

# お客さま本位の業務運営にかかる取組状況について

2025年7月

SHIGA BANK

# 目次

滋賀銀行グループの理念体系 ……1ページ

お客さま本位の業務運営にかかる方針 ……2ページ

## I. お客さまの最善の利益の追求

1. ご提案にあたって ……3ページ
2. ご提案ツール ……4ページ
3. 投資信託残高・先数 ……5ページ
4. 投信積立のご購入額・ご契約者数 ……6ページ
5. 投資信託平均保有期間 ……7ページ
6. 投資信託運用損益別お客さま比率 ……8ページ
7. 外貨建保険運用評価別お客さま比率 ……9ページ
8. お客さまへの情報のご提供 ……10ページ
9. F P 1 級 / F P 2 級 資格取得者数 ……11ページ
10. 役職員向け研修の実施状況 ……11ページ

II. 利益相反の適切な管理 ……12ページ

III. 手数料等の明確化 ……13ページ

IV. 重要な情報の分かりやすい提供 ……14ページ

## V. お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

1. 商品ラインナップ ……15ページ
2. 投資信託預り残高上位 2 0 銘柄コスト・リターン / リスク・リターン ……16～17ページ
3. 外貨建保険残高上位 2 0 銘柄コスト・リターン ……18～19ページ
4. アフターフォローの取組み ……20ページ
5. モニタリングの実施状況 ……20ページ

## VI. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

1. 業績評価体系のポイント ……21ページ
2. お客さまアンケートの実施 ……21ページ

# 滋賀銀行グループの理念体系

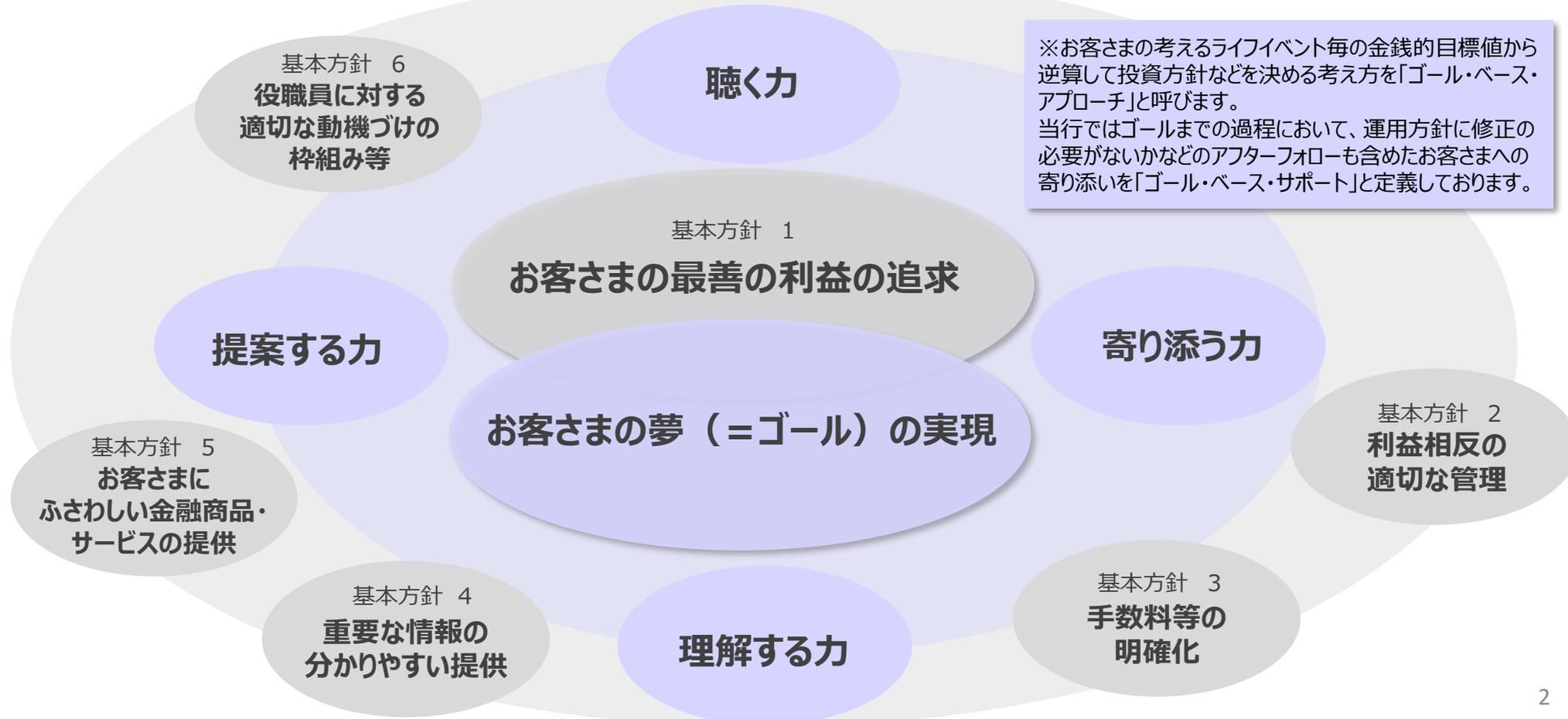
- 私たちには、近江商人から受け継いだ「三方よし」の精神が深く根付いています。  
地域とともに歩む企業として、「『三方よし』で地域を幸せにする」をパーパス(存在意義)として定め、理念等を体系的に整理しております。
- 役職員が当行グループの理念体系を共有し、「お客さま本位の業務運営にかかる方針」を定め、取り組みしております。



# お客さま本位の業務運営にかかる方針

- 株式会社滋賀銀行（以下、当行）は、お客さまの資産形成に貢献することを目的に、「お客さま本位の業務運営にかかる方針」（以下、「基本方針」）を策定しております。
- 基本方針に基づき、「ゴール・ベース・サポート(※)」の考え方で、地域やお客さまに寄り添い、夢（＝ゴール）の実現をめざして取り組みいたします。
- 基本方針に基づいた具体的な取り組み（以下、「アクションプラン」）および指標（KPI）は、定期的に見直しを行い、お客さまにご確認いただけるよう半年毎に公表を行ったうえで、企業文化としての定着を図ってまいります。

