

## 「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」 (フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)

- 株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ(以下、「当社グループ」)は、グループ経営理念に基づくお客さま・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)を策定し、お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んでいます。
- 当社グループは、この基本方針を踏まえたお客さま本位の業務運営の取組状況について、客観的に評価できる具体的な指標を定め、その状況を定期的に公表するとともに随時見直してまいります。

### 基本方針① お客さま本位の業務運営態勢の構築

当社グループは、グループ経営理念に則り、役職員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客さまに選ばれる総合金融グループを目指して、「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めます。

### 基本方針② お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

### 基本方針③ お客さまに対する情報提供の充実

当社グループは、お客さまがニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客さまの経験・金融知識等に応じて、お客さまにとって重要な情報を、お客さまが理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

## 2023年度の金融情勢

- 2023年度の日経平均株価は、年度初めは28,000円付近で始まり、好調な企業業績や円安・ドル高の進行などを背景に年度を通して概ね上昇基調で推移しました。3月には史上最高値となる40,888円を付け、その後、年度末にかけては40,000円付近で推移しました。
- 為替相場は、日米長期金利差の拡大を背景に10月には150円付近まで円安・ドル高が進行しました。その後、米国長期金利が低下したことにつれ140円付近まで円高・ドル安が進行しましたが、年度末にかけては米国の早期利下げ観測が後退したことなどから150円付近まで再び円安・ドル高が進行しました。

#### 日経平均株価の推移



#### ドル円為替相場の推移



# 西日本シティ銀行の2023年度取組状況について

## 1 お客さま本位の業務運営態勢の構築

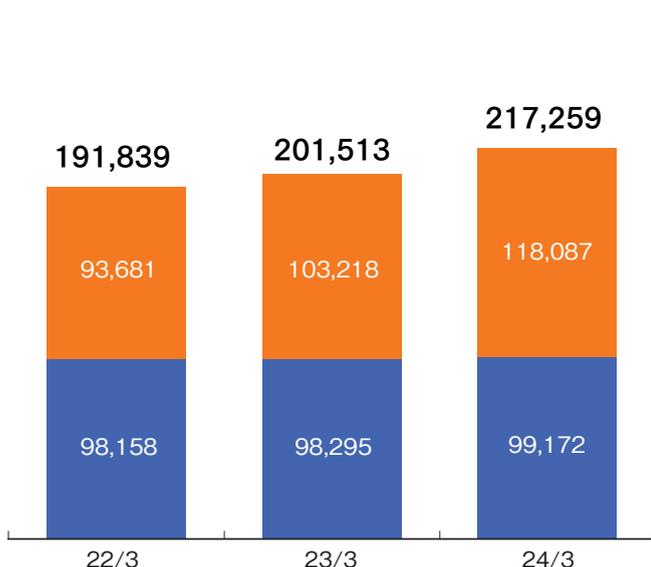
### ■ お客さまの満足度向上に向けた取組み

- 資産運用商品を保有いただいているお客さまを対象に、アンケート(NPS®)調査を行っています。NPS®<sup>※1</sup>調査スコアやお客さまからいただいたご意見を踏まえ、各種施策等を企画・立案し、お客さま満足度向上に取り組んでいます。
- お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んだ結果、当社グループ全体の2024年3月末の運用資産保有顧客数及び運用資産残高は前年比で増加しました。

※1 NPS® (Net Promoter Score®)とは、お客さまが企業のブランドや商品・担当者に高い関心を持ち、「知人やご家族にどのくらい薦めたいと思うか」を数字に表したものの

