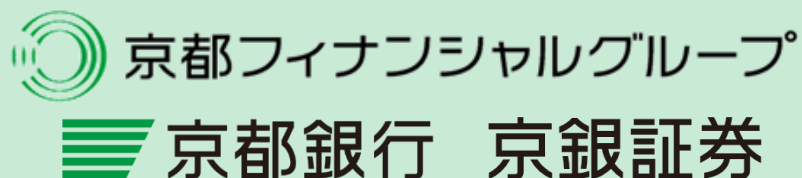


お客さま本位の業務運営に関する 取組方針（アクションプラン） 及び取組状況・指標（KPI）

2026年6月



私たち京都フィナンシャルグループのおもい（原則2）

京都フィナンシャルグループ（以下、当社グループと言う）は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、資産形成、資産活用、相続・資産承継を中心とするリテール分野において、お客さまが人生を通じて達成したいと考える住宅購入・教育・退職後の生活設計などの夢や目標＝「おもい」の実現に向けて、次の通り基本方針を定めます。

なお、当社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「私たち京都フィナンシャルグループのおもい」を踏まえて、お客さまの「おもい」を理解し、信頼関係構築に向けた文化の形成に取り組んでおります。

※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

お客さまの豊かな人生計画に向けた
資産形成のお手伝いをしたい

私たち
京都フィナンシャルグループの
おもい

この冊子は、
皆さまに資産運用を提案をする際に、
心がけている「おもい」をまとめたものです。
これから資産運用を始められるお客さまのみならず、
すでに始めておられる方も含めて、すべてのお客さまに
お読みいただければ幸いです。

京都銀行 京銀証券

お客さまの豊かな人生計画に向けた資産形成のお手伝いをしたい
私たち京都フィナンシャルグループの **おもい**

お 皆さまに納得感のある資産づくりを

- 「お客さまにとっての最善の利益」を実現できるよう、お客さまとの対話を通じて、お客さま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合った、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・サービスの光栄を受け、あらゆる世代のお客さまの幅広いニーズに的確に対応してまいります。

も うー歩わかりやすく、もっと丁寧に

- 商品・サービスのご案内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・サービス等と比較しながら、必要な情報の提供をわかりやすく行っております。
- お客さまの保有資産の状況や市場の動向等を踏まえ、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。
- お客さまのご意向をしっかりと聞き、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います。

い いつでも、どこでも

- お客さまのご要望に応じた情報発信・コンテンツの充実を図り、お客さまに役立つコンサルティング態勢の構築に努めてまいります。
- 平日の来店が難しい方へ向けた「土・日・祝日プラザ」や、会社の福利厚生として活用いただけるような職場セミナーについても積極的に開催し、地域の方々の資産形成ニーズに対応してまいります。
- 「京銀アプリ」および「京銀ダイレクトバンキング」による、非対面取引を通じた利便性の向上に取組んでおります。

金融資産分析診断サービス
～資産形成のご相談は京都銀行および京銀証券へ～

現状診断とポートフォリオ提案
「京銀 Asset Design View 診断・アドバイス」を活用し、保有資産全体を対象としたリスクリターン等の現状診断を実施し、お客さまの投資目的に沿ったポートフォリオをご提案いたします。

保険証券分析サービス
すでに契約されている保険証券をわかりやすく「見え方」し、分析結果をもとに当初の趣旨と現状に相違がないかなどについてのご相談を承っております。

京銀証券 証券口座のご案内
京銀証券は、京都銀行との金融商品仲介業務等を通じて、幅広いサービスを提供しております。

証券口座で一元管理！
配当・優待 値上がり益
株式
ETF
国内債券
高い利回り 分散投資
外国債券
資産運用のプロによる 投資一任運用
ファンドラップ
投資信託
外貨建 MMF
MRF
REIT

基本方針

01. お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供（原則2、6）

当社グループは、お客さまの「おもい」を理解し、ライフプランに応じた金融サービスを提供し、相続や資産承継を含む多様なニーズに対応することで、お客さまの最善の利益の実現に取り組めます。

02. 一人一人のお客さまに沿ったコンサルティング提案と説明（原則4、5、6）

お客さまの「おもい」に基づいたコンサルティング提案を行い、長期的な視点でサポートいたします。金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。

03. お客さまにとって利用しやすい情報提供（原則6）

新しい生活様式に合わせた情報提供に努め、各種ご相談プラザやデジタルツールを活用し、お客さまとの接点確保に取り組めます。

04. 利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス（原則3・6 補充原則1・2・3・4・5）

お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。また、グループ会社のみならず、他社が取扱う幅広い商品の中から選定・管理し商品ラインアップの品質維持・向上を図ります。

05. 最善の利益実現に向けた体制整備（原則2、6、7）

お客さまの「おもい」に即した最善の利益実現に資するコンサルティング力向上に向けた人財育成を行います。また、お客さまの「おもい」の実現に向けた実践ができるよう業績評価体系の整備に取り組めます。

主な取組方針（アクションプラン）

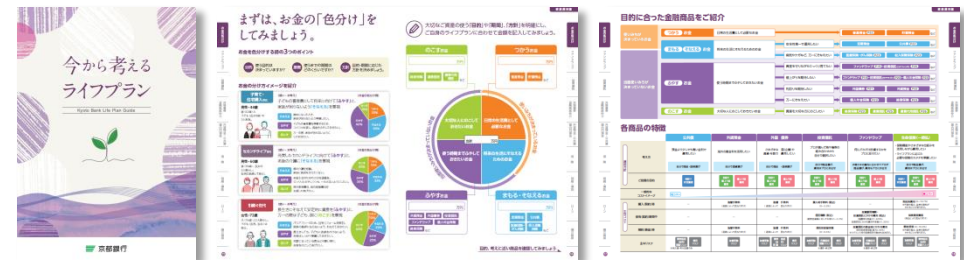
- (1) 当社グループは、お客さまのライフプラン、ご意向、金融知識・取引経験等をお伺いし、お客さまの「おもい」を理解します。
- (2) 「銀行・証券・信託」の機能・サービスの充実を図るとともに、「相続・資産承継専門家紹介サービス」を通じて非金融サービス面での課題を含めて、あらゆる世代のお客さまの「おもい」の実現に対応します。

銀行 中長期的な資産形成や保障を提供

証券 幅広い資産運用のニーズにお応え

信託 ご資産を次の世代に繋ぐ支援

「今から考えるライフプラン」



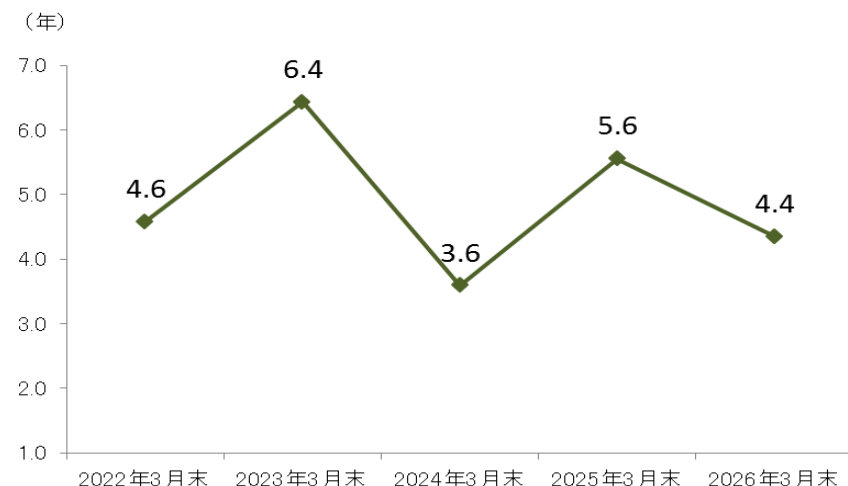
「ライフプランご相談シート」



<取組状況>

- ◆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・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。
- ◆お客さまのご意向をしっかりお聞きし、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。
- ◆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。

1.投資信託の平均保有期間

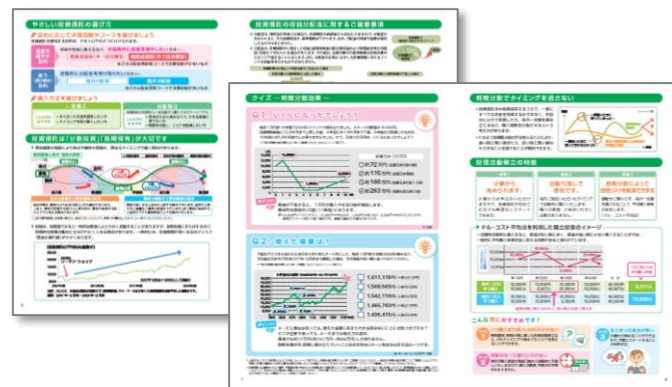


※算出方法

$$(\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2 \div (\text{年間解約額} + \text{年間償還額})$$

