

お客さま本位の業務運営に関する
取組方針(アクションプラン)及び取組状況・指標(KPI)

2024年6月



京都フィナンシャルグループ



京都銀行

京銀証券

京都フィナンシャルグループ※は金融庁が2017年3月公表した、国民の安定的な資産形成を図るための「顧客本位の業務運営にかかる原則」（以下、本原則）を採択し、従来よりお客さま本位の業務運営の実践に努めておりますが、資産形成・運用分野において、その実践をさらに徹底することにより、より一層お客さまに信頼され、信認を得られる銀行グループとなることを目指してまいります。

その結果として、地域の発展に永続的に貢献し、地域とともに成長を続けていくため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、本方針）」を制定し、企業文化としての定着をはかってまいります。また、本方針に基づいた「取組方針（アクションプラン）」及び指標（KPI）を、お客さまにわかりやすくご確認いただけるよう定期的に公表し、状況に応じて、見直しを行ってまいります。

※対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社

「顧客本位の業務運営にかかる原則」に基づく当行の基本方針
1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供
2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供
3. 利益相反の適切な管理
4. コンサルティング機能の強化、お客さま本位の業務運営に向けた体制整備

具体的な「取組方針（アクションプラン）」と具体的な取組状況は後述の通りです。取組方針に沿った具体的な計数指標は以下の通りです。計数指標については継続的に推移を確認し、お客さま本位の業務運営の取組に向けて活用してまいります。

具体的な計数指標一覧	
①投資信託＋京銀証券預かり資産残高、取引先数	P 2
②遺言信託受託・遺産整理業務完了件数	P 2
③投信自動積立、外貨普通預金自動積立サービス（月間振替額・契約先数）	P 3
④投資信託の平均保有期間	P 3
⑤NISA口座先数	P 3
⑥投資信託運用損益別お客さま比率（共通KPI）	P 4
（参考）ファンド別損益プラス先の平均保有期間割合	P 4
（参考）長期・積立・分散項目別損益プラス先の比率	P 4
⑦投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン（共通KPI）	P 5
⑧投資信託預り残高上位20銘柄リスク・リターン（共通KPI）	P 5
（参考）投資信託預り残高上位20銘柄	P 6
⑨ファンドラップ運用損益別お客さま比率（共通KPI）	P 8
⑩ファンドラップ契約累計額・解約率推移	P 8
⑪外貨建保険の運用評価別お客さま比率（共通KPI）	P 9
⑫外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）	P 9
（参考）外貨建保険預り残高上位20商品	P 10
⑬お客さま向けセミナー開催回数	P 14
⑭FP関連資格※取得者数	P 19
※CFP、AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング（以下、FP）技能士	

基本方針 1. お客様にとって最良の金融サービスの提供

<主な取組方針（アクションプラン）>

- 「お客様にとっての最善の利益」を実現できるよう、お客様との対話を通じて、お客様の意向や資産状況をよく知り、人生100年時代におけるライフステージに添った、適切な商品・サービスの提案を行います。
- 「銀行・証券・信託」の機能・サービスの充実を図り、あらゆる世代のお客様の幅広いニーズに的確に対応してまいります。
- お客様の長期安定的な資産形成を支援するため、長期・積立・分散投資の提案を行います。

<京都フィナンシャルグループで連携し、総合金融サービスを提供>

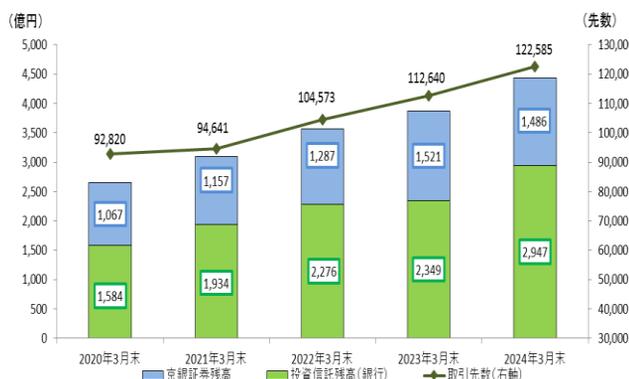


<取組状況>

- ◆お客様のライフプランや資産運用に関するお考え、知識・経験、資産状況等を十分にお聞きし、お客様に適した金融資産の運用方法や商品提案を行っております。
- ◆京銀証券においては、外国債券やファンドラップに加えて、2023年10月より大幅に投資信託の商品ラインアップを拡充し、2024年1月より定時定額買付サービスを開始することで幅広い運用資産の一元管理が可能となりました。
- ◆AIによるデータ分析を通じた効果的なマーケティング施策を通じて、お客様に応じてタイムリーな情報提供を行っております。
- ◆「相続・資産承継ご相談プラザ京都南」「相続・資産承継ご相談プラザ京都西」を新たに設置し、相続・資産承継関連業務を一層強化しております。個別相談会やセミナー等を積極的に開催し、将来のご不安の解消に努めております。

1 投資信託＋京銀証券預かり資産残高、取引先数※

- ・中長期の投資を軸としたお客様本位の取組の継続実施により京都銀行および京銀証券での預かり資産残高及び取引先数は堅調に増加しております。



2 遺言信託受託・遺産整理業務完了件数

- ・ご相談プラザや相続・資産承継サービスの周知に取組んでおり、遺言信託及び遺産整理業務の件数は増加しております。

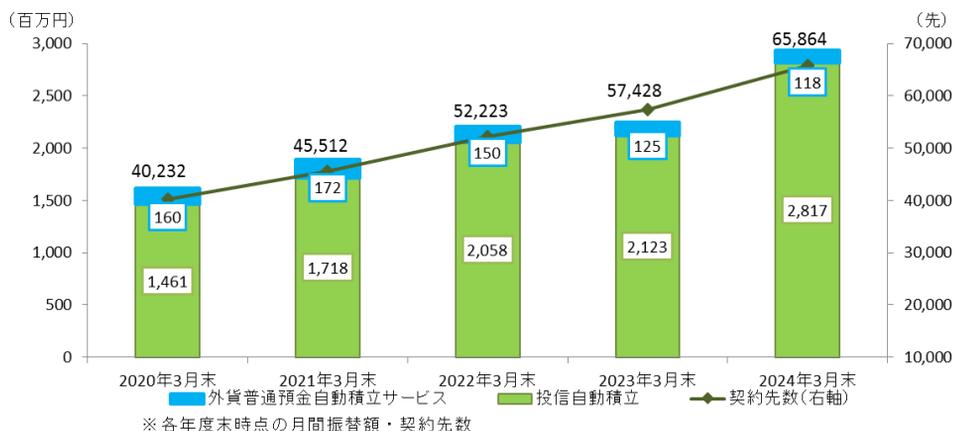


※ 取引先数は銀行＋京銀証券のお客様の延べ人数

基本方針 1. お客様にとって最良の金融サービスの提供

3 投信自動積立、外貨普通預金自動積立サービス（月間振替額・契約先数）

- ・長期安定的な資産形成を支援するため投信自動積立及び外貨普通預金自動積立サービス“ドルフィン”による「長期・積立・分散」投資のご提案を積極的に行っております。



4 投資信託の平均保有期間※

- ・アフターフォローの際は長期的な視点に立った資産形成のご提案に努めておりますが、2023年度は株式相場の上昇等により、利益確定を希望されるお客さまが増え、平均保有期間は3.6年となりました。



※ 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)