4つの力を発揮してお客さまが目指す夢（＝ゴール）を共有化し、実現に向けてご提案します。



# I. お客様の最善の利益の追求

## アクションプラン

- ◆ お客様の声に心を傾けライフステージと多様化するニーズに応じて、それぞれのお客様にふさわしい金融商品・サービスのご提案を行います。
- ◆ お客様に寄り添い、誠実・公正に金融商品・サービスの提案を行うことで、中長期的な資産形成および地域貢献へとつながるよう努めてまいります。
- ◆ 研修をはじめとする教育体制の充実や各種資格の取得支援を行い、高度なコンサルティングスキルや職業倫理を有する役職員を育成します。

## 1. ご提案にあたって

当行がお客様へのご提案にあたって重要と考えている「4つの力」を発揮し、お客様が目指す夢（＝ゴール）を共有し、実現に向けて寄り添う「ゴール・ベース・サポート」を実践しております。

お客様のお考えを丁寧にお伺いし、寄り添うことで真意をしっかりと理解し、最善の方法を提案することによって、ゴールの実現に向けて共に歩んでまいります。

### 4つの力を発揮してお客様が目指す夢（＝ゴール）を共有化し、実現に向けてご提案します

#### 聴く力

お客様がめざすゴール（ニーズ、お悩み、目標、夢）について、心を傾けて聴く力

#### 寄り添う力

お客様の立場に立って考え、お客様がゴールに到達できるよう、寄り添う力

#### 理解する力

お客様の考え、思いを正しく理解する力（言葉を超えて、真意を理解する）

#### 提案する力

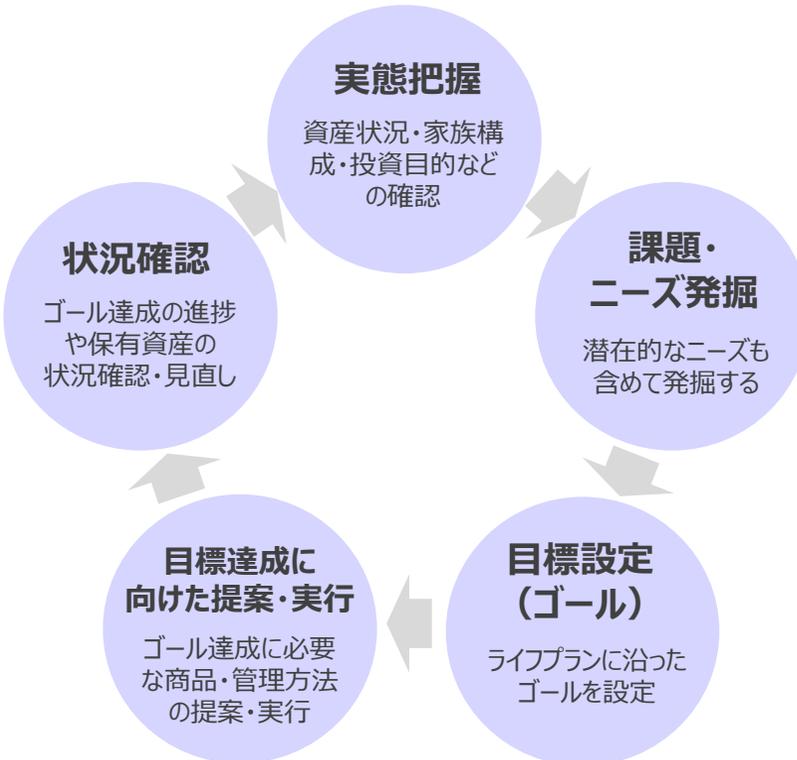
お客様がゴールに到達するための最善の方法を考え、提案・解決する力

# I. お客様の最善の利益の追求

## 2. ご提案ツール

「ゴール・ベース・サポート」の実践に向けて、資料やタブレットツールを活用しながら、お客様のゴール（ニーズ・お悩み・目標・夢）に到達するための最善の方法を考え、提案しております。

お客様へのご提案イメージ



### 資料 『しがぎん』ライフプランガイド

「『しがぎん』ライフプランガイド」を用いてお客様のライフステージに合わせた課題・ニーズの発掘を行います。

### タブレットツール Wealth Advisor

あなたに合った資産配分のイメージは以下の通りです。

あなたにおすすめの投資スタイルは  
**堅実** (利回り0.1%以上3.5%以下)  
 国内の債券や高格付けの債券など相対的にリスクの低い投資信託が中心となります。

▼5つの投資スタイルを見る

タブレット提案ツール「Wealth Advisor」を用いて実態把握、目標達成に向けた提案、保有資産の見直しなどを行います。

## 3. 投資信託残高・先数

地域の皆さまが豊かで安心できる社会の実現のため、資産形成をされるお客様の裾野拡大、および一人ひとりのお客様に寄り添った資産形成に取り組み、投資信託の残高ならびに先数はそれぞれ前年比で増加しています。

