変動が大きく、値が小さいほど価格変動が小さいことを示します。

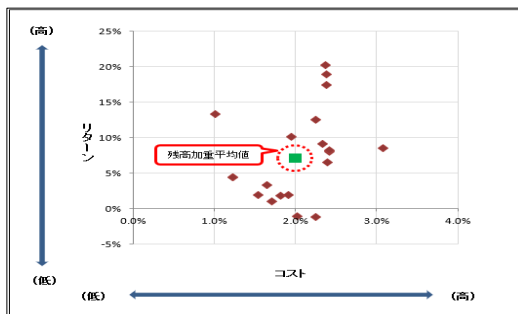
1 お客様の最善の利益の追求

【原則2】 顧客の最善の利益の追求

●投資信託預り残高上位20銘柄の平均コストは1.96%、平均リターンは8.18%、平均リスクは16.42%となりました。

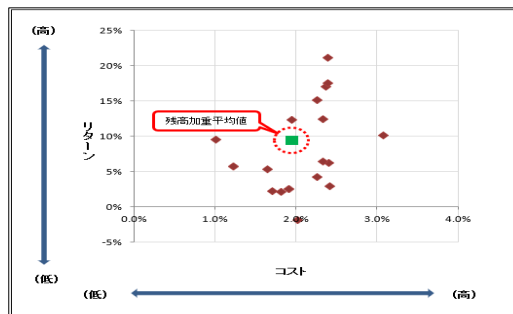
④投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン <共通KPI>

【2021年3月末時点】



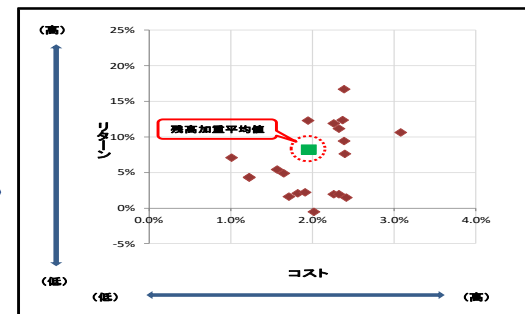
 残高加重平均値	コスト	リターン
	2.01%	7.01%

【2022年3月末時点】



 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.96%	9.31%

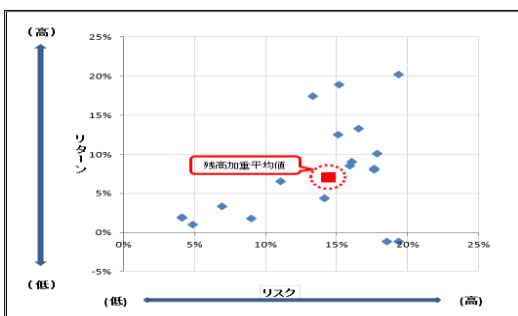
【2023年3月末時点】



 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.96%	8.18%

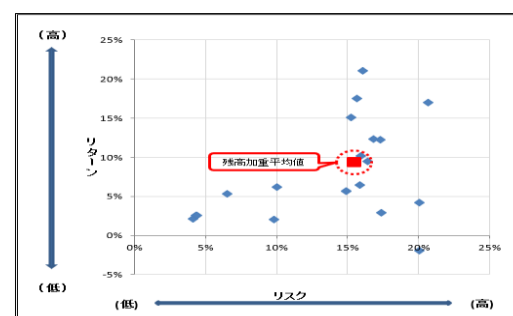
⑤投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン <共通KPI>

【2021年3月末時点】



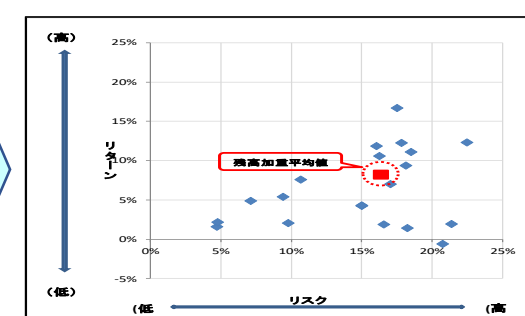
 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.47%	7.01%

