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12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. ＦＰ１級／ＦＰ２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２０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２０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

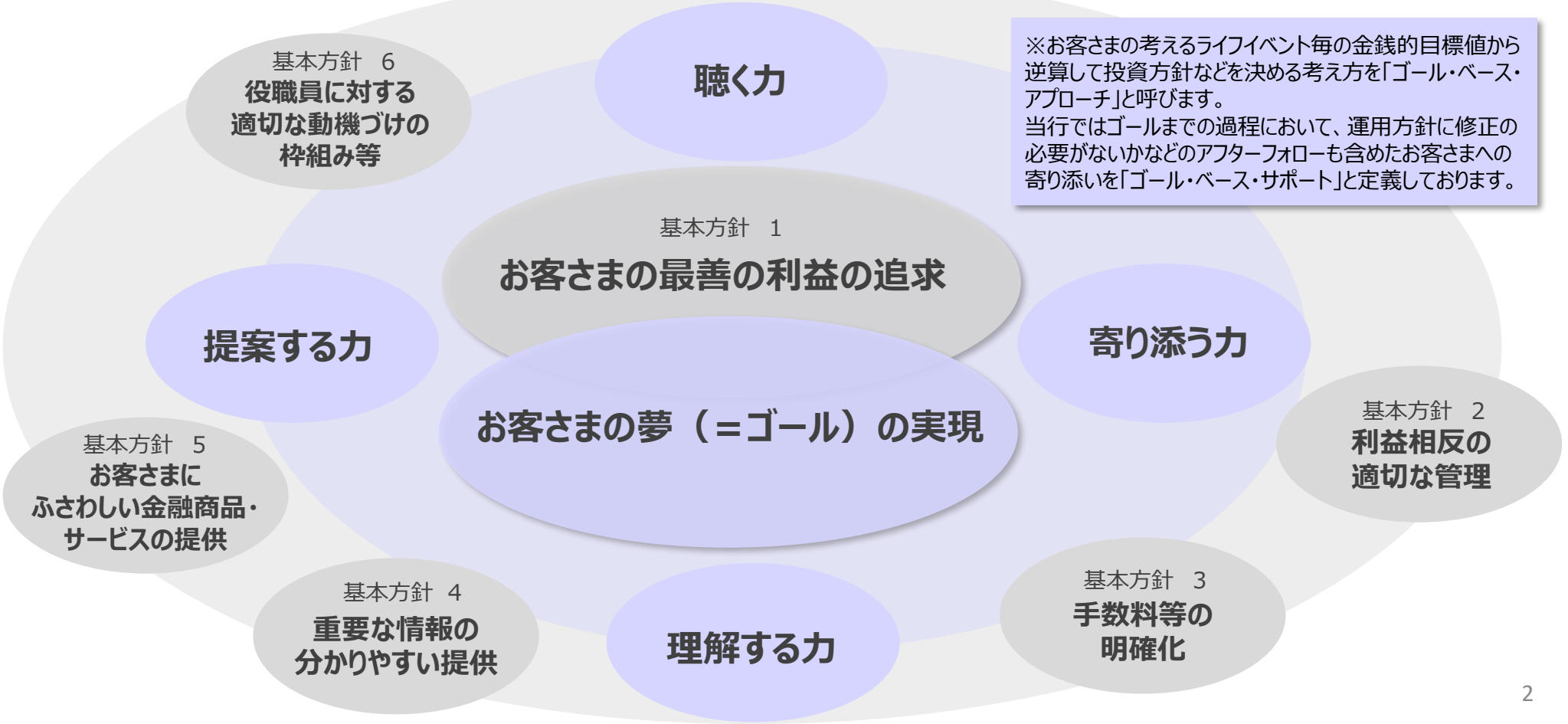
■私たちには、近江商人から受け継いだ「三方よし」の精神が深く根付いています。
　地域とともに歩む企業として、「『三方よし』で地域を幸せにする」をパーパス(存在意義)として定め、理念等を体系的に整理しております。
■役職員が当行グループの理念体系を共有し、「お客さま本位の業務運営にかかる方針」を定め、取り組みしております。

お客さま本位の業務運営にかかる方針

金融庁
原則1

■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。



※お客さまの考えるライフイベント毎の金銭的目標値から逆算して投資方針などを決める考え方を「ゴール・ベース・アプローチ」と呼びます。
当行ではゴールまでの過程において、運用方針に修正の必要がないかなどのアフターフォローも含めたお客さまへの寄り添いを「ゴール・ベース・サポート」と定義しております。

Ⅰ．お客さまの最善の利益の追求

金融庁
原則２

アクションプラン

- お客さま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、それぞれのお客さまにふさわしい金融商品・サービスのご提案を行います。
- お客さまに寄り添い、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

当行がお客さま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、お客さまが目指す夢（＝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。
お客さま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