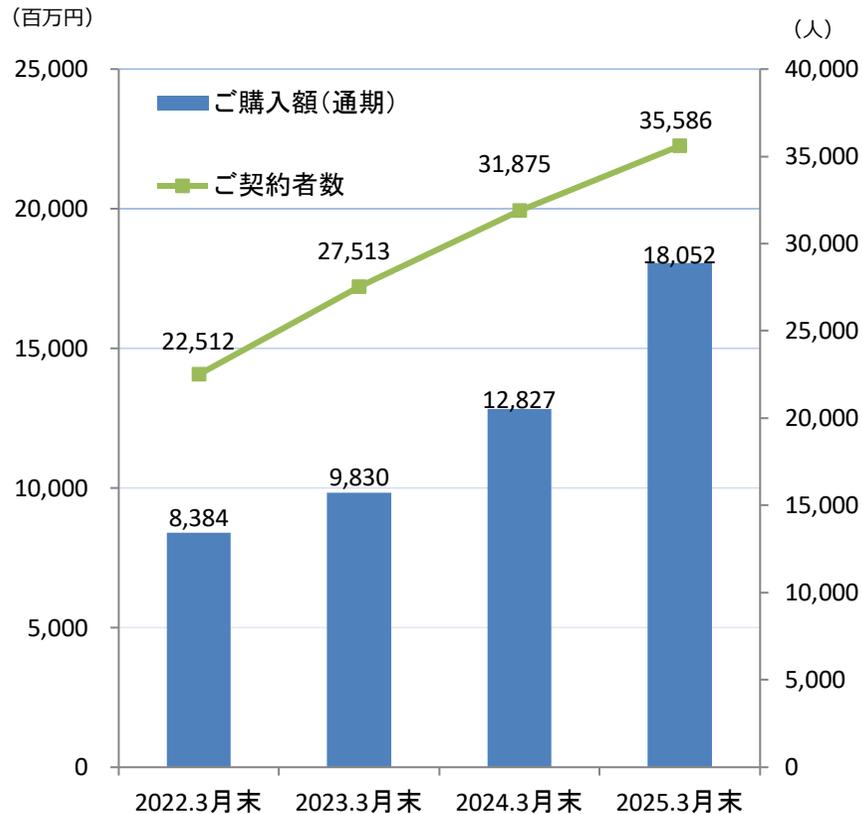
地域のお客様の「貯蓄から資産形成へ」の流れを加速させ、残高増加、および先数の増加を目指し、取り組んでまいります。



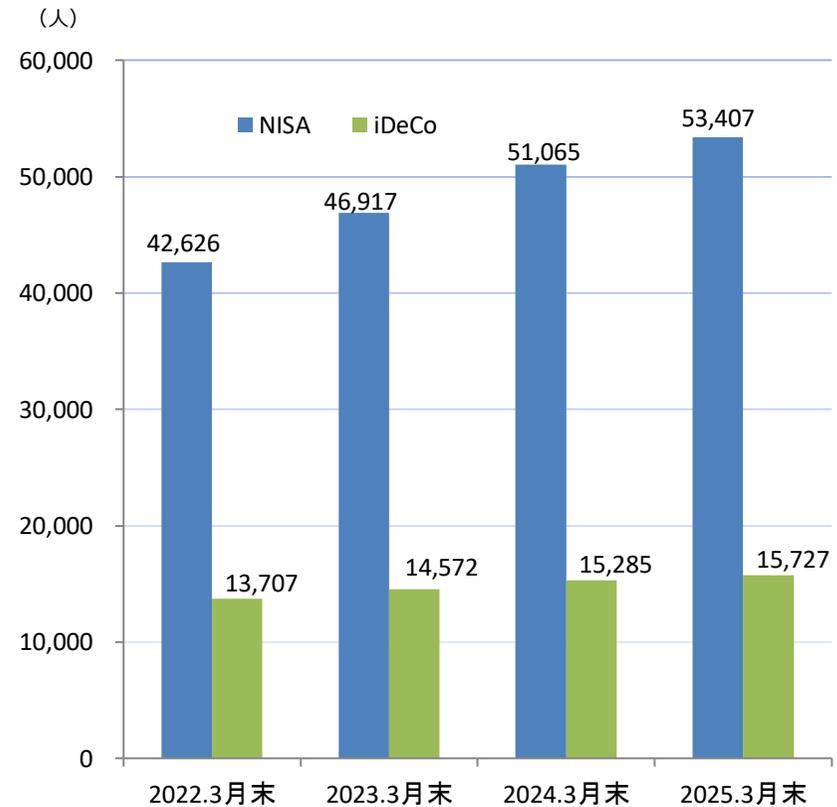
## 4. 投信積立のご購入額・ご契約者数

中長期的な安定した資産づくりのために、計画的に時間を分散して運用する投信積立をご提案した結果、ご購入額・ご契約先数は増加しております。スマホで投資信託の口座開設と同時にNISAの開設手続きができるなど、お客様の利便性向上により地域のお客様の「貯蓄から資産形成」への流れを加速させ、豊かで安心できる暮らしを実現いただけるよう、さらなる拡大を目指し、取り組んでまいります。

投信積立のご購入額・ご契約者数

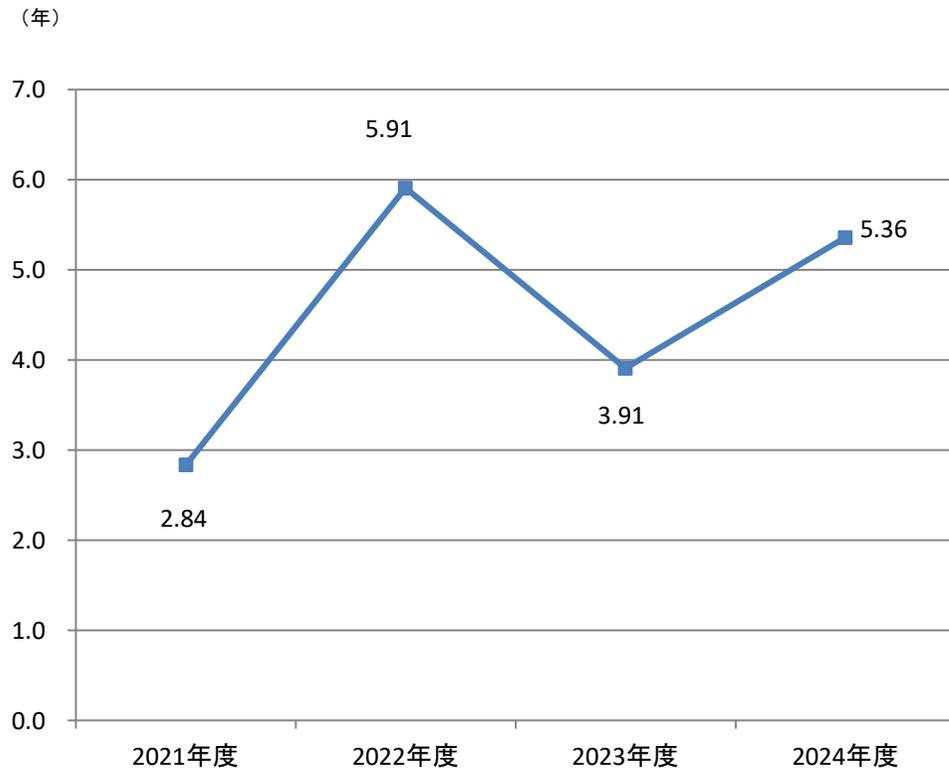


【参考】NISA/iDeCoご契約者数



## 5. 投資信託平均保有期間

お客様の投資方針、ライフプランに沿った資産形成のご提案、アフターフォローを行っておりますが、長期運用が安定した資産形成に有効であることから平均保有期間を指標の一つとして確認しております。  
2024年度は保有期間が長期化しました。