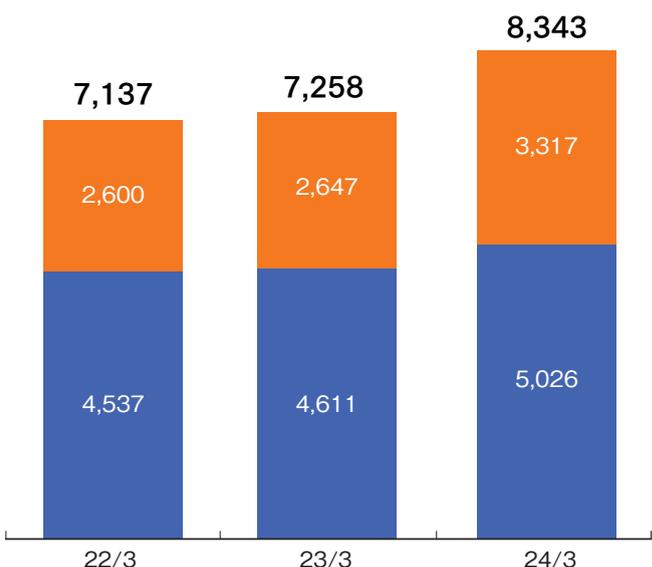
運用資産保有顧客数

■ 投資信託 ■ 保険商品 (単位:先)



運用資産残高

■ 投資信託 ■ 保険商品 (単位:億円)



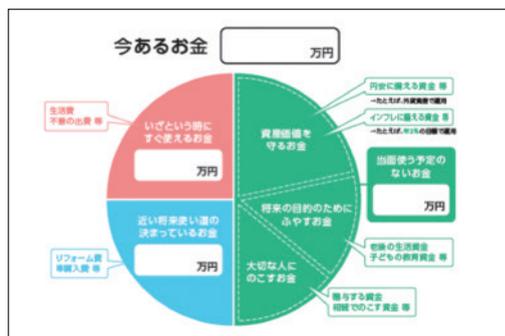
## 2 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

### ■ お客さまのニーズ把握および適合性の確認

- ライフイベント等に応じたお客さまのニーズを的確にとらえ、さまざまな運用商品の比較・検討をご提案しています。また、お客さまのご意向や資産状況、リスク許容度等に照らして最適な商品であるか確認しています。

#### 「お金の色分けシート」

お客さまの資産の状況やライフイベントに応じた準備すべき目標額等が確認できる各種ツールをご用意しています。



#### 「運用商品の横断比較」チラシ

さまざまな運用商品のリスクや手数料等を横断的に比較できるチラシをご用意しています。

## ■お客さまのニーズに沿った運用提案(投信)

- 「パステルノート※2」を活用し、主に投資初心者や資産形成層のお客さまへは、ライフイベントに応じて準備すべき資産の目標(ゴール)を見据えた運用提案を行い、ご退職者などの資産運用層のお客さまへは、保有資産とお客さまの意向に沿ったポートフォリオ運用をご提案しています。

### お客さまの目標(ゴール)を見据えた運用提案

ゴールを設定 → 毎月の積立額を確認 → 目標利回りに適う運用提案

お客さまの保有資産の将来予想や取崩しシミュレーションができます。また、保有資産を目標額まで増やすために必要な運用利回りに合う銘柄をご提案します。



### 保有資産に合うポートフォリオ提案

現状分析 → お客さまの意向を確認 → ニーズに合う銘柄を提示

お客さまの保有資産の状況を包括的に分析したうえで、お考えに適したモデルポートフォリオに近づく銘柄・金額をご提案します。



※2 円預金や投資信託、保険商品などお客さまの保有する金融資産を包括的に分析し、投資信託の最も効果的な組み合わせや割合を瞬時に判断するシステムです。

## ■お客さまのニーズに沿った運用提案(保険)

- 死亡保障などを兼ね備えながら資産運用をお考えのお客さまに、保険商品をご提案しています。
- 「ご意向把握アンケート※3」によりお客さまのご意向を確認し、信託商品も含めた総合的なご提案を行っています。