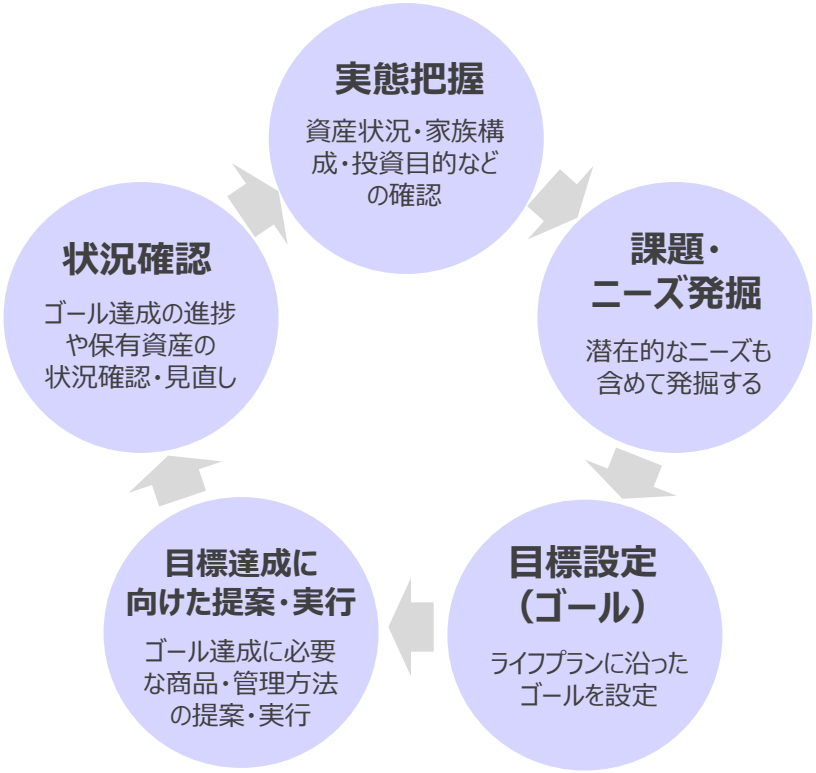
聴く力	寄り添う力	理解する力	提案する力
お客さまがめざすゴール（ニーズ、お悩み、目標、夢）について、心を傾けて聴く力	お客さまの立場に立って考え、お客さまがゴールに到達できるよう、寄り添う力	お客さまの考え、思いを正しく理解する力（言葉を超えて、真意を理解する）	お客さまがゴールに到達するための最善の方法を考え、提案・解決する力

参考

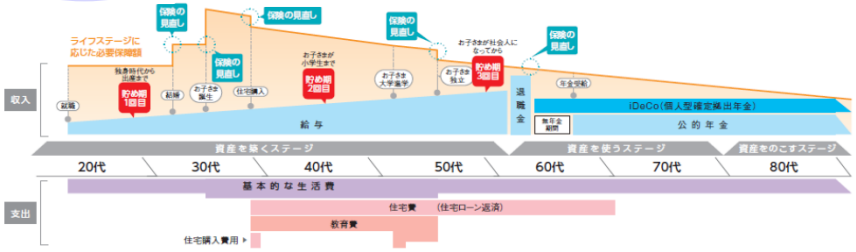
2．ご提案ツール

「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、お客さまのゴール（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。

お客さま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]

「『しがぎん』ライフプランガイド」を用いてお客さま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。

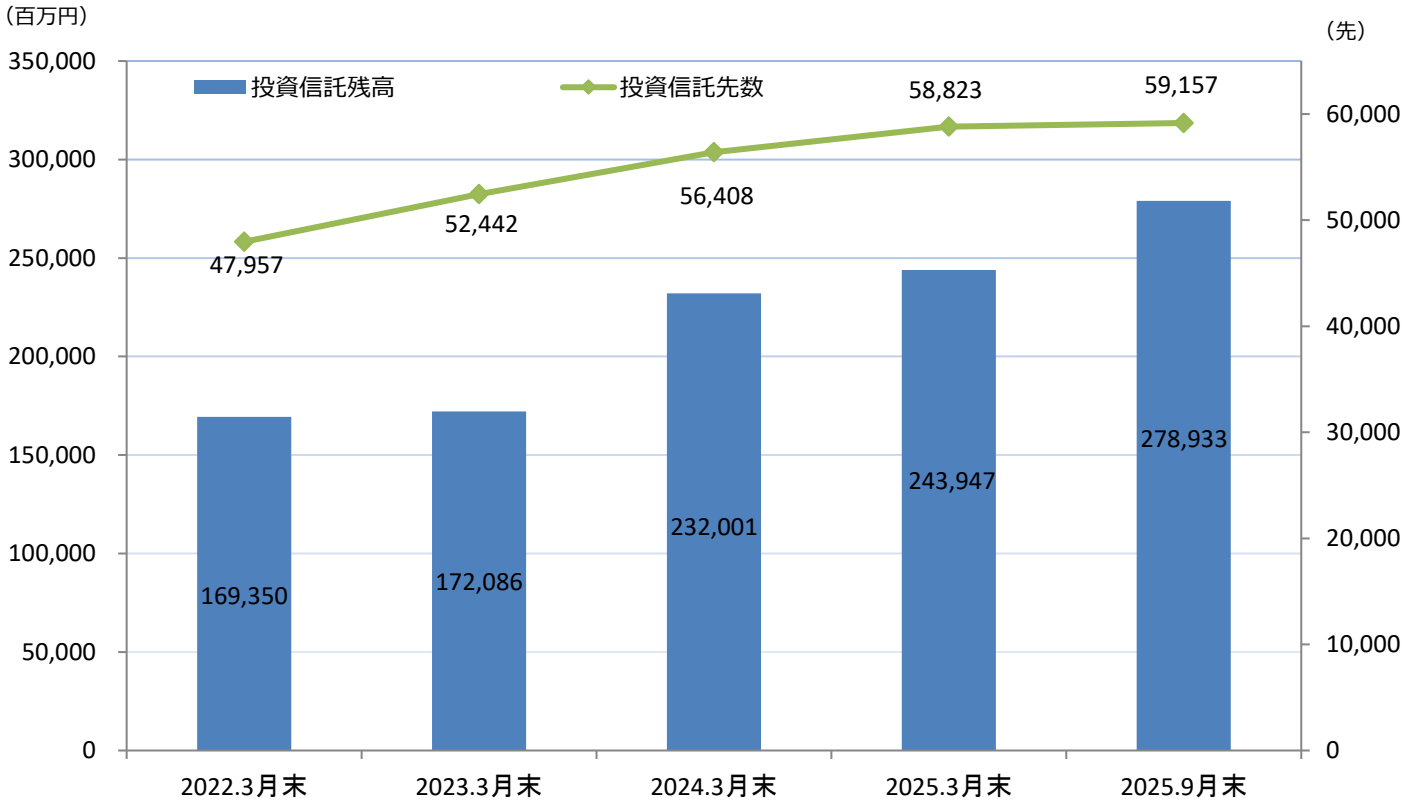
タブレットツール　Wealth Advisor

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行います。

独自KPI

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さまの裾野拡大、および一人ひとりのお客さま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期比で増加しています。
地域のお客さまの「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。



