

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

## 目的

本方針は、ふくおかフィナンシャルグループ（以下、FFG）およびグループ各社（以下、「当社グループ」）が、お客さまの人生をより豊かなものにするため、お客さまの満足をお客さま本位で考え、お客さま一人ひとりに最も適した金融商品やサービスをご提供するための基本的な考え方および具体的な取組方針を定めるものです。

## はじめに

- FFGは、ブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を掲げ、お客さまの豊かな未来を創るため、お客さま一人ひとりのニーズに合ったコンサルティングでおこたえする業務運営を展開してまいります。

### ブランドスローガン

あなたのいちばんに。

### コアバリュー（ブランドスローガンに込めたお客さまへの約束）

#### ・いちばん身近な銀行

お客さまの声に親身に心から耳を傾け、対話し、共に歩みます。

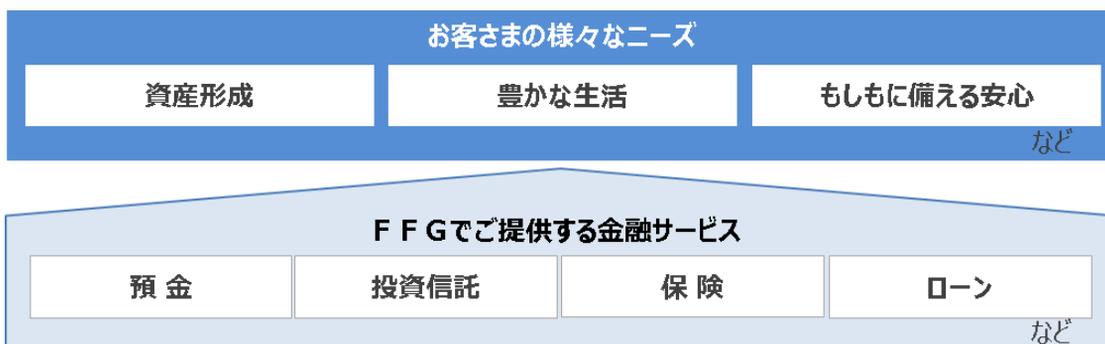
#### ・いちばん頼れる銀行

豊富な知識と情報を活かし、お客さま一人ひとりに最も適したサービスを提供します。

#### ・いちばん先を行く銀行

金融サービスのプロ集団として、すべての人の期待を超える提案を続けます。

- お客さまのあらゆるニーズにグループ一体でおこたえします。



- 健康寿命の長期化や少子高齢化など、様々な社会的背景により、お客さまの生活環境も変化するなか、お客さまの「経済的、物質的、精神的に豊かな人生」を実現するために、お客さまのご年齢やライフステージ、ゴールやニーズに応じた様々なご提案を行ってまいります。

そのような私たちの取組方針について、わかりやすくまとめましたので、ぜひご高覧ください。

## 1. 「お客さまの最善の利益」の考え方

### 【グループ経営理念とお客さまの最善の利益】

- FFGは、グループ経営理念として、「高い感受性と失敗を恐れない行動力を持つ」「未来志向で高品質を追求する」「人々の最良な選択を後押しする」ことを掲げており、「お客さまの最善の利益を追求」することこそ、経営理念にある「人々の最良な選択を後押しする」こと、ひいてはブランドスローガンである「あなたのいちばんに。」につながるものと考えます。



### 【ゴールの実現・課題の解決・不安の解消】

- お客さまの最善の利益を追求するために、お客さまのお役に立ちたいという信念を持ち、まずは**お客さまをよく知り、中・長期的なゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有**します。
- そのうえで、それらの**実現や解決に最適と考えるソリューションをご提供し、継続的にゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しを図る**ことで、それらゴールやニーズの実現に貢献します。
- そのために、**近い将来から数十年後まで**を見すえたお客さまそれぞれの**目的や時間を軸に、「ためる・ふやす」**だけでなく、「**そなえる・豊かな生活のためにつかう**」という幅広い観点から**お客さまをよく知る**というプロセスを繰り返します。



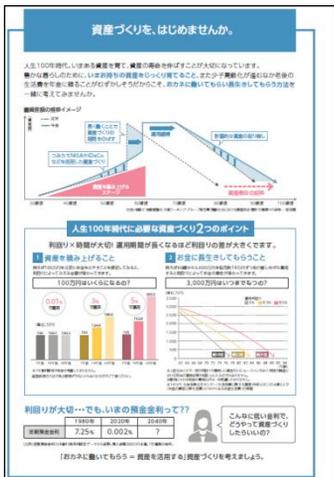
# お客さまの最善の利益の追求 (1)

原則 2 : 顧客の最善の利益の追求

## 2. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動

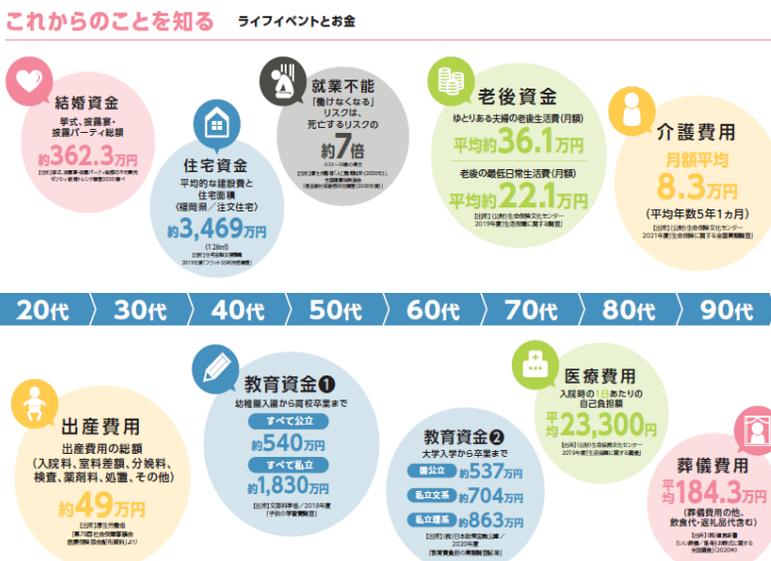
### 【資産形成に向けた私たちの提案における2つの柱】

- 人生100年時代。豊かなくらしのために、「大切な資産をじっくり育てて守りたい」「これから資産形成したい」という多くのお客さまのニーズに最適なソリューションをご提供するため、以下の2つを柱にします。
  - 「長期国際分散投資をベースとした資産運用提案」
  - 「長期の積立投資をベースとした資産形成提案」



### 【幅広いソリューションのご提供】

- また、ご自身のリスク許容度に応じて、単品の商品での運用を追求されるお客さまには、ニーズに相応しい商品をアドバイスします。
- さらに、単なる運用サポートにとどまらず、保障や介護、相続など、お客さまの多様かつ日々刻々と変化するニーズにおこたえします。とくに保険商品については、保険商品の元来有する特長を活用することによって、「そなえる」「のこす」といったお客さまのニーズに適切に応えられるようご提案します。