【2022年3月末時点】



 残高加重平均値	リスク	リターン
	15.47%	9.31%

【2023年3月末時点】



 残高加重平均値	リスク	リターン
	16.42%	8.18%

1 お客さまの最善の利益の追求

〔原則 2〕 顧客の最善の利益の追求

⑥ 投資信託預り残高上位 20 銘柄 【2023年3月末時点】

単位：％

	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープ レシオ		銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープ レシオ
①	アライアンス・バーンスタイン・ 米国成長株投信 DJI-S (為替ヘッジなし)/累投	2.39	17.56	16.69	0.95	⑪	ハイグレート・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型) (杏の実) 分配金再投資コース	1.82	9.79	2.03	0.21
②	インデックスファンド 225 分配金再投資コース	1.01	17.05	7.03	0.41	⑫	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース (為替ヘッジあり) /累投	2.39	18.16	9.40	0.52
③	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック- 分配金再投資コース	2.37	22.52	12.30	0.55	⑬	フィデリティ・US/ハイ・イールド・ファンド 累積投資コース	2.40	10.72	7.59	0.71
④	ダイワ J-REIT オープン 分配金再投資コース	1.23	15.03	4.27	0.28	⑭	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.91	4.78	2.16	0.45
⑤	アジアオセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型) 分配金再投資コース	2.42	18.29	1.42	0.09	⑮	ワールド・リート・オープン (毎月決算型) 自動けいぞく投資コース	2.26	21.39	1.92	0.09
⑥	ダイワ J-REIT オープン (毎月分配型)	1.23	15.03	4.30	0.29	⑯	アクティブ・ニッポン (愛称：武蔵)	2.33	16.58	1.91	0.12
⑦	グローバル株式インカム(毎月決算型) 自動けいぞく投資コース	1.95	17.85	12.26	0.69	⑰	世界三資産バランスファンド (毎月分配型) (セッション) 自動けいぞく投資コース	1.65	7.14	4.86	0.68
⑧	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型) 分配金複利けいぞく投資コース	1.71	4.75	1.60	0.34	⑱	米国連続増配成長株オープン (女神さま・オープン)	2.26	16.07	11.83	0.74
⑨	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次) 分配金再投資コース	3.08	16.30	10.59	0.65	⑲	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) /累投	2.33	18.52	11.13	0.60
⑩	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型) 分配金再投資コース	2.02	20.80	-0.57	-0.03	⑳	のむらっぴ・ファンド (普通型) /累投	1.57	9.46	5.40	0.57

※2023年3月末時点で設定期間5年以上の銘柄を対象としています。

※コスト・リスク・リターン・シャープレシオは5年平均です。

《シャープレシオ：ウエルスアドバイザー株式会社》

【参考：シャープレシオ】

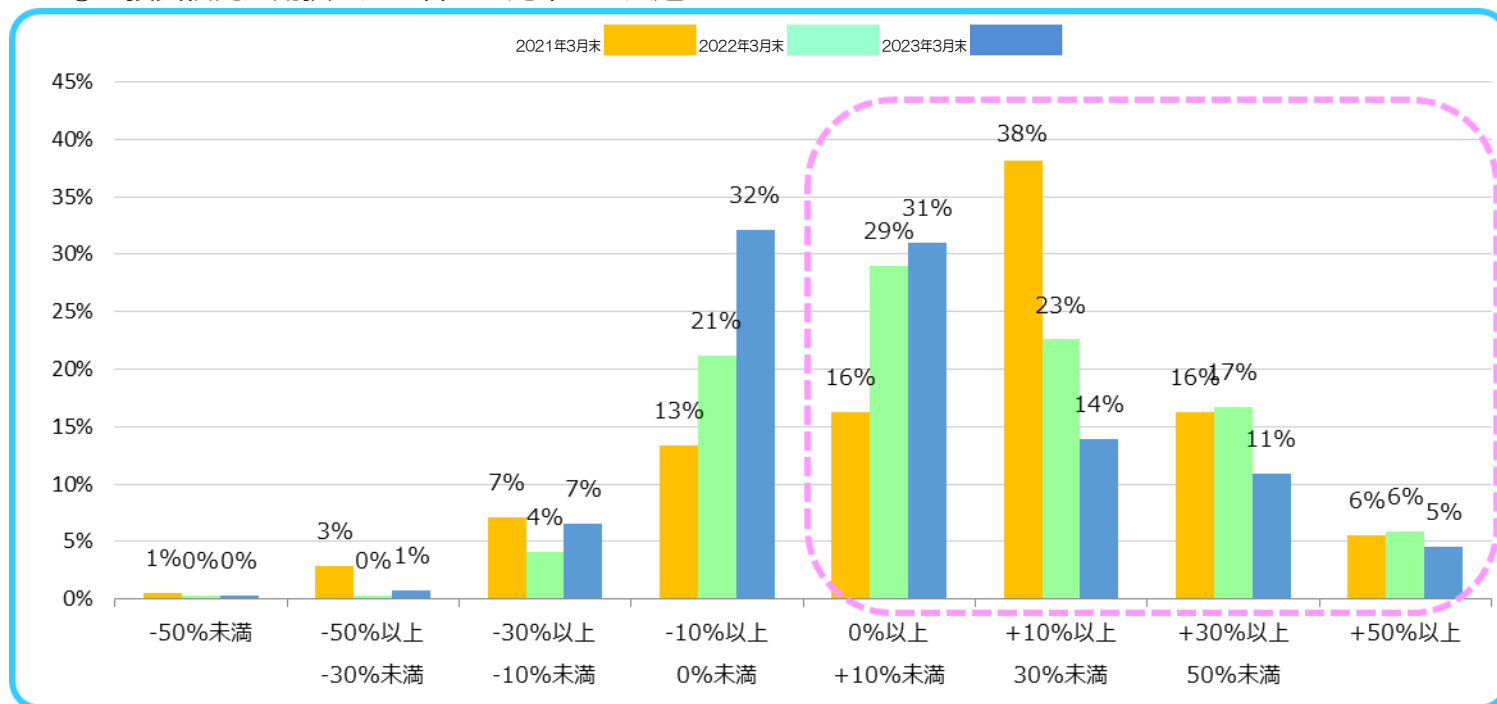
- ・投資信託の運用成績を測るための指標のひとつです。単純にリターンを得るための大小ではなく、そのリターン数値のために、どの位のリスクをとっているのかを測ります。
 - ・シャープレシオの数値が大きいほど、運用効率が高いことを示しています。
 - ・リターンがマイナスの場合、リスクが大きいほどシャープレシオが大きくなるという制約が伴います。
 - ・シャープレシオは投資対象により大きく変化する可能性がありますので、できるだけ投資対象が同種ファンドの間で比較する必要があります。
 - ・シャープレシオ = $\{ (\text{平均トータルリターン} - \text{安全資産 (無リスク) 利子率}) \} \div \text{標準偏差}$
- ※シャープレシオは、あくまでも過去の実績であり将来の投資成果をお約束するものではありません。