※2024年3月より京銀証券と合わせて算出

「投資信託一覧」



「WealthAdvisors」



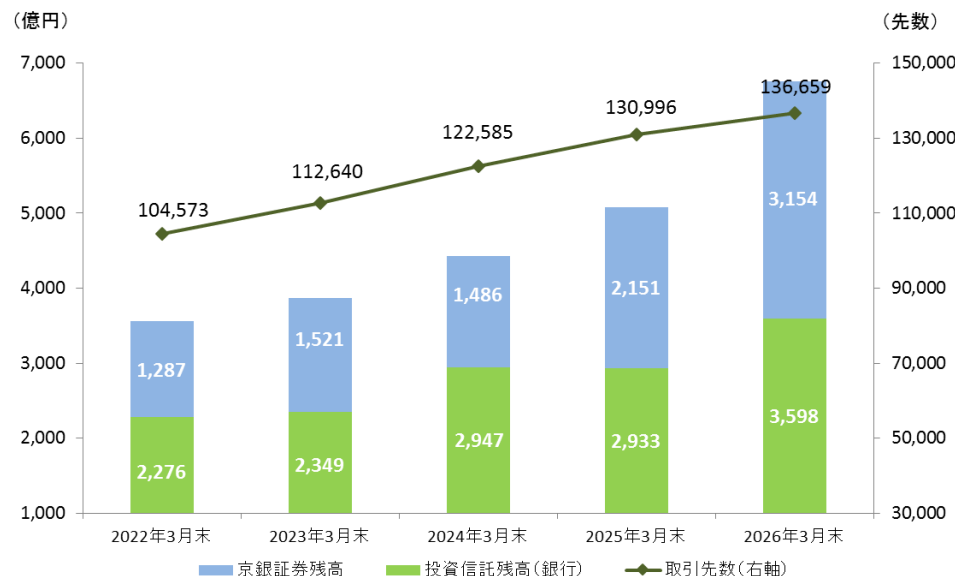
NISA
CM動画
イメージ



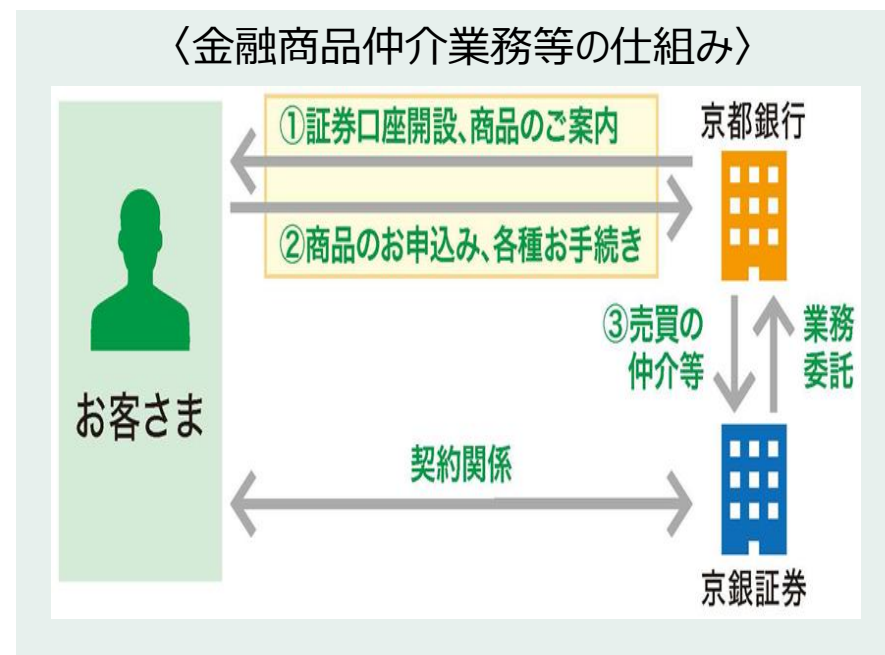
<取組状況>

- ◆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・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。
- ◆お客さまのご意向をしっかりお聞きし、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。
- ◆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。

2.投資信託+京銀証券預かり資産残高、取引先数



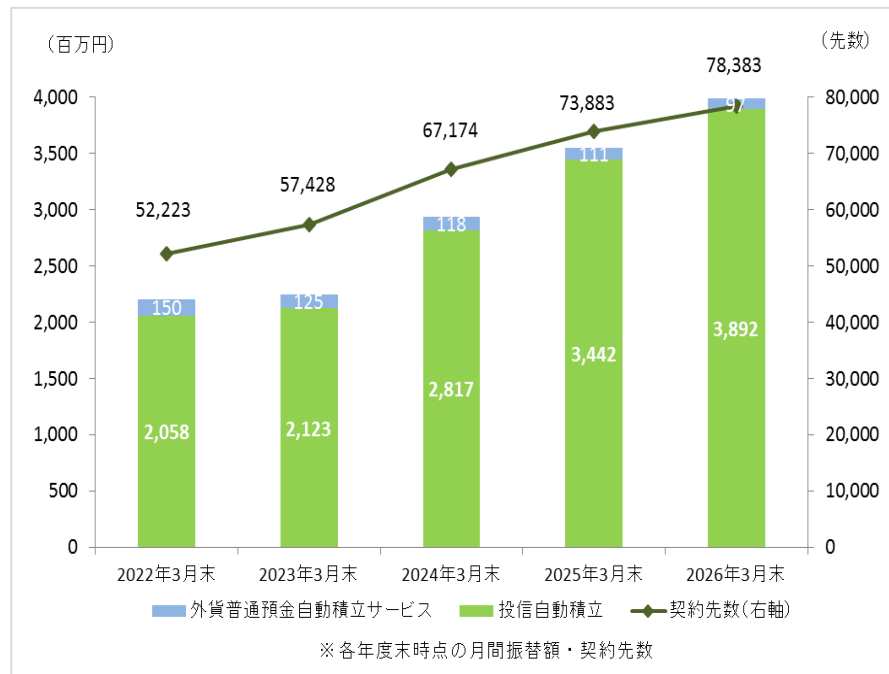
※取引先数は銀行+京銀証券のお客さまの延べ人数



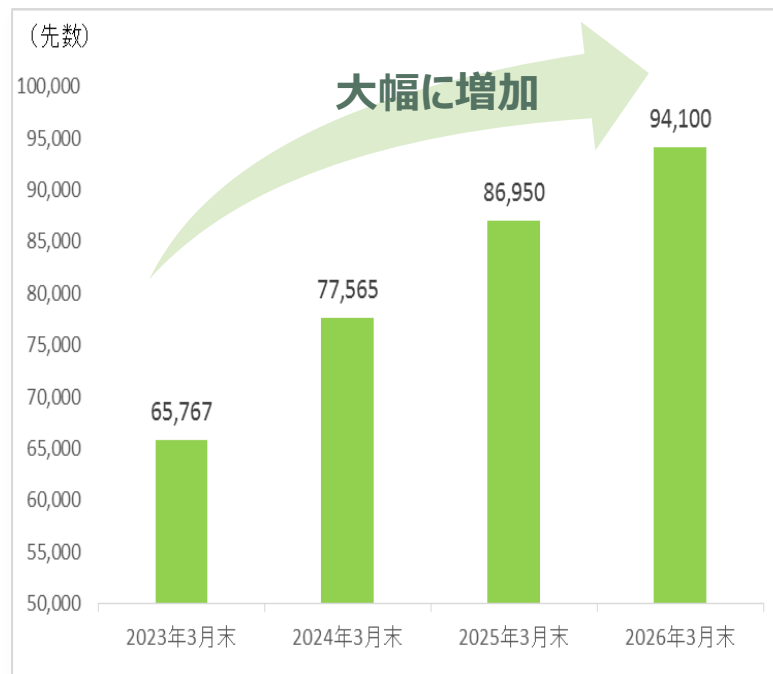
<取組状況>

- ◆ 京都銀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。
- ◆ 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。その結果、京都銀行および京銀証券での預かり資産及び取引先数は堅調に増加しております。
- ◆ 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。京銀証券の口座を起点とした、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。