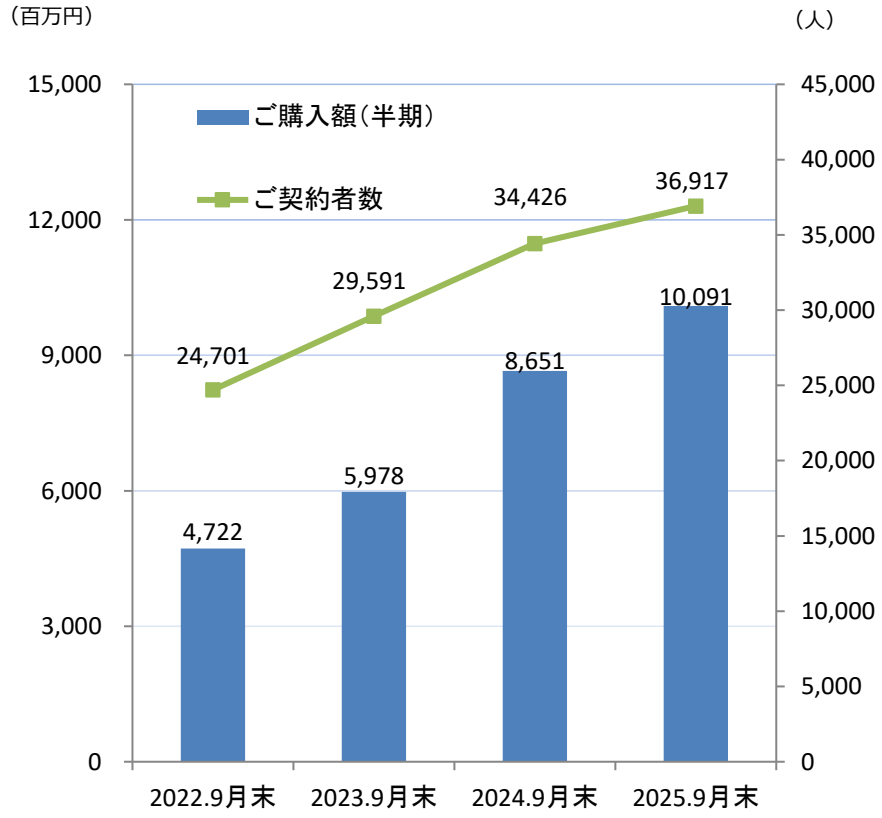
Ⅰ．お客さまの最善の利益の追求

独自KPI

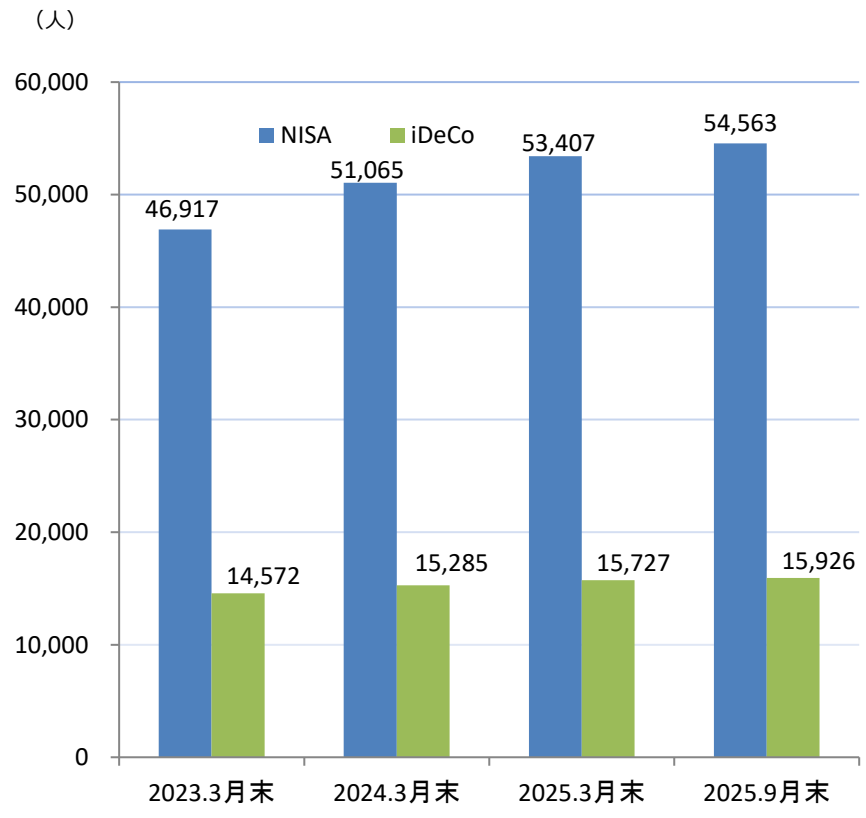
４．投信積立のご購入額･ご契約者数

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、お客さまの利便性向上により地域のお客さまの「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