1 お客様の最善の利益の追求

[原則2] 顧客の最善の利益の追求

- 2023年3月末時点で、投資信託を保有されているお客様のうち運用結果がプラスとなっているお客様比率は60.3%となりました。市況がやや悪化中、前年比で減少しました。

⑦ 投資信託運用損益別お客様比率 <共通KPI>



運用損益別プラス先お客様比率	
2023年3月末	60.3%
2022年3月末	74.2%
2021年3月末	76.2%

- 「運用損益別お客様比率」には基準日までに全部売却・償還された銘柄は除外されています。

1 お客さまの最善の利益の追求

[原則 2] 顧客の最善の利益の追求

- お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選択する際の、比較可能な2つの指標『外貨建保険 共通KPI』を公表します。

<『外貨建保険 共通KPI』の定義>

- ・対象 ……基準日時点で外貨建一時払保険をご契約している個人のお客さま
- ・対象契約 ……保険契約開始から60か月以上経過した外貨建一時払保険のご契約
- ・コスト率 ……保険会社が契約成立毎に支払う販売代理店（当行への）手数料のうち、契約手数料率を基準日までの契約期間（月単位）で除したものと年間の継続手数料を使用することで算出して、各契約のコスト率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均する
- ・リターン率 ……下記計算式（※）を年率換算して、各契約時点の一時払保険料で加重平均する

※（基準日時点解約返戻金＋基準日時点既支払金額－契約時点一時払保険料）÷契約時点の一時払保険料

➤「外貨建保険運用損益別お客さま比率」

- ・基準日時点で外貨建保険を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

➤「外貨建保険のコスト・リターン」

- ・外貨建保険の各保険商品（銘柄）について、平均コスト（※1）と平均リターン（※2）を分布図で表したものです。
- （※1）基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。
- （※2）基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額＋基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

<保険商品としての保障性について>

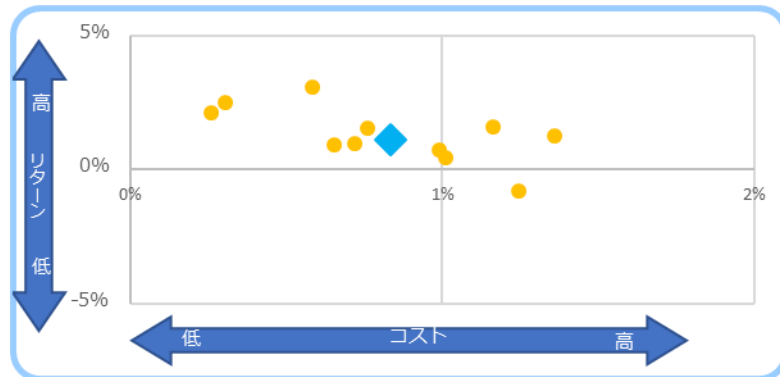
- ・外貨建保険は保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- ・解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