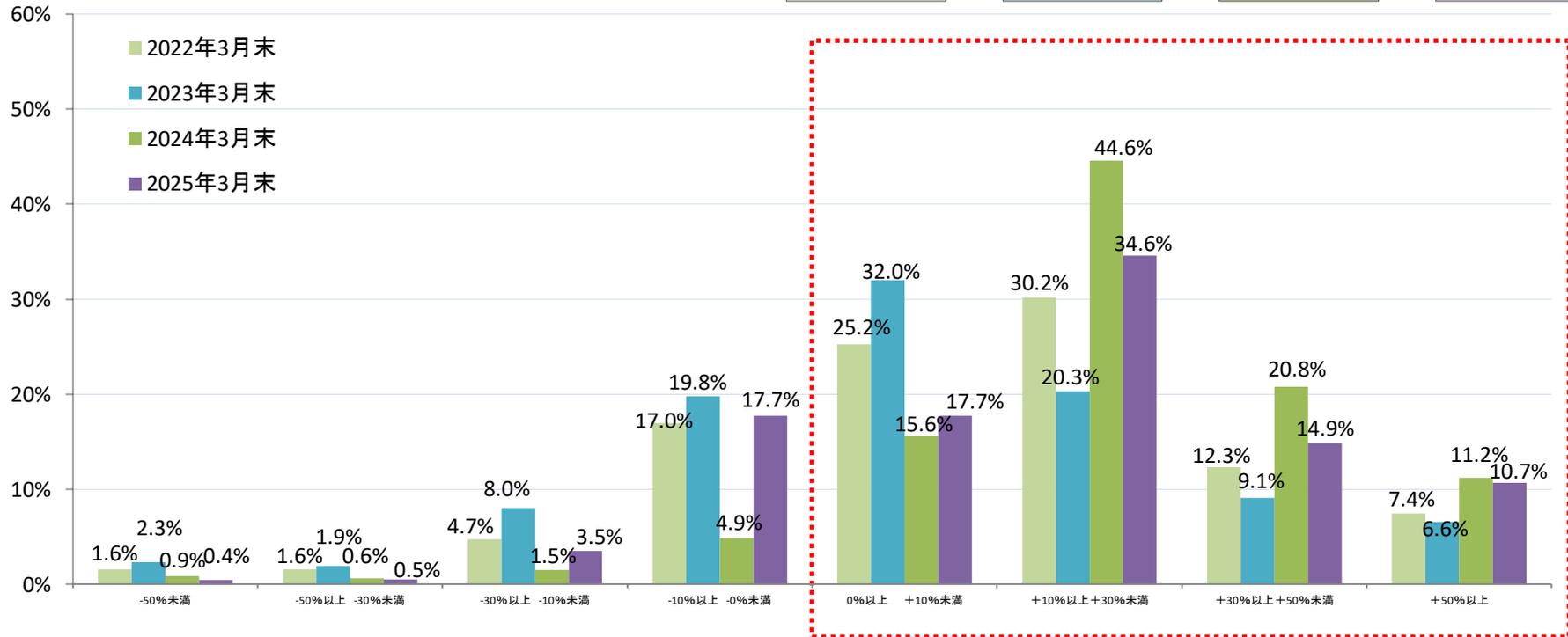
### 平均保有期間

$$= \frac{(\text{前年度末残高} + \text{年度末残高})}{2 \div (\text{年間解約額} + \text{年間償還額})}$$

## 6. 投資信託運用損益別お客様比率

投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客様割合を示しています。  
 2025年3月末時点における運用損益がプラスとなったお客様の比率は、国内外の株価指数や為替相場の影響等により減少し、77.8%（前年比-14.4%）となりました。

