

「お客さま本位の業務運営の基本方針」の取組状況

株式会社清水銀行では、経営理念である「お客様に親しまれ、喜ばれ役にたつ銀行をつくる」に基づき、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命の認識のもと、従来より「お客さま本位の業務運営」に取り組んでおります。

平成29年6月28日に策定した「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく、当行の取組状況について公表いたします。

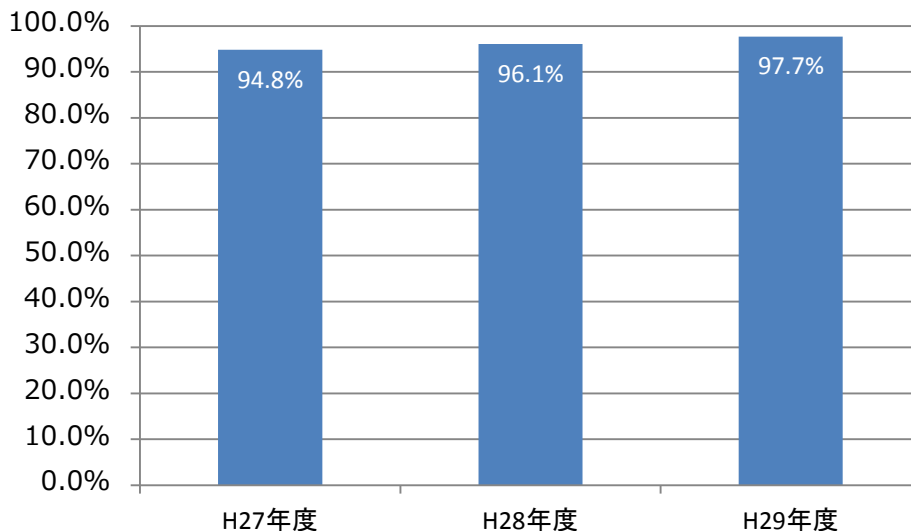
1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 当行は、お客さまの資産形成支援にあたって、「お客さま本位の業務運営」を可能とするアクションプランを策定しており、管理部門がアクションプランの進捗管理を行い、経営会議等に報告する態勢としております。
- (2) 当行は、お客さまにご提案する投資信託・生命保険の商品については、当行のグループ会社からの提供を受けることはなく、特定の商品提案に偏らないラインアップとしております。このほか、当行が受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係によってお客さまの利益が不当に損なわれることを防止するため、取扱いを企画する部署による新たに取扱う商品の選定プロセスの検証及び営業部門から独立した管理部門による販売動向等のモニタリングを行い、内部管理態勢を強化しております。平成29年度は、お客さまの利益が不当に損なわれる可能性がある取扱業務及び取引の該当はありませんでした。

2. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

- (1) 当行は、お客さまの知識や経験に合わせ、目論見書や商品概要書、タブレット端末を活用して、金融商品やサービスの提供に係る丁寧な説明と情報の提供を行っております。
- (2) 当行は、商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーかつきめ細やかな情報提供を行うべく、アフターフォローを行っております。

【投資信託販売後のアフターフォローの実施状況】



※対象のお客さまは、当行が定める基準に該当するお客さま

- (3) 当行は、お客さまにご負担いただく手数料等について分かりやすい説明を行い、手数料等に見合った付加価値の高いサービスの提供に努めております。当行が保険会社から受領する生命保険（特定保険契約）の代理店手数料については、お客さまから直接いただく費用ではありませんが、お客さまへ十分な情報を提供する取り組みとして、開示を行っております。

3. お客さまへの最適なサービスの提供

- (1) 当行は、お客さまの金融商品に関する知識や経験、購入等の目的、財産状況等を総合的に勘案して、お客さまのニーズに合う提案に努めております。お客さまの様々なニーズにお応えできるよう、幅広い商品を取り揃えており、平成29年度は投資信託について25商品、保険について7商品を新たに取扱開始しております。さらに、平成29年11月1日からは、お客さまの長期的な資産形成を支援するため「つみたてNISA」の口座開設の申込受付も開始しております。