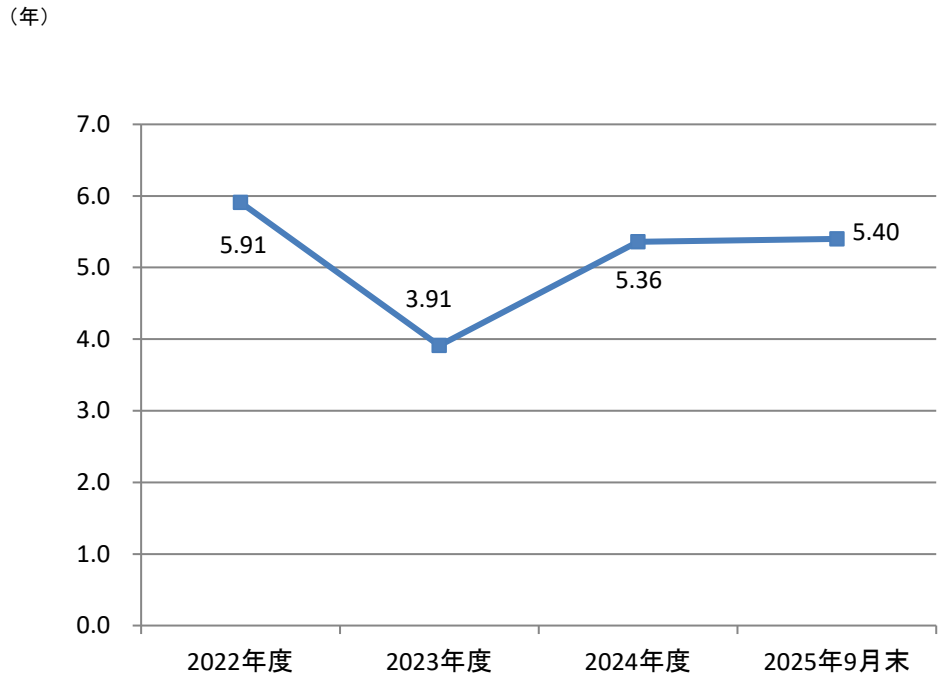
【参考】NISA／ｉＤｅＣｏご契約者数



独自KPI

５．投資信託平均保有期間

お客さまの投資方針、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。



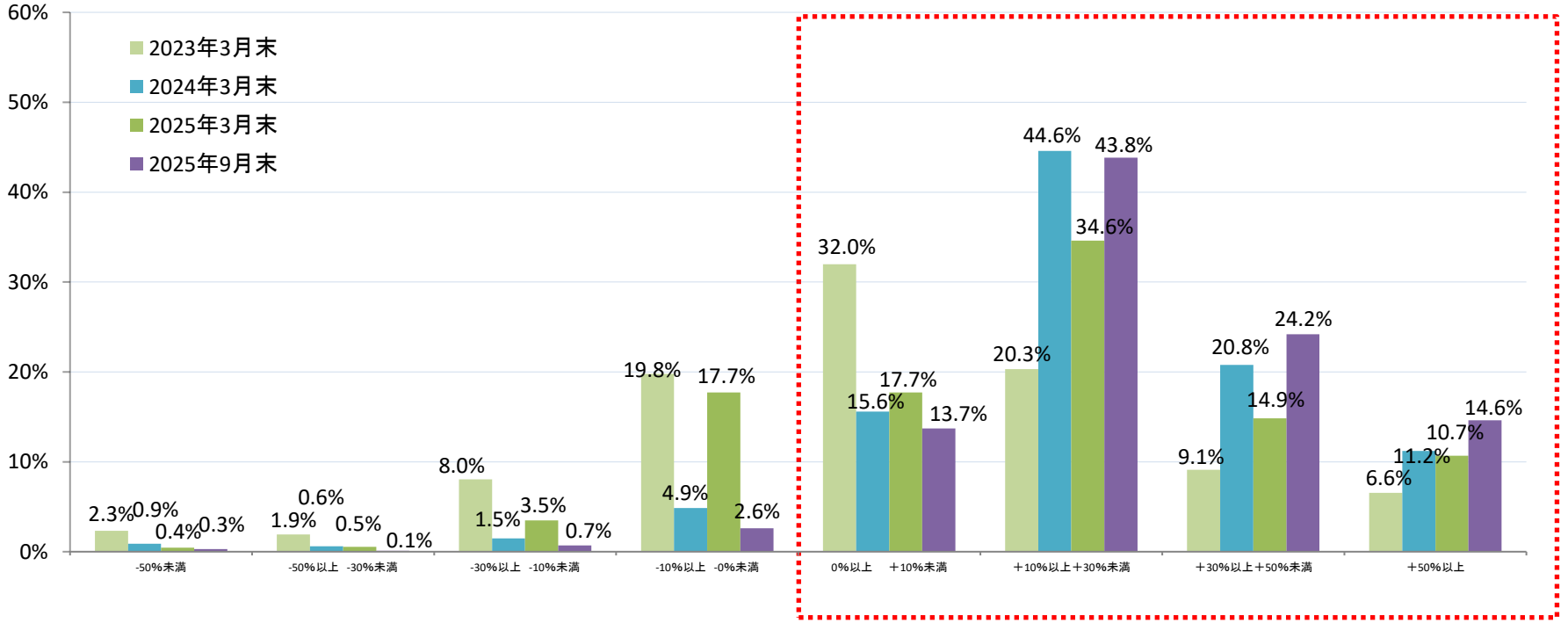
平均保有期間
＝（前年度末残高　＋　年度末残高）
÷２÷（年間解約額　＋　年間償還額）

6．投資信託運用損益別お客さま比率

投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合を示しています。
2025年9月末時点における運用損益がプラスとなったお客さまの比率は、国内外の株価指数等の上昇により増加し、96.3%（2025年3月末比＋18.5%）となりました。