### お客さまのご意向に基づいた保険提案

保険分野に関するご意向を確認 → 運用方針等を確認 → ニーズに合う商品を提案

保障の必要性、運用方針などを確認し、お客さまのご意向に応じた保険商品をご提案しています。

保険分野に関するご意向	
1 万が一の場合に備える	1 一生に渡って、万が一の場合のご遺族への保障を準備したい
	2 一定期間の、万が一の場合のご遺族への保障を準備したい
3 病気・けがに備える	3 病気・けがによる治療・入院費用を準備したい
	4 がんなど、特定疾病への保障を準備したい
4 資産運用・貯蓄	5 一括で払い込み、資産運用または資産形成したい(老後の生活資金等の準備・お子さまの教育・結婚資金等の準備等)
	6 元本の安全性を重視
	7 運用方針
	7 安全性と収益性のバランスを重視(どちらかといえば安全性の方を重視)
	8 安全性と収益性のバランスを重視(どちらかといえば収益性の方を重視)
	8 収益性を重視
5 就労不能・介護に備える	9 為替リスクがなく安定運用ができる円貨がよい
	10 為替リスクはあるが、増える期待が持てる外貨がよい

### 資産承継・相続ニーズに対する提案

現状分析 → お客さまの意向を確認 → 生命保険や信託商品を案内

資産承継・相続ニーズのあるお客さまに対しては、生命保険商品や信託商品などからお考えに適した商品をご提案しています。

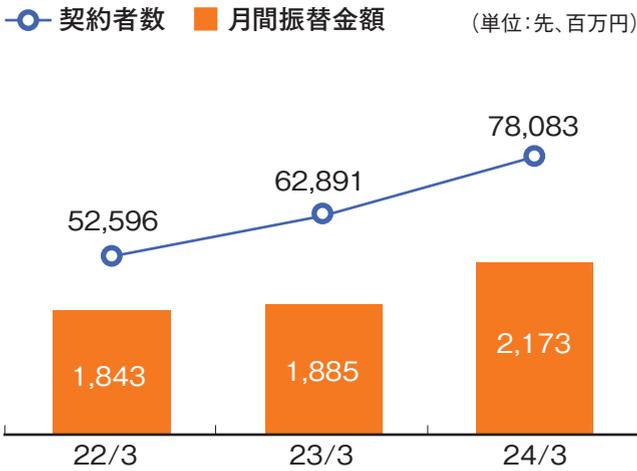
このようなときに	商品名/業務名
生前贈与を考えたい	生命保険3商品 ※一時払終身保険(贈与機能あり) NCB 暦年贈与型信託
葬儀費用、病院代や当面の生活資金をすぐに渡したい	生命保険9商品 ※一時払終身保険(相続が主目的) NCB 遺言代用信託
将来の病気や高度障害に備えて、資金管理を任せたい	生命保険4商品 ※一時払終身保険(介護保障あり) NCB シニアサポート信託

※3 保険商品のご提案の際、各種リスクや資産運用に対するお客さまのご意向をヒアリングするために使用するアンケートです。

## ■ 安定的な資産形成に向けた提案

- 長期にわたって安定的な資産形成をお考えになれるお客さまには、時間を分散しながら投資すること（ドル・コスト平均法）※4によりリスクを低減できる「積立投資信託」の提案を行っています。
- お客さまの資産形成ニーズは年々高まっており、積立投資信託のご契約者数、振替金額ともに年々増加しています。

### 積立投資信託契約者数・積立投資信託振替金額



### ※4 ドル・コスト平均法

1回にまとめて投資せず、時間をずらして投資する方法を「ドル・コスト平均法」と言います。価格の変動にかかわらず定期的に一定金額を購入すると、価格が高い時には少なく、安い時には多く買えるため、平均購入単価を下げる効果が期待できます。



## ■ デジタル・非対面取引の促進

- 時間や場所を選ばずに口座開設やお取引のお申込みが可能なインターネット取引サービスを提供しています。
- 非対面でお申込み手続きができる保険商品を提供しています。

