

《お客様本位の金融サービスを実現するための方針》に関する取組状況  
 当行は、信頼され『選ばれ続ける銀行』を目指し、お客様本位の金融サービスを実現するために、以下の取組状況を定期的に公表し、随時見直しを行ってまいります。

## 1. お客様のご意向に沿った商品提案

### ①商品の充実

・お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実と整備に努めております。

#### ○投資信託ラインアップ(H29年3月末現在)

種別	商品数	構成比
債券	国内債券	5 6.8%
	海外債券	19 26.0%
	内外債券	4 5.5%
株式	国内株式	8 11.0%
	海外株式	12 16.4%
REIT	国内REIT	3 4.1%
	海外REIT	3 4.1%
バランス	18	24.7%
その他	1	1.4%
合計	73	100%
内、ノーロード商品	2	2.7%

#### ○保険商品ラインアップ(H29年3月末現在)

種別	商品数	構成比
変額個人年金(一時払)	円建	3 12.0%
	外貨建	2 8.0%
定額個人年金(一時払)	円建	1 4.0%
	外貨建	1 4.0%
変額終身(一時払)	円建	1 4.0%
	外貨建	1 4.0%
定額終身(一時払)	円建	7 28.0%
	外貨建	2 8.0%
定額個人年金(平準払)	円建	2 8.0%
	外貨建	0 0.0%
医療保険(平準払)	2	8.0%
がん保険(平準払)	2	8.0%
介護保険(平準払)	1	4.0%
収入保障(平準払)	0	0.0%
合計	25	100%

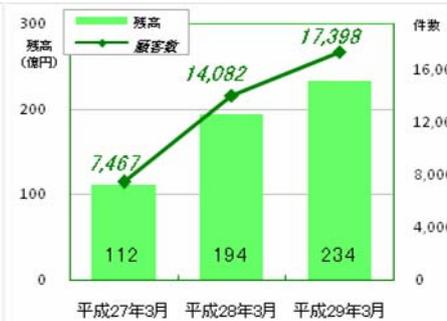
### ②金融商品ご提案の実績

・お客様の資産形成における支援への取組み結果として、投資信託や保険商品の保有残高、契約件数とも増えております。  
 ・長期的な資産ニーズに適した複利効果が期待できる「低頻度分配型」の投資信託を選択されるお客様が増えております。  
 ・少額から新たに資産形成を希望するお客様のご要望にお応えし、投資信託「自動積立商品」の提供にも努めております。

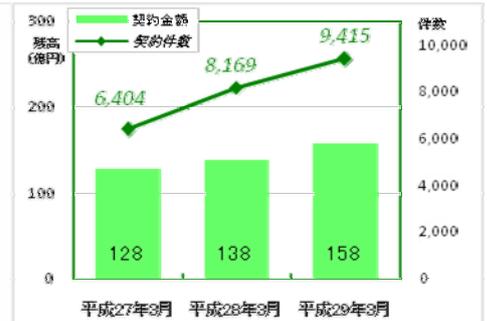
#### ○預り資産取組状況※



#### ○低頻度分配型投信



#### ○投信自動積立



※投信+保険  
 (契約件数について投信は残高有り、保険は有効契約有りが対象)

### ③お客様の利益が不当に損なわれることのないようするための取組み

・お客様の状況等に沿った金融商品の提案として、ご高齢のお客様も安心してお取引を始めていただけるよう慎重な対応を行うこととし、ご高齢のお客様向け販売ルールを定めております。

#### とちぎんの『ご高齢のお客様向け販売ルール』

- ・ご契約内容を確認いただけるよう、**ご家族の方にも同席**をお願いしております。
- ・お客様と面談の際には、**当行役席者の同席**を必須としております。
- ・お客様との**複数回の面談**及び**複数回の商品説明**を実施し、商品へのご理解を深めていただいております。
- ・ご契約内容に対して、**ご家族の同意**をいただく等の対応を行っております。

## 2. お客様への情報提供の充実

### ①適切な情報提供のための取組み

- ・従来より、お客様本位に徹した業務運営を第一の目標とし、お客様への適切な情報提供に努めております。今後もより一層、お客様本位で行動するとともに、本方針の定着化を図ってまいります。

#### ○お客様本位の取組内容

実施時期	取組内容
従来より実施	お客様の投資経験、金額の妥当性や投資目的等に応じ、お客様に適した商品の提案を実施
	お客様の多様なニーズにお応えするため、金融商品の品揃えを充実
	商品ご購入後も安心していただけるよう、運用状況や市場環境を踏まえたアフターフォローを実施
	お客様に最良な金融サービスを提供できる人材を育成するべく、行内研修や資格取得推奨を実施
	保険申込みから保険料払込みまでに一定期間を設け、より慎重に判断していただける販売体制を制定
平成28年 5月	お客様のご意向に沿った保険募集を行う販売体制を制定(保険業法改正)
	お客様のニーズにお応えし、適切な情報提供を実施するための管理体制を制定
	多様化・高度化するお客様のニーズに対応できる人材育成を目的としたFSリーダー制度を導入
10月	販売体制の透明化を向上させるため、特定保険契約において手数料を開示
	宇都宮証券㈱との顧客紹介業務に関する契約を締結し、お客様の多様なニーズに対応
平成29年 4月	当行と宇都宮証券㈱で取扱う一部の商品について、お客様の利益を不当に害することのないよう手数料を統一
	6月