3. 投信自動積立（銀行+証券）・外貨普通預金自動積立サービス



4. NISA口座先数（銀行+証券）



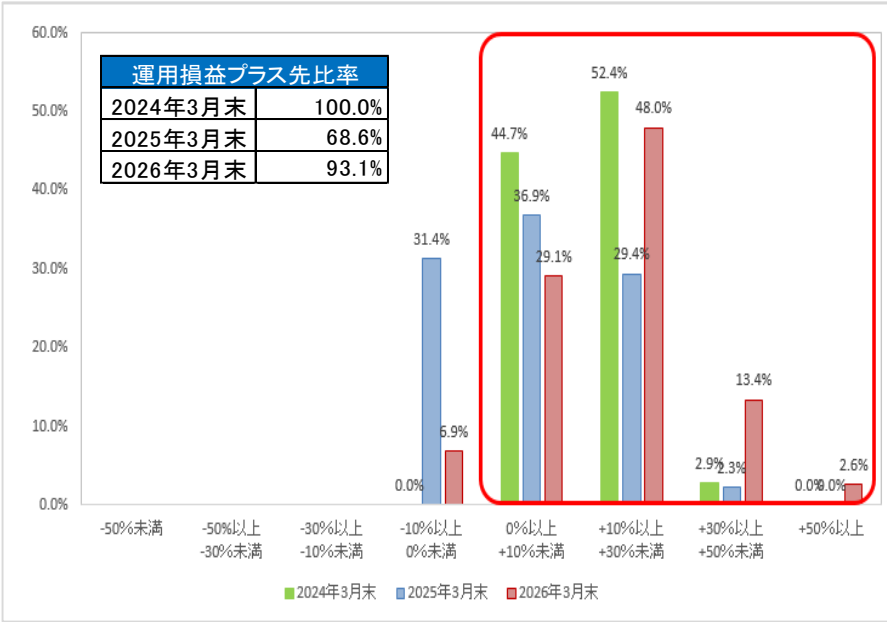
「京銀職場つみたて
NISAサービスのご案内」



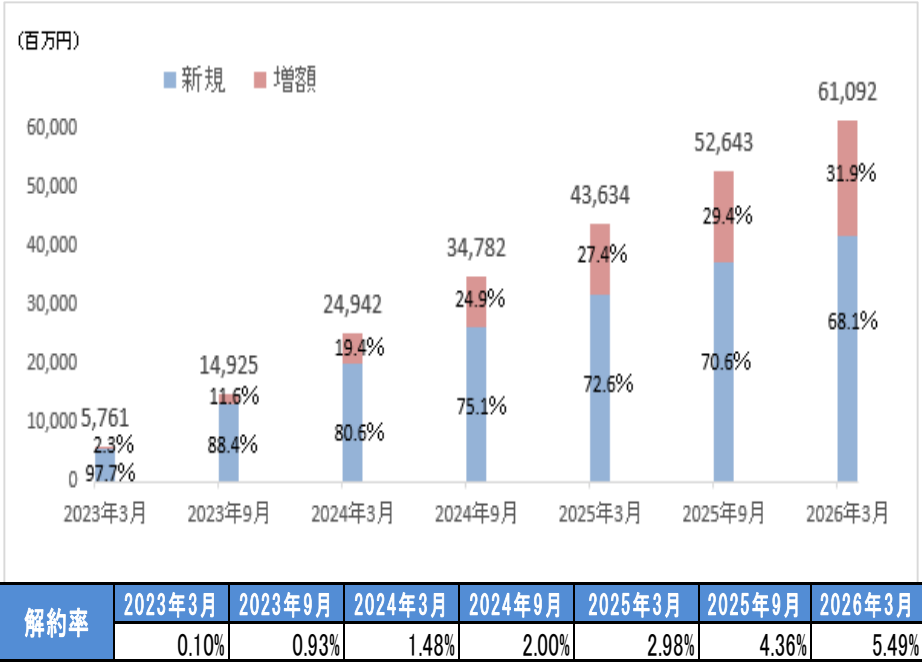
<取組状況>

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 取引先企業さま、およびその従業員さまを支援できるサービスとして、「京銀職場つみたてNISAサービス」の取扱を2025年3月より開始しました。

5.ファンドラップ運用損益別お客さま比率
(共通KPI)



6.ファンドラップ契約累計額・解約率推移



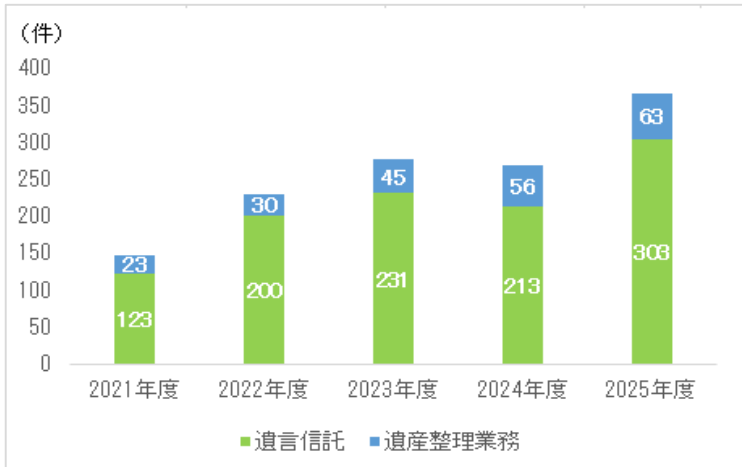
- <取組状況>
- ◆京銀証券と連携し、一定規模の資産を有するお客さまを中心に、お客さまの資産運用に関するご意向や・投資経験・投資資金の性格・リスク許容度などをお伺いし、お客さまに適していると考える運用コースをご提案します。サービス開始以降、契約累計額は堅調に増加しています。
 - ◆四半期毎に郵送される定期運用報告書をきっかけに面談もしくはお電話にて、ご契約内容や運用状況の報告を行います。面談時には必要に応じてタブレットによる運用コース診断を改めて実施し、ライフステージの変化や運用意向の再確認を行っております。
 - ◆ゴールベースを見据えたヒアリングの徹底と継続的なフォローアップ活動を通じて、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5.49%と低い水準となっております。

主な取組方針（アクションプラン）

（３）お客さまの最善の利益を実現するため、次の観点を踏まえて、適切な商品・サービスを提供します。

- 資産形成に関心があるお客さまに対しては、長期安定的な資産形成を支援するため、顧客接点を拡大しつつ、投信自動積立などを活用しながら長期・積立・分散投資の提案を行います。
- 一定規模の資産の活用に関心があるお客さまに対しては、銀・証連携による債券・投資信託などの一体営業を通じてポートフォリオ提案による高付加価値営業を実現します。また、社会環境の変化を踏まえ、年金、相続・贈与、介護といった将来に向けた備えに関する「おもい」に対して保険などを活用します。
- 退職世代のお客さまには、資産寿命を延ばしつつ、相続・資産承継や介護ニーズに対して相続・資産承継ご相談プラザを中心に幅広い対応を進めます。

7.遺言信託受託・遺産整理業務完了件数



＜ご案内・リーフレット等＞



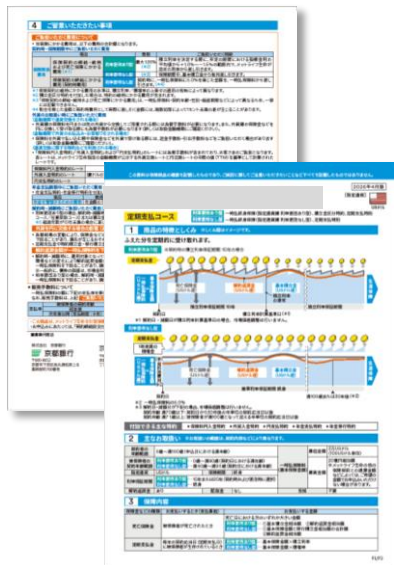
＜取組状況＞

- ◆「相続・資産承継ご相談プラザ」の活動を通じて、個別相談会やセミナー等を積極的に開催し、お客さまの将来のご不安の解消に取り組んでおります。
- ◆『相続のご相談は京都銀行へ』を合言葉にテレビCMやラジオCMを放映し、相続・資産承継関連サービスの周知に取り組んでおります。
- ◆相続税簡易シミュレーション等を活用し、相続・資産承継分野のコンサルティング機能の拡充を図り、中長期的な支援を行っております。

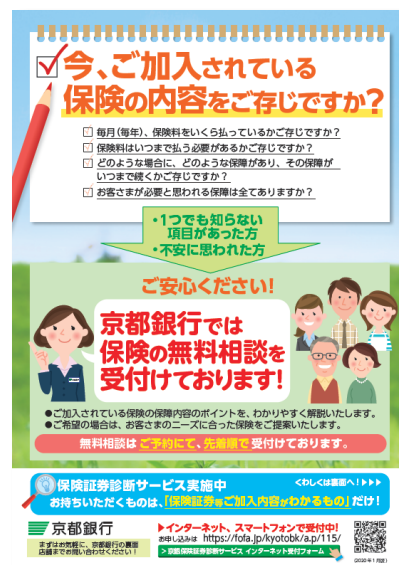
「NISA投資家デビュー」



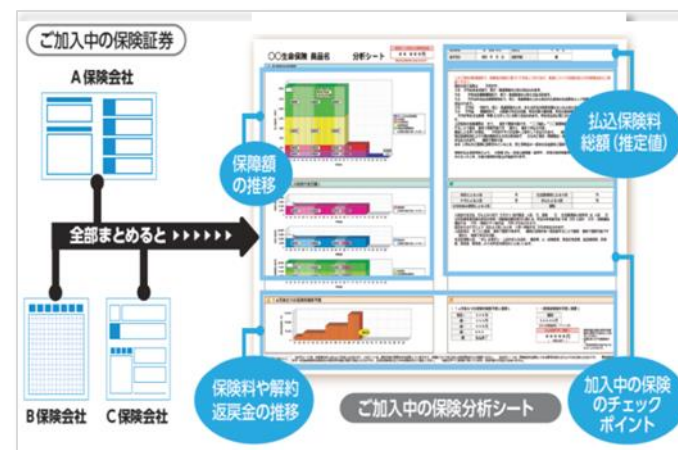
「商品概要資料」



「保険相談のご案内」



「保険証券診断サービス」



<取組状況>

- ◆若年層・現役世代へのライフプランニングとして、NISAやiDeCoとあわせて、個人年金保険や保障性保険のご提案を行っております。
- ◆保険証券診断サービスは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。
- ◆年金、相続・贈与、介護といった将来に向けたご不安への備えとして、一時払保険などのご提案を行っております。
- ◆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、商品概要書等により明示してご説明しております。