### 「西日本シティ銀行アプリ」インターネット取引サービスの提供

「西日本シティ銀行アプリ」で「投資信託口座」および「NISA口座」の開設やお取引のお申込みができます。

西日本シティ銀行アプリのダウンロードはこちら

Androidの方はコチラ

iPhoneの方はコチラ

CHEER証券※5と連携して「西日本シティ銀行アプリ」から株式の購入が可能となりました。

※5 CHEER証券：  
東海東京フィナンシャルホールディングス100%出資子会社のネット証券

### ロボアドバイザー（保険・投資信託）による自動提案・試算サービスの提供

例. ほけん10秒診断 簡単な質問に回答するだけで、お客さまご自身にとって必要な保障を確認することができます。

年齢・性別等を入力 → 同世代の保険料等の確認 → 詳細な家族構成を入力 → 自身に必要な保障を確認

## 3 お客様に対する情報提供の充実

### アプリ等を活用した情報提供

- お客様の投資信託取引の利便性向上を図るため、西日本シティ銀行アプリを2023年6月にリニューアルしました。また、ホームページでは、投資信託の基礎や保険のポイント等を分かりやすくご確認いただけます。

#### 西日本シティ銀行アプリリニューアル

- POINT ① キーワード等でファンド検索可能
- POINT ② 利用者の多いものを上段に表示
- POINT ③ 4種の情報提供



### セミナー等による情報提供

- 対面・オンライン双方でセミナー等を開催することにより、より多くのお客様へ金融知識習得の機会を提供できるよう努めています。昨年度は、対面によるNISAに関するセミナーに注力しました。

#### お客様向けセミナー開催回数

2023年12月から2024年2月にかけて、NISA制度改正に伴う対面セミナーを開催しました。

開催回数

2023年度

562回



#### 対面によるセミナー実施

- お取引先企業の従業員さまの金融リテラシー向上を目的としたサポートに取り組んでいます。

#### オンラインによるセミナー実施

- 幅広いお客様に金融情報等をお届けするため、オンラインセミナーを実施しています。

### 教育現場等への情報提供

- 子どもたちが銀行を身近に感じ、お金の流れや価値、さらに銀行と社会とのつながりについて楽しく学べる場として「お金のがっこう」を2006年より毎年開催しています。
- また、資産所得倍増プランにおける金融経済教育の充実を踏まえ、学生や新社会人を対象とした金融教育セミナーを開催し、金融リテラシー向上に取り組んでいます。