(参考) ポートフォリオ提案ツール

お客さまのご意向をしっかりと聞きし、将来に向けたライフプランに応じたポートフォリオのご提案を行っております。

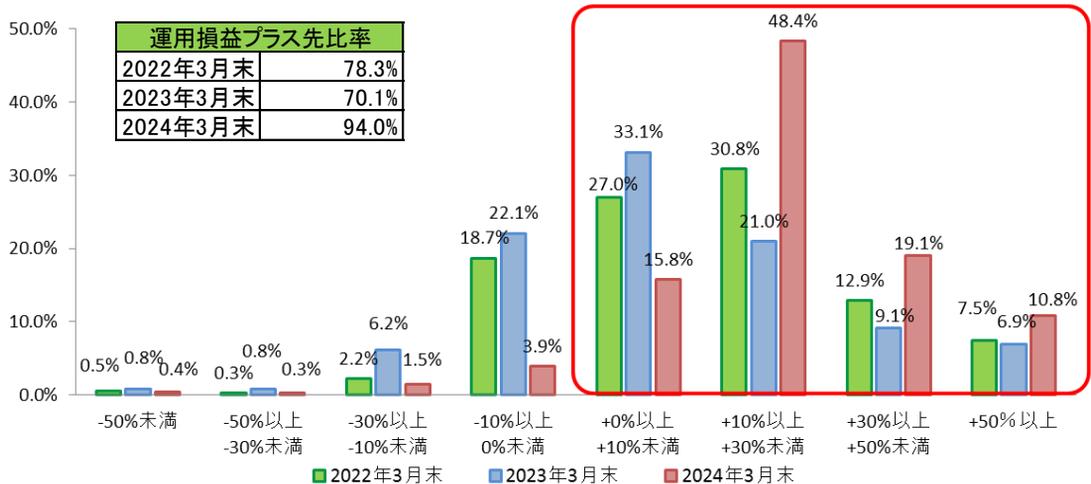


基本方針 1. お客様にとって最良の金融サービスの提供

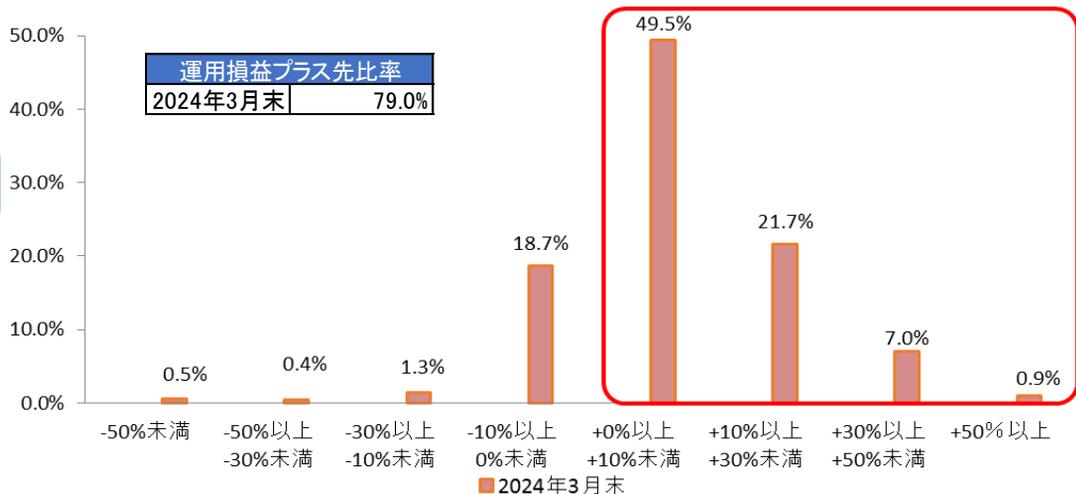
6 投資信託運用損益別お客様比率（共通KPI）

- 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。

銀行



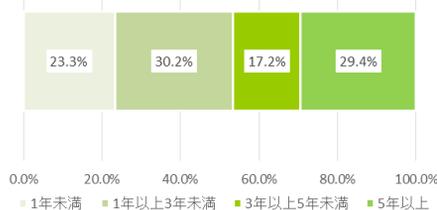
証券



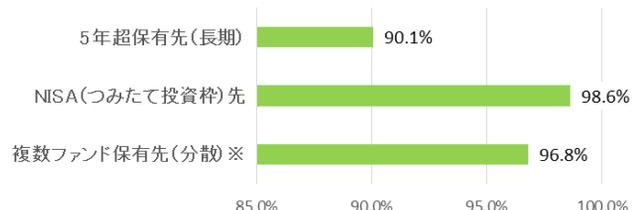
※京銀証券は2024年3月末分より公表。

（参考）ファンド別損益プラス先の平均保有期間割合（参考）長期・積立・分散項目別損益プラス先の比率

- NISA（つみたて投資枠）をご利用のお客様の損益プラス先比率は98.6%と比較的高い水準となっております。当行はお客様の長期安定的な資産形成を支援する取組として有効な「長期・積立・分散」投資によるご提案を継続的に実施してまいります。



※保有ファンド毎の保有月数の合計/保有ファンド数/12カ月で算出



※複数ファンド保有先については顧客別で算出

基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

7 8

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（共通KPI）

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。銀行の残高上位20銘柄の平均コスト：1.78%、平均リターン：13.71%、平均リスク：16.31%となりました。

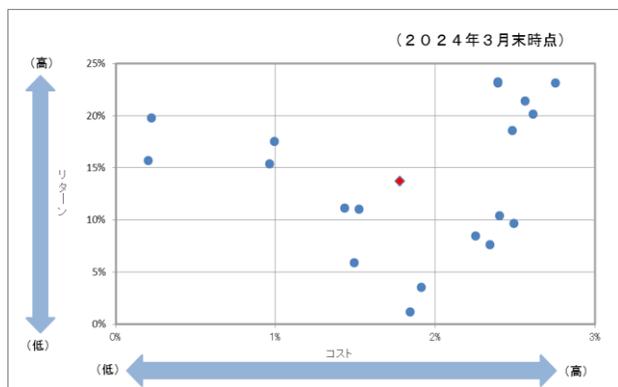
銀行

〈コスト・リスク・リターン定義〉（2024年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ）

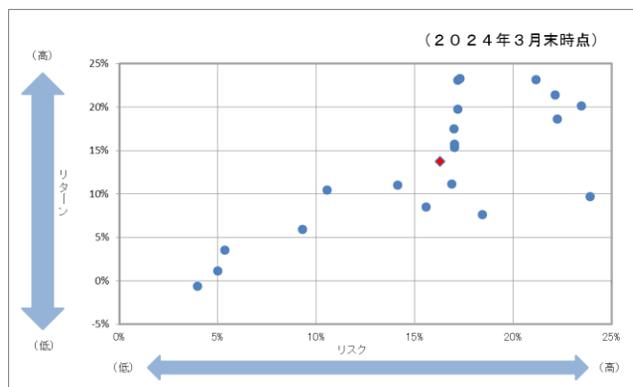
コスト：申込手数料率（税込）÷5年+信託報酬率（税込・年率）

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率）

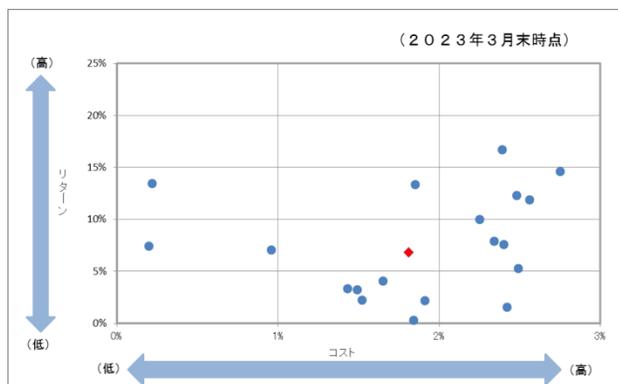
リターン：過去5年間のトータルリターン（年率）



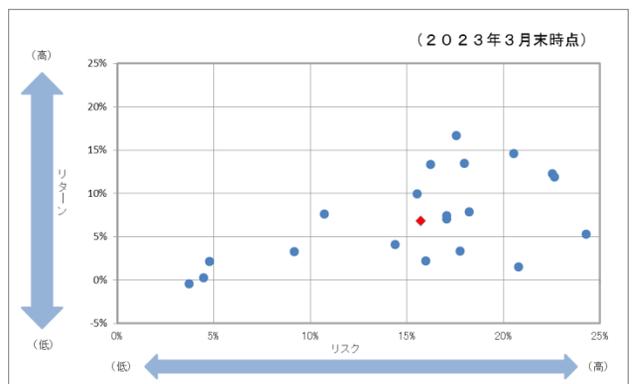
◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.78%	13.71%