1 お客さまの最善の利益の追求

〔原則2〕 顧客の最善の利益の追求

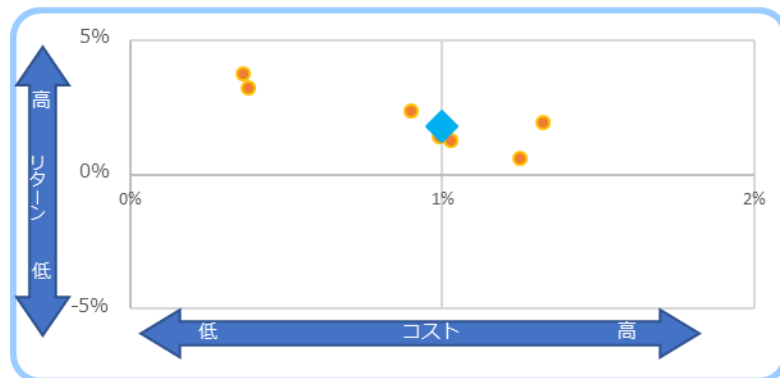
● 外貨建保険のコストは0.84%、平均リターンは1.08%となりました。

⑧ 外貨建保険のコスト・リターン＜共通KPI＞ 【2023年3月末時点】



加重平均	コスト	リターン
	0.84%	1.08%

【2022年3月末時点】



加重平均	コスト	リターン
	1.00%	1.76%

⑨ 外貨建保険の残高上位銘柄別のコスト・リターン＜共通KPI＞ 【2023年3月末時点】

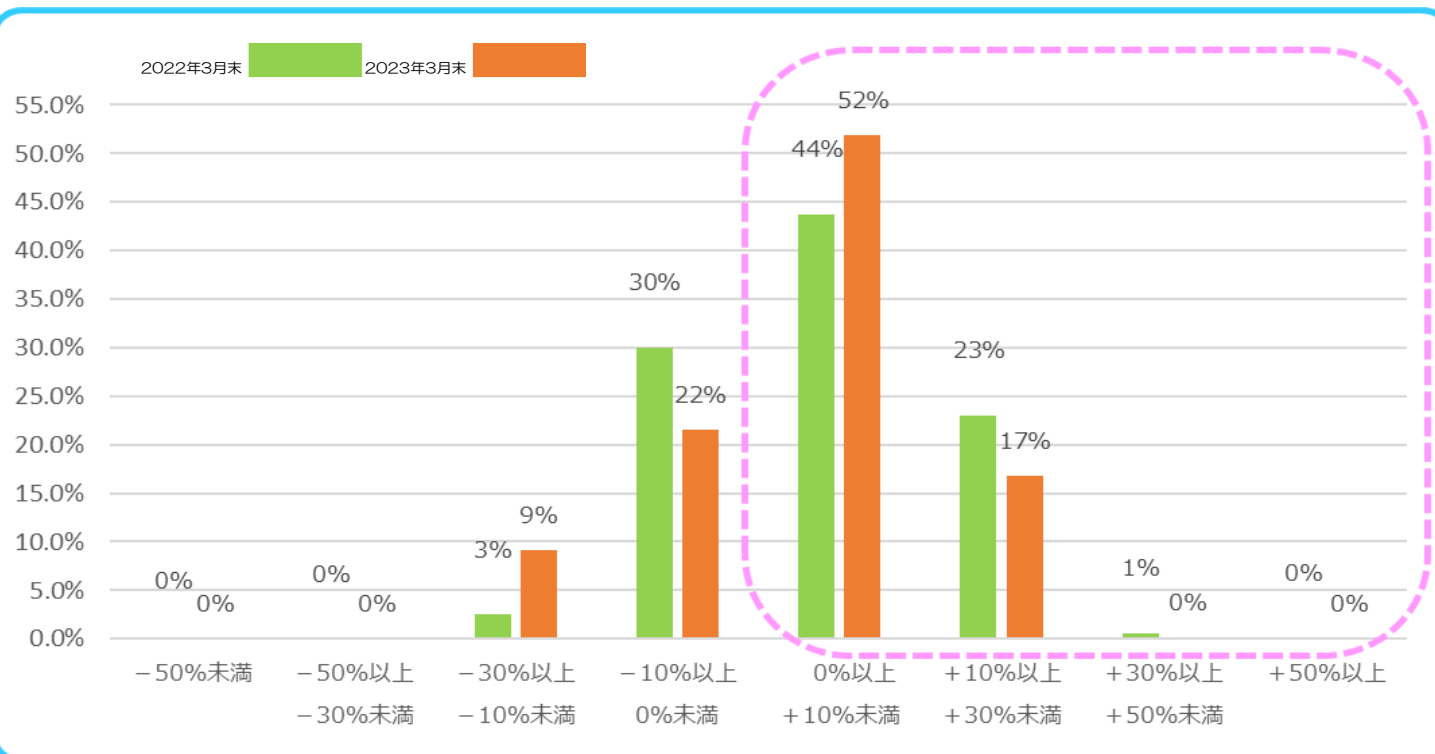
順位	商品名	コスト	リターン
1	サニーガーデンE X	0.99%	0.69%
2	たのしみ、ずっと	0.76%	1.51%
3	しあわせ、ずっと	0.83%	1.11%
4	サニーガーデン	0.65%	0.92%
5	外貨エブリバディプラス豪	1.36%	1.27%
6	しあわせ、ずっとN Z	1.01%	0.44%
7	ロングドリームプラス	0.58%	3.08%
8	アテナ	0.30%	2.49%
9	アテナ 2	0.26%	2.08%
10	ロングドリームG O L D	0.72%	0.96%
11	円貨エブリバディプラス豪	1.16%	1.61%
12	えがお、ひろがる	1.25%	-0.81%
	加重平均	0.84%	1.08%