▲「サービスガイドブック」より抜粋

## 1. お客さまに相応しい資産運用サービスの考え方

### 【お客さまとの対話とお金の色分け】

- お客さま一人ひとりに最適な資産運用サービスを提供し、中長期的な資産形成をお手伝いするためにはお客さまをよく知ることが重要と考え、**お客さまとの対話を大切にします。**
- お客さまとの対話を繰り返しながら、資産の把握のみならず、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題（ゴール）をお客さまと共有します。併せて、お持ちの資産の活用方法や目的（いつ・何のために使うのか）についても丁寧にお聞きします。
- そのうえで、**お客さまと共有したニーズや課題、ゴールを実現するためにお客さまがお持ちの資産を目的に合わせて色分け（お金の色分け）**します。
- 「お金の色分け」の結果、「ためる・ふやす」役割の資産に対して、最適な資産運用サービスを最適なタイミングでご提供するとともに、提供後もライフステージを通じてフォローアップ・サポートし続けることで、大切な資産を守り、育て、お客さまの豊かな未来を実現する**“人生の伴走者”**を目指します。

### FFGで主にご提供する資産運用サービス（投資信託）

- |                             |   |     |
|-----------------------------|---|-----|
| （1）長期国際分散投資をベースとした資産運用提案    | … | P.5 |
| （2）長期の積立投資をベースとした資産形成提案     | … | P.6 |
| （3）自分好みの商品を選んで運用したいお客さまへの提案 | … | P.7 |

### 上記を支える独自の取組み

- |                                  |   |      |
|----------------------------------|---|------|
| ● わかりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制   | … | P.8  |
| ● 商品ラインナップの整備                    | … | P.10 |
| ● お客さまに相応しい商品・サービスを提供するための独自システム | … | P.11 |
| ● 購入いただいたお客さまへのフォローアップ           | … | P.14 |



(1) 長期・国際分散投資をベースとした資産運用提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】

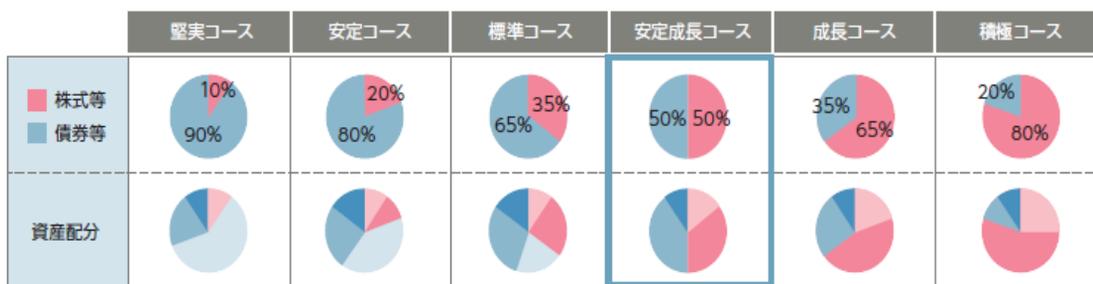
退職前後のシニア世代のお客さまや、これまでに貯めたご資金の運用をご検討されるお客さまに、投信のパレットによる資産運用、資産寿命の延伸をご提案します。

- 長い期間の資産づくりにおいて、いろいろな地域や資産における投資機会を逃さないため、また、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを予測することは困難であるからこそ、「国際分散投資」を行うこと、そして、保有期間が長くなるほど、リターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり、安定的になるため「長期」で取り組むこと、この双方が重要だと考えます。

そのため、長期にわたる資産の成長をサポートさせていただく“投信のパレット”を中心とした国際分散投資型のサービスをご提案します。

- 投信のパレットは、人生100年時代を見すえて、FFGが独自に開発した「投資信託の評価・分析システム」を駆使し、お客さまのリスク許容度に応じた最良の投資信託の組合せをご提案するものです。
- その内容は、資産形成から資産運用、将来における資産の計画的な取り崩しまで、お客さま一人ひとりに応じた内容となっており、お客さまの大切な資産の長期安定的な成長や延伸をサポートさせていただくサービスです。

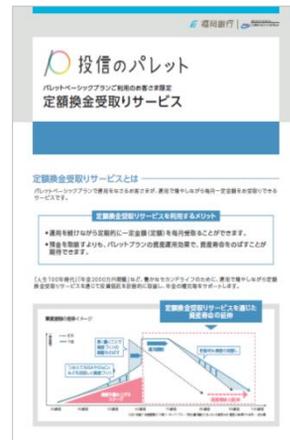
パレット・ベーシックプラン



- 本サービスには、パレットプランで運用しながら毎月一定金額を自動的に換金し、受け取ることができる「定額換金受取りサービス」という機能もあり、人生100年時代において老後に豊かで安定的な生活を送るために運用を続けながら、毎月の取り崩しを行い、年金の補完等、毎月一定金額を受け取りたいというお客さまのニーズにもおこたえます。

投信のパレット

選ぶ、組合せる、育てる。資産づくりに「てあつさ」を。



(2) 長期の積立投資をベースとした資産形成提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】

若年世代や現役世代のお客さまに対して、積立投資による長期的な資産形成をご提案します。

- FFGは、これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。
- 長期的に価値の増加が期待できる株式など、有望な投資対象に投資する投資信託での積立投資、およびつみたてNISAをはじめとする非課税口座での積立投資をご提案します。

「サービスガイドブック」より抜粋 ▶

**これからのために 積立投資信託**

**積立投資の特徴と仕組み**

- 「積立投資」の3つの特徴

- 1 少額からOK**  
福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行では、毎月5,000円\*から積立投資をはじめることができます。(毎月少しずつ、無理なく資産形成ができます。)  
\*インターネットバンキングでの申し込みの場合、最低積立金額は1,000円です。
- 2 時間分散**  
定期的に継続して購入することで平均購入価格を引き下げられる効果が期待できます。一定金額ずつ定期的に購入すると、価格が高いときは少なく、安いときは多く買うことになり、平均購入価格を低く抑えること、量をより多く買えることが期待できます。
- 3 自動購入**  
ご契約後、毎月一定額を手間なく継続的に購入できます。購入のタイミングを気にする必要はありません。

●「積立投資」の仕組み

例えば…りんごを3,000円分買う場合、1,000円ずつ3回に分けて買う場合と、1回でまとめて買う場合を下の図で比べてみましょう。

購入回数	1回目	2回目	3回目	合計	支払った金額	平均購入価格
1 積立	4個	10個	5個	19個	3,000円	158円
一括	12個	-	-	12個	3,000円	250円
差額(一括)	-8個	+10個	+5個	+7個	±0円	-92円

▶ 投資の成果は、解約時の「価格」×「量」で決まります。コツコツ長く積立を継続することで「量」を増やしましょう。

- また、FFGでは、積立投資の効率化を図るため「厳選された優秀な投資信託」を複数組み合わせさせた独自の「FFG積立プラン」もラインナップし、いくつかの簡単なご質問におこたえいただくことで、お客さまのリスク許容度やニーズに応じた最適のコースをご提案します。