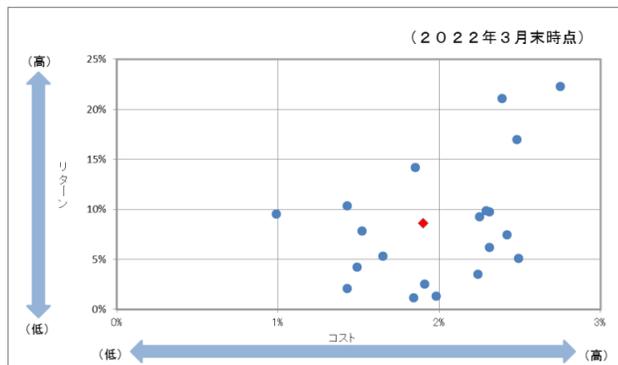
◆残高加重平均値	リスク	リターン
	16.31%	13.71%



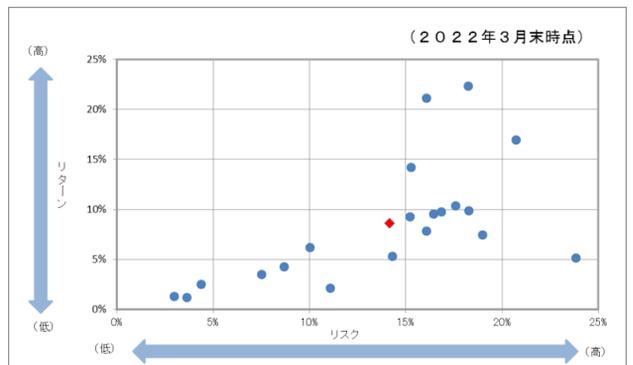
◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.81%	6.83%



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	15.71%	6.83%



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.90%	8.63%



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	14.15%	8.63%

基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

(参考) 投資信託預り残高上位 20 銘柄 (設定期間 5 年超のファンドのみ)

◆ 2024 年 3 月末時点

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	ストックインデックスファンド225	0.96%	15.39%	17.02%
2	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	18.63%	22.23%
3	京都・滋賀インデックスファンド 愛称「京(みやこ)ファンド」	1.43%	11.15%	16.88%
4	ひふみプラス	1.52%	11.06%	14.13%
5	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%	8.52%	15.57%
6	AB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	2.39%	23.15%	17.18%
7	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	20.16%	23.46%
8	新光US-REITオープン 愛称「ゼウス」	2.34%	7.66%	18.42%
9	つみたて日本株式(日経平均)	0.20%	15.75%	17.02%
10	ブレンドシックス	1.84%	1.20%	4.97%
11	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	5.94%	9.28%
12	投資のソムリエ	1.98%	-0.58%	3.95%
13	netWIN GSテクノロジー株式F Bコース為替ヘッジなし	2.75%	23.19%	21.15%
14	米国株式配当貴族(年4回決算型)	0.99%	17.54%	16.97%
15	つみたて先進国株式	0.22%	19.81%	17.18%
16	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンドB(分配金:受取)	2.40%	10.46%	10.54%
17	AB米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	23.28%	17.29%
18	グローバル自動運転関連株株式ファンド(為替ヘッジなし)	2.56%	21.44%	22.11%
19	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91%	3.55%	5.33%
20	フランクリン・テンブルトン・オーストラリア高配当株(毎月)	2.49%	9.70%	23.90%
残高加重平均値		1.78%	13.71%	16.31%

◆ 2023 年 3 月末時点

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	ストックインデックスファンド225	0.96%	7.07%	17.05%
2	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	12.30%	22.52%
3	京都・滋賀インデックスファンド 愛称「京(みやこ)ファンド」	1.43%	3.32%	17.76%
4	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%	9.97%	15.54%
5	ひふみプラス	1.52%	2.23%	15.97%
6	ブレンドシックス	1.84%	0.29%	4.48%
7	投資のソムリエ	1.98%	-0.44%	3.72%
8	新光US-REITオープン 愛称「ゼウス」	2.34%	7.87%	18.22%
9	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	3.25%	9.16%
10	AB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	2.39%	16.69%	17.56%
11	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド(分配金:受取)	2.40%	7.59%	10.72%
12	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91%	2.16%	4.78%
13	netWIN GSテクノロジー株式F Bコース為替ヘッジなし	2.75%	14.60%	20.53%
14	グローバル自動運転関連株株式ファンド(為替ヘッジなし)	2.56%	11.87%	22.65%
15	つみたて日本株式(日経平均)	0.20%	7.43%	17.06%
16	フランクリン・テンブルトン・オーストラリア高配当株(毎月)	2.49%	5.27%	24.29%
17	中華圏株式ファンド(毎月分配型) 愛称「チャイワン」	2.42%	1.52%	20.79%
18	つみたて先進国株式	0.22%	13.46%	17.97%
19	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算(物件満彩)	1.65%	4.09%	14.39%
20	グローバル好配当株オープン	1.85%	13.33%	16.21%
残高加重平均値		1.81%	6.83%	15.71%

◆ 2022 年 3 月末時点

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	ストックインデックスファンド225	0.99%	9.55%	16.44%
2	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	16.96%	20.71%
3	京都・滋賀インデックスファンド 愛称「京(みやこ)ファンド」	1.43%	10.39%	17.59%
4	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%	9.25%	15.22%
5	ブレンドシックス	1.84%	1.18%	3.63%
6	投資のソムリエ	1.98%	1.32%	2.99%
7	新光US-REITオープン 愛称「ゼウス」	2.34%	9.74%	16.83%
8	ひふみプラス	1.52%	7.83%	16.07%
9	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	4.26%	8.69%
10	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91%	2.54%	4.37%
11	中華圏株式ファンド(毎月分配型) 愛称「チャイワン」	2.42%	7.47%	18.97%
12	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49%	5.13%	23.82%
13	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド(分配金:受取)	2.40%	6.22%	10.02%
14	netWIN GSテクノロジー株式F Bコース為替ヘッジなし	2.75%	22.31%	18.24%
15	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算(物件満彩)	1.65%	5.31%	14.30%
16	ニッセイ短期インド債券ファンド(毎月決算型)	2.24%	3.53%	7.51%
17	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.43%	2.13%	11.08%
18	グローバル好配当株オープン	1.85%	14.19%	15.26%
19	AB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	2.39%	21.09%	16.06%
20	DIAMワールド・リート・インカム・オープン 世界家主倶楽部	2.29%	9.87%	18.26%
残高加重平均値		1.90%	8.63%	14.15%

基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

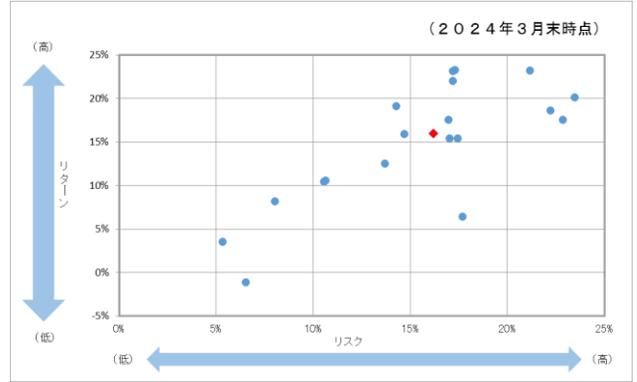
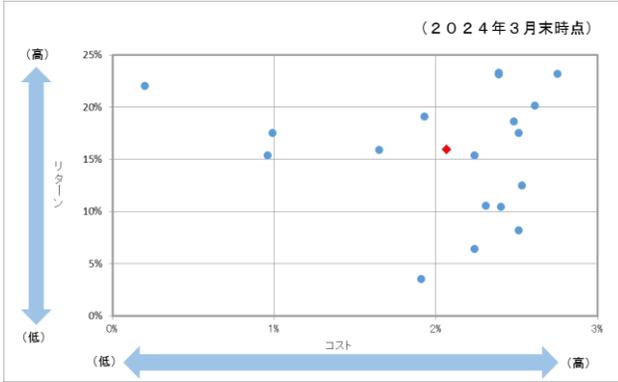
証券