### 運用損益プラス割合

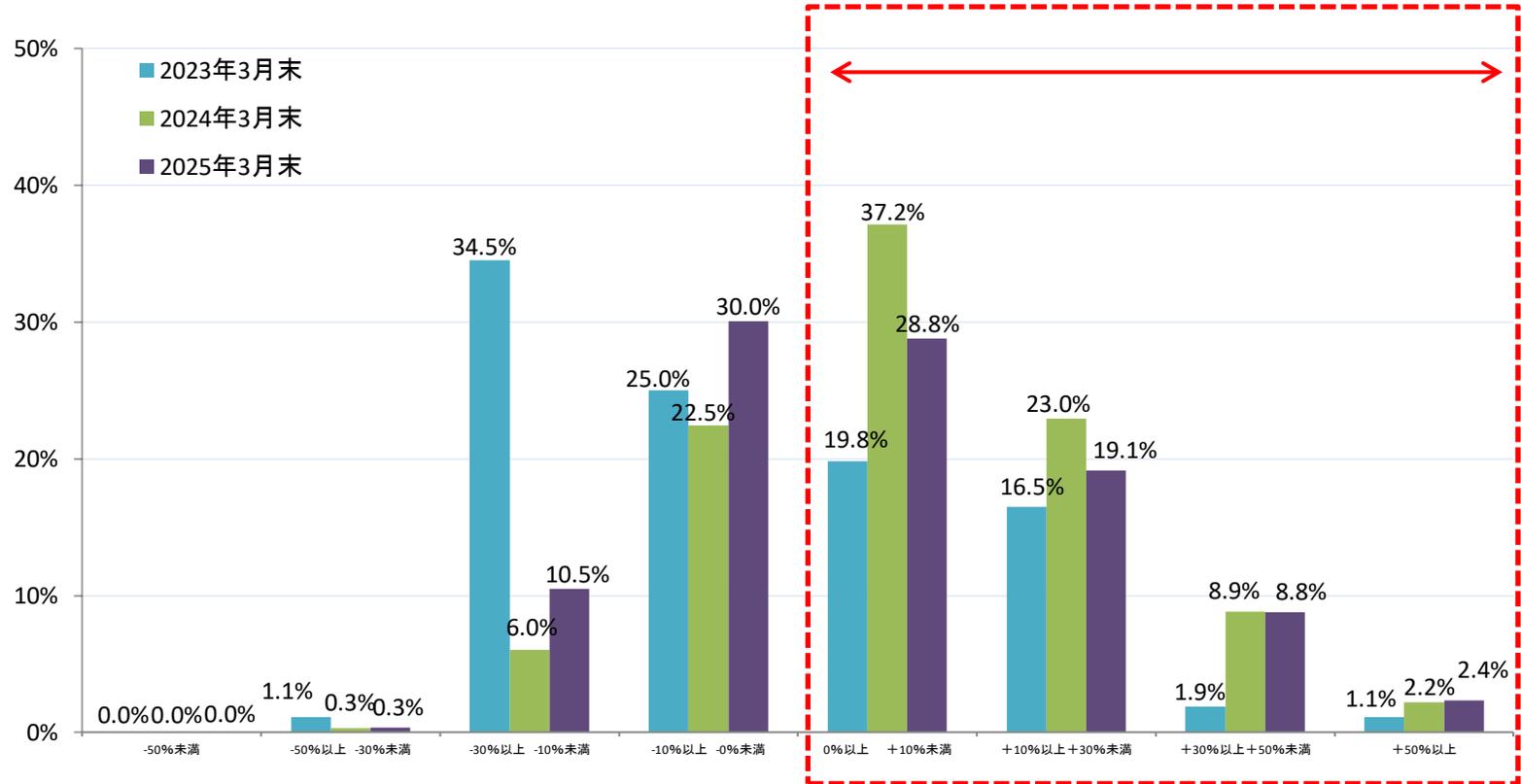


## 7. 外貨建保険運用評価別お客様比率

外貨建保険の運用評価状況について、評価区分ごとのお客様割合を示しています。  
 2025年3月末時点における運用評価がプラスとなったお客様の比率は、円高や金利上昇による時価評価額下落等により昨年度末より減少し、59.1%（前年比-12.1%）となりました。

運用評価プラス割合

2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
39.3%	71.2%	59.1%



## 8. お客様への情報のご提供

- ・非対面による取組  
資産運用の必要性やその方法、制度（NISA・iDeCo）等幅広くご案内し、計画的な資産形成による豊かで安心できる暮らしの実現を支援するため、様々な情報をホームページで提供しております。
- ・対面による取組  
職場や学校等でお客さまのご要望に応じたセミナーを開催し、地域の金融リテラシー向上に向けた取組を行っております。

滋賀銀行ホームページ



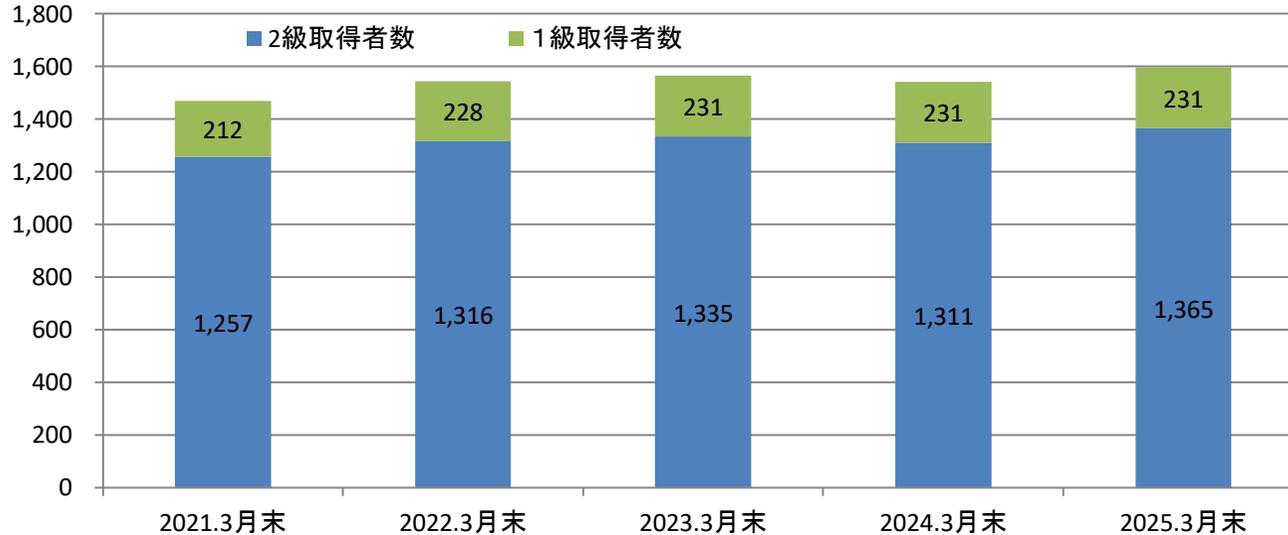
学生向けセミナー（一例）



# I. お客様の最善の利益の追求

## 9. FP 1 級 / FP 2 級 資格取得者数

FP資格の取得を促進し、高い専門性を持つ人材の育成を強化しております。



※2025年3月末より、国家資格となる以前に取得した件数も含め、計上しております。

## 10. 役職員向け研修の実施状況

高度なコンサルティングスキルや職業倫理を有する役職員の育成を目指し、研修・教育体制の充実を図っております。

【参考】研修の実施状況

研修	開催数	参加人数
個人外交研修<基礎編>	1日間×3日程	117
個人外交研修<中級編>	2日間	39
個人外交研修<上級編>	3日間	16
預り資産コンプライアンス研修	本部、各営業店で開催	762
資質向上および継続教育研修	各営業店で開催	1,784

(2024年4月～2025年3月)

## Ⅱ. 利益相反の適切な管理

### アクションプラン

- ◆ 新商品および新サービス導入に際して、利益相反の可能性を把握し、適切な選定および管理を行います。
- ◆ 本部モニタリングを通じて、利益相反等お客さまの利益が不当に害されることなく適切な販売が行われているか確認してまいります。