FFG積立プラン						
	つみたてNISAコース			アクティブコース		
	つみたてNISA バランス型	つみたてNISA グローバル株式型	つみたてNISA 日米株式型	バランス型	グローバル株式標準型	グローバル株式積極型
資産配分	世界株式 50% 世界債券 50%	世界株式 100%	国内株式 50% 海外株式 50%	世界株式 50% 世界債券 50%	国内株式 50% 海外株式 50%	国内中小型株式 50% 海外株式 50%
構成銘柄数	1銘柄	1銘柄	2銘柄	1銘柄	2銘柄	2銘柄
特徴	つみたてNISA対象銘柄（制度上選択肢が限定される）から選定			インデックスを上回る運用成績を目指す つみたてNISAの対象ではないが、一般NISAの使用は可能		

- なお、長期の投資では複利効果が重要となることから、毎月分配型ファンドでの積立投資はお受けしておりません。

(3) 自分好みの商品を選んで運用したいお客さまへの提案

- FFGでは、人生100年時代を見すえたお客さまには分散投資・長期投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案しますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい。」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい。」というニーズのお客さまには、ニーズに相応しい投資信託での個別運用をアドバイスします。
- 個別運用のご相談にあたっては、ご希望の期待リターン、投資対象、地域等をお尋ねしながら、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、独自開発した「投資信託の評価・分析システム」を駆使することにより、お客さまのリスク許容度、ニーズに合致した個別の投資信託をご提案します。

独自のグループ（アセットクラス）分類

日本の株式	先進国の株式	新興国の株式	資源	日本の債券	先進国の債券		新興国の債券	REIT	資産複合型	特殊型
国内株式 アクティブ	先進国株式 世界・アクティブ	新興国株式 世界	資源関連株式	国内債券 アクティブ	先進国債券 世界・アクティブ	ハイールド債券	新興国債券 世界	国内REIT	バランス型 保守	通貨選択型 株式等・先進国 通貨コース
国内株式 中小型	先進国株式 世界・テーマ型	新興国株式 アジア	コモディティ	国内債券 インデックス	先進国債券 世界・インデックス	ハイールド債券 為替ヘッジあり	新興国債券 アジア	海外REIT	バランス型 標準	通貨選択型 株式等・新興国 通貨コース
国内株式 テーマ型	先進国株式 世界・インデックス	新興国株式 中南米			先進国債券 北米	ハイブリッド証券	新興国債券 中南米		バランス型 積極	通貨選択型 債券等・先進国 通貨コース
国内株式 インデックス	先進国株式 北米	新興国株式 その他			先進国債券 欧州	ハイブリッド証券 為替ヘッジあり	新興国債券 その他		バランス型 投資比率可変	通貨選択型 債券等・新興国 通貨コース
	先進国株式 欧州				先進国債券 アジア太平洋		新興国債券 為替ヘッジあり			ヘッジファンド
	先進国株式 アジア太平洋				先進国債券 為替ヘッジあり					ブルーバ

## 2. わかりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制

### (1) 提案・サポート体制

- 2024年1月からのNISA制度の拡充に伴い、お客さまの資産形成に対する関心もこれまでになく高まることが予想されます。FFGでは、お客さまの多様なライフスタイルやニーズ・目的を確認し、ひとりひとりに合う活用方法や商品・サービスをご提案します。
- FFGでは、NISAを始める前もその後も、グループ一体となってサポートする体制を整えることで、投資初心者をはじめ、幅広い年代のお客さまに安心して選んでいただける金融機関を目指します。
- 投資信託の口座開設とNISA口座開設の申請が同時に非対面で行えるサービスを取り揃え、平日に来店が難しいお客さまでも、NISA口座を活用した運用がスタート出来るよう利便性が高いサービスをご提供します。



### (2) つみたてNISAラインナップ

- 幅広いつみたてNISA対象ファンドの中から、運用の実績等を考慮して魅力的なラインナップを取り揃えており、つみたてNISA制度を活用した運用を検討されるお客さまに対してもデータを示しながら公平中立な提案を行います。



### 3. 商品ラインナップの整備

#### (1) 優秀な投資信託の選定と多様なニーズにおこたえする豊富なラインナップ

- お客さまに優秀な投資信託をご提案するため、社内に投信調査専門部署（投信調査センター）を設置。国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析し、投資対象、地域等により独自のグループ（アセットクラス）を設定したうえで、それらの全ての投資信託をいずれかのグループに分類しています。
- それら投資信託について、いくつかの項目で恣意性を入れず客観データのみでの定量評価を行い、それぞれの項目ごとに同一グループ内でのランキング付けを行います。優良銘柄に対しては、さらに運用会社へのインタビュー等を通して定性評価を実施しており、これらにより数多くのファンドの中から長期国際分散投資に適した優秀な銘柄の選定を行います。
- 上記の独自のプロセスを継続的に行うことで、お客さまには優秀な投資信託をご提案しますが、お客さまの多様なニーズにきめ細かくおこたえするため、現在、**350本を超える豊富な投資信託**を取り揃えております。
- ラインアップされた全ての投資信託は、商品導入時の評価に客観性・中立性を確保するため、外部評価機関による商品評価を取得しています。

#### (2) 商品の品質維持管理

- 商品導入後も、投信調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や運用体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより優秀な投資信託のラインアップの維持に努める態勢としております。

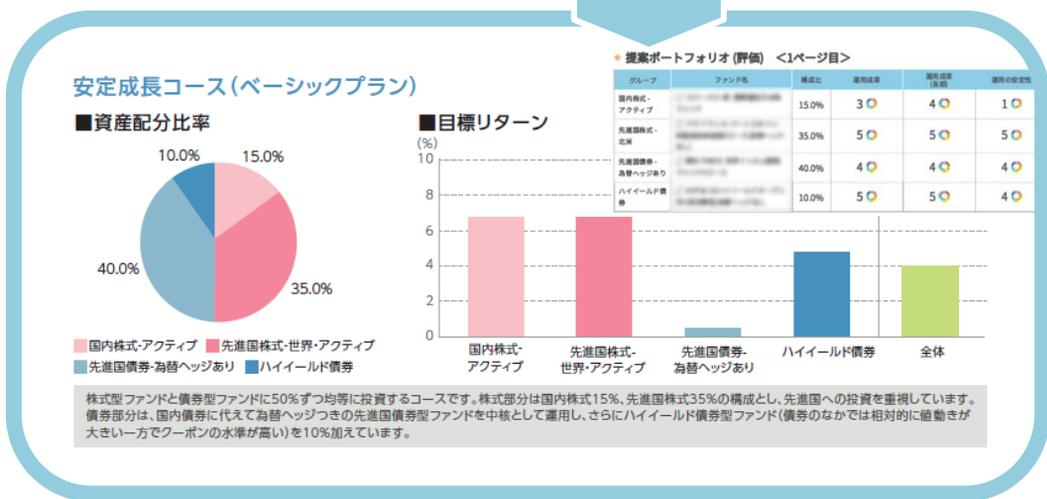
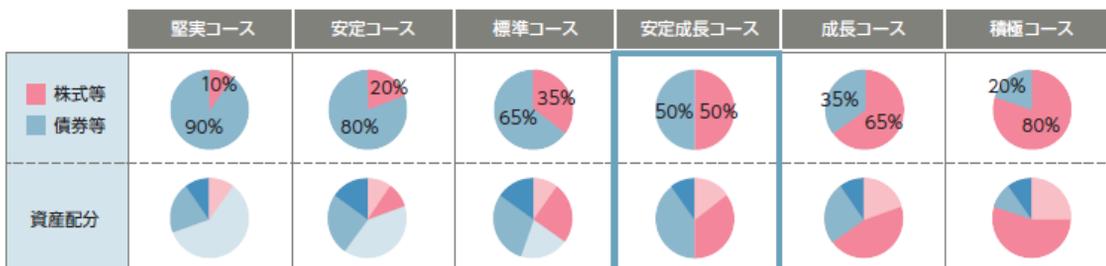