〈コスト・リスク・リターン定義〉(2024年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ)

コスト：申込手数料率(税込)÷5年+信託報酬率(税込・年率)

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率)

リターン：過去5年間のトータルリターン(年率)



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.07%	15.96%

◆残高加重平均値	リスク	リターン
	16.20%	15.96%

(参考) 投資信託預り残高上位20銘柄(設定期間5年超のファンドのみ)

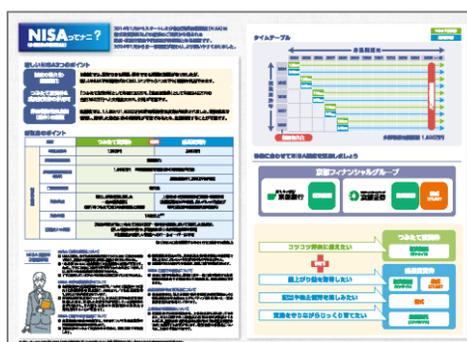
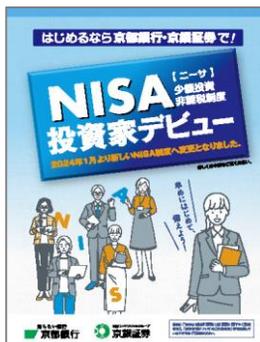
◆2024年3月末時点

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	米国株式配当貴族(年4回決算型)	0.99%	17.54%	16.97%
2	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	20.16%	23.46%
3	好配当日本株式 オープン	1.65%	15.89%	14.69%
4	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Bコース	2.51%	8.19%	8.02%
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	2.39%	23.15%	17.18%
6	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51%	17.55%	22.85%
7	DIAM割安日本株ファンド(年1回決算型)	1.93%	19.10%	14.27%
8	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	2.51%	-1.10%	6.51%
9	ニッセイSDGsグローバルセレクトF(資産成長型・為替H無)	2.24%	15.41%	17.43%
10	フィデリティ・USハイ・イールド(資産成長)D(ヘッジなし)	2.31%	10.58%	10.62%
11	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	2.39%	23.28%	17.29%
12	ファイン・ブレンド(資産成長型)	1.91%	3.54%	5.32%
13	ストック インデックス ファンド225	0.96%	15.39%	17.02%
14	米国バリュー・ストラテジー・ファンド Bコース	2.53%	12.51%	13.70%
15	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B(ヘッジなし)	2.75%	23.19%	21.15%
16	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー	2.48%	18.63%	22.23%
17	iFreeレバレッジ NASDAQ100	1.32%	29.50%	42.28%
18	フィデリティ・USハイ・イールド(毎月)B(ヘッジなし)	2.40%	10.46%	10.54%
19	iFree S&P500インデックス	0.20%	22.05%	17.20%
20	ニッセイSDGsグローバルセレクトF(資産成長型・為替H有)	2.24%	6.42%	17.69%
残高加重平均値		2.07%	15.96%	16.20%

〈銀行・証券連携によるNISAの取組〉

〈ホワイトレーベルの活用〉

◆銀行・証券の機能を活かして投資信託や株式運用等の幅広いニーズに対応しております。

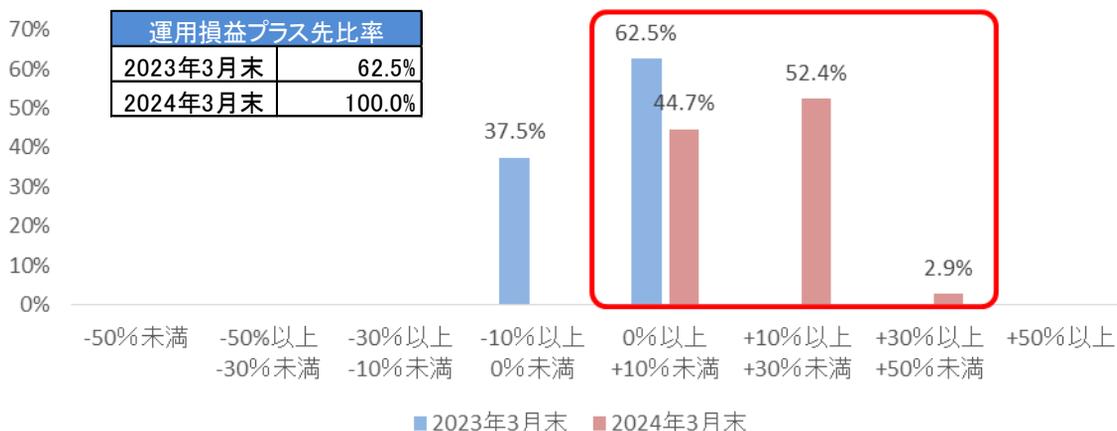


基本方針 1. お客様にとって最良の金融サービスの提供

9 ファンドラップ運用損益別お客さま比率（共通KPI）

- ・ 2022年10月よりサービスを開始し、2024年3月末時点でファンドラップを保有いただいているお客さまの全先で運用損益がプラスとなりました。

証券



10 ファンドラップ契約累計額・解約率推移

- ・ サービス開始以降、契約累計額は堅調に増加しています。
- ・ 株式相場は上昇傾向にありますが、ゴールベースを見据えたヒアリングの徹底と継続的なフォローアップ活動（12・4・2）を通じて、長期的な視点にたったコンサルティングに取り組んだ結果、増額契約も増え、解約率は1.48%と低い水準となっています。



解約率	2022年12月	2023年3月	2023年6月	2023年9月	2023年12月	2024年3月
	0.00%	0.10%	0.44%	0.93%	1.24%	1.48%

(参考) フォローアップ「12・4・2」の取組について

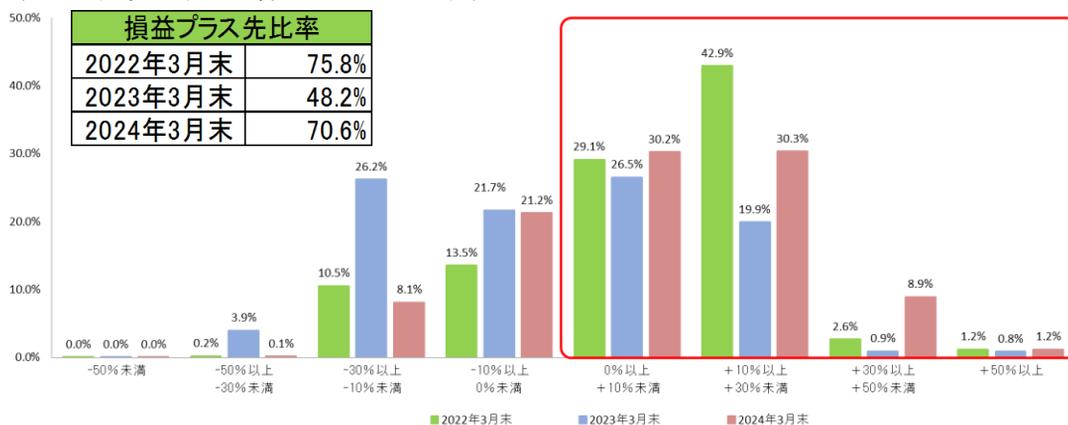


12 (Twelve)	時価評価等をきっかけに年12回の電話連絡を行います。
4 (Four)	四半期毎に郵送される定期運用報告書をきっかけに面談もしくはお電話にて、ご契約内容や運用状況のご報告を行います。
2 (Two)	年2回の面談時には必要に応じてタブレットによる運用コース診断を改めて実施し、ライフステージの変化や運用意向の再確認を行います。