1 お客さまの最善の利益の追求

〔原則2〕 顧客の最善の利益の追求

- 2023年3月末時点で、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、運用結果がプラスとなっているお客さまの比率は69.0%となりました。前年度比では、やや上昇しました。
- 保険商品の業績評価については、円建生命保険と外貨建生命保険に差異はなく、販売手数料の積み上げを助長するような業績評価を行っておりません。

⑩ 外貨建保険の運用損益別お客さま比率 <共通KPI>



運用損益別プラス先お客さま比率	
2023年3月末	69.0%
2022年3月末	67.5%

2 利益相反の適切な管理

〔原則 3〕 利益相反の適切な管理

当行とお客さまの間、ならびにお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等に基づき、お客さまの利益を不当に害することのないように、利益相反の適切な管理を徹底いたします。

- 「利益相反管理方針」を定めており、営業部門から独立した管理統括部署と、金融商品窓販業務に関する法令遵守等の指導・監督の統括部署を設置し、常に監視・指導・監督を実施しております。また、管理統括部署より行内役職員に対して研修および勉強会を実施し周知徹底を行っております。

＜利益相反とは＞

ある行為が一方にとって利益になり、相手方にとっては不利益になる状況をいい、お互いの利益が一致していない状況にあることを「利益が相反している」といいます。また、お互いの利益が相反している状況だけではなく、一方に対する責務と他方に対する責務が衝突している状況(責務相反)も広い意味での利益相反に含まれます。

[原則 4：手数料等の明確化]

- 当行が取り扱う金融商品の手数料につきまして、ご案内パンフレットやご提供資料等により、ご提案およびご契約、アフターフォロー等に当該金融商品の資料に基づきわかりやすくご説明させていただきます。
- 「投資信託ファンドラインナップ」には、一例として、当該ファンドを100万円ご購入いただいた場合の購入金額から差し引かれるお申込手数料と、1年間当該ファンドを保有された場合の信託報酬額（実質的負担額）の概算をご参考金額として明記しご説明させていただきます。
- 当行がお客さまからいただく手数料は、ご購入時・ご購入後にご案内させていただく各種お知らせ、お客さまへのご案内・ご提案時にご提供させていただく資料等の作成、システム管理・導入・維持費、金融商品販売に携わる従業員の人件費等の対価でございます。

【費用と税金】

【投資信託：ご説明ページ】

[illegible][illegible][illegible]

[原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供]

当行は、手数料に関わる情報以外の重要な情報についても、お客さまが正確にご理解いただけるように、わかりやすく提供してまいります。

- 上級マネーアドバイザー（上級MA）、チーフマネーアドバイザー（CMA）の配置
高度の専門性を保持できる本部専門スタッフが、営業店の行員をサポートしお客さまへ分かりやすく説明できる体制としております。
- 重要情報シートの活用
お客さまへ金融商品のご提案やご契約時等に、他の商品と比較をしてお客さまにとって重要な情報（手数料、収益や損失等のリスク、商品の特性等）を商品ごとに分かりやすく説明することに努めております。
- 複数の個別商品・サービスなどで構成されパッケージ化された金融商品をご提案する際には、パッケージ商品に含まれる個別商品の購入可否や類似商品との比較等、より丁寧な情報提供に努めてまいります。

【投資信託ファンドラインナップ】

専門家が活用します

リスクを軽減するための費用投資を行っています

さまざまなタイプの費用投資からお客様ご自身のニーズに合った最適な投資を選びます

時間の分岐→投資信託を購入する時期も分岐

【重要情報シート】 【マネープランガイド】

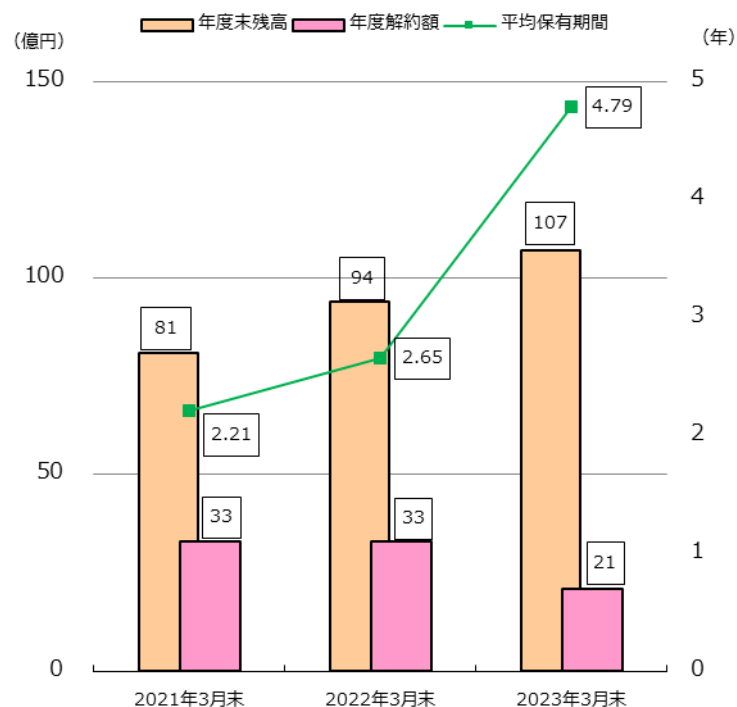
[illegible]