## 5. F-navi+の活用

### (1) 「投信のパレット」

□ 「投信のパレット」では、F-navi+により、お客さまのご意向に沿った目標収益を目指すための最適な投資信託の組み合わせをご提案します。また「投信のパレット」をお持ちのお客さまで、一定金額を受け取りながら資産延伸を目指す方にはF-navi+により、お客さまの希望される受取り額を取り崩した場合の「資産寿命」シミュレーションをご覧いただきながら「定額換金受取りサービス」をご提案します。

#### パレット・ベーシックプラン

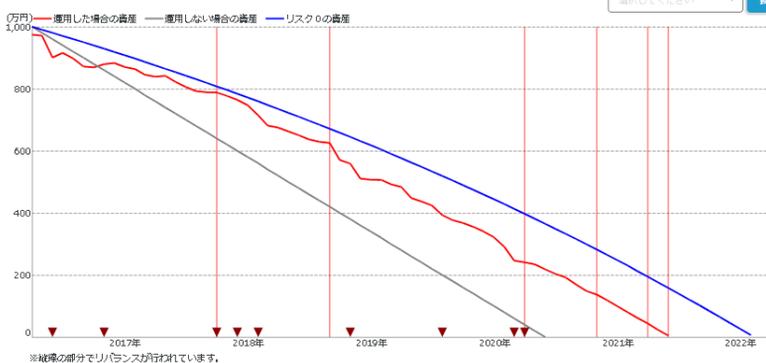


### 投信のパレット (取崩シミュレーター)

安定成長コース(ベーシックプラン) Ⅲ

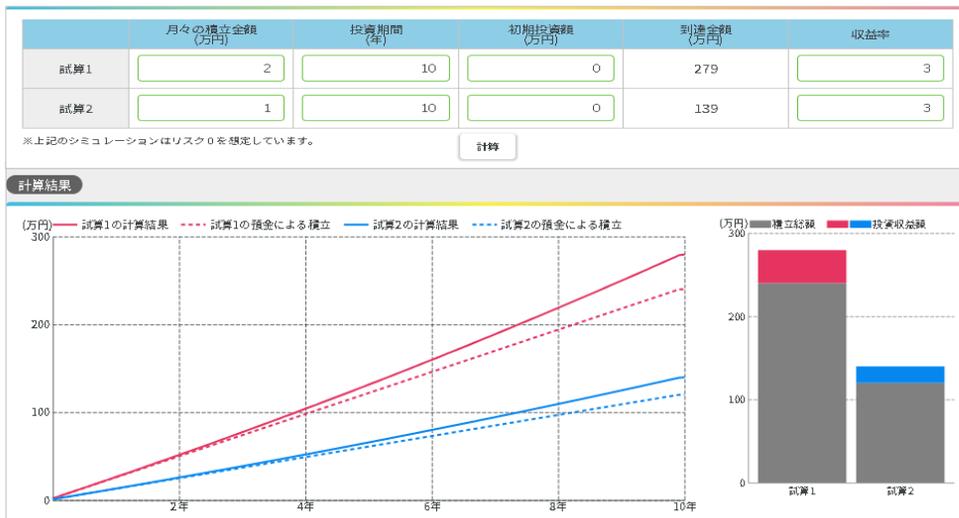
分析期間：2016年4月末～

初投資金額	毎月取崩金額	運用しない場合の取崩可能期間	ポートフォリオのリターン (年率)	リスク	ポートフォリオで運用した場合の取崩可能期間	リスクゼロの場合の取崩可能期間
1,000.0万円	20.0万円	4年2ヶ月	13.0%	10.1%	5年2ヶ月	5年10ヶ月



## (2) 「FFG積立プラン」

- 「FFG積立投資信託プラン」では独自の積立プランごとに、積立額や積立期間をそれぞれ変えた場合の資産形成シミュレーションをご覧いただきながらご提案します。



## (3) 「単一商品運用の提案」

- 単一の商品の運用の提案においては、グループ（アセットクラス）ごとの運用実績推移や個々の投資信託の定量評価に基づくグループ内でのランキング等をご覧いただきながら、ニーズに合致した商品をご提案します。

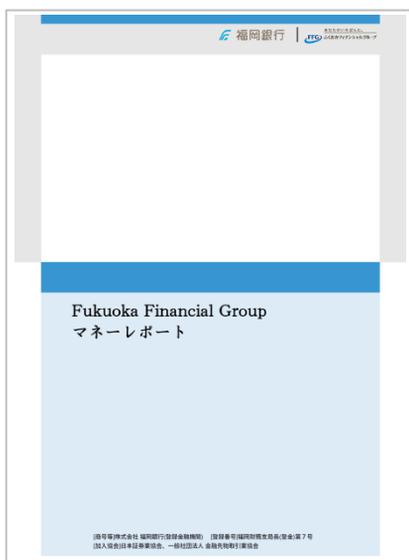
### ■ ファンドスケッチ (評価レポートの一例)



- ▲ 個別銘柄ごとに評価・分析し、A3の評価レポートを作成。他の金融機関で購入したものも含め、お客さまのお手持ちの投資信託について、評価レポートを使ってご説明します。

## 6. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 投資信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客さまに対して、購入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかを確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズの変化が生じた場合や運用環境に変化が生じた場合等は、それらを踏まえて、その都度適切なお提案を続けてまいります。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して定期的なフォローアップを行うため、マネーレポートや「投信のパレット」のサービスの1つである「フォローアップシステム」を活用した運用状況の報告を行います。フォローアップは、担当者による面談のみならず、電話でのご連絡等、最適な方法にて行います。