主な取組方針（アクションプラン）

- （１）お客さまの「おもい」を十分に理解したうえで、コンサルティング提案を分かりやすく行います。また、ご提案に際しては、様々な提案ツールを活用してお客さまの保有資産・保険加入状況をわかりやすく「見える化」します。

京銀Asset Design Navi（愛称：アセナビ）



<取組状況>

- ◆お客さまの資産のライフステージに沿ったコンサルティング提案の高度化を実施していくために、新たなポートフォリオ提案ツール「京銀 Asset Design Navi（愛称：アセナビ）」を導入しました。
- ◆円預金・投資信託に加え、外貨預金・ファンドラップ・債券・保険・株式等を分析対象に追加し、保有資産全体を対象としたリスク・リターン等の現状診断を行い、お客さまの投資目的に沿ったポートフォリオをご提案します。

主な取組方針（アクションプラン）

- （２）提供する金融サービスの選定理由につい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、丁寧な説明を行います。
- （３）お客さまにご負担いただく手数料等について、説明資料を充実し、より分かりやすい説明を行います。

重要情報シート

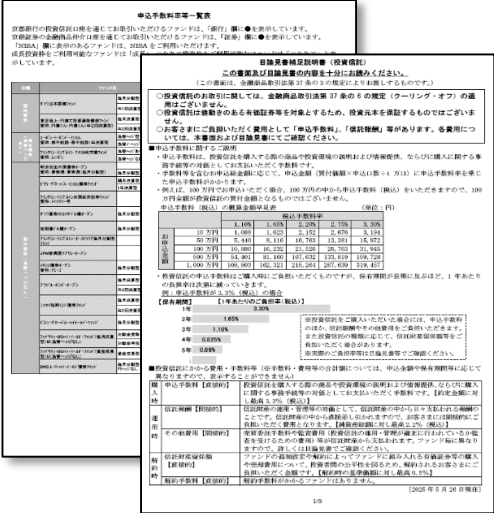


「金融事業者編（銀行・証券）」

手数料



「個別商品編（投資信託・外貨建保険・ファンドラップ）」



「目論見補足説明書」

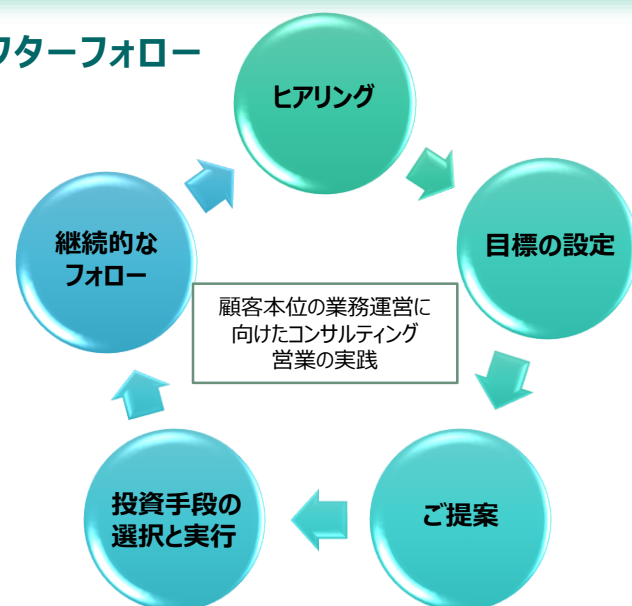
<取組状況>

- ◆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を行っております。
- ◆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い説明を行っております。
- ◆投資信託の特徴や投資対象、手数料等を比較してお示しすることで、複数商品を比較検討しやすいようにご説明しております。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。

主な取組方針（アクションプラン）

- （４）市場環境の変化や、提供商品の運用状況の説明に加えて、お客さまのライフステージを踏まえて、長期的な視点に配慮したアフターフォローを行います。
- （５）金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるよう説明を行います。

アフターフォロー



◆ヒアリング：年収・資産・家族の状況等のヒアリング

◆目標の設定：お客様が人生で実現したい目標

◆ご提案：設定した目標を達成するためのお金の色分け、運用方針などを含め道筋を提案

◆投資手段の選択と実行：資産の置き方、資産管理、運用方法の提案

◆継続的なフォロー：状況確認、目標の見直し有無の確認

<取組状況>

- ◆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。
- ◆新NISA制度開始に伴い資産形成を始められたお客さまも増えていることから、急激な相場環境の変化等を鑑みて、適宜アフターフォローを実施し、丁寧な情報提供と説明を行っております。
- ◆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、より納得感のあるご提案をさせていただけるよう取組んでおります。

主な取組方針（アクションプラン）

- (1) 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、かつ丁寧に説明を行います。
- (2) ご家族やお仕事の状況を踏まえて「相続・資産承継ご相談プラザ」や「土・日ご相談プラザ」を活用し、お客さまとの接点の極大化を目指します。



<取組状況>

- ◆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体制の構築に取り組んでおります。
- ◆京都銀行ホームページ、スマートフォン（京銀アプリ）から、保険等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。
- ◆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、お待たせすることがないように、ご予約をいただいたお客さまから優先して受付させていただいております。

03.お客さまにとって利用しやすい情報提供

主な取組方針（アクションプラン）

- （３）タブレット端末により、わかりやすい情報提供を行うとともに、京銀アプリ等の利便性の向上を通じてサービスの高度化に取組みます。

タブレット受付



京銀アプリ



＜取組状況＞

- ◆タブレット端末の活用により、申込手續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、コンテンツの充実を図っております。
- ◆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」のサービスを通じて、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。
- ◆「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組んでおります。

03.お客さまにとって利用しやすい情報提供

主な取組方針（アクションプラン）

（４）職域セミナー等を通じて、地域の方々の資産形成ニーズに対応します。

8.お客さま向けセミナー開催回数および参加者数

金融教育

年度	回数	参加者数
2023年度	1, 244回	13, 323名
2024年度	853回	9, 115名
2025年度	673回	11, 060名



＜資産形成層＞



＜資産活用層＞



＜相続資産承継層＞



＜取組状況＞

- ◆資産形成の関心が高まる中、従来のW E Bセミナーに加えて、預金先や法人取引先従業員に対して職域先セミナーを積極的に開催しております。
- ◆小学生などの低年齢層にも金融教育を通じてお金大切さをわかりやすく伝えていくため、金融教育の補助教材「京都銀行×うんこドリル」を制定し、学生向け金融教育セミナーを開催しております。

04.利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス

主な取組方針（アクションプラン）

（１）利益相反の防止の観点から、新商品導入時等には取扱い商品が特定の会社に偏重することがないようにリスクチェックを実施するとともに、提案に際して、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理を徹底します。

<取組状況>

- ◆当社または京都銀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体制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/)
- ◆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合った商品を取り揃えています。
- ◆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。
- ◆仕組債の取扱いとは2022年10月より、仕組預金の取扱いとは2023年12月より取扱いを停止しております。
- ◆ターゲット型の外貨建て保険の取扱いとは2024年10月より取扱いを停止しております。