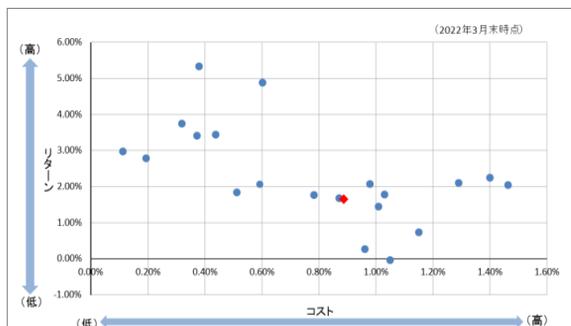
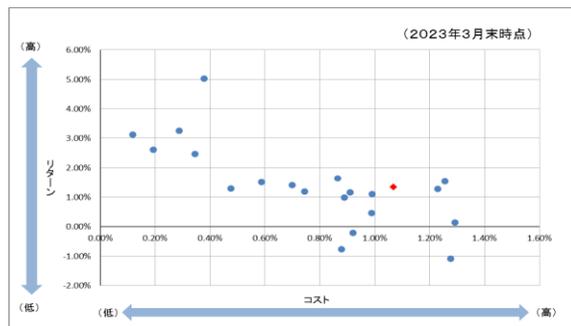
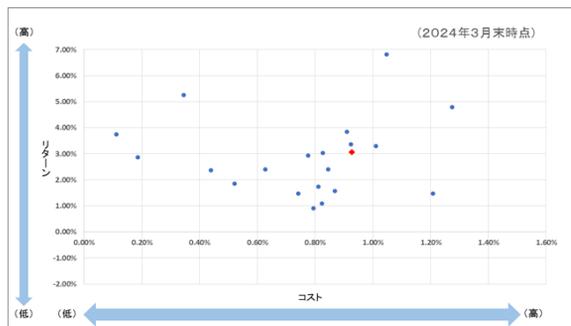
基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

11 外貨建保険の運用評価別お客さま比率（共通KPI）

- 「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2022年1月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。



12 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）



〈コスト・リターン定義〉

コスト：各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

リターン：各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額＋基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

- ✓ 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場合があります。
- ✓ 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。

基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

(参考) 外貨建保険預り残高上位20商品

◆ 2024年3月末時点

順位	保険名称	コスト	リターン
1	外貨建・エブリバディプラス	1.01%	3.28%
2	サニーガーデンEX	0.93%	3.35%
3	サニーガーデン	0.63%	2.40%
4	やさしさ、つなぐ	0.80%	0.90%
5	しあわせ、ずっと	0.81%	1.73%
6	三大陸	0.44%	2.36%
7	ビーウィズユー	0.78%	2.92%
8	プレミアジャンプ	0.82%	1.09%
9	ロングドリームGOLD	0.74%	1.47%
10	ビーウィズユープラス	1.21%	1.46%
11	ロングドリームGOLD2	1.05%	6.80%
12	プレミアストーリー2	0.83%	3.03%
13	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	0.87%	1.57%
14	プレミアプレゼント	0.91%	3.83%
15	プレミアカレンシー・プラス	0.52%	1.85%
16	シリウスプラス	0.11%	3.73%
17	生涯プレミアムワールド4	0.85%	2.38%
18	生涯プレミアムワールド	0.35%	5.24%
19	シリウスハーモニー	0.19%	2.85%
20	あしたの、よろこび	1.27%	4.77%
加重平均		0.93%	3.06%

◆ 2023年3月末時点

順位	保険名称	コスト	リターン
1	外貨建・エブリバディプラス	1.26%	1.54%
2	サニーガーデンEX	0.99%	1.11%
3	サニーガーデン	0.70%	1.41%
4	しあわせ、ずっと	0.91%	1.16%
5	三大陸	0.48%	1.30%
6	プレミアジャンプ	0.92%	-0.21%
7	やさしさ、つなぐ	0.88%	-0.77%
8	ロングドリームGOLD	0.74%	1.20%
9	ビーウィズユー	0.86%	1.64%
10	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	0.99%	0.46%
11	ビーウィズユープラス	1.28%	-1.09%
12	プレミアカレンシー・プラス	0.59%	1.51%
13	シリウスプラス	0.12%	3.13%
14	シリウスハーモニー	0.19%	2.62%
15	生涯プレミアムワールド	0.38%	5.03%
16	アテナ	0.29%	3.26%
17	プレミアジャンプ3・年金(外貨建)	1.29%	0.14%
18	プレミアジャンプ2・年金(外貨建)	1.23%	1.28%
19	デュアルドリーム	0.89%	0.98%
20	プレミアカレンシー	0.35%	2.46%
加重平均		1.07%	1.35%

◆ 2022年3月末時点

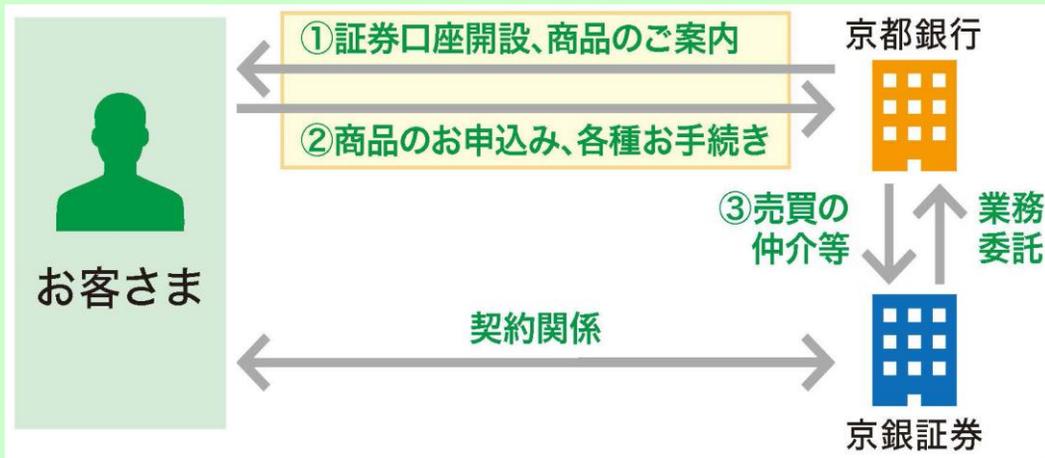
順位	保険名称	コスト	リターン
1	サニーガーデン	0.78%	1.77%
2	サニーガーデンEX	1.03%	1.79%
3	しあわせ、ずっと	1.01%	1.45%
4	三大陸	0.51%	1.84%
5	ロングドリームGOLD	0.87%	1.68%
6	プレミアジャンプ	1.05%	-0.04%
7	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.15%	0.73%
8	ビーウィズユー	0.98%	2.08%
9	プレミアカレンシー・プラス	0.59%	2.07%
10	やさしさ、つなぐ	0.96%	0.27%
11	ビーウィズユープラス	1.40%	2.24%
12	シリウスプラス	0.11%	2.97%
13	シリウスハーモニー	0.19%	2.79%
14	アテナ	0.32%	3.75%
15	プレミアジャンプ2・年金(外貨建)	1.29%	2.10%
16	生涯プレミアムワールド	0.38%	5.34%
17	プレミアカレンシー	0.44%	3.45%
18	あんしんドル終身	0.60%	4.88%
19	ロングドリーム	0.37%	3.41%
20	デュアルドリーム	1.46%	2.05%
加重平均		0.89%	1.65%

基本方針 1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

<取組状況>

- ◆ 当行はお客さまの資産運用ニーズに合わせて、京銀証券が取扱う商品・サービス、各種キャンペーン等のご案内を行っております。
- ◆ 京銀証券の口座を起点として投資信託・外国債券・ファンドラップ・株式など多様な商品・サービスを提供し、お客さまの運用資産の一元管理とポートフォリオ提案を通じて最適な運用提案を行うことで、お客さまの最善の利益の実現に取り組んでおります。
- ◆ 銀行と証券の協働により新規のお客さまの開拓や既にお取引いただいているお客さまのフォローアップを行っており、特に京銀証券では高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまへのきめ細かいサービスの提供に努めております。

<金融商品仲介業務等の仕組み>



- ◆ ご資金の使い道や目的を確認するため、マネーガイド「今から考えるライフプラン」等を活用し、お客さまのライフイベント・収支・ご資産状況等をお伺いしたうえで、お金の色分け等を行います。
- ◆ お客さま一人一人のお考えに沿ったご提案ができるよう、ライフプランご相談シートをご用意しております。