運用損益プラス割合

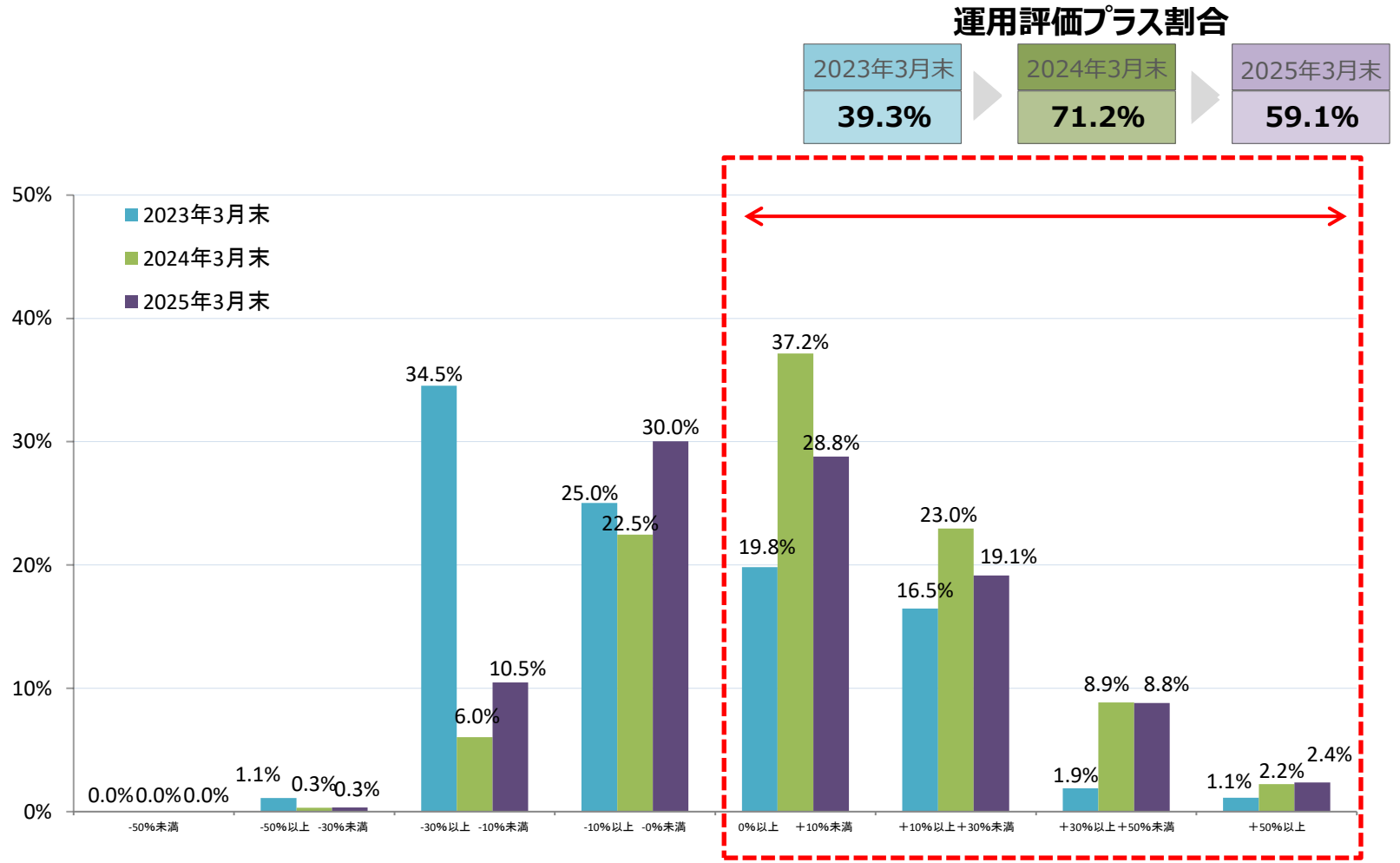
2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末	2025年9月末
67.9%	92.2%	77.8%	96.3%



7．外貨建保険運用評価別お客さま比率

※3月末ごとの集計

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さま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さまの比率は、為替相場が円高に進行したこと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。



参考

８．お客さまへの情報のご提供

・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。

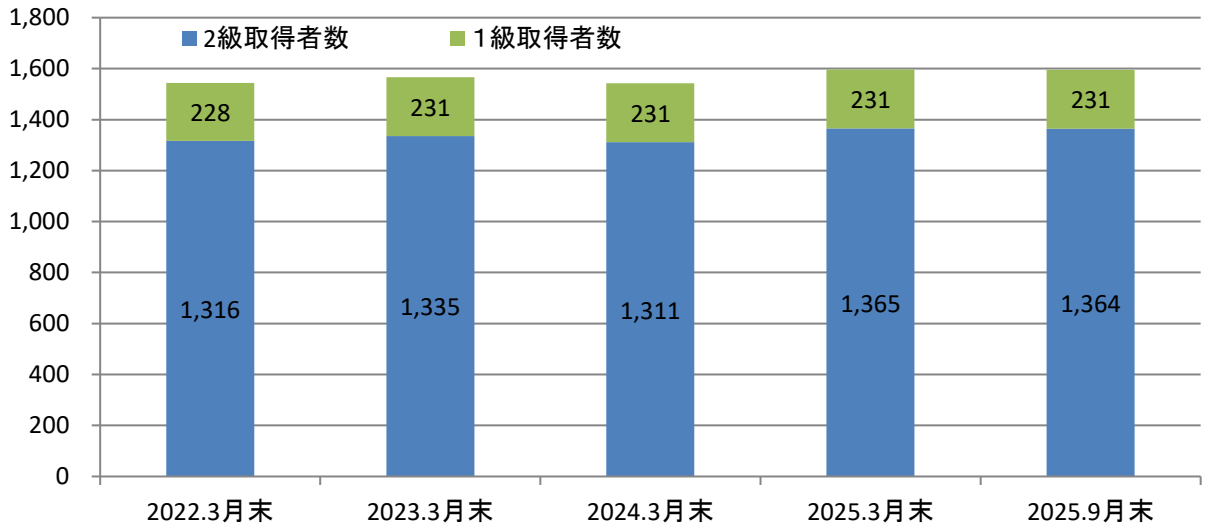
滋賀銀行ホームページ

学生向けセミナー（一例）

独自KPI

9．ＦＰ１級／ＦＰ２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	本部、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