▲ フォローアップシステムより出力した運用報告書

◀ マネーレポート

- 運用状況に不安を感じられるお客さまに対しては、当初の運用を始めた目的をお客さまと再確認し、ひとりひとりが目指すゴールへ向かって長期的な運用をサポートします。

**運用で迷った今、何をすべきか？**

不安なときに冷静に、まずやるべきは「自分の現在地」の確認です。

どのような目的で資産運用を始めたか、目的達成までの期間がどれくらいか、そして将来のために運用をスタートしたばかりであれば、その期間がまだまだ先、資産運用では時間が味方になってくれることも多々あります。

相場が下落に振り回されて資産運用をやめてしまわないために、ぜひ当初の目的を振り返ってみてください。

**資産運用は、人生を豊かにする手段。**

**資産運用の目的を振り返る**

相場が大きく変動しているときには、目先のことに振り回されることが多いですが、相場が下落しているときにはそれがチャンスとなり、再び目線が上がることも期待できます。

しかし、相場の高い歴史から学ぶべきことは、株式市場の上昇期間よりも下落期間の方が長いこと、かつ上昇率は下落率よりもはるかに大きいことです。

ただ、短期の株価変動やニュースの報出に左右されて、この歴史の教訓を忘れては、相場が大きく下落したときでも資産運用を続けることが上乗せ効果を持つことが、成功をもたらしてきました。

相場観で拡大していたら全体は見えませんが、少し遠くから全体を俯瞰することも大切です。

**なんども苦難を乗り越えて、今がある。**

**一步引いて全体を俯瞰する**

長期相場 (10年) 累積リターン年平均約 7%

短期相場 (1年) 累積リターン年平均約 31%

注) 1990年2月～2022年6月末の日本国債の運用 (国債運用) をもとに算出。長期相場は累積リターンが20%以上下落した期間の相場から算出。短期相場は下落一発と急騰。

出典) BloombergよりFFG投信運用センター作成

# 1. お客さまに相応しい保障サービスの考え方

- お客さまとの対話を繰り返しながら、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題を共有したうえで、お客さまに必要な保障をご提案いたします。
- 保険は加入すれば終わりではなく、真にお役に立つためには、定期的に確認することが重要です。お客さまのライフイベント発生タイミングでフォローアップ・サポートし続けることで、安心できる生活を守り、育て、お客さまの豊かな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

## FFGで主にご提供する保障サービス

- 「ライフプラン」に沿った保障の提案
- 「生命保険確認サービス」の提供
- 商品ラインナップの整備
- 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

### (1) 「ライフプラン」に沿った保障の提案

- お客さまのライフイベントなどによる生活の変化に伴い、必要な保障も変わっていきます。お客さまの変化するニーズにお応えし、長期的なサポートをすることで、様々なりiskに「そなえる」ご提案を行います。
- また、お客さまのご年齢や健康状態、保有資産などを踏まえ、保険料の払い方など幅広いご提案を行います。

#### ご就職

社会人として自分の人生に責任が生じる時期。

将来の夢や計画のために資金を貯めながら、病気や怪我の保険や万が一の場合でも確実に返戻をかける程度の保険を準備しておきましょう。

**けが** **病気** **がん** **就業不能** **介護**

万が一 突然の事故

#### ご結婚

大切なひとと人生を共有する時間のスタート。

既に加入している保険の名義変更や住所変更はお済みですか？また、必要に応じて受取人も変更しましょう。

万が一の場合は配偶者の方が当座の生活において必要な範囲の保険を準備しておくことが大切です。お互いの保険内容を確認して、ご夫婦一緒に見直すのもよいでしょう。

**けが** **病気** **がん** **就業不能** **介護**

万が一 突然の事故

#### お子さまのご誕生

かけがえのない、誕生。

お子さま、お母さまとご家族の生活をお守りするための準備をお願いします。また、お子様向けに資金を貯めておきましょう。

もし万が一の場合にもごさまの希望に沿って万が一の備えを準備しておきましょう。

**けが** **病気** **がん** **就業不能** **介護**

万が一 突然の事故

#### 住宅のご購入

人生で最も大きな買い物のひとつ。それは人生の一大イベント。

住宅ローンをご利用いただくタイミングは、家計全体の見直しや考えやすいタイミングです。また、住宅ローンをご利用いただく場合、団体信用生命保険にご加入いただけますが、これはすでにご加入されていた他の保険全体を見直すきっかけにもなります。

**けが** **病気** **がん** **就業不能** **介護**

万が一 突然の事故

どんなときに備える？	何で準備する？(保険の種類)
<b>病気への備え</b> ●病気での入院した	医療保険 一生運
<b>がんや特定疾病への備え</b> ●がんが手術をした	がん保険 一定期間 (支払まで)
<b>就業不能状態への備え</b> ●けがや病気が続いて働けなくなった	所得補償保険 就業不能保険 ●年金 ●一定期間 (支払まで)
<b>介護・認知症への備え</b> ●介護・認知症状態になった時、家族に迷惑をかけたくない	介護保険 一定期間 一生運
<b>万が一の備え</b> ●子供が生活するまでの死亡、生活費を払いたい ●自分が死亡して家族生活が立たない●葬式や死後の葬儀資金として	収入保障保険 定期保険 終身保険 一定期間 一生運
<b>老後への備え</b> ●退職した後の年金の上乗せを今のうちから考えたい	個人年金保険 一定期間 年金
<b>教育への備え</b> ●子供が育まれたので、将来の学費を準備したい	学資保険 一定期間 一時金 一時金 一時金
<b>けがへの備え</b> ●つまりすいて転び、けがをした	傷害保険 賠償額に応じて支払
<b>突然の事故への備え</b> ●火災や集中豪雨に備えたい ●自宅の家具の破損に備えたい●自動車事故に備えたい	火災保険 自動車保険 賠償額に応じて支払
<b>その他</b> ●自転車運転による、けがをってしまった ●家族(子供)が他人にけがをさせてしまった	賠償保険 賠償内容に応じて支払

## (2) 「生命保険確認サービス」の提供

- FFGでは、既にご加入中の複数の保障をまとめて可視化してご説明する、「生命保険確認サービス」を行っております。ご加入中の保障内容の説明に留まらず、将来的に必要な保障や不足していると思われる保障など、お客さまのニーズに応じてご提案します。

▲ 生命保険確認サービスイメージ

## 2. 商品ラインナップの整備

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、生命保険会社25社、損害保険会社4社の商品を取り扱っております（2023年3月末時点）。
- 常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選し、100商品を超える幅広い商品ラインナップを構築しております。
- また、窓口へのご来店が難しいお客さまにお応えするため、インターネットでのお申し込みが可能な商品も取り揃えております