4 重要な情報の分かりやすい提供

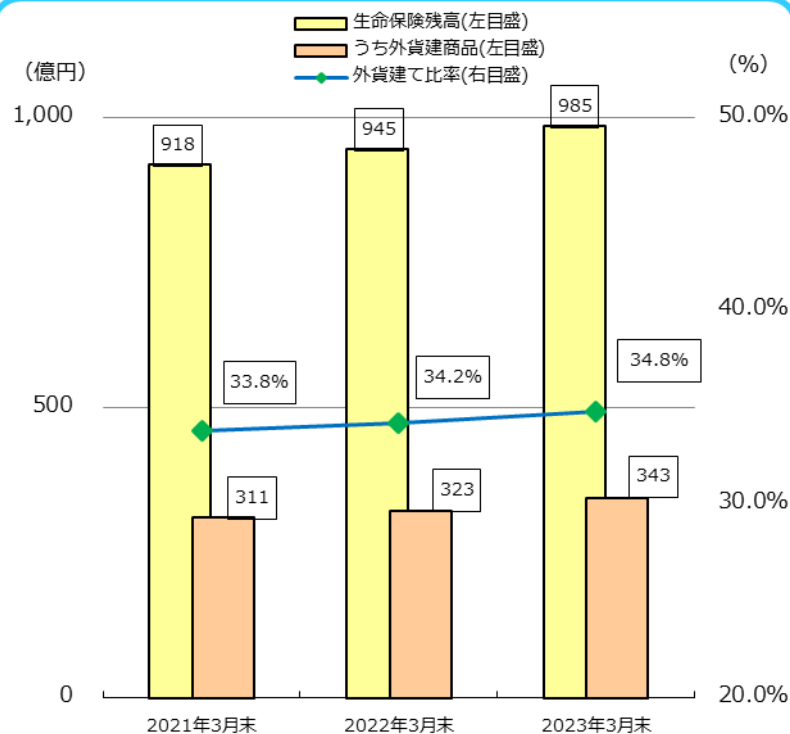
[原則5：重要な情報の分かりやすい提供]

- 投資信託は、短期間ではなく長期間で保有する方が、費用負担や保有リスク等の軽減につながり、一般的に良いと言われています。その保有期間を数値化したものが「平均保有期間」です。当年度末残高と前年度末残高を保有銘柄ごとに計算し、その加重平均で平均保有期間を算出しています。
- 投資信託の平均保有期間は、2023年3月末は4.79年で、前年比2.14年のプラスとなりました。積立投資信託の増加と共に、長期投資をされるお客さまの増加も要因のひとつと考えられます。
- 生命保険契約累計のうち外貨建保険が占める割合は微小の増加となり、全体の3割程度となっております。

⑪ 投資信託の平均保有期間（年）



⑫ 生命保険契約累計残高のうち外貨建商品割合



4 重要な情報の分かりやすい提供

[原則5：重要な情報の分かりやすい提供]

- お客さまに、質の高いサービスの提供に努め、ご提案を行っております。金融マーケットの環境変化を見ながら、中長期にわたる安定的な資産運用を目指した結果、国内株式・国内不動産・海外株式等と幅広い商品でのご提供が来ております。また上位10商品のうち再投資型が8商品となっており、インデックス（特定の株価指数連動）型投資信託の販売比率は全体の2割程度となっております。