<ご意向の把握>



<ライフプランご相談シート>



基本方針 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

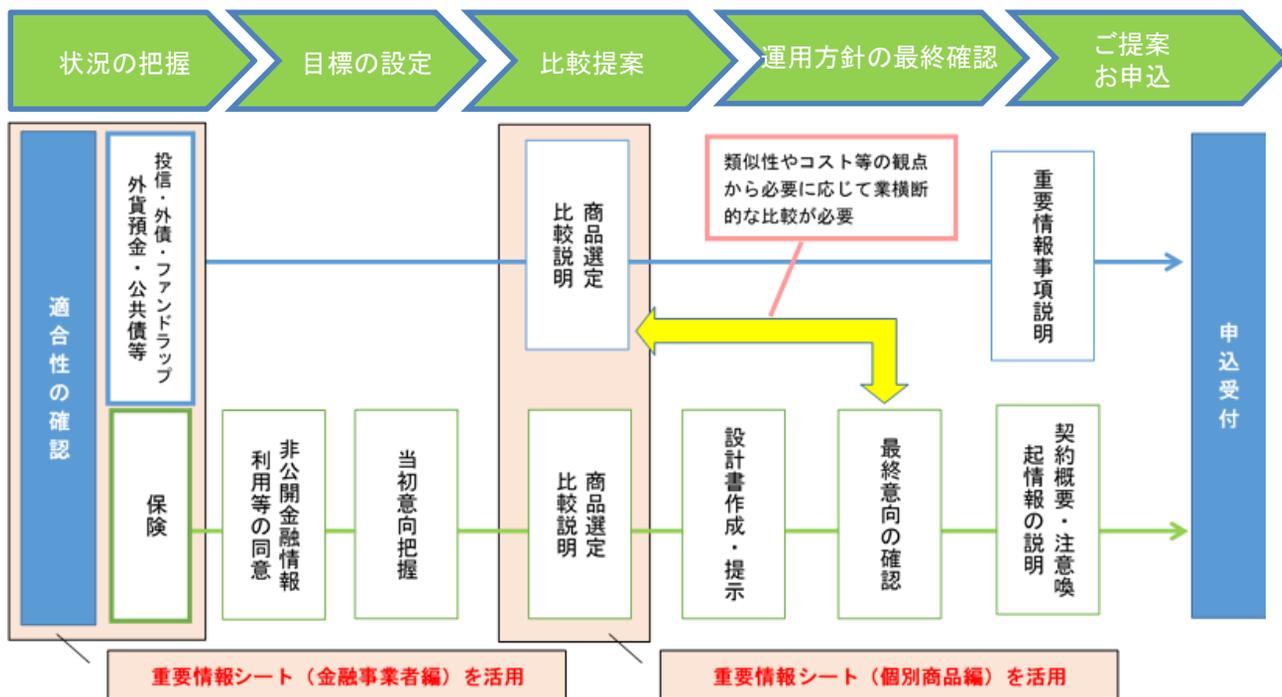
<主な取組方針（アクションプラン）>

- 商品・サービスのご提案にあたっては重要情報シート等を活用し、類似商品・代替商品・サービス等を比較しながら、重要な情報の提供を分かりやすく行ってまいります。
- お客さまの保有資産の状況や市場の動向等を踏まえて、長期的な視点にも配慮した適時適切なアフターフォローを行います。
- 新しい生活様式に応じた情報発信・コンテンツの充実を図り、お客さまの投資判断に役立つ情報の提供を行い、分かりやすく、かつ丁寧に説明いたします。

<取組状況>

- ◆各業法の枠を超えて多様な商品を比較することが容易になるように配慮した「重要情報シート」を制定し、お客さまにとって分かりやすい情報提供に努めております。
- ◆窓口で取扱う投資信託の中から約40商品を「京銀ファンドセレクション」として定性・定量性の両面で厳選し、中長期的な資産形成をサポートするご提案に努めております。
- ◆お客さまの預かり資産の状況（保有残高・評価損益等）や市場環境等をご説明し、ご不安の解消及び今後の運用方針等をご相談させていただくため、一定の基準を設けて定期的にアフターフォローを実施しております。

<提案フロー・重要情報シートの活用イメージ>



(参考) アフターフォローについて

実施基準	定例	お客さまの損失状況やご年齢に応じて定期的にアフターフォローを実施しております。日本証券業協会による「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」の一部改正に伴い、新たに役席が行う「継続的状況把握」を加え、より丁寧なアフターフォローを実施しております。
	臨時	相場の急変時には市況のレポート等を用いて、丁寧な情報提供とご説明に努めております。

基本方針 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

<重要情報シート>

◆金融事業者編はお客さまとの初回面談時等、コンサルティング提案を行うにあたって、当社グループの商品ラインアップ（コンセプト）や留意すべき制約等を簡潔に明示するために使用する資料です。

（銀行）



（証券）



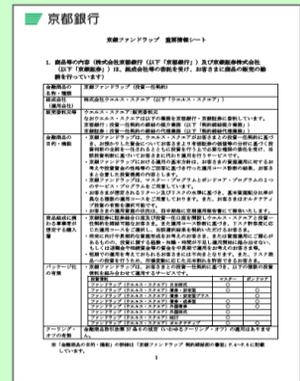
◆個別商品編は金融商品等をお客さまにご提案し、又はお客さまが商品を選択する場面において、商品選定の一助として、簡潔で分かりやすい情報提供を行う目的で使用する資料です。
記載項目例：商品内容、想定する顧客層、リスク・リターン・コスト、想定質問例 等



（投資信託）



（外貨建保険）



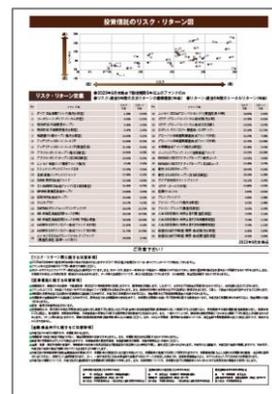
（ファンドラップ）

<京銀ファンドセレクション>

◆長期でじっくり守りながら持ち続けるコア運用を資産の中心に据えながら、市場環境などに合わせて投資対象を柔軟に見直しを行うサテライト運用を組み合わせることで資産形成を行うコア・サテライト運用をベースとした提案を行っております。また、リスク・リターンマップにより、京銀ファンドセレクション対象商品のリスク・リターンを比較していただくことが可能です。



タイプ別分類	商品	特徴	留意事項
コア運用	① 日本国債ファンド (国内国債型)	② コーポレート・ボンド・インデックス (国内債券型)	③ 海外債券型 (海外債券型)
サテライト運用	④ 海外債券型 (海外債券型)	⑤ 海外債券型 (海外債券型)	⑥ 海外債券型 (海外債券型)
その他	⑦ 海外債券型 (海外債券型)	⑧ 海外債券型 (海外債券型)	⑨ 海外債券型 (海外債券型)



基本方針 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

13 お客さま向けセミナー開催回数

- ・資産形成の関心が高まる中、従来のWEBセミナーに加えて、預金先や法人取引先従業員に対して金融教育等の職域先セミナーを積極的に開催した結果、セミナー開催回数は前年度を大きく上回る水準となっております。

年度	回数
2021年度	69回
2022年度	70回
2023年度	1,244回

セミナーの主なテーマ	
資産形成層向け	<ul style="list-style-type: none"> ・シリーズ「NISA」を知ろう～NISA制度の改正内容を徹底解説!～ ・新NISAつみたて投資枠と成長投資枠の活用方法～つみたて投資枠編～
資産活用層向け	<ul style="list-style-type: none"> ・相場環境に応じたポートフォリオの見直し方法 ・今だからこそ考えたい資産運用～高まるインフレに備えるには～
相続・承継層向け	<ul style="list-style-type: none"> ・相続・贈与について考えてみませんか? ・介護する人・される人 親子で考える、介護への備え