金融庁
原則3

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》

- 内容・リスク
- 費用
- 運用実績
- 販売想定顧客のニーズおよび整合性
- 投資環境との整合性
- 仕組みの複雑さ、商品説明の難易度
- 運用会社の販売支援体制(教育・フォロー等)
- 関係法令等への適法性

※「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きいただけるように、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

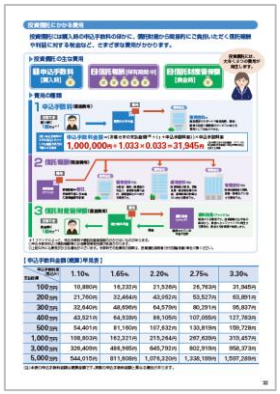
金融庁
原則4

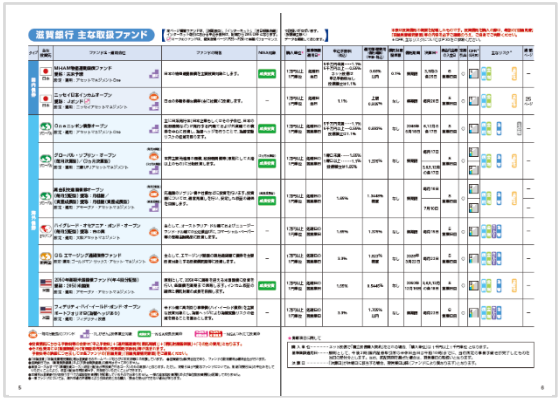
手数料の考え方

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。





[『しがぎん』投資信託ラインナップ]

[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。

SHIGA BANK

Ⅳ. 重要な情報の分かりやすい提供

金融庁
原則５

アクションプラン

- お客さまにご提供する商品の内容・リスク等、金融商品・サービスについて各種パンフレット等を用い、分かりやすく丁寧な情報提供を行います。
- 適合性の原則を遵守し、お客さまの投資経験や金融知識等を考慮のうえ情報提供や商品説明を行います。
- 複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する場合は、お客さまに分かりやすく丁寧な情報提供を行います。

重要情報シートを順次導入し、引き続きお客さまに分かりやすく説明できるよう努めてまいります。

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る
重要情報シート（金融事業者編）

1 当行の基本情報（当行はお客さまに金融商品の販売または販売仲介する者です）

社　名	株式会社 滋賀銀行	当行の概要を記したウェブサイト	
登録番号	近畿財務局長（登金）第11号		https://www.shigagin.com
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		

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）

商品区分	当行での取扱い	金融商品仲介での取扱い※1	商品区分	当行での取扱い	金融商品仲介での取扱い※1
円 預 金	○		円 建 債 券		○
外 貨 預 金	○		外 貨 建 債 券		○
金 銭 信 託	○※2		国 内 株 式		○
公共債（円建）	○	○	外 国 株 式		○
投 資 信 託	○	○	ファンドラップ		○
保険（投資リスクなし）	○		ETF・ETN		○
保険（投資リスクあり）	○		REIT		○
			その他の上場商品		○
そ の 他	NISA・つみたてNISA・iDeCo等もご案内しております。				

※1 みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、SMBC日興証券、SBI証券による取扱いとなります。
各社が提供する金融商品仲介における金融商品・サービスのお取引が可能となります。
※2 当行商品のほか、当行が提携する三井住友信託銀行、三菱UFJ信託銀行、みずほ信託銀行のご紹介も可能です。

3 ラインナップの考え方（商品選定のコンセプトやご留意事項は次のとおりです）

■「お客さまお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取り、必要に応じて外部評価機関の評価を活用しながら、お客さまの最善の利益を追及できる商品・サービスを選定しております。
■マーケットやお客さまのニーズの変化等に対応できるよう、ラインナップの見直しを行っています。
（選定のポイント）
●内容・リスク　●費用　●運用実績　●販売想定顧客のニーズおよび適合性　●投資環境との整合性
●仕組みの複雑さ、商品説明の難易度　●運用会社の販売支援体制（教育・フォロー等）　●関係法令等への適法性

4 苦情・相談窓口

当行のお客さま相談窓口		077-521-9530 【受付時間】平日9:00～17:00
加入協会共通の相談窓口	全国銀行協会相談室	0570-017109 または 03-5252-3772 【受付時間】平日9:00～17:00
	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター	0120-64-5005 【受付時間】平日9:00～17:00
上記以外の相談窓口	生命保険協会 生命保険相談所	03-3286-2648 【受付時間】平日9:00～17:00
金融庁金融サービス利用者相談室		0570-016811（03-5251-6811） 【受付時間】平日10:00～17:00

SHIGA BANK　2022年12月9日現在

[金融事業者編]

2025年4月版
重要情報シート

販売会社：株式会社 滋賀銀行

この資料は、この商品のすべての事項を記載したものではありません。ご検討、お申込みに際しては、「概要説明資料」「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）兼商品パンフレット」「設計書」にて契約のしくみ・約款」などを必ずお読みください。

この商品[　　]生命を引受保険会社とする生命保険です。
預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