### 新商品導入の考え方

- ・「お客さま本位の業務運営にかかる方針」に基づき、お客さまの未来を描き、夢をかなえられるよう、お客さまの課題解決に対応できる多様な商品ラインナップを取り揃えております。
- ・選定にあたっては、お客さまのニーズやマーケットの状況を踏まえ、様々な運用会社や保険会社等から様々な商品を募り、必要に応じて外部評価機関の評価を活用しながら、経営陣や管理部門も関与のうえで、お客さまの最善の利益を追求できる商品・サービスを選定しております。  
※投資信託、生命保険のラインナップ数は15ページの「商品ラインナップ」をご覧ください。

#### 《選定のポイント》



※「重要情報シート（金融事業者編）」に掲載

### 金融商品に係る勧誘方針

お客さまの投資目的、知識、  
経験、財産の状況に  
照らして、適切な金融商品  
をお勧めいたします。

お客さまご自身の判断で  
お取引いただけるように、  
商品内容など重要な  
事項について十分に  
ご理解いただけるよう説明に  
努めます。

断定的な判断の提供や  
事実と異なる情報の提供を  
するなど、お客さまに誤解を  
招くような勧誘は行いません。

お客さまにとってご迷惑と  
なるような不適切な時間帯・  
場所での勧誘は行いません。

お客さまに適切な勧誘が  
行えるよう、社内研修の  
充実をはかり商品知識の  
習得に努めます。

# Ⅲ. 手数料等の明確化

## 手数料の考え方

お客さまに直接ご負担いただく手数料や金融商品の提供会社から当行が受け取る販売代理店手数料などは、次に挙げる費用に充当しております。

- ・人材育成やアフターフォローを含めたコンサルティングサービスやそれらの品質を維持・向上させるための態勢を継続していくための費用
- ・情報提供の際に使用・交付する各種資料・ツールやご契約にかかる各種報告書などにかかる費用
- ・お客さまのご相談に迅速・丁寧に対応するための店舗運営やインターネットなどのお取引の利便性を高めるためのシステム維持にかかるインフラ整備費用

運用商品の提案時、申込時にわかりやすい説明に努めます。

この画面には、投資信託の購入金額と手数料の計算方法が示されています。例えば、1,000,000円を1.023%の手数料で購入すると、1,023,194円が購入金額となります。

『しがぎん』投資信託ラインナップのスクリーンショット。各ファンドの名称、タイプ、および手数料等の詳細が記載されています。

『しがぎん』投資信託ラインナップ

**⚠️ お客さまにご負担いただく諸費用等** ※これらの費用の一部は将来変更される場合があります。

**「ひやすタイプ」**  
ご契約の維持等に必要となる費用のために死亡保険金を指定遺族で取得する際に保険料負担等(保険料関係費)を、積立利率を定める際にあらかじめ控除しております。  
引当金の「保険金特約付いた場合」  
上記に加えて、死亡保険金の指定遺族(引当)で最低保証するための費用を、積立利率を定める際にあらかじめ控除しております。

**「わかとタイプ」**  
ご契約の維持等に必要となる費用のために死亡保険金を指定遺族で最低保証するための必要費用(保険料関係費)と、定期支払金をお支払いするための費用を、積立利率を定める際にあらかじめ控除しております。  
上記に加えて、定期支払金額を印で一定額とするための費用を、定期支払率を定める際にあらかじめ控除しております。

**「のたまコース」**  
ご契約の維持等に必要となる費用を、移行時に適用される利率を定める際にあらかじめ控除しております。

**「つかとコース」**  
責任準備金に対して以下の費用を控除したうえで年金額が計算されます。

年金の種類	費用
5年確定年金	年率0.250%
10年確定年金	年率0.250%
15年確定年金	年率0.151%

**遺族を指定する場合**  
遺族を指定する場合、以下の為替手数料がかかります。

円を指定通貨に換算するとき	1通貨あたりの為替手数料
指定通貨を円に換算するとき	50銭
外貨入金特約を付し、円と通貨から指定通貨に換算するとき	円と通貨から指定通貨に換算するとき25銭、通貨から指定通貨に換算するとき25銭

**解約をした場合**  
- 解約引戻金額を計算する際、一時払保険料に経過年数別の解約利率率(下表)を乗じた金額を控除します。

経過年数	0年以上1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満
解約利率率	5.0%	4.5%	4.0%	3.5%	3.0%	2.5%	2.0%	1.5%	1.0%	0.5%

**その他**  
取引金額 によって、別途手数料や引当手数料等の手数料がかかる場合があります。  
詳しくは取扱金融機関の窓口にお問合せください。

[生命保険 商品概要書(一例)]

## アクションプラン

- ◆ お客さまにご負担いただく各種手数料やその他の費用の詳細について、説明資料やタブレット端末等を活用することで、ご理解しやすい情報提供を行います。
- ◆ お客さまにご負担いただく各種手数料やその他の費用の詳細について、お客さまのお取引経験やご提案商品の性質に応じ、分かりやすく丁寧にご説明してまいります。
- ◆ お客さまが同種の金融商品間の手数料等の比較が容易にできるよう、情報提供を行います。



## アクションプラン

- ◆ お客様のニーズに合った商品提案を行うため、多彩な商品ラインナップを取り揃えております。
- ◆ 金融商品の組成会社と商品の特性や商品を購入されたお客様の層について情報連携を行い、商品・サービスの提供方法改善に活かします。（2026年4月予定）  
また、組成会社における商品の品質管理等に向けた体制の把握に努め、商品提供に活用していきます。
- ◆ 現在、当行で組成している金融商品はございません。
- ◆ お客様が安心して金融商品を保有いただくため、販売後のアフターフォロー体制にも注力しております。
- ◆ 本部モニタリングを通じて、適切な販売が行われているか確認してまいります。

## 1. 商品ラインナップ

投資信託104ファンド、生命保険46商品を取り揃え、お客様それぞれのゴールベースの実現にふさわしい金融商品・サービスをご提案しております。

### 投資信託ラインナップ（2025年3月末現在）

投資対象	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	2	1.9%
国内株式	11	10.6%
海外債券	20	19.2%
海外株式	37	35.6%
REIT	8	7.7%
分散投資型	23	22.1%
その他	3	2.9%
合計	104	100.0%