投資信託に関する管理プロセスについて

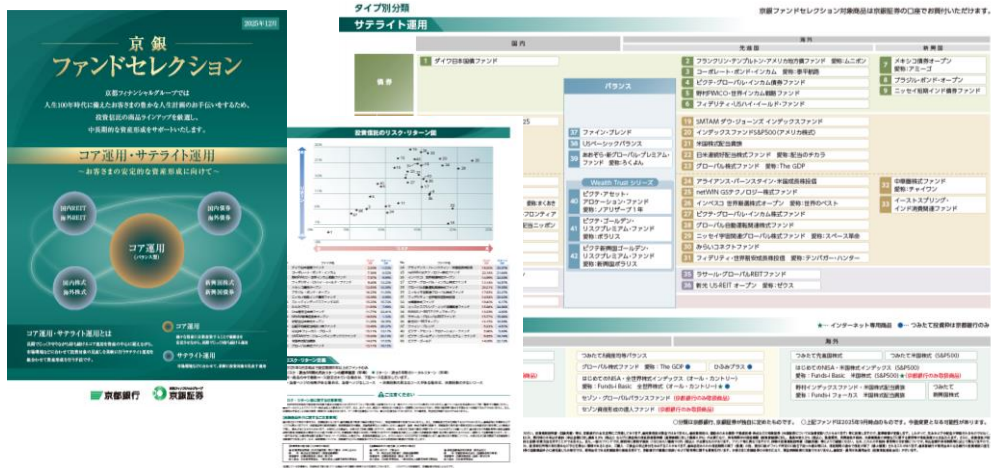
商品導入時	業務開発委員会を設置し、商品の採用可否について検討しております。 お客さまに適切な商品をお選びいただけるよう幅広い商品ラインアップを選定するとともに、導入にあたってはリスクの種類と大きさや手数料水準等の合理的根拠の適合性の検証を行っております。
年次・期次	ウェルスアドバイザー社が取扱いファンドに対して運用実績及び運用プロセス・管理体制等の観点から5段階評価を実施し、個別商品の状況をモニタリングしております。モニタリング結果が十分でないものについては商品の販売停止等を検討しております。また、これらの第三者評価も考慮し、定性・定量性の両面で窓口取扱商品から約40商品を「京銀ファンドセ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

04.利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス

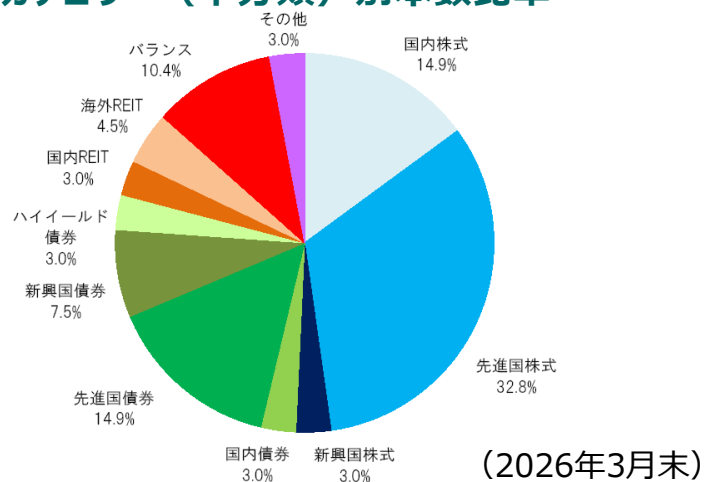
主な取組方針（アクションプラン）

- (2) 投資信託に関して、グループ会社のみならず、他社が取扱う幅広い商品の中から外部評価機関も活用し定量・定性両面から運用状況等を踏まえて、選定・管理し、商品ラインアップの品質維持・向上を図ります。ラインアップでは、安定的な資産形成に資する商品を「京銀ファンドセレクション」として厳選して提案しているほか、中長期的な成長の成果が得られると考えられる商品も選定しています。
- (3) 各商品に関して想定顧客を明確にし、組成会社とのデータ連携を進めます。
※京都銀行および京銀証券は金融商品の組成は行っておりません。

京銀ファンドセレクション



カテゴリー（中分類）別本数比率



<取組状況>

- ◆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合った商品を取り揃えています。
- ◆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て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。
- ◆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。
- ◆想定顧客属性を踏まえて、適切な販売となっているか検証を行っております。また組成会社とのデータ連携を進め、金融商品のライフサイクル全体の実効性を確保するための体制整備に取り組めます。

05.最善の利益実現に向けた体制整備

主な取組方針（アクションプラン）

- （１）FP関連資格の取得推進及び人財育成計画に基づく各種実践型研修・スキルチェック等の実施を通じて、最善の利益実現に資するコンサルティング力向上を目的とした人財育成を行い、お客さまの「記憶に残る行員」を目指します。
- （２）お客さまの「おもい」の実現に向けた実践ができるよう業績評価体系の整備に取り組めます。具体的には、販売プロセスとともに、預かり資産残高・販売額の両面で評価を行います。また、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います。
- （３）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ます。
- （４）お客さまの利益を不当に害することがないよう、乗換取引等にかかるモニタリングを実施します。
- （５）お客さまの課題解決や利便性向上を図るため、プライベート・バンキングチームとリモート相談窓口「京銀プレミアムデスク」を設置し、コンサルティングの充実に取り組みます。

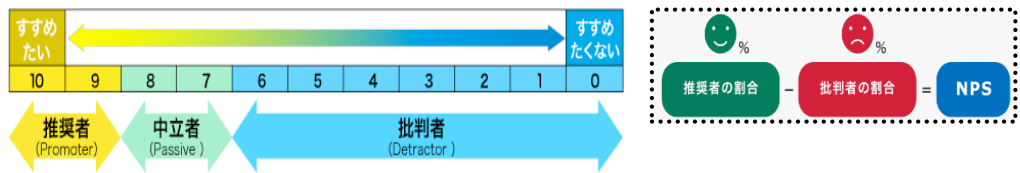
9. F P 関連資格取得者数

時 期	資格取得者数※	うちCFP・1級FP 技能士
2024年3月末	2,619人	595人
2025年3月末	2,651人	659人
2026年3月末	2,659人	703人

※ C F P、A F P、1 級・2 級 F P 技能士の合計

（ご参考）NPSアンケート

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。



<取組状況>

- ◆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、お客さまのニーズに対して最適なご提案ができるよう、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。
- ◆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。
- ◆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、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しています。
- ◆お客さまアンケートを定期的に実施し、営業体制の整備や商品・サービスの充実に努めております。また、お客さまからいただいたコメントや評価について分析し、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。
- ◆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。

<取組状況>

- ◆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「R & I 顧客本位の金融販売会社評価」において、FDマークを取得しました。



～評価ポイント～

1. 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

経営陣の積極的な関与のもと、顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）の基本方針および取組方針（アクションプラン）を策定し、適宜見直している。独自に重要業績評価指標（KPI）を設定し、自行の取組みを顧客に分かりやすく伝えることに配慮している。加えて、FDに精通した外部有識者を招聘し、本部および営業店に対する指導の機会を継続して提供することでFDの推進体制の実効性を高めている。

2. 顧客の最善の利益の追求

行員のスキルに応じた研修体系や自己研鑽システム、資格取得支援制度を整備することで、高度な行内資格の保有者割合が着実に上昇している。FD定着に向けては、経営陣が行員に重要性を伝えるほか、定期的に好事例・事故事例を配信している。また販売状況を継続的に分析し、必要に応じて個別指導をすることで、顧客本位の提案を促している。加えてNPSを含む顧客アンケートを実施し、結果を営業店に還元するなど改善に向けた取組みに活用している。

3. 金融商品の販売方針策定及び販売

投資信託については、ポートフォリオ提案先および複数ファンド保有先の割合が着実に上昇するとともに、平均保有期間が長期化している。またファンドラップの解約率は低位で推移するなど、長期分散提案が浸透していることが確認できる。一時払い保険の販売については、特定通貨へ偏重しない販売を継続している。富裕層向けの提案ではグループの京銀証券と連携し、証券口座で投資信託、株式、債券などの資産を一元管理することで専門性の高いサービスを提供している。

4. プロダクトガバナンスの確保

投資信託の選定やラインアップ分析、モニタリングに際しては、プロセスや基準を基準書に明記している。ラインアップ分析については外部評価会社の定性・定量評価情報を活用している。保険商品については、2025年度より新たに基準書を策定し、商品管理のプロセスを明確化した。新商品のモニタリングについては、採用後の販売状況を検証し、想定顧客への販売ができていくかを確認。結果を踏まえ営業店を適宜指導するなど、プロダクトガバナンスを強化している。

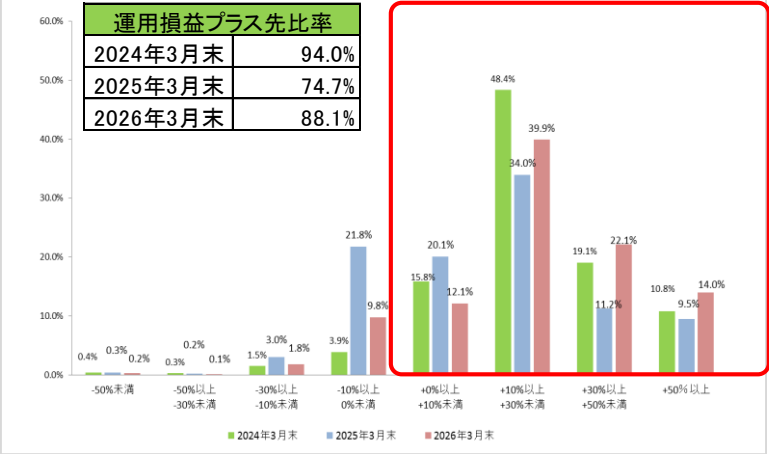
5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