1．商品などの内容（当行は、組成会社などの委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています）

金融商品の名称・種類	[redacted]
組成会社（引受保険会社）	[redacted]
販売委託元	[redacted]
金融商品の目的・機能	【目的】 ・大切なご家族のために外貨建で一時払保険料以上の保障を確保することができる終身保険です。 ・外貨建で資産を運用し、将来に向けた資産形成を行うことができます。 【機能】 ・運用通貨をUSドルまたは豪ドルより選択できます。 ・被保険者が死亡された場合、外貨建で一時払保険料以上の死亡保険金をお支払いします。 ・2つのコースから選択できます。 ① 定期支払コース 万一の保障を確保しながら、毎年、運用成果を外貨建で一定額の定期支払金として受け取ることができます。 ② 積立金増加コース 契約時（据置時）の積立利率にもとづき外貨建で資産を増加させ、将来に向けた資産形成を行うことができます。 ※ 金融情勢などの影響により、通貨・コースによっては お取扱いを見合わせている場合があります。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	・この商品は、まとまった資金を外貨建で長期に渡り運用しながら、一生涯の死亡保障（ご家族の生活資金・相続対策の資金など）を準備したいご意向をお持ちのお客さまを念頭に組成しています。 ・この商品には、為替変動リスク、金利変動リスクがあるため、それらに伴う元本割れを許容できるお客さまを想定しています。 ・また、長期の保有を想定して組成している商品のため、短期間での解約の場合、元本割れする可能性が高まることに十分ご留意ください。
パッケージ化の有無	・この商品は、外貨での「運用」機能と、「保障」機能を組み合わせた商品です。 ・他の金融商品を個別に購入することにより、まったく同一の機能は得られないものの、類似の機能を得られる可能性があります。 ・詳細については、必ず各金融商品の契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）や ご契約のしおり、商品パンフレットなどをご確認ください。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフの適用があります。「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）または電磁的記録の受領日」と「申込日」の、いずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面またはメットライフ生命ホームページより、お申込みの撤回などができます。

1/5

[個別商品編(一例)]

Ⅴ．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

金融庁
原則６

アクションプラン

- お客さま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さま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。
- お客さま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47商品を取り揃え、お客さま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9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9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	25.0%
	定期保険・収入保障保険		1	6.3%
	医療・がん保険		8	50.0%
	年金・養老保険		3	18.8%
	小計		16	100.0%
合計			47	100.0%

Ⅴ．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

共通KPI

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： 15.65%、平均リスク： 16.26 %となりました。

【2025年9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	17.88	19.94
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	19.81	17.95
3	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57	8.38	9.39
4	インデックスファンド２２５	1.01	15.30	15.69
5	【つみたて】つみたて先進国株式	0.22	14.95	22.94
6	【つみたて】のむラップ・ファンド（積極型）	1.52	11.55	15.13
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	13.12	14.52
8	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	1.49	10.22	8.00
9	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	19.59	14.96
10	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.59	36.00	11.08
11	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	5.99	5.74
12	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	2.46	37.12	9.58
13	ＨＳＢＣインドオープン	2.86	16.49	19.64
14	【つみたて】セゾン資産形成の達人ファンド	1.34	13.84	14.99
15	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）	2.33	16.93	16.26
16	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.44	4.96	1.83
17	【つみたて】つみたて日本株式（ＴＯＰＩＸ）	0.20	11.61	16.63
18	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	2.39	18.00	20.07
19	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08	13.70	8.22
20	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	5.96	5.69

※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．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