<取組状況>

- ◆既存のお客さまに加えて、若年層や現役世代層を中心とした新しいお客さまとの接点創出を目的に、昨年に引き続き、京都銀行×京銀証券×ウエルスアドバイザー「資産運用フェア 2023 in 京都」を開催いたしました。

(参考) 資産運用フェアの風景



- ◆幅広いお客さまにご参加していただけるよう様々なコンテンツの提供に取り組んでおります。

基本方針 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

＜お客さまにとって分かりやすい説明＞

- ◆手数料に関しましては金融商品のご提供に際して、重要情報シート、契約締結前交付書面、目論見書等を用いて分かりやすくご説明できるよう努めております。
- ◆投資信託の特徴や投資対象、手数料等について比較してお示しすることで、複数商品で比較検討しやすいよう努めております。また、投資信託の購入時は手数料率だけでなく、購入額に応じた手数料概算を実額でわかるよう明示してご説明しております。
- ◆同一のベンチマークと連動した成果を目指す投資信託については、手数料が異なる複数の商品を取扱わないようラインナップを整備しております。
- ◆お客さまの長期安定的資産形成を支援するため、投資信託の毎月分配型商品に加えて、隔月分配型商品についてもNISA対象外としております。
- ◆保険商品についてはお客さまにご負担いただく費用とは別に金融商品の提供会社から販売代理店手数料を受取る場合があります。商品概要書等により明示してご説明しております。
- ◆ご高齢のお客さまがお取引をされる際は、複数の行員で対応させていただく場合やご家族のご同席をお願いさせていただく場合があります。より納得感のあるご提案をさせていただけるよう努めております。

＜パンフレット＞



京都銀行の取扱ファンド一覧

商品名	ベンチマーク	運用会社	手数料率	最低投資額	販売手数料	分配型	特徴
グローバル・インデックス・ファンド	MSCI World Index	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	世界株
日本株・インデックス・ファンド	TOPIX	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	日本株
米国株・インデックス・ファンド	S&P 500	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	米国株
先進国株・インデックス・ファンド	MSCI ACWI	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	先進国株
新興国株・インデックス・ファンド	MSCI Emerging Markets	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	新興国株
債券・インデックス・ファンド	JP Bond	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	あり	債券
商品・インデックス・ファンド	Commodity	三井住友	1.5%	100,000円	100,000円	なし	商品

＜重要事項確認書＞

スクリーンショットの重要事項確認書。商品名: ストックインデックスファンド225。お申し込み金額: 5,000,000円。お申し込み手数料等: 107,629円。商品価格: 5,000,000円。約定期数: 2,787,675口。約定期金: 4,892,370円。

お申込み内容の試算結果
(実際の約定結果については別途お送りする「取引報告書」でご確認ください)

約定期金額※	円	手数料※	円
消費税※	円	合計	円
手数料率(税込)	%		

※印の項目は四捨五入等の関係で実際の約定結果とは誤差が生じることがあります。

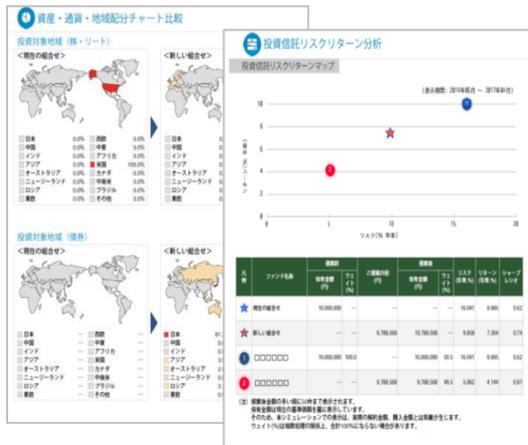
＜目論見書補足説明書＞

目論見書補足説明書のスクリーンショット。詳細な投資方針、リスク情報、手数料の計算方法などが記載されています。

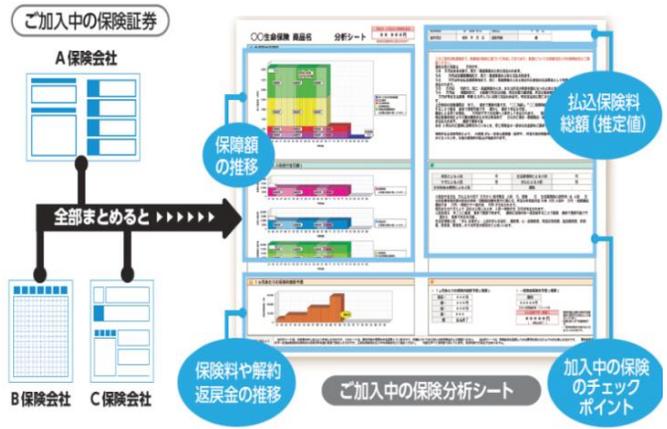
＜対面の取組＞

- ◆タブレット端末の活用により、申込手順のペーパーレス化を図ることで、お客さまの利便性を高めるとともに、情報提供資料、コンテンツの充実にも努めております。
- ◆お客さまが保有されている金融商品を「見える化」し、分析結果とお客さまのニーズを踏まえたご提案を行っております。
- ◆お客さまが契約されている保険証券をわかりやすく「見える化」し、分析結果をもとにご加入当初のご意向と現状に相違がないか等について、ご相談を承っております。

《金融資産分析診断サービス》



《保険証券分析サービス》



- ◆相続・資産承継分野におけるコンサルティング機能の拡充を図るため、相続税・贈与税試算ツール「FB-Robo」を導入し、資産承継に向けた中長期的な支援に努めております。
- ◆金融知識・経験の浅いお客さまや高齢の方にも重要な情報をわかりやすくご提供できるよう基礎的なリスクを説明する動画を制定し、より丁寧な説明に努めております。

《相続税・贈与税試算ツール「FB-Robo」》

P.I. RoboPlanner 相続税

ご家族と相続財産について

ご家族（法定相続人）

配偶者： 有 無

配偶者以外の法定相続人： 有 無

ご存命の子の人数： 人

お亡くなりになった子のうち子供（孫）がいる子の人数： 人

相続財産（課税価格）： 万円

法定相続人は3人になります。

戻る 計算する

《金融商品に関するリスク説明動画》



- ◆平日ご来店が難しい方でも、土曜・日曜にゆっくりご相談いただけるご相談プラザがございます。また、お待たせしないようご予約のお客さまから優先して受付させていただきます。



- ・ご相談は何度でも無料
 - ・事前予約でスムーズなお手続き
 - ・いつでもネットで予約可能
- ご予約はこちらから▶▶▶



<デジタル・非対面の取組>

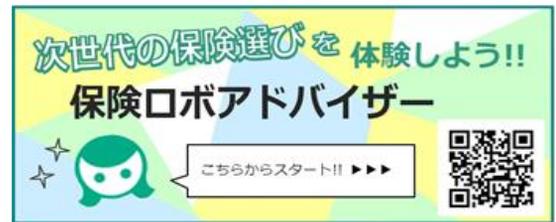
- ◆リモートによる相談業務の拡大や動画等の情報提供コンテンツの充実により、新しい生活様式に対応したコンサルティング態勢の構築に努めております。
- ◆若年層・現役世代のお客さまとの接点拡大に向けて、オンライン証券のマネックス証券ならびに大和コネクト証券のオンライン（非対面）による金融商品仲介サービスを行っております。
- ◆京銀アプリ上で生活総合サービス「京銀くらしのサイト」のサービス提供を開始しました。サイト内にあるライフプランシミュレーションでは、家族構成や収入、将来のイベント等を入力することで、ライフイベントを考慮した収支状況や資産寿命等をシミュレーション・可視化することができます。また、イベント入力内容やシミュレーション結果に応じて、お客さまにあった金融商品や地元企業の商品・サービス等をおススメ情報としてご案内します。

《ライフプランシミュレーション》

《お役立ち動画コンテンツ》



- ◆京都銀行ホームページ、スマートフォン(京銀アプリ)から、投資信託や保険のご相談をいただける「ロボアドバイザー」の導入を行っております。



- ◆「京銀アプリ」および「京銀ダイレクトバンキング」(WEB)で投資信託の新規口座開設およびNISA口座の同時開設が可能です。お客さまが来店しなくても口座の開設から投資信託のお申込みまで完結できるサービスを提供しており、非対面取引を通じた利便性の向上にも取り組んでおります。

京銀アプリで 投信デビュー!
 口座開設からお取引まで スマホひとつでかんたん!