⑬投資信託の販売上位商品

2020年度					2021年度					2022年度							
	ファンド名	分配金 コース	投信会社	カテゴリー	販売比率		ファンド名	分配金 コース	投信会社	カテゴリー	販売比率		ファンド名	分配金 コース	投信会社	カテゴリー	販売比率
1	インデックスファンド225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内株式	18%	1	インデックスファンド225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内株式	30%	1	あおぞら・新グローバル分散 ファンド(限定追加型)2022-07	再投資	あおぞら投信	バランス	32%
2	ロボット・テクノロジー 関連株ファンド-ロボテック-	再投資	大和アセット マネジメント	海外株式	16%	2	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Dコース (為替ヘッジなし)	再投資	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	21%	2	インデックスファンド225	再投資	三菱UFJ国際投信	国内株式	20%
3	ダイワJ-REITオープン	再投資	大和アセット マネジメント	国内不動産	16%	3	ロボット・テクノロジー 関連株ファンド-ロボテック-	再投資	大和アセット マネジメント	海外株式	16%	3	あおぞら・新グローバル分散 ファンド(限定追加型)2023-01	再投資	あおぞら投信	バランス	12%
4	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Dコース (為替ヘッジなし)	再投資	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	13%	4	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Dコース (為替ヘッジなし)	受取り	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	9%	4	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Dコース (為替ヘッジなし)	再投資	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	9%
5	グローバル・ヘルスケア&バイ オ・ファンド (愛称: 健次)	再投資	三菱UFJ国際投信	海外株式	10%	5	グローバル・ヘルスケア&バ イオ・ファンド (愛称: 健 次)	再投資	三菱UFJ国際投信	海外株式	8%	5	脱炭素テクノロジー株式ファン ド (愛称: カーボンZERO)	再投資	大和アセット マネジメント	海外株式	6%
6	ファイン・ブレンD(資産成長 型)	再投資	日興アセット マネジメント	バランス	7%	6	ダイワJ-REITオープン	再投資	大和アセット マネジメント	国内不動産	4%	6	ロボット・テクノロジー 関連株ファンド-ロボテック-	再投資	大和アセット マネジメント	海外株式	5%
7	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	受取り	大和アセット マネジメント	国内不動産	7%	7	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	受取り	大和アセット マネジメント	国内不動産	3%	7	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	受取り	大和アセット マネジメント	国内不動産	4%
8	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	受取り	大和アセット マネジメント	海外債券	4%	8	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Cコース (為替ヘッジあり)	再投資	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	2%	8	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信Dコース (為替ヘッジなし)	受取り	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	3%
9	アジア・オセアニア好配当成長 株オープン(1年決算型)	再投資	岡三アセット マネジメント	海外株式	3%	9	グローバル・ヘルスケア&バ イオ・ファンド (愛称: 健 次)	受取り	三菱UFJ国際投信	海外株式	1%	9	グローバル・ヘルスケア&バイ オ・ファンド (愛称: 健次)	再投資	三菱UFJ国際投信	海外株式	2%
10	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	再投資	日興アセット マネジメント	バランス	3%	10	アライアンス・バーンスタイン 米国成長株投信 Cコース (為替ヘッジあり)	受取り	アライアンス・ バーンスタイン	海外株式	1%	10	のむらッポ・ファンド (普通型)	再投資	野村アセット マネジメント	バランス	2%

4 重要な情報の分かりやすい提供

[原則5：重要な情報の分かりやすい提供]

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、今後も資産形成層や年金受給を迎えられ「人生100年時代」に備えるお客さまのために、商品のラインナップの維持・充実に努めてまいります。
- 安定的な家計の資産形成を行うためには、投資時期の分散によるリスクを可能な限り軽減できる積立投資信託が有効です。「お客さま本位の業務運営」の考え方に基づく良質なサービスの提供につなげるため、「つみたてNISA」専用ファンド商品の取扱いを今後も充実してまいります。

⑭投資信託ラインナップ

カテゴリー		商品数	商品比率
国内債券		1	2.7%
海外債券	(米国)	1	16.2%
	(カナダ)	1	
	(オセアニア)	1	
	(アジア)	1	
	(ブラジル)	1	
	(グローバル)	1	
バランス		7	18.9%
国内株式	(インデックス)	3	16.2%
	(アクティブ)	3	
海外株式	(米国)	3	32.5%
	(アジア・オセアニア)	2	
	(グローバル)	7	
REIT	(国内)	2	13.5%
	(米国)	2	
	(グローバル)	1	
合計		37	100%

⑮生命保険ラインナップ

《一時払保険》			《平準払保険》		
品種	商品数	商品比率	品種	商品数	商品比率
円建終身	3	37.5%	個人年金（定額）	3	7.5%
外貨建終身	5	62.5%	個人年金（変額）	1	2.5%
手数料開示商品	5	100%	変額保険（養老タイプ）	1	2.5%
合計	8	100%	定期保険	2	5.0%
			収入保障	5	12.5%
			終身保険	6	15.0%
			医療・がん保険	20	50.0%
			特定疾病保障保険	2	5.0%
			合計	40	100%

5

お客さまにふさわしいサービスの提供

〔原則6：顧客にふさわしいサービスの提供〕

各金融商品については、その商品の特性を踏まえて、販売対象として想定するお客さまの属性が特定されており、その属性に合ったお客さまに対して提案を行ってまいります。また、当行が説明できない、または当行のお客さまにはふさわしくないと考えられる、商品の仕組みが複雑な金融商品およびリスクの高い金融商品の品揃えは回避してまいります。

●投資信託システムCOMPASSの導入

お客さまのご意向や金融商品および運用等に関する知識やご経験、リスク許容度等をお伺いしながら、システム判定を行い、よりふさわしい商品やサービスのご提供に努めております。