### 生命保険ラインナップ（2025年3月末現在）

商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	14	45.2%
	定額年金	3	9.7%
	終身	11	35.5%
	外貨建	17	54.8%
	定額年金	2	6.5%
	終身	15	48.4%
小計		31	100.0%
商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
平準払	終身保険	4	26.7%
	定期保険・収入保障保険	1	6.7%
	医療・がん保険	7	46.7%
	年金・養老保険	3	20.0%
	小計	15	100.0%
合計		46	100.0%

## 2. 投資信託預り残高上位 20 銘柄コスト・リターン／リスク・リターン

投資信託の預り残高20銘柄について、コストやリスクに対するリターンを示しています。

投資信託残高上位20銘柄の平均コスト：1.98%、平均リターン：17.02%、平均リスク：15.96%となりました。

【2025年3月末時点 単位：%】

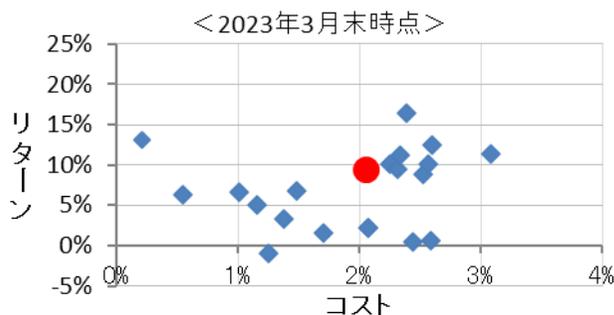
	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	2.39	18.36	22.39
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60	19.53	20.57
3	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57	8.43	9.83
4	インデックスファンド 2 2 5	1.01	15.62	15.00
5	【つみたて】つみたて先進国株式	0.22	15.26	24.18
6	【つみたて】のむラップ・ファンド（積極型）	1.52	11.61	15.64
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.25	12.99	13.82
8	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	1.49	10.61	7.34
9	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	2.07	6.03	5.84
10	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.09	20.69	20.76
11	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.59	36.90	15.19
12	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.44	4.97	2.06
13	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）	2.33	16.77	17.80
14	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	14.21	12.31
15	日経 2 2 5 ノーロードオープン	0.55	15.65	14.63
16	H S B C インドオープン	2.86	17.87	26.70
17	【つみたて】セゾン資産形成の達人ファンド	1.34	13.93	17.77
18	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）	2.07	6.00	5.79
19	ベイリー・ギフォード インパクト投資ファンド	2.18	23.10	19.93
20	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	1.14	18.18	5.41

※上記数値等はあくまで過去の実績であり、将来のコスト・リスク・リターンをお約束するものではありません。

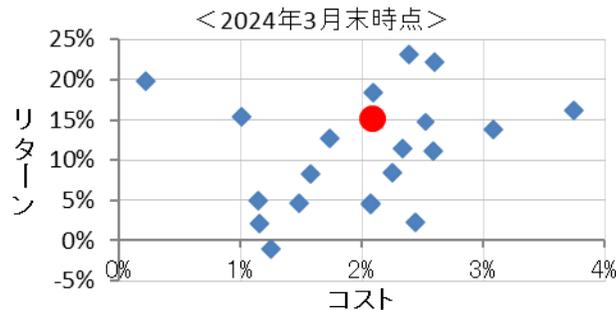
# V. お客様にふさわしい金融商品・サービスの提供

## 2. 投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン／リスク・リターン

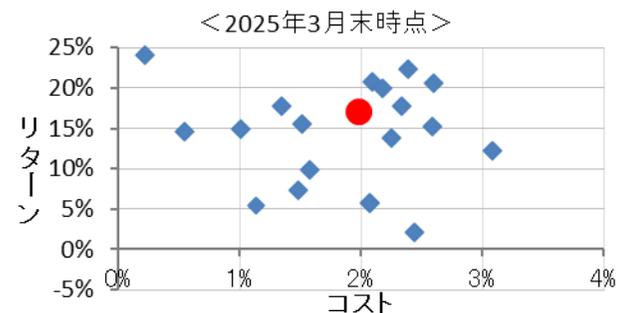
### コスト・リターン分布



残高	コスト	リターン
加重平均	2.06%	9.35%



残高	コスト	リターン
加重平均	2.09%	15.16%

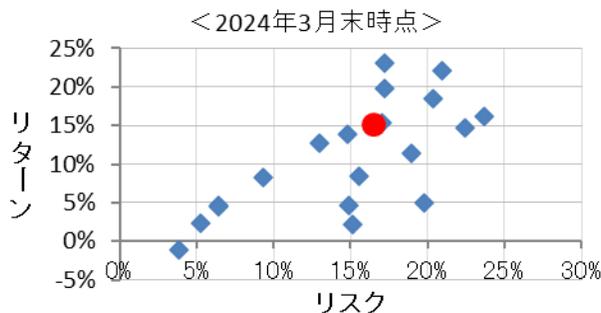


残高	コスト	リターン
加重平均	1.98%	17.02%

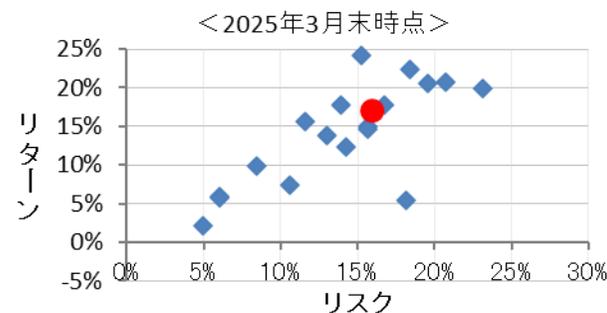
### リスク・リターン分布



残高	リスク	リターン
加重平均	15.69%	9.35%



残高	リスク	リターン
加重平均	16.46%	15.16%



残高	リスク	リターン
加重平均	15.96%	17.02%

○コスト：当行販売手数料率上限の1/5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）

## 3. 外貨建保険残高上位20銘柄コスト・リターン

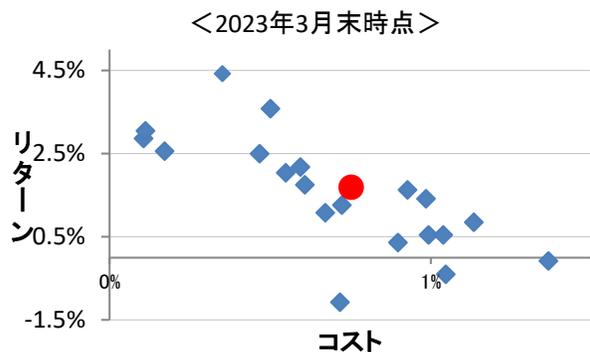
外貨建保険の20銘柄について、コストに対するリターンを示しています。  
 外貨建保険上位20銘柄の平均コスト：0.73%、平均リターン：3.38%となりました。