## 3. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

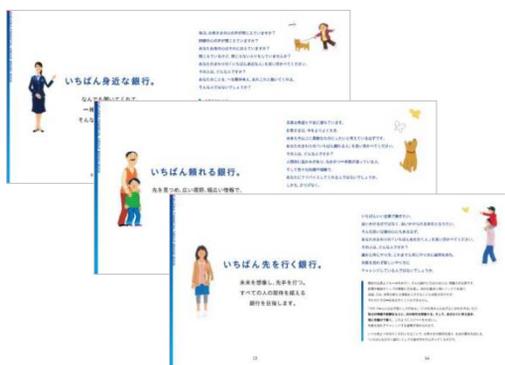
- 生命保険・損害保険商品をご加入いただいたお客さまに対して、加入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズやライフイベントの変化が生じた場合は、それらを踏まえて、そのつど適切にご提案を続けてまいります。
- また、ご契約の満期や更改のご案内だけでなく、保険料の未払いなどにより、お客様が意図せず保障が途切れることがないように、フォローを行っております。

## 1. FFGの企業文化としての定着

- 「お客さまの最善の利益を追求」すること、および「お客さま本位」の業務運営をFFGの企業文化として定着させるため、「ブランドブック」や「FC営業ガイドライン」について、適時、読み合わせ等による内容の周知を行い、それらの活用の組織浸透を図ります。
- 従業員向けの各研修でも「あなたのいちばんに。」や「お客さま本位」についての考え方、およびそれらを踏まえた日々の営業活動のあり方を周知し、お客さまの最善の利益を追求する営業を実践します。

### ～ブランドブックの活用～

「ブランドブック」は、経営理念の理解浸透とグループブランド（自社）に対する従業員の意識を共有するための『FFGブランド解説本』であり、ここではFFGのブランドスローガン「あなたのいちばんに。」や3つのコアバリュー「いちばん身近な銀行」「いちばん頼れる銀行」「いちばん先に行く銀行」を実践するための行動例を示しております。



▲「ブランドブック」より抜粋

### ～FC営業ガイドラインの活用～

「FC営業ガイドライン」は、お客さまと対話する全ての従業員が「お客さま本位の営業」を実践するための指針として策定したものであり、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に沿って日々行動するための道標となるものです。

※お客さまの資産形成にかかる業務を行う担当者をFC（フィナンシャル・コンサルタント）と称しています。

FC営業ガイドライン	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC営業ガイドラインの位置づけ</li> <li>2. FC営業に携わる者の役割と心構え</li> <li>3. コア資産の考え方</li> <li>4. お客さま本位の営業における「お金の色分け」の重要性</li> <li>5-1. 「お金の色分け」の考え方</li> <li>5-2. 「お金の色分け」～目的軸・時間軸～</li> <li>6. 「お金の色分け」を踏まえた商品・サービスの提案</li> <li>7. 金融商品が持つ4つの性質</li> <li>8-1. 各金融商品の特徴～特徴が明確な商品～</li> <li>8-2. 各金融商品の特徴～特徴が見極めが必要な商品～</li> <li>9-1. 「お金の色分け」を踏まえた商品・サービスの提案～コア資産の最適な置き場所～</li> <li>9-2. 「成長を目指すコア資産」の置き場所～投資信託～</li> <li>9-3. 「保障を得るコア資産」の置き場所～一時払保険～</li> <li>10-1. フローアップの重要性</li> <li>10-2. 顧客コンタクトとフォローアップ</li> </ol>	<p>本ガイドラインにおける「FC営業」は携わる者とはFC担当者のみを指すものではない。営業担当のみならず、本部行員も適切な個人のお客さまと接点を持ち、対話する全行員がFC営業に関与する必要があります。</p> <p>本ガイドラインを全員で理解し、「あなたのいちばんに。」を全員で実践してまいります。</p>

## 2. 「お客様の声」の収集・活用

- お客様からいただいたご意見やご要望をはじめとする「お客様の声」、その先にある「お客様の期待」にしっかりと耳を傾け、商品やサービスをより良いものにするため、定期的な会議や商品開発の中で重要な情報として活用します。
- 「お客様アンケート（NPS®）」なども実施し、「お客様本位の営業」の改善活動につなげます。  
※ NPS®はペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

## 3. グループ総合力の結集

- グループ銀行、FFG証券およびFFGほけんサービス等、FFGグループで連携し、各社の特長を活かしてお客様の幅広いニーズに対応します。また、グループの総合力を結集して、お客様に相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。



## 4. 最善の商品の選定・提供

- FFGは、自グループ内に投信運用会社・保険会社を有しないので、幅広く投信会社・保険会社からお客様に向けて高品質の商品を厳選し、最善の商品をご提供します。

これらの取り組みを通じて、日々、お客様の最善の利益を追求いたしますが、そのために、金融サービスのプロとしての専門性の向上に努めることはもちろん、常に高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。

# 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則4：手数料等の明確化  
原則5：重要な情報の分かりやすい提供

## 1. お客さまとの対話を通じた分かりやすいご説明

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。

## 2. 「重要情報シート」の活用

- 商品のリスクや手数料等の情報を、お客さまに簡潔にわかりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、重要情報シート（金融事業者編、個別商品編）を活用します。
- 金融事業者編には、グループ銀行の基本情報や「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針、取扱商品、商品ラインナップに対する考え方、苦情・相談窓口を記載しており、投資信託や外貨建保険の新規取引の際に説明・交付しています。（福岡銀行では2023年4月から、十八親和銀行、熊本銀行では5月から重要情報シートに取組方針の記載を行いました。）
- 個別商品編には、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで作成しています。投資信託や外貨建保険の販売の際に説明・交付しています。
- ご提案の際には、お客さまと十分に対話し意向を把握（金融商品販売支援システムを使用）しながら、お客さまの知識、経験、資産（財産）の状況および投資目的等に照らし、適切な商品のご提供をするように心がけます。商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性がある場合は、ご提案を控させていただきます。

### [金融事業者編]

福岡銀行 | 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)をする者です)

社名	株式会社 福岡銀行
登録番号	福岡財務支局長(財金)第7号
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
当行の概要を記したウェブサイト	https://www.fukuokabank.co.jp

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)

商品名	取扱い	お客さまの受け方	手数料	課税	換金	解約
普通預金・定期預金	●	●	●	●	●	●
外貨預金	●	●	●	●	●	●
国内株式・外国株式*	●	●	●	●	●	●
円建て債券*	●	●	●	●	●	●
外貨建て債券*	●	●	●	●	●	●
ファンド*	●	●	●	●	●	●
一部信託	●	●	●	●	●	●
一部保険	●	●	●	●	●	●
半導体保険(外貨性)	●	●	●	●	●	●
半導体保険(外貨性)	●	●	●	●	●	●

3 商品ラインナップの考え方 (商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです)

4 苦情・相談窓口

当行お客さま相談窓口	サービス監査室	0120-338-678
加入協会共通の相談窓口	全国銀行協会相談室	0570-017109 (03-5252-3772)
	証券・金融商品 あっせん相談センター	0120-64-5005
金融庁金融サービス利用者相談室		0570-016811 (03-5251-6811)

### [個別商品編]

重要情報シート (個別商品編) 使用開始日: 2022年01月01日

1 商品等の内容 (当社は、組会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の取組を行っています)

2 リスクと運用実績 (本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります)