●出張資産運用セミナーの実施

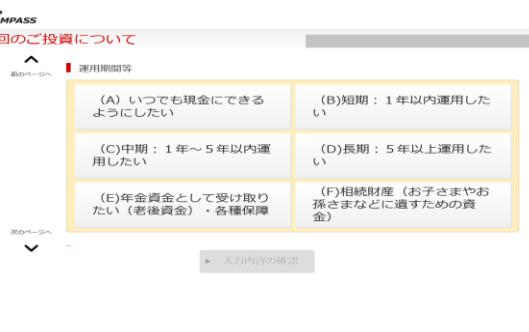
当行では、お取引先法人の従業員の皆さまの福利厚生と金融リテラシー向上等支援のため「出張資産運用セミナー」を実施しております。資産運用のご経験が少ないお客さまへ幅広く「資産所得倍増プラン」に伴う、「NISA制度の理解」等をサポートいたします。

<2023年1月より開始・2023年3月末基準> 実施先：11社 参加人数：79名

【出張資産運用セミナーご案内】

【投資信託システムによるご意向など確認】





●株式会社SBI証券との金融商品仲介業務（リアルタイム入金）サービス

「リアルタイム入金」とは、当行ホームページを通じてSBI証券WEBサイトに振込口座を登録後、即時に手数料無料でSBI証券の証券総合口座へ買付けが出来るサービスです。◎詳しくは当行ホームページをご覧ください。



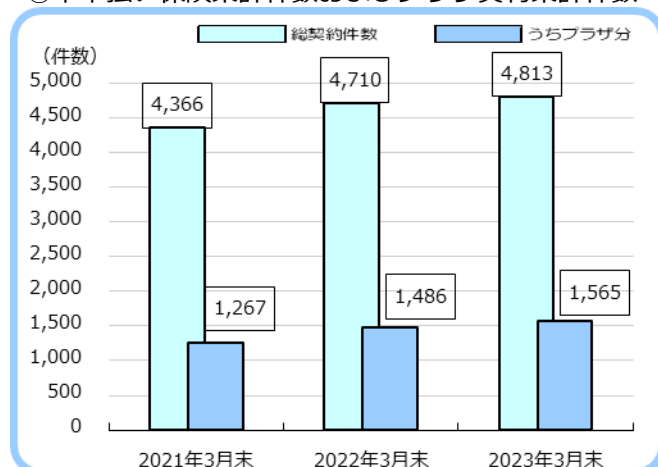
5 お客さまにふさわしいサービスの提供

【原則6：顧客にふさわしいサービスの提供】

● ほうわつながるプラザでのご相談

年中無休（年末年始・GWを除く）で、平日は午後6時まで、土日祝日も午後5時まで営業する「ほうわつながるプラザ（以下、プラザ）」において、お客さまの資産運用・保険・相続等に関するご相談に対面でお応えできる態勢を整備し、銀行営業時間内での対応が難しい資産形成層のお客さまの利便性を高めてまいります。

⑯平準払い保険累計件数およびプラザ契約累計件数



● ご高齢のお客さまへの金融商品ご説明や販売時には、ご家族さまの同席および複数回のご説明ご面談を当行のルールとして定め、十分にご検討いただけるよう対応しております。また、商品の仕組みが複雑な金融商品およびリスクの高い金融商品の品揃えは回避し、お客さまがご理解された、ふさわしい商品のご提供に努めてまいります。

● アフターフォローの実施

投資信託や保険商品等を保有いただいているお客さまへに対して、定期的に運用成果や運用状況等を郵送でご案内しているほか、営業担当者による面談および電話によるアフターフォローを行っております。また、市場環境が急変した際には、各種情報提供用資料等をもとに速やかに情報提供を行い、お客さまに応じた適時適切なアフターフォローを行っております。

● 当行は、運用会社が提供する投資信託を導入しており、商品の組成には携わっておりません。

6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 [原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

当行は、行員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、お客さまの多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、お客さまに寄り添うという意識に基づいた、行員等の教育の強化や業務運営の実現に努めております。

- お客さまのご意向に適う資産運用や資産形成のご提案を行うため、行員が金融商品への理解を深め、能力向上させることが重要と捉え「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」と共通KPI等がわかりやすく説明できるよう研修を行いました。
* 2022年度 研修実施回数：9回 参加者（延べ）：259名
- 当行は、営業店および行員等の業績評価において、販売手数料の積み上げを助長する評価体系としていません。

『経営理念』

Contribution：貢献

「わたくしたち豊和銀行は、地域の発展に貢献します。」

Customers：お客さま第一主義

「わたくしたち豊和銀行は、常にお客さまに寄り添い、
ありがとうと言っただけの銀行を目指します。」

Challenge & Change：挑戦と変革

「わたくしたち豊和銀行は、たゆまぬ挑戦と変革により、
未来を切り開きます。」