「お金のがっこう」で使用する教材  
(左)小学生用 (右)中高生用



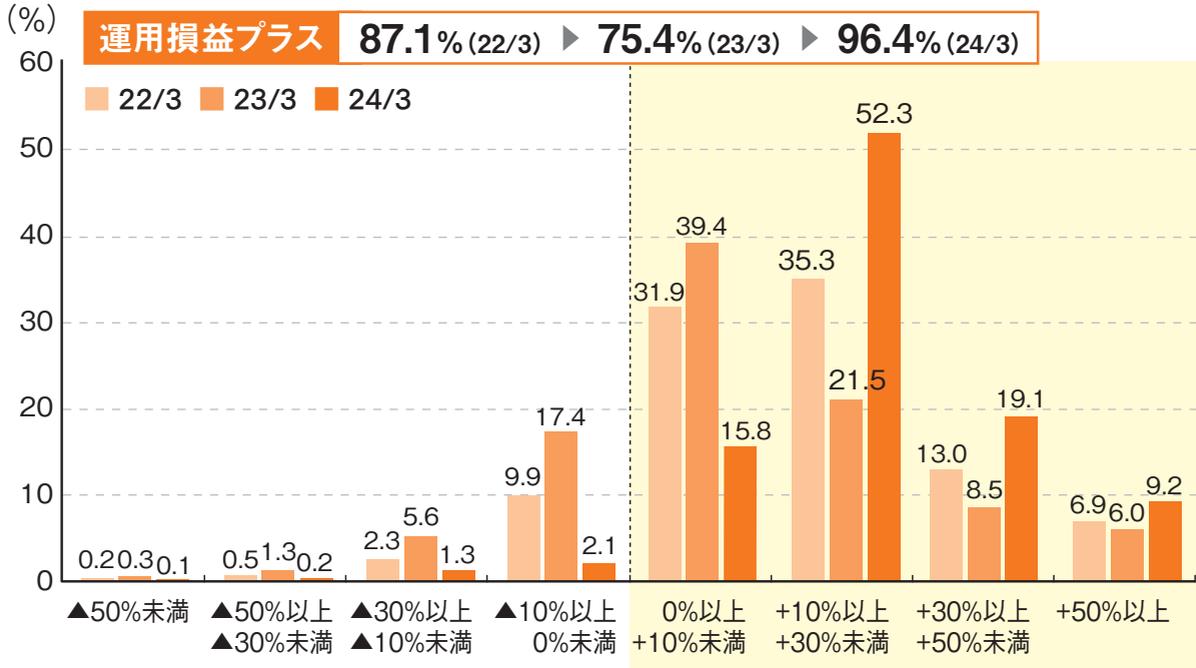
2023年11月に九州大学で開催

## 〈参考〉「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標」(共通KPI)

2018年6月、お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶうえで比較できる統一的な情報として「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」が金融庁から公表されました。

### ■ 運用損益別顧客比率

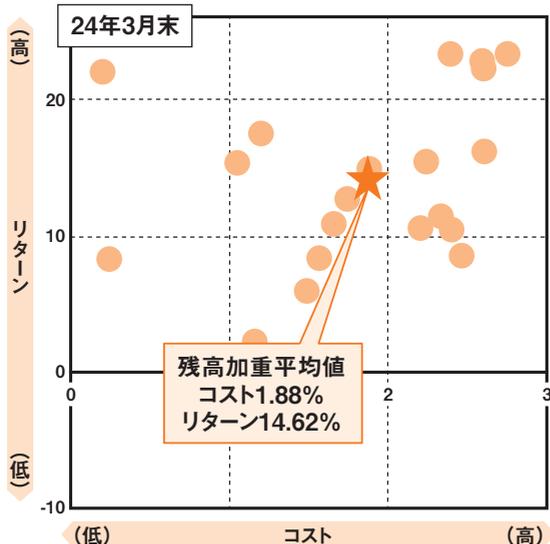
- 投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。  
2024年3月末時点で運用損益がプラスのお客さまの比率は96.4%となりました。



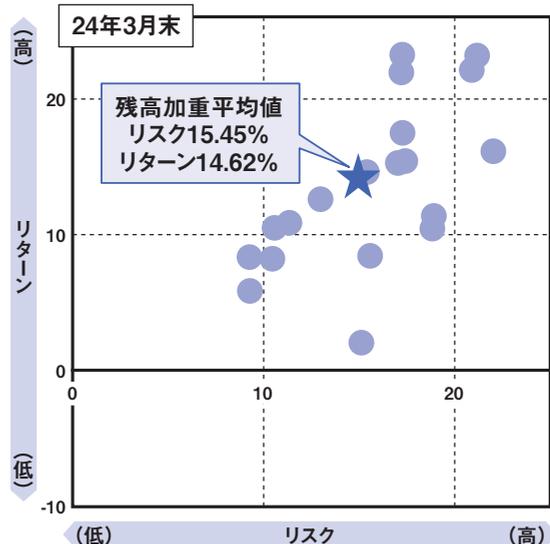
### ■ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン及びリスク・リターン

- 個人が保有する設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。中長期的に、どのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