2023年度下期より営業店および営業員の業績評価において、預かり資産の収益評価を撤廃。残高拡大や顧客のフォロー状況などを重視する評価体系を継続している。営業店の業績評価では自主性を尊重し、自ら定めた目標を所属ブロック内で調整して最終決定している。また絶対評価を採用し、評価上限を引き下げることで過度な営業活動を抑制する仕組みを構築している。営業員の業績評価では行動評価のウエイトを高く設定し、プロセスを重視する体系としている。これら一連の評価体系は、FDを適切に遂行する枠組みとして評価できる。

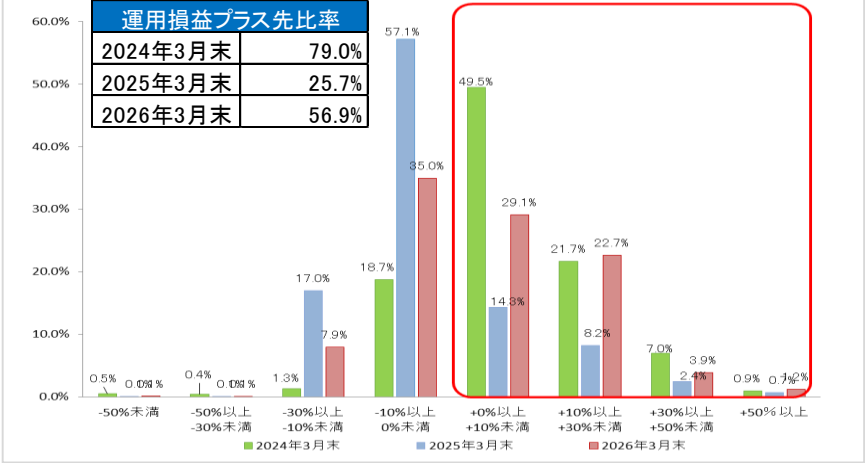
※R&I顧客本位の金融販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業者の「顧客本位の業務運営」に関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。十分信頼できると判断される情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、その情報の正確性、完全性を保証するものではありません。この評価情報の利用によって何らかの損害が発生した場合、その原因がいかなるものであれ、R&Iは一切の責任を負わないものとします。R&I顧客本位の金融販売会社評価はR&I投信定性評価・定量評価レーティングとはそれぞれ独立のものであり、互いの評価に影響を与えるものではありません。R&I顧客本位の金融販売会社評価の業務は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第299条第1項第28号に規定されるその他業務（信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務）です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。

10.投資信託運用損益別お客さま比率（共通KPI）

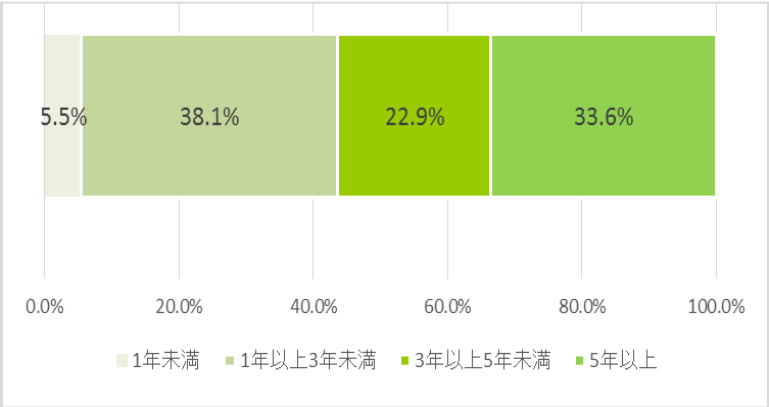
◆銀行



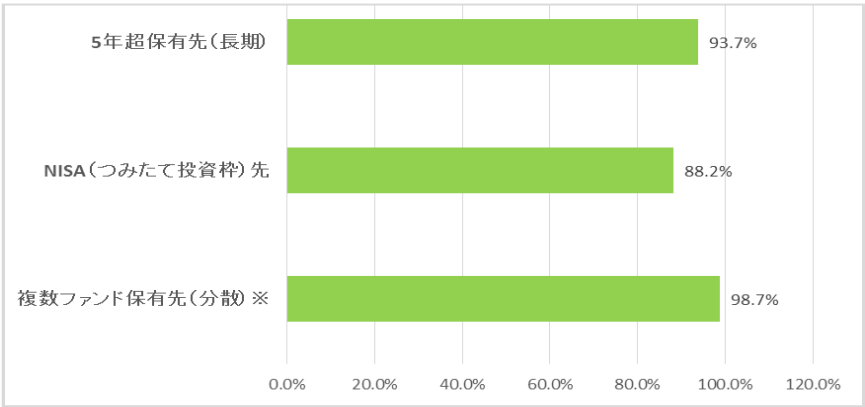
◆証券



（ご参考）ファンド別損益プラス先の平均保有期間割合



（ご参考）長期・積立・分散項目別損益プラス先の比率（銀行）

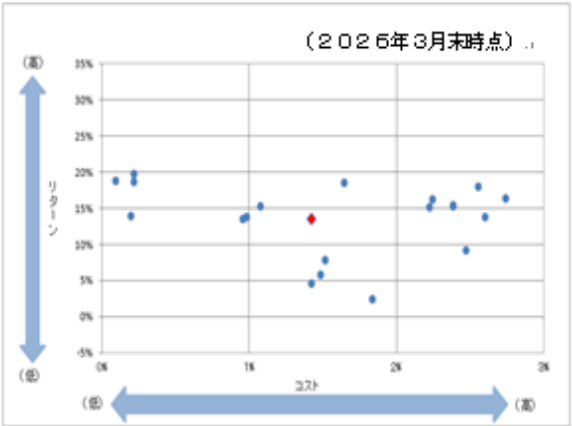


＜取組状況＞

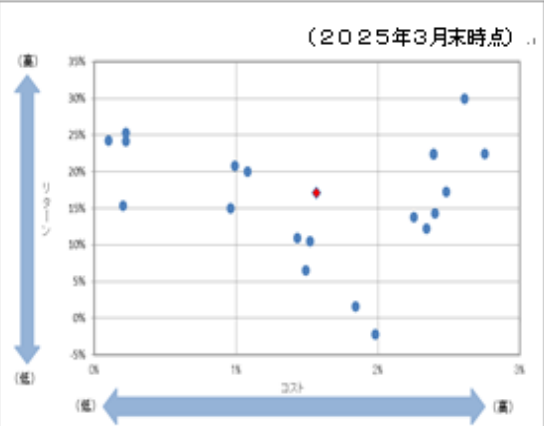
- ◆「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」について2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。
- ◆京都銀行は、お客さまの長期安定的な資産形成を支援する取組として有効な「長期・積立・分散」投資によるご提案を継続的に実施しております。