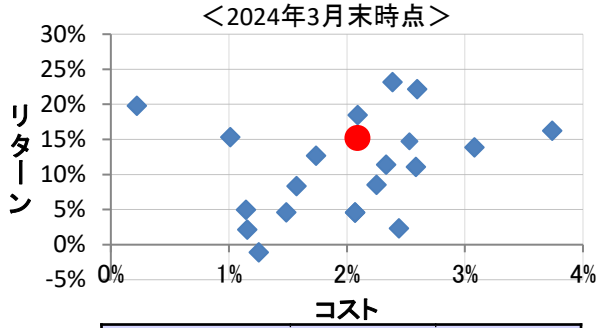
共通KPI

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

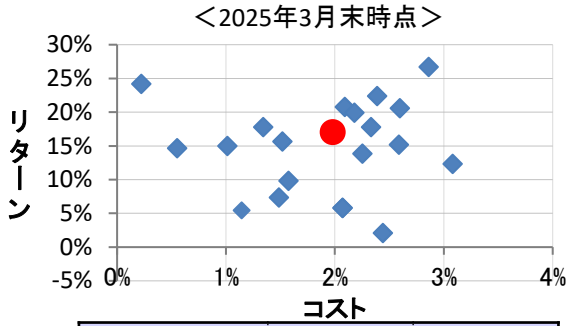
●マークは20銘柄の加重平均値

＜2024年3月末時点＞



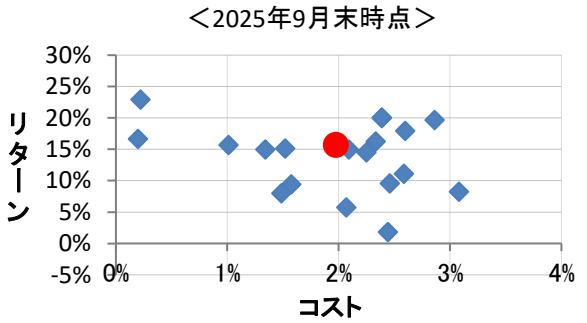
残高	コスト	リターン
加重平均	2.09%	15.16%

＜2025年3月末時点＞



残高	コスト	リターン
加重平均	1.98%	17.02%

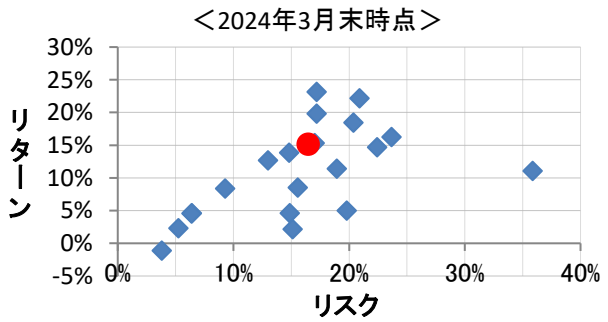
＜2025年9月末時点＞



残高	コスト	リターン
加重平均	1.98%	15.65%

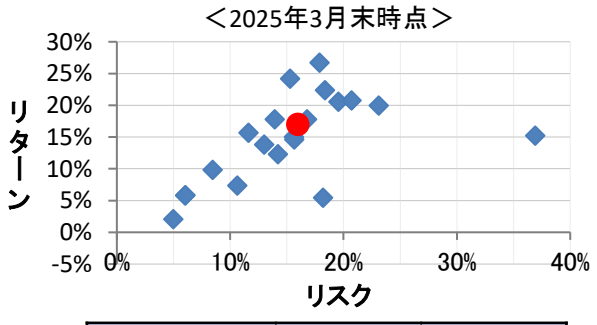
リスク・リターン分布

＜2024年3月末時点＞



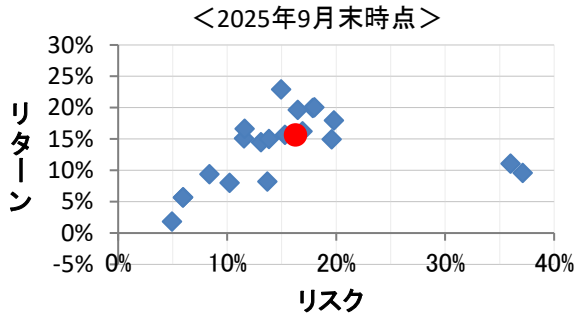
残高	リスク	リターン
加重平均	16.46%	15.16%

＜2025年3月末時点＞



残高	リスク	リターン
加重平均	15.96%	17.02%

＜2025年9月末時点＞



残高	リスク	リターン
加重平均	16.26%	15.65%

○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）

Ⅴ．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

共通KPI

３．外貨建保険残高上位２０銘柄コスト・リターン　※3月末ごとの集計

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ＥＸ	0.87	4.14
2	ファイブ・ステップＵＳ	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ＧＯＬＤ	0.66	1.46
12	ロングドリームＧＯＬＤ２	0.89	5.65
13	ロングドリームＧＯＬＤ３	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。

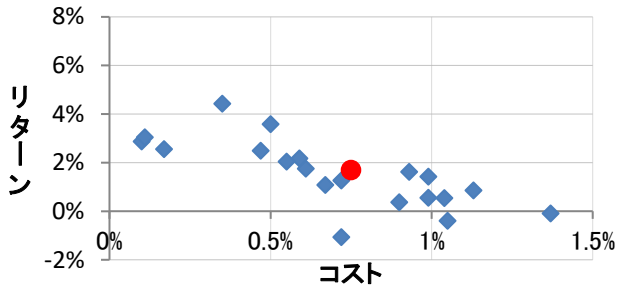
Ⅴ．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

共通KPI

３．外貨建保険残高上位２０銘柄コスト･リターン　※3月末ごとの集計

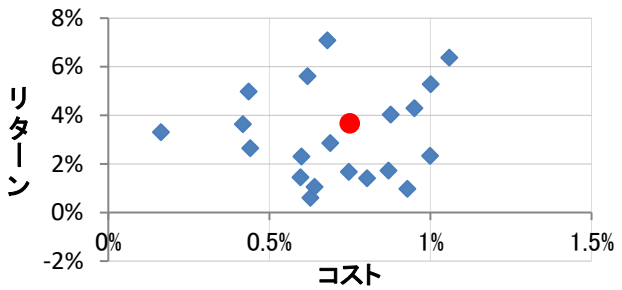
●マークは20銘柄の加重平均値

＜2023年3月末時点＞



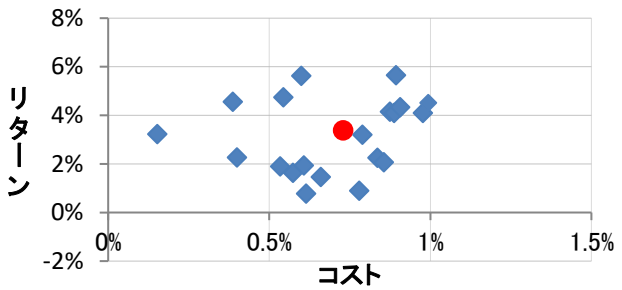
残高	コスト	リターン
加重平均	0.75%	1.69%

＜2024年3月末時点＞



残高	コスト	リターン
加重平均	0.75%	3.66%

＜2025年3月末時点＞



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)で除し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：(基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額－契約時点の一時払保険料) ÷ (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）

Ⅴ．お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供

参考

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】

定期フォロー

2024年4月～2025年3月末
対象先6,058先うち4,909先
81.0%実施

スポットフォロー（1回）

2025年4月～2025年9月末
対象先4,853先うち4,776先
98.4%実施

※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

Ⅵ．役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

金融庁
原則7

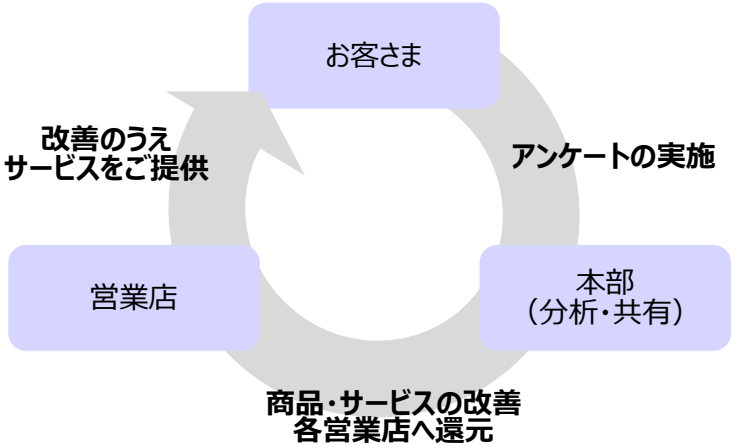
アクションプラン

◆　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