商品別預り残高上位20銘柄のコスト・リターン※6



商品別預り残高上位20銘柄のリスク・リターン※7



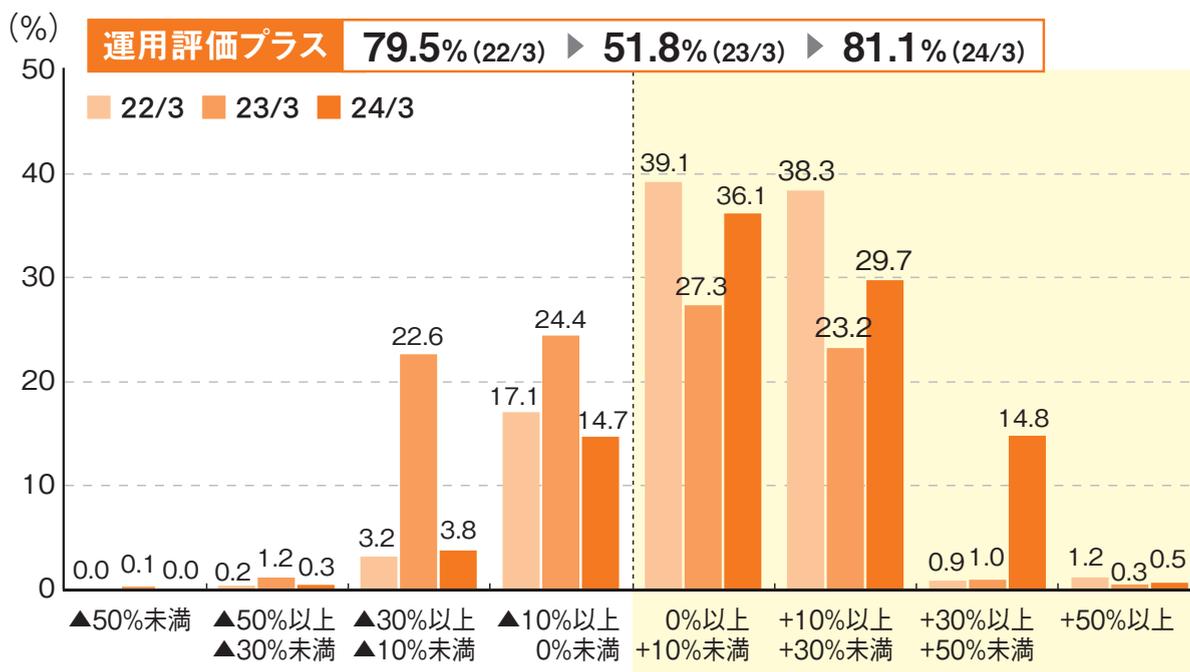
※6 コスト・リターンとは、投資信託のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

※7 リスク・リターンとは、投資信託のリスク※8に対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

※8 リスクとは、投資信託の基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさははかる場合に使われます。

## ■ 外貨建保険運用評価別顧客比率 ※9

- 24年3月末の外貨建保険運用評価がプラスのお客さまの比率(運用評価別顧客比率)は81.1%となりました。



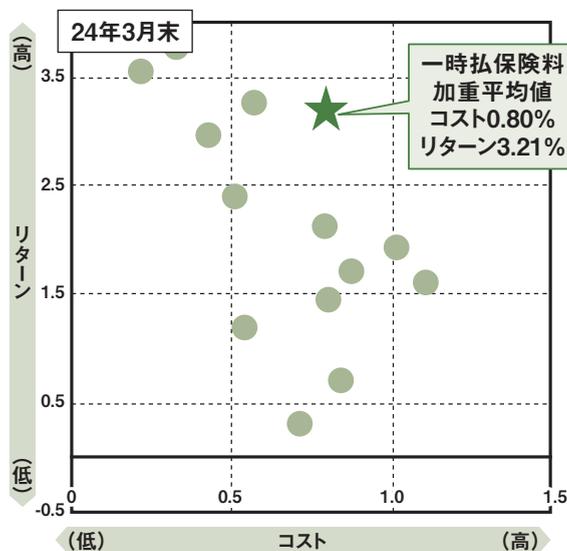
※9 運用評価別顧客比率とは、購入時以降の累積運用評価(リターン)別のお客さまの分布を示した指標です。