11.投資信託預り残高上位 20 銘柄コスト・リターン（共通 K P I）

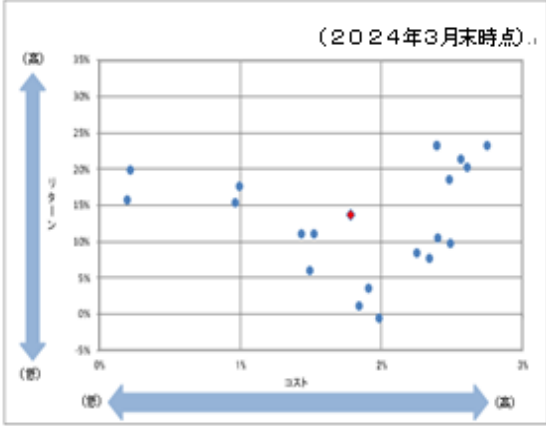
◆銀行



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.43%	13.53%

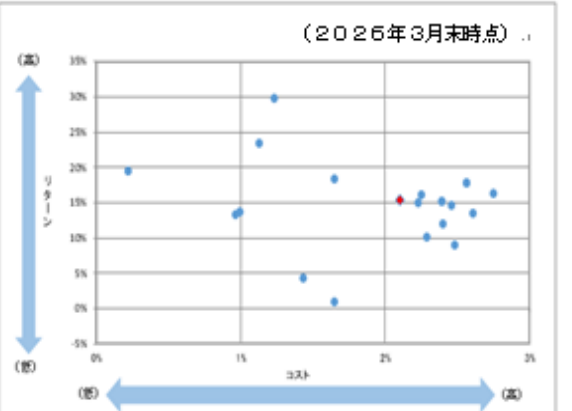


◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.57%	17.11%

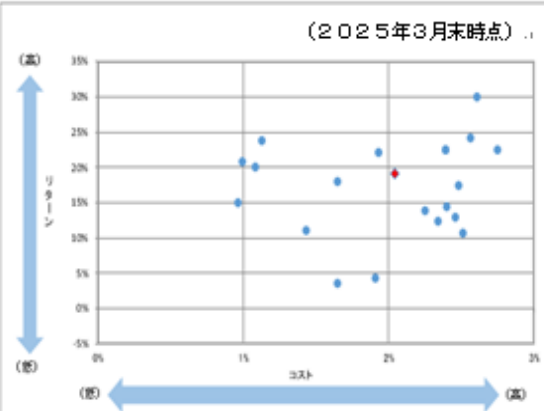


◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.78%	13.71%

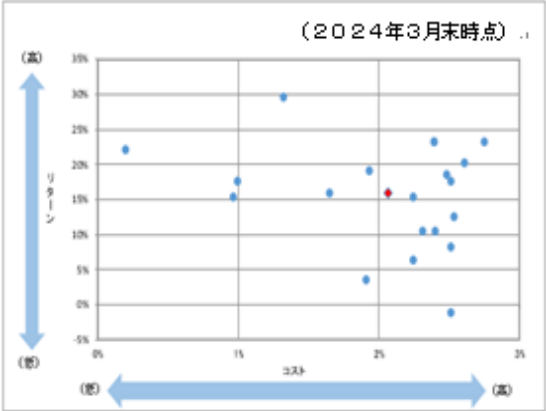
◆証券



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.10%	15.32%



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.04%	19.13%

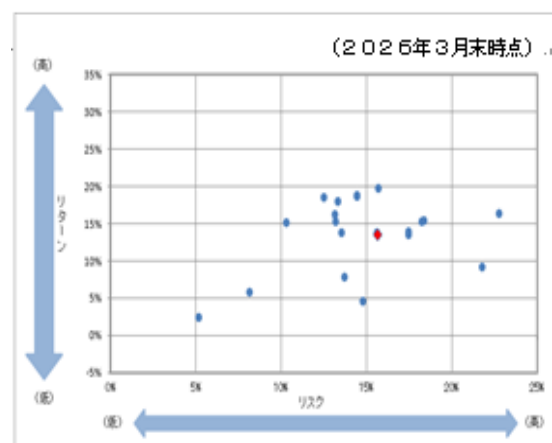


◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.07%	15.96%

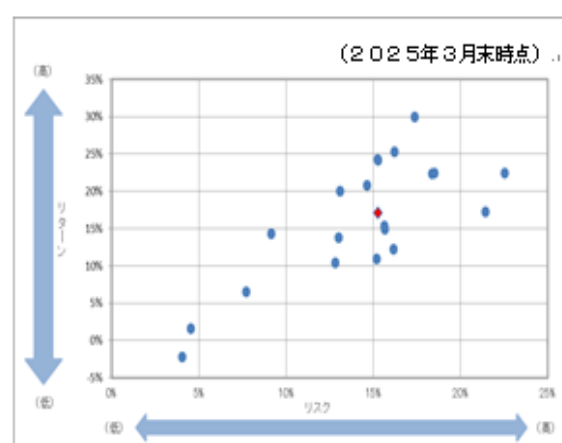
<コスト・リスク・リターン定義>
・コスト：申込手数料率（税込）÷5年＋信託報酬率（税込・年率）
・リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率）
・リターン：過去5年間のトータルリターン（年率）（2025年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ）