### ②情報提供の充実

- ・お客様向けセミナー等を定期的に関催し、金融商品情報やマーケット情報など、お客様の資産形成に役立つ情報の提供に努めております。

#### ○平成29年度実施 主なお客様向けセミナー

実施時期	セミナー名	場所	内容
平成29年 6月	とちぎんセミナー	大沢支店	「米国経済の現状と今後の見通し」
	とちぎんセミナー	大曾支店	「運用報告会及び世界経済の見通し」
	宇都宮証券共催セミナー	栃木県総合文化センター	「投資入門・iDeCo」(税理士・レオスキャピタルワークス)
7月	宇都宮証券セミナー	陽南支店	最近の市場動向と証券商品のご案内
	栃友会セミナー	氏家支店	「資産運用の必要性和投資のポイント」
	とちぎんセミナー	小山東支店	「オーストラリアの投資環境とマーケット」
8月	宇都宮証券セミナー	テクノポリス支店	最近の市場動向と証券商品のご案内
9月	宇都宮証券セミナー	大曾支店	最近の市場動向と証券商品のご案内
	宇都宮商業高校勉強会	宇都宮商業高校	「投資とは」
10月	お客様(職域)セミナー	泉が丘ふれあいプラザ	「日本を取り巻く環境と資産運用」
	宇都宮証券共催セミナー	栃木県総合文化センター	「つみたてNISA」(モーニングスター・コモンズ投信)

## 3. お客様本位の金融サービスを実現するための態勢整備

### ①有資格者数

- ・専門的知識を身に付け、お客様にとって最良の金融サービスの提供を実現するためにFP等の資格取得を奨励しております。

#### ○「FP技能士資格」(平成29年3月末現在)

1級	2級	3級
48人	921人	626人

#### ○「金融窓口サービス技能士資格」(平成29年3月末現在)

1級	2級	3級
3人	114人	516人

### ②研修の実施

- ・お客様の資産形成を支援する専門的な知識とスキルを身に付けるため、行内研修等を実施しております。

#### ○行内研修実施状況

対象者	平成28年度	平成29年9月現在
店頭FS・個人渉外・FSリーダー	30講座	26講座

#### ・各係の役割

##### 店頭FS

窓口にご来店いただいたお客様を中心に資産形成のご相談等の受付を担当しております。

##### 個人渉外

お客様への訪問活動を中心に資産形成のご相談等の受付を担当しております。

##### FSリーダー

店頭FSや個人渉外を対象に、同行訪問等を通じてさらなるレベルアップを図れるよう人材育成に努めております。

\*FSとは『フィナンシャルサポーター(資産形成相談係)』の略です。

### ③お客様へのアンケートの実施

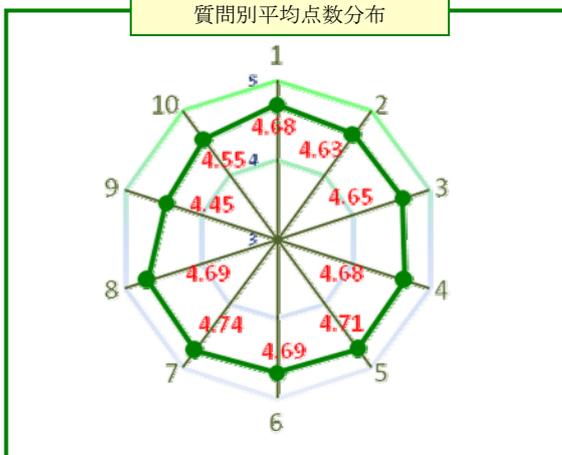
- ・当行では金融商品をご購入いただいたお客様にアンケートをお願いしております。
- ・お客様からのご意見を基に、業務改善を継続し、これからもお客様の立場に立ち、お客様に適した商品のご提案とわかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。
- ・お客様より事務手続きが遅いとの声が寄せられ(質問内容No.9)、ご不便をおかけしていましたが、平成29年10月より「金融商品販売支援システム」を導入致しました。
- このシステムにより、ご署名いただく書類が削減され、事務手続きにかかる時間も大幅に短縮されました。
- ・信頼され『選ばれ続ける銀行』の実現に向け、お客様から寄せられた声を大切に、ご意見やご要望に応じてまいります。

### ○お客様アンケート結果

・平成29年4月～9月

No.	質問内容	4.5以上	平均点数
1	お客様の資産運用の考え方(リスクやリターンを取り方)をふまえたアドバイスができていましたか	65ヶ店	4.68
2	お客様のライフプランや資産の状況にあった提案でしたか	58ヶ店	4.63
3	商品知識は豊富でしたか	58ヶ店	4.65
4	商品の特徴などの説明はわかりやすかったですか	63ヶ店	4.68
5	十分な説明時間をとっていましたか	60ヶ店	4.71
6	重要事項(リスクや手数料等)の説明はわかりやすかったですか	64ヶ店	4.69
7	お客様の質問や知りたいことに対し、適切な説明はありましたか	67ヶ店	4.74
8	お客様の立場に立った提案でしたか	63ヶ店	4.69
9	事務手続きは迅速でしたか	35ヶ店	4.45
10	窓口対応者の説明はわかりやすく丁寧でしたか	45ヶ店	4.55

質問別平均点数分布



注) ・個人店の結果は統括店に集約し(陽東桜が丘支店と石井町支店、黒磯支店と黒磯西支店、大田原支店と大田原西支店、西那須野支店と三島支店を合算)、計73ヶ店においてアンケートを実施しました。  
 ・本アンケートは1から5の5段階評価とし、1,227名のお客様にご協力いただきました。