3 費用 (本商品の購入又は保有には、費用が発生します)

### 3. 情報提供体制の高度化

- 目論見書や重要情報シート、および「投信のパレット」サービスの一つとしてご提供する「定期運用報告書」では、お客さまがインターネットを通じて時と場所を選ばず閲覧いただけます。
- 「投信のパレット」の「定期運用報告書」では、プランを構成する複数ファンドをポートフォリオとして（一体として）、運用実績や資産配分比率等のご確認が可能です。

### 4. お取引チャネルの高度化

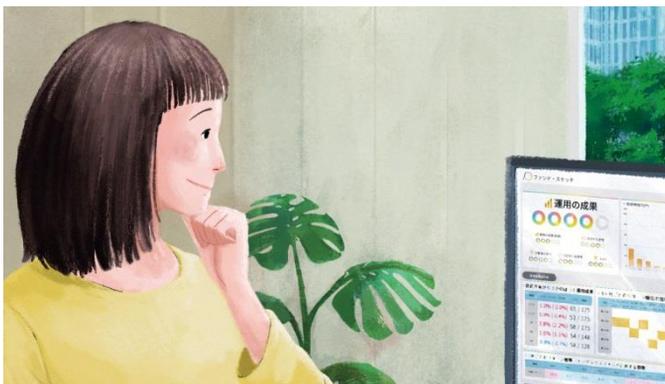
- お客さまに快適に、最適なタイミングでサービスをご利用いただけるよう、最新の技術やアイデアを積極的に採り入れながら、手続きの簡素化とともに、営業店や本部、コンタクトセンター、インターネット等のお取引チャネルを充実させます。
- 「投信のパレット」サービスは、銀行窓口のみならず、自宅等、店舗から離れた場所でもオンラインでのご相談やお申込みも可能※です。また、営業店で適宜「休日相談会」を開催し、お客さまのライフスタイルに合わせてお気軽にご相談いただけます。

<投信のパレット オンライン相談サービス>

※ 福岡銀行のみの取扱い（2023年6月30日時点）



画面上で資料や担当者の顔をご覧いただきながら、**ご相談からお申込みまでオンラインで完結**できます。



(イメージ)

## 5. 手数料についての分かりやすいご説明

- FFGでは、投資信託について、投信のパレット、積立投資、単一商品での運用と、いずれに対しても手厚いコンサルティングを実施しており、ここでの手数料については、商品の開発・選定、提案資料等の作成・事務手続きまで含めたコンサルティングのご提供、あるいはお客さまにご利用いただくシステム費用等を総合的に勘案して設定しております。
- こうした手数料に関しましては、重要情報シート（個別商品編）や契約締結前交付書面、目論見書等で、金融商品のご提案の際に分かりやすくご説明します。重要情報シート（個別商品編）には、手数料に関する質問例を記載しており、お客さまからの質問に応じて、回答例を用いながら、購入時手数料や信託報酬等の計算式や概算金額をご説明します。

### [個別商品編に記載の質問例]

以下のような質問があれば、お問い合わせください。

- ・私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。

### [個別商品編]

重要情報シート（個別商品編）	
使用開始日：2022年01月01日	
<b>1 商品等の内容</b> （当社は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売を行っています）	
組成会社（組成会社）	〇〇株式会社
組成会社の目的・趣旨	オーストラリアにある全ての会社（国債、政府債、準政府債（州政府債）、国債、社債）を主要投資対象とし、信託財産の成長を図ることを目的として積極的な運用を行うことを基本とします。
商品組成に関する事項が追加される購入時	この商品は、インカムゲインの確保と中長期的な資産の成長を目的とした一方で、同様の商品に対する知見や投資経験があり、もしくは説明を受け商品性をご理解いただける投資家を主に対象として組成されています。この商品は必ずしも購入リスクを軽減できず、安全上と収益上のリスクに配慮しつつ積極的な運用を考へる方に適しています。また、積極的な運用を考へる方が投資対象です。
パッケージ別の情報	パッケージ別商品ではありません。
クーリング・オフの情報	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。
<p>以下のような質問があれば、お問い合わせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、他の知識、経験、投資状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという判断はありますか？</li> <li>● この商品を購入した場合、運用状況がどのようになることか？</li> <li>● この商品が提供する商品を組み合わせた場合、他の商品と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるのか。</li> </ul>	
<b>2 リスクと運用実績</b> （本商品は、元金が保証されず、損失が生じるリスクがあります）	
損失が生じるリスクの要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>○債券（公社債等）の市場価格の変動による影響を受けります。</li> <li>○債券（公社債等）等には、元金の支払遅延および支払不履行などが生じるリスクがあります。</li> <li>○原則として為替ヘッジを行わないため、為替変動の影響を受けります。</li> </ul>
【参考】過去1年間の収益率	-3.8%（2022年2月末現在）
【参考】過去5年間の収益率	平均1.8%（過去5年）2023年3月 収益25.9%（2021年3月） （2017年3月～2022年2月の各月末における算定1年間の数字）
<p>運用実績の情報は対称情報開示の「投資リスク」に、運用実績の情報は対称情報開示の「リスクの定量的比較」や「運用実績」に記載しています。</p> <p>以下のような質問があれば、お問い合わせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 上記のリスクについて、私の資産でどのように対応していますか？</li> <li>● 質問がより深い知識が必要であるか、あるいはその商品について説明してほしい。</li> </ul>	
<b>3 費用</b> （本商品の購入又は保有には、費用が発生します）	
購入時に発生する費用（個別商品別）	窓口：2.20%（税込）
継続時に発生する費用（個別商品別）	運用管理費用（信託報酬率）：年0.80%（税込、年0.80%） その他費用：手数料が売買でファンドから支払われます。これは事前に料率を要することができます。
投資商品に発生する費用（個別商品別）	ありません。
<p>以下のような質問があれば、お問い合わせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。</li> <li>● 質問がより深い知識が必要であるか、あるいはその商品について説明してほしい。</li> </ul>	

### [回答例（webでも確認できます）]

2 リスクと運用実績（本商品は、元金が保証されず、損失が生じるリスクがあります）

上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。

【投資信託の概念】

- 投資信託の場合、交付証券原簿の「投資リスク」の範囲で、基準資産の変動範囲、各商品に係る固有のリスクの範囲がご確認いただけます。
- また、再次レポートでもご確認いただけます。再次レポートは当該ホームページのトップメニュー「投資情報」投資信託専章ページで当該商品を検索しご確認いただけます。