12.投資信託預り残高上位20銘柄リスク・リターン（共通KPI）

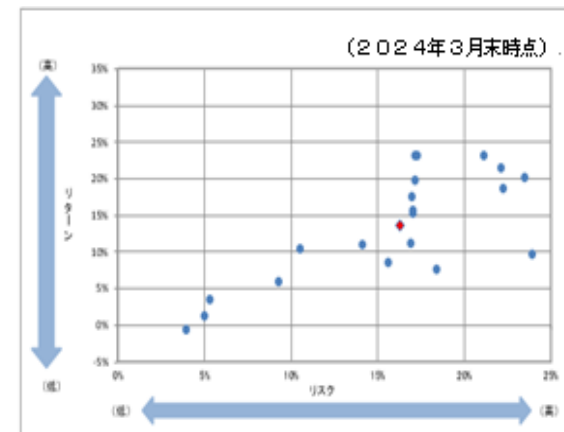
◆銀行



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	15.66%	13.53%

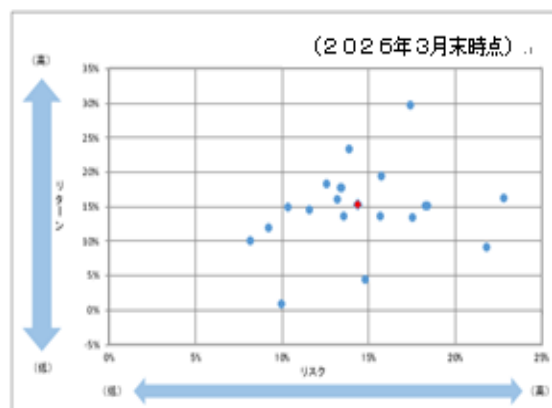


◆残高加重平均値	リスク	リターン
	15.28%	17.11%

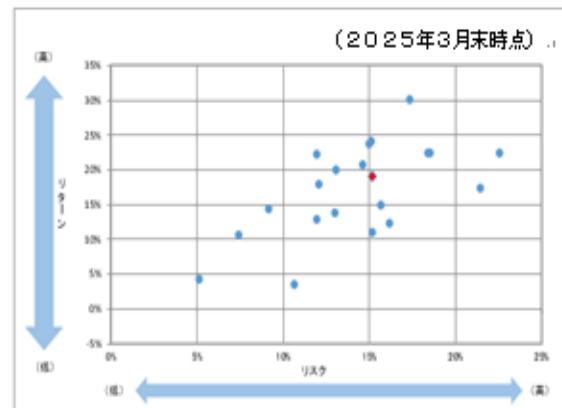


◆残高加重平均値	リスク	リターン
	16.31%	13.71%

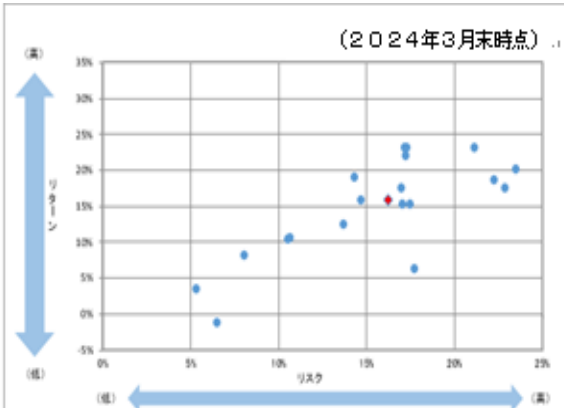
◆証券



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	14.34%	15.32%



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	15.17%	19.13%



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	16.20%	15.96%

06.比較可能なKPI

13.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）

◆銀行

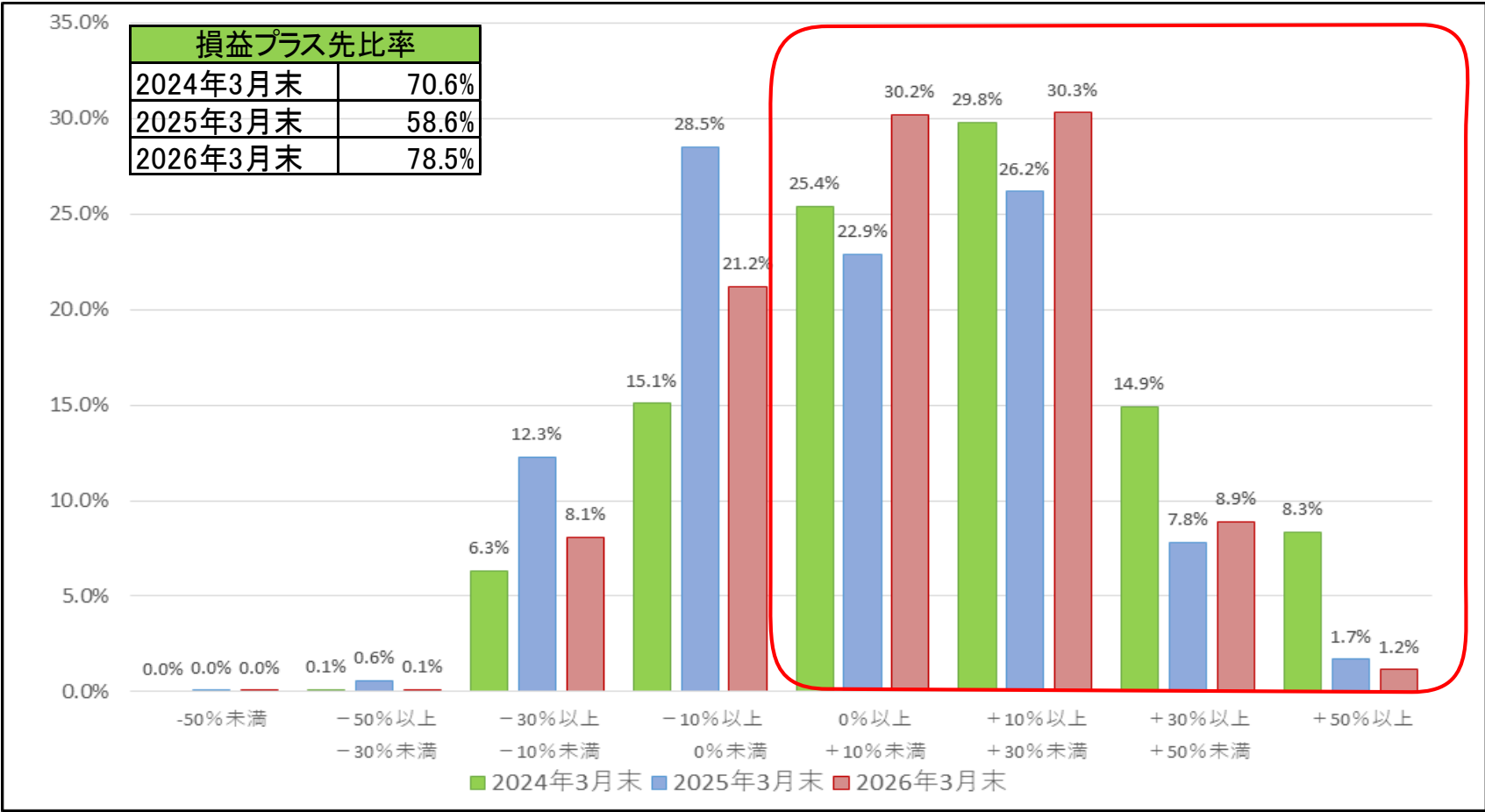
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ストックインデックスファンド225	0.96%	17.50%	13.37%
2	つみたて日本株式(日経平均)	0.20%	17.49%	13.76%
3	つみたて米国株式(S&P500)	0.22%	15.72%	19.53%
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	21.83%	9.07%
5	京都・滋賀インデックスファンド 愛称「京(みやこ)ファンド」	1.43%	14.82%	4.41%
6	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	15.67%	13.58%
7	つみたて先進国株式	0.22%	14.49%	18.48%
8	ひふみプラス	1.52%	13.74%	7.72%
9	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%	18.28%	15.15%
10	ピクテ・ゴールデン・リスクプレミアム・F愛称「ボラリス」	2.23%	10.36%	15.02%
11	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%	13.19%	16.04%
12	グローバル株式ファンド 愛称「The GDP」	1.08%	13.23%	15.09%
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%	22.80%	16.26%
14	米国株式配当貴族(年4回決算型)	0.99%	13.57%	13.67%
15	AB米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	18.40%	15.22%
16	インベスコ世界厳選株式オープン(毎月)愛称「世界のベスト」	2.56%	13.38%	17.80%
17	好配当日本株式オープン 愛称「好配当ニッポン」	1.65%	12.55%	18.32%
18	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	8.19%	5.69%
19	ニッセイ外国株式インデックスファンド(購入・換金手数料なし)	0.10%	14.48%	18.57%
20	ブレンドシックス	1.84%	5.20%	2.31%
残高加重平均値		1.43%	15.66%	13.53%

◆証券

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替Hなし>(毎月決算型)	2.56%	13.38%	17.80%
2	ピクテ・ゴールデン・リスクプレミアム・ファンド	2.23%	10.36%	15.02%
3	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%	18.28%	15.15%
4	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	15.67%	13.58%
5	ストック インデックス ファンド225	0.96%	17.50%	13.37%
6	米国株式配当貴族(年4回決算型)	0.99%	13.57%	13.67%
7	ピクテ・ゴールド(為替ヘッジなし)	1.23%	17.37%	29.83%
8	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Bコース	2.29%	8.13%	10.06%
9	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%	18.40%	15.22%
10	好配当日本株式 オープン	1.65%	12.55%	18.32%
11	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%	13.19%	16.04%
12	One J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.65%	9.96%	1.00%
13	インベスコ世界厳選株式オープン<為替Hなし>(年1回決算型)	2.56%	13.43%	17.84%
14	京都・滋賀インデックス ファンド	1.43%	14.82%	4.41%
15	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B(ヘッジなし)	2.75%	22.80%	16.26%
16	東京海上・世界モノポリ戦略株式ファンド(毎月決算型)	2.46%	11.60%	14.52%
17	日経平均高配当利回り株ファンド	1.13%	13.88%	23.41%
18	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテック	2.48%	21.83%	9.07%
19	つみたて米国株式(S&P500)	0.22%	15.72%	19.53%
20	フィデリティ・USハイ・イールド(毎月)B(ヘッジなし)	2.40%	9.20%	11.95%
残高加重平均値		2.10%	14.34%	15.32%

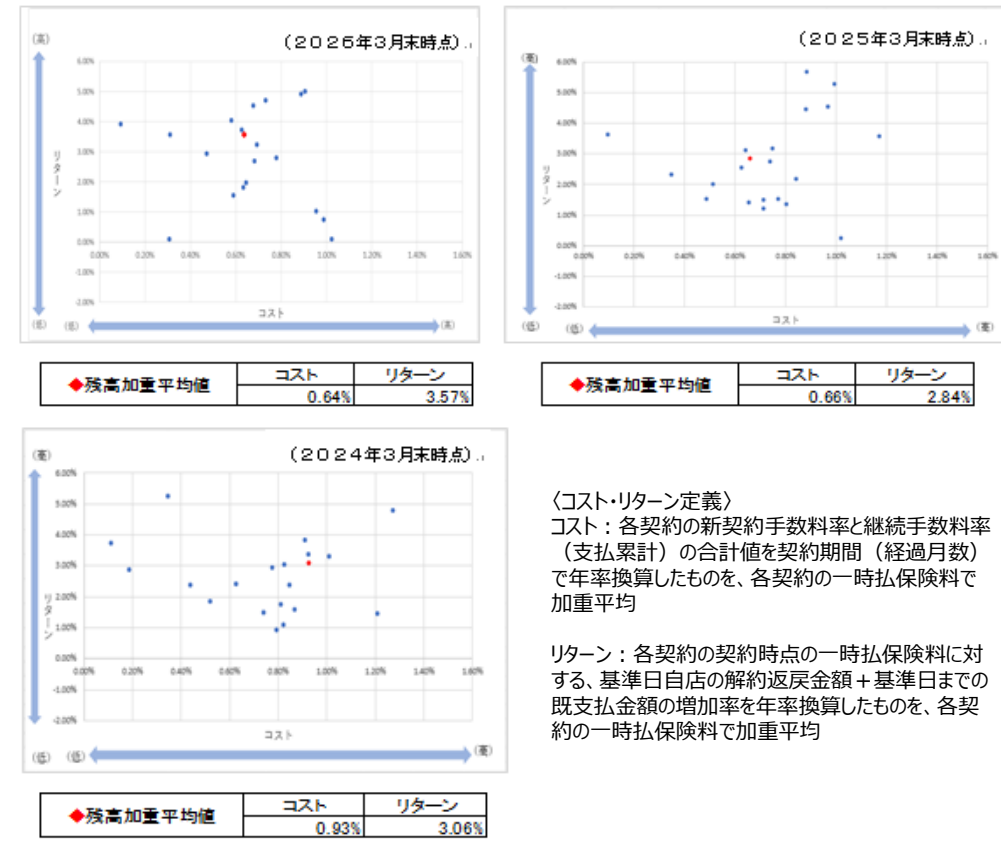
06.比較可能なKPI

14.外貨建保険の運用評価別お客さま比率（共通KPI）



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

15.外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）



16.外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）

順位	ファンド名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.68%	4.54%
2	サニーガーデン	0.47%	2.95%
3	やさしさ、つなぐ	0.65%	1.98%
4	ビー ウィズ ユー プラス	0.99%	0.74%
5	外貨建・エブリバディプラス	0.58%	4.05%
6	しあわせ、ずっと	0.63%	1.81%
7	ビーウィズユー（外貨建）	0.63%	3.73%
8	生涯プレミアムワールド5	0.95%	1.02%
9	プレミアプレゼント	0.78%	2.79%
10	ロングドリームGOLD	0.59%	1.56%
11	ロングドリームGOLD2	0.76%	6.68%
12	プレミアストーリー2	0.69%	3.24%
13	プレミアストーリー3	0.73%	4.71%
14	三大陸	0.31%	3.57%
15	しあわせ、ずっと2	0.90%	5.00%
16	プレミアプレゼント2	1.02%	0.10%
17	ロングドリーム	0.31%	0.11%
18	シリウスプラス	0.09%	3.93%
19	ロングドリームGOLD3	0.89%	4.93%
20	生涯プレミアムワールド4	0.68%	2.69%
残高加重平均値		0.64%	3.57%

※順位は銘柄別残高順

- ✓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。