運用評価(リターン)は、基準日時点の解約返戻金(解約時にお客さまが受け取れる金額)と一時払保険料(契約時にお客さまが支払った金額)との差額を基に算出しています。ただし、契約期間中に受け取った金額がある場合は、解約返戻金に加算しています。

## ■ 外貨建保険残高 ※10 上位20銘柄のコスト・リターン

- 24年3月末/残高上位20銘柄の一時払保険料加重平均値のコストは前年比で概ね同水準ですが、リターンは上昇しました。

コスト・リターン ※11



※10 外貨建保険残高とは、基準日時点の解約返戻金額(円換算)と基準日時点の既支払金額の合計額のことです。解約返戻金額は、時価評価が反映されています。

※11 コスト・リターンとは、外貨建保険のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

コストとは、新契約手数料と継続手数料を基に算出したものです。  
リターンとは、解約返戻金額と既支払金額の合計額と、一時払保険料との差額です。

### 外貨建保険の特徴

- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回ることが多くあります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

## 1 当行の基本情報

[社名]株式会社 西日本シティ銀行  
 [登録番号]福岡財務支局長(登金)第6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.ncbank.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。]

	当行取扱		当行取扱
円貨預金(投資性なし)	○	円建債券	○※12
外貨預金(投資性あり)	○	外貨建債券	○※12
投資信託	○	特殊な債券(仕組債等)	○※12
保険商品(投資性なし)	○	ラップ口座	○※12
保険商品(投資性あり)	○	ETF、ETN	×
国内株式	×	REIT	×
外国株式	×	その他の上場商品	×
上記以外の商品等	個人向け国債・NISA・iDeCo等もご用意しています。		

※12 西日本シティTT証券等(仲介口座)での取扱

## 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。]

- 当行では、「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づき、お客さまの様々なニーズにお応えするべく幅広い商品を取り揃えています。
- 西日本FHグループで連携し、各社の特徴を活かした商品を「金融商品仲介」等を通じて取り扱っています。
- 投資信託や保険商品などの商品選定にあたっては、類似する商品について、商品のわかりやすさ、リスクや運用実績、お客さまにご負担いただく費用等を比較検討し、外部機関の知見を参考にお客さまによりご満足いただけるよう努めております。
- 内外環境やお客さまのニーズの変化等に応じて、常に魅力ある商品ラインナップとなるよう、半年に一度、外部機関による評価等を参考にしつつ、商品の運用実績等を検証し、ラインナップの見直しを行っています。

## 4 苦情・相談窓口

当行お客さま相談窓口	お客さまサービス室	TEL.0120-162-105 (受付時間) 平日:9時~17時
加入協会等共通の相談窓口	全国銀行協会相談室	TEL.0570-017109(TEL.03-5252-3772) (受付時間) 平日:9時~17時
	証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)	TEL.0120-64-5005 (受付時間) 平日:9時~17時
金融庁金融サービス利用者相談室	生命保険協会 生命保険相談所	TEL.03-3286-2648 (受付時間) 平日:9時~17時
		TEL.0570-016811(TEL.03-5251-6811) (受付時間) 平日:10時~17時

### ご留意点

- 本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・債券等の売買を推奨、勧誘する目的のものではありません。
- 2024年6月28日公表「『お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針』(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)2023年度取組状況について」の簡易版です。
- 詳細は、西日本フィナンシャルホールディングスのホームページ(<https://www.nfnh.co.jp/fiduciaryduty.html>)をご覧ください。
- 2024年6月28日現在の情報をもとに作成しております。

### R&I顧客本位の金融販売会社評価



格付投資情報センター(R&I)による「R&I顧客本位の金融販売会社評価(※13)」において「S+」評価を取得しています。

※13 銀行・証券会社等が投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況を、中立的な第三者の立場から6段階(SSS、SS、S、A、B、C)で評価したものです。SSとSとAについては、上位評価に近いものにプラスを付し、それぞれSS+、S+、A+と表示します。