詳しくはこちらから ▶

基本方針3. 利益相反の適切な管理

<主な取組方針（アクションプラン）>

- 特定の会社に偏重することがないように、新商品導入時の利益相反にかかるリスクチェックを実施いたします。
- お客さまの利益を不当に害することがないように、乗換取引等にかかるモニタリングを実施いたします。
- 外部評価機関を活用し取扱いファンドの定量・定性両面から運用状況等のモニタリングを実施いたします。

<取組状況>

- ◆当行または当行のグループ会社に係るお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の管理を行う態勢整備を行うにあたり、具体的な対応方針をあらかじめ策定し、「利益相反管理方針」については、ホームページにて概要を公表しております。
(https://www.kyotobank.co.jp/kiyaku_houshin/rieki/)
- ◆お客さまニーズを踏まえた取引が行われているかを検証するため、対象取引の交渉経緯記録票の確認や個別ヒアリング等のモニタリングを実施しております。モニタリング結果は定期的に評価し、営業店への各種研修や勉強会等を通じて、意識の定着を図っております。
- ◆商品の導入にあたっては経済環境や市場の動向を踏まえて、グループ会社であるか否かに関わらず、必要に応じて第三者評価も活用し、幅広い運用会社や保険会社が取扱う商品の中からお客さまのニーズに沿った商品を取り揃えています。
- ◆保険全商品について外部評価機関であるM&I総研を通じて京銀フィナンシャルグループの営業戦略に応じたラインアップが整備できているか等の分析を実施いたしました。
- ◆仕組債の取扱いは2022年10月より、仕組預金の取扱いは2023年12月より取扱いを停止しております。

(参考) 投資信託に関する管理プロセスについて

商品導入時	業務開発委員会を設置し、商品の採用可否について検討しております。 お客さまに適切な商品をお選びいただけるよう幅広い商品ラインアップを選定するとともに、導入にあたってはリスクの種類と大きさや手数料水準等の合理的根拠の適合性の検証を行っております。
年次・期次	ウエルスアドバイザー社が取扱いファンドに対して運用実績及び運用プロセス・管理体制等の観点から5段階評価を実施し、個別商品の状況をモニタリングしております。モニタリング結果が十分でないものについては商品の販売停止等を検討しております。 また、これらの第三者評価も考慮し、定性・定量性の両面で窓口取扱商品から約40商品を「京銀ファンドセレクション」として年2回見直しを行っております。
随時	経済環境・市場動向やウエルスアドバイザー社によるモニタリング結果も踏まえて、お客さまのニーズに適した金融商品の提供を行うために取扱商品のラインナップの整理・強化に取り組んでおります。

基本方針 4. コンサルティング機能の強化、 お客さま本位の業務運営に向けた体制整備

<主な取組方針（アクションプラン）>

- FP関連資格の取得推進及び人財育成ロードマップに基づく各種研修・スキルチェック等の実施を通じて付加価値の高いコンサルティング力向上に向けた人財育成を行います。
- お客さま本位のコンサルティング提案が実践できるよう業績評価体系の整備に取り組んでまいります。
- お客さまアンケートを通じて、お客さまの声や評価に対して真摯に向きあい、サービス向上に努めてまいります。

<取組状況>

- ◆資産運用業務担当者の育成についても育成ロードマップに基づいた研修プログラムにより、各行員のレベルアップを図っております。また、スキルチェックにより各人のスキルを可視化し、目標や課題を明確にする取組を行うと共に、スキル向上に向けて研修・自己研鑽ツールでサポートしていく体制を準備しています。
- ◆お客さまの最善の利益の実現に向け、従業員の適切な動機付け、及びガバナンス体制を整備するため、以下の通り取組んでおります。
 - ①預かり資産販売にかかる手数料等の収益に応じた評価を廃止いたしました。
 - ②お客さま本位の販売プロセスを評価するとともに、預かり資産残高を中心とした評価を行っております。
 - ③グループ一体で資産運用サービスを提供するため、銀行・証券を合算した評価を行っております。

14 FP関連資格取得者数

- ・2024年3月末時点の資格取得者数は2,619人となっています。うちCFP・1級FP技能士の資格取得者数は前年度より65人増加し、595人となりました。
- ・お客さまのニーズに対して最適なお提案ができるよう、行員研修の強化を図り、資格取得者の増加に取り組んでおります。

時 期	資格取得者数※	うちCFP・1級FP技能士
2022年3月末	2,573人	437人
2023年3月末	2,617人	530人
2024年3月末	2,619人	595人

※CFP、AFP、1級・2級FP技能士の合計

- ◆オンラインでの自己啓発環境を整備・拡充するとともに、ロールプレイング研修を行うことで、知識習得と実践の両面から、お客さまへのサービス提供に必要なスキル向上を図っております。

<ロールプレイング大会の風景>

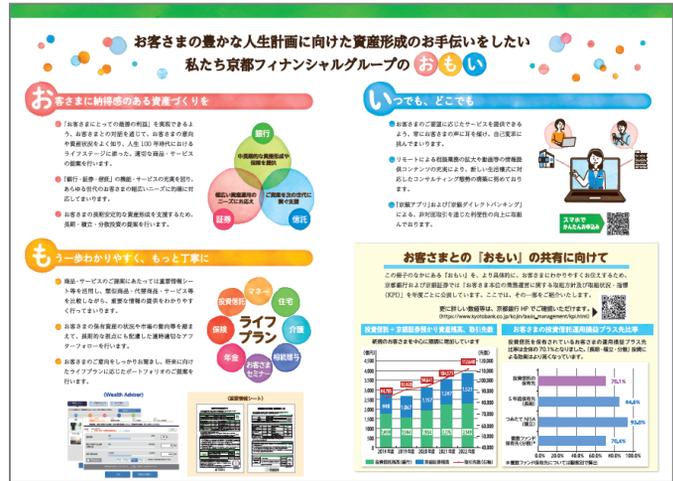


基本方針 4. コンサルティング機能の強化、 お客さま本位の業務運営に向けた体制整備

<取組状況>

- ◆お客さま本位の業務運営に向けた取組として、京都フィナンシャルグループの考え方やサポート内容等をまとめたリーフレットを活用し、お客さまとの信頼関係構築に取組んでおります。

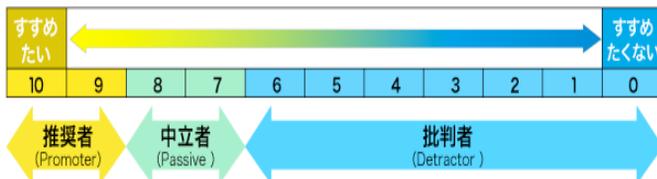
《私たち京都フィナンシャルグループの『おもい』》



- ◆お客さまアンケートを定期的を実施し、営業態勢の整備や商品・サービスの充実に努めております。
- ◆NPS調査を実施し、NPSスコアやいただいたコメントについて、分析し適切な商品・サービス提供、アフターフォロー等ができるように各種施策等に反映させています。

(ご参考) NPSアンケートとは

企業のブランドや商品に高い関心を持ち、周りにも担当者を勧めてくれるような顧客を定量的に測定する、いわゆる顧客ロイヤリティを測る指標。顧客満足度(CS)と違い、顧客が「他人に勧める」行動を図る指標であり、企業業績と相関があるとされています。



「R & I 顧客本位の金融販売会社評価」で
2年連続「S+」評価を取得しました

「R & I 顧客本位の金融販売会社評価」は、金融商品の販売業務を行う金融機関が、いかに「顧客本位の業務運営」を実践しているかを第三者の中立的な立場から客観的に評価するものです。

当行は、今後もお客さまから信頼される金融機関を目指して、お客さまの豊かな人生設計に向けた資産形成・資産運用をサポートしてまいります。