【外債建保の概念】

- 外債建保の概念、契約締結前交付書面の「注脚情報」で、為替リスク等、各商品に係るリスクの範囲がご確認いただけます。

相対的にリスクが低い種類の商品がある。

3 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）

私がこの商品に〇〇万円を投資した場合に発生する費用を教えてください。

【投資信託の概念】

- 購入時手数料は、去り込金額に手数料
- 信託報酬（運用管理費用）は、投資先と支払う費用です。純資産額に於て発生します。

【外債建保の概念】

- 契約初期費用は、一時払保険料に費用率を乗じて得た金額を一時払保険料から控除します。
- 保険料前費用は、死亡保障や契約の維持・維持に必要な費用として、積立利率等の計算に当たって下り金として引かれる金額や積立金から取り出す引当金の総額です。
- 定額保険の概念、運用管理費用は、特別勘定の運用に係る費用として、特別勘定の資産から差し引かれます。
- 一時払保険料を行入金とする場合に為替手数料を負担いたします。
- 商品によって発生する費用、金額が異なります。詳しくは契約締結前交付書面の注意事項がご確認いただけます。

<計算例>

- 再び以下の投資信託に100万円購入した場合  
「購入時手数料率：2.20%（税込）」  
「信託報酬率（運用管理費用）：年率1.65%（税込）」  
「購入時手数料：100万円×2.2%＝2,200円」  
「信託報酬額（運用管理費用）：100万円×1.65%＝1,650円（年間概算）」
- 私がこの商品に〇〇万円を投資した場合に発生する費用を教えてください。
- 上記の信託報酬（運用管理費用）は、基準資産の変動がない前提で計算しています。実際の運用結果は変動し、信託報酬（運用管理費用）は日々計算されるため、上記と異なる金額になります。
- 当行では、重要情報シートに記載の「運用成果に応じた費用(成功報酬など)」をいたたいたフンドの取崩しはご確認いただけます。

【外債建保の概念】

- 契約初期費用は、一時払保険料に費用率を乗じて得た金額を一時払保険料から控除します。
- 保険料前費用は、死亡保障や契約の維持・維持に必要な費用として、積立利率等の計算に当たって下り金として引かれる金額や積立金から取り出す引当金の総額です。
- 定額保険の概念、運用管理費用は、特別勘定の運用に係る費用として、特別勘定の資産から差し引かれます。
- 一時払保険料を行入金とする場合に為替手数料を負担いたします。
- 商品によって発生する費用、金額が異なります。詳しくは契約締結前交付書面の注意事項がご確認いただけます。

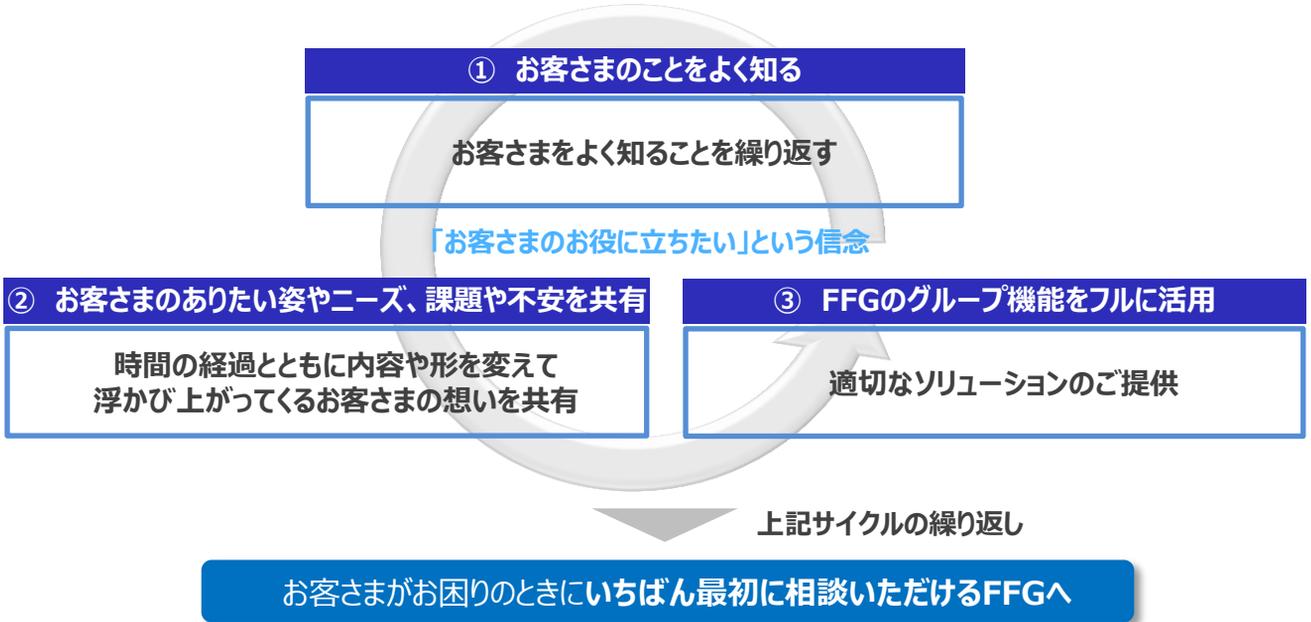
<計算例>

- 再び以下の外債建保に100万円購入した場合  
「契約初期費用率：3.0%（税込）」  
「保険料前費用率：1.0%（税込）」  
「元金払時手数料：100万円×1.0%＝1,000円」
- 契約初期費用：100万円×3.0%＝3,000円
- 保険料前費用：100万円×1.0%＝1,000円
- 元金払時手数料：(100万円-100円)×(100円/100円)×1.0%＝999円
- こちらの費用は外債建保でも発生するものでなく、商品によって費用は異なります。

- お客さまのご意向に反して、高い手数料を得られる商品・サービスを不当に販売する等により、お客さまの利益を害することがないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備しております。
- お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、また、手数料水準は社会情勢等も踏まえたうえ設定したものとよう管理します。
- 商品のラインアップにあたっては、商品導入時、客観性を確保し、公正・中立な立場で商品の選定を行うため、外部評価機関による商品評価を取得して行います。
- 営業担当者が手数料の高い商品を販売しても、人事評価に影響は与えません。よって、自らの評価のために手数料の高い商品をお客さまのご意向に反して提案することはありません。
- なお、グループ内に、お客さまへの販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品販売することはありません。

## 1. お客様本位の営業で実践する好循環サイクル

- FFGでは、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき行動することが、地域経済発展への貢献とFFGの企業価値向上の好循環サイクルの実現につながるものと考えています。
- 「お客様のために役立ちたい」という信念を持ったうえで、『①お客様のことをよく知る』ことを起点に、『②お客様のありたい姿やニーズ、課題や不安を共有』し、『③FFGのグループ機能をフルに活用することで、適切なソリューションをご提供』します。



## 2. お客様と地域の成長、そしてFFGと私たち担当者の成長

- お客様との長期的な関係構築によりFFGも持続的な利益成長を図りながら、積極的な成長投資を通じて地域社会やお客様の成長に貢献する「ザ・ベストリージョナルバンク」を目指します。
- 短期的成果ではなく、お客様の人生の課題解決や豊かな未来を実現するために、お客様ごとのゴールやニーズを踏まえたコンサルティングを実践し、お客様との長期的な関係を構築するプロセスを評価する体系の整備を継続的に行うことで、担当者の成長と満足度の向上を目指します。