【2025年3月末時点 単位：%】

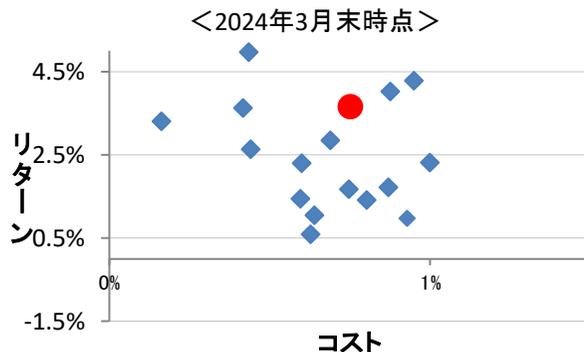
	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンE X	0.87	4.14
2	ファイブ・ステップU S	0.39	4.55
3	プレミアプレゼント	0.84	2.25
4	やさしさ、つなぐ	0.57	1.62
5	生涯プレミアムワールド5	0.89	4.09
6	サニーガーデン	0.53	1.89
7	生涯プレミアムワールド4	0.78	0.89
8	夢のプレゼント	0.54	4.74
9	生涯プレミアムワールド3	0.61	0.77
10	外貨建エブリバディプラス 米	0.60	5.62
11	ロングドリームG O L D	0.66	1.46
12	ロングドリームG O L D 2	0.89	5.65
13	ロングドリームG O L D 3	0.98	4.09
14	しあわせ、ずっと	0.86	2.07
15	外貨建エブリバディプラス 米 (円建終身移行後)	0.61	1.93
16	生涯プレミアムワールド2	0.40	2.26
17	プレミアカレンシー・プラス2	0.91	4.33
18	プレミアストーリー 2	0.79	3.19
19	シリウスハーモニー	0.15	3.23
20	しあわせ、ずっと2	0.99	4.51

※上記数値等はあくまで過去の実績であり、将来のコスト・リターンをお約束するものではありません。

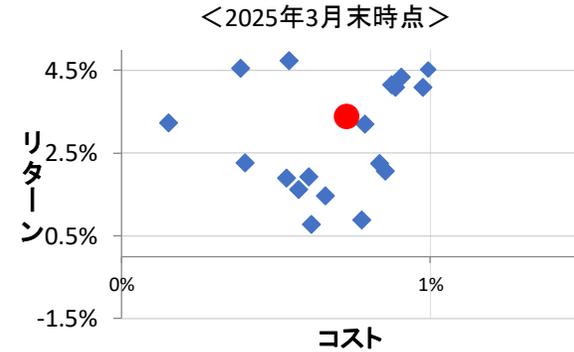
## 3. 外貨建保険残高上位20銘柄コスト・リターン



残高	コスト	リターン
加重平均	0.75%	1.69%



残高	コスト	リターン
加重平均	0.75%	3.66%



残高	コスト	リターン
加重平均	0.73%	3.38%

- コスト：保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間(月単位)で除いたものと年間の継続手数料率を使用することで算出し、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： $(\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{基準日時点の既支払金額} - \text{契約時点の一時払保険料}) \div (\text{契約時点の一時払保険料})$ を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均する（いずれも円換算）

## 4. アフターフォローの取組み

当行では、アフターフォローマニュアルを制定し、営業店とコンタクトデスク(※)よりご面談や電話によるフォローアップを実施しております。

投資信託や保険商品をご契約のお客さま中心に、年に1回損失状況やご年齢に応じて「定期フォロー」をまた、「定期フォロー」に加え、投資環境の大幅な変動時には「スポットフォロー」を実施しております。

アフターフォローを実施する際には、保有商品の現状に関する情報提供とヒアリングを通じて、お客さまのゴールベース実現のために、ライフステージに応じた金融商品・サービスの提案を行います。

引き続き、適宜適切な、お客さまに寄り添ったアフターフォローの実施に努めてまいります。

【ご参考】

<b>定期フォロー</b> 2024年4月～2025年3月末
<b>4,909先</b>

<b>スポットフォロー</b> 2024年4月～2025年3月末
<b>4,628先(2回)</b>

※コンタクトデスク

金融商品をご契約いただいているお客さまへのアフターフォローのお電話や、預かり資産に関する非対面営業の企画等を担当しています。

## 5. モニタリングの実施状況

適切な販売が行われているか、毎月、各営業店に加え本部でもモニタリングを実施し、不十分と思われる項目については指導のうえ、その後改善されているかを検証しています。また、定期的に行内で報告・周知しています。

### モニタリング検証の流れ



## アクションプラン

- ◆ お客さまの最善の利益を追求するための行動が役職員に定着するよう、業績評価体系等を整備します。

### 1. 業績評価体系のポイント

- ・地域・お客さまの夢（＝ゴール）に寄り添い、主体的にその実現に向けたコンサルティング営業の実践を促す業績評価体系の整備に取り組んでおります。
- ・役職員の目標管理においては「お客さま本位の業務運営にかかる方針」に基づき、お客さまの最善の利益を追求するとともに、その資産形成に寄与する考働を評価する体系を整えております。

### 2. お客さまアンケートの実施

お客さまアンケートを実施し、本部内での分析と共有だけでなく営業店へ還元し、お客さまの声をもとに商品やサービスの改善を重ねてまいります。また、お客さまの声も業績評価に反映しています。

#### お客さまアンケート取り組みの流れ