【平成29年度上期投資信託の販売上位ファンド】

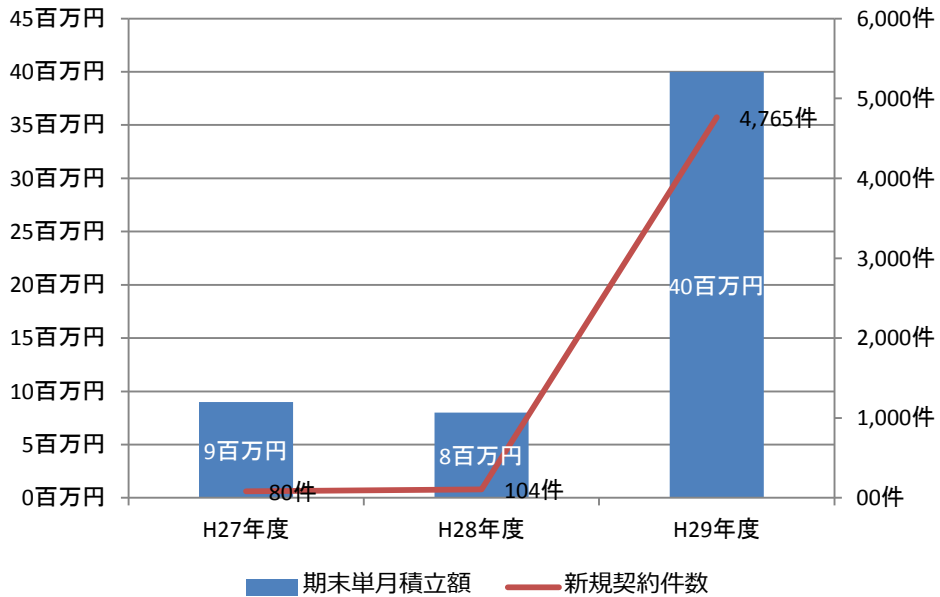
順位	投信会社名	商品名	投資対象	分配周期
1	野村アセットマネジメント	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	海外債券	毎月
2	フィデリティ投信	フィデリティ・USリートB	海外REIT	毎月
3	ニッセイアセットマネジメント	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	海外株式	毎月
4	大和投信	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	海外株式	年2回
5	三菱UFJ国際投信	三菱UFJグローバル・ボンド・オープン (毎月決算型)	海外債券	毎月

【平成29年度下期投資信託の販売上位ファンド】

順位	投信会社名	商品名	投資対象	分配周期
1	ニッセイアセットマネジメント	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	海外株式	毎月
2	野村アセットマネジメント	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	海外債券	毎月
3	大和投信	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	海外株式	年2回
4	大和投信	女性活躍応援ファンド	国内株式	年2回
5	日興アセット マネジメント	グローバル・フィンテック株式ファンド	内外株式	年1回

- (2) 当行は、金融商品の内容や仕組みについては、お客さま1人ひとりにご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客さまのニーズやライフステージに応じたサポートに努め、安定した運用とリスク低減が期待できる「長期・積立・分散投資」の運用手法である積立型投資信託の定着を促していく取り組みを行った結果、新規契約件数・毎月積立額ともに増加しております。なお、当行は、平成29年度において、幅広い層が資産形成できる環境を整えるため積立型投資信託の毎月の最低積立額の引下げを実施し、また、積立型投資信託利用可能ファンドに毎月分配型ファンドの取扱いを行わないことといたしました。

【積立型投資信託の新規契約件数・期末単月積立額】



- (3) 当行は、お客さまの資産形成に資するために、お客さま向けセミナーを実施し各種情報提供に努めており、平成29年度は、25回開催し、延べ388名のお客さまにご参加いただきました。

4. 評価体系の整備

- (1) 当行は、役職員が、業務運営においてお客さまの最善の利益を意識して行動していくための評価制度の整備に取り組んでおり、平成29年度より評価の対象に積立型商品の提案を新たに評価項目として追加するなど、お客さまの資産形成に資する評価体系といたしました。

5. 人材の育成と教育体制の整備

- (1) 当行は、行員1人ひとりが金融サービスのプロとして、より質の高いサービスの提供を行うことができるよう行内研修及びトレーニー等の継続的な教育研修に取り組んでおります。

【行員向け研修実施回数・受講数（延べ人数）】

