

三十三銀行

2025年度 お客さま本位の業務運営の取組み

2026年3月末基準

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（対比表）

本対比表は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」およびこれに係る「具体的な取組み」の各項目が、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2024年9月26日改訂）における原則2～7および補充原則1～5のいずれに対応しているかを具体的に示しています。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」
三十三フィナンシャルグループは、経営理念「地域のお客さまから愛され信頼される金融グループとして、地域とともに成長し、活力あふれる未来の創造に貢献します」のもと、金融商品の販売・推奨等に関してお客さま本位の業務運営を徹底するため、以下のとおり基本方針を策定し、実践してまいります。 グループ（※）の役職員は基本方針に基づき常に「お客さま本位」で考え、行動することで、より質の高い金融サービスを提供し、安定した資産形成の実現をサポートいたします。 ※対象となるのは、金融商品の販売・推奨等を行う株式会社三十三銀行です。	原則2,原則2（注） 原則7,原則7（注）
1. お客さまにとって最善の金融商品・サービスの提供	
（1）金融商品・サービスの販売・推奨にあたって、適切な情報を提供するとともに、お客さまの金融経済に関する知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし、お客さまお一人おひとりにとって最善と思われる金融商品・サービスのご提案を行います。	原則2,原則2（注）,原則3,原則3（注）原則4,原則5,原則5（注1,5） 原則6,原則6（注1～7）補充原則
<補足説明> お客さまへ適切な情報提供をするため、金融商品組成事業者と情報連携を取りながら、お客さまお一人おひとりのライフプランやリスク許容度に合わせた最適な金融商品をご提案できる体制を整えております。	
（2）商品購入後もお客さまが安心してお取引を継続いただけるよう丁寧にアフターフォローを行い、適切な情報を提供するとともに、安定した資産形成の実現に資するコンサルティングを行います。	原則6（注1,5～7） 補充原則

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（対比表）

お客さま本位の業務運営に関する基本方針	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」
2. お客さまへの説明内容の充実	
(1) お客さまに金融商品の販売やサービスの提供に係る重要な情報を理解いただけるよう、わかりやすく平易な言葉で丁寧に説明します。	原則 5, 原則 5（注 1～5） 原則 6（注 1～7） 原則 7（注）
(2) 特にお客さまが負担する手数料その他費用について、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、わかりやすく詳細に説明しますその他費用について、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、わかりやすく詳細に説明します。	原則 4 原則 5（注 1）
3. 役職員の継続的なレベルアップ	
(1) 「お客さま本位の業務運営」について役職員一人ひとりが実践できるよう、教育・研修を通じて更なる浸透を図ります。	原則 7（注）
(2) お客さまにとって最善となる金融商品・サービスを提供できるよう、役職員に対する研修実施・自己啓発の奨励等により市場動向および商品知識、コンサルティング能力の継続的な向上を図ります。	原則 7
(3) 役職員一人ひとりの「お客さま本位の業務運営」への取組みが評価される評価体系を整備してまいります。	原則 7, 原則 7（注）

1. 共通KPI

(1) 投資信託 運用損益別顧客比率 【原則2（注）】

投資信託

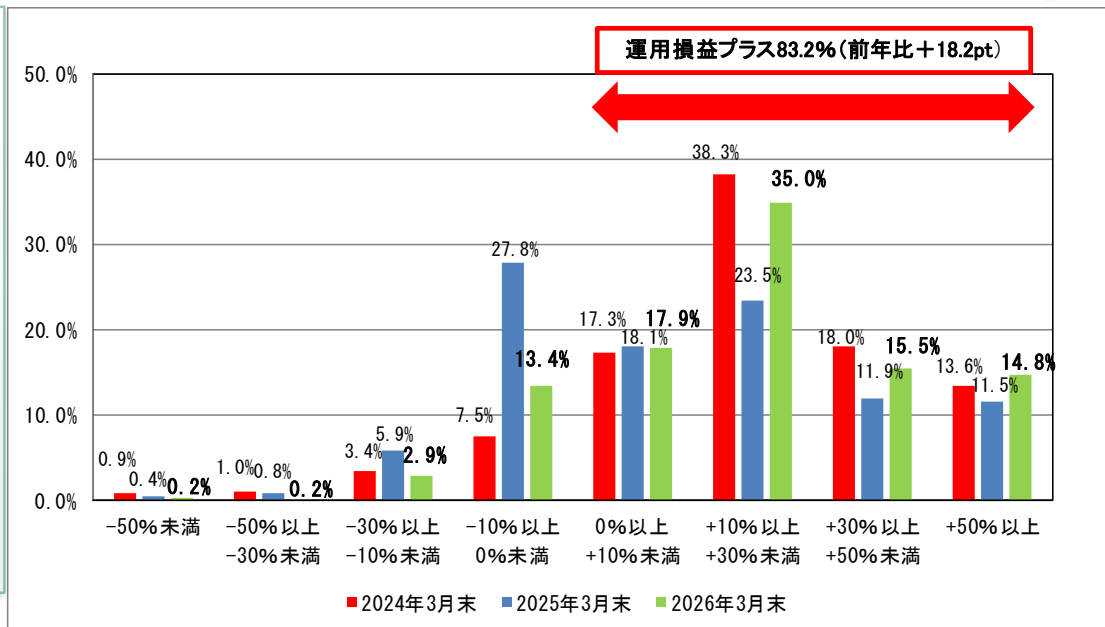
共通KPI（1）＜投資信託の運用損益別顧客比率＞

【原則2（注）】

当行は、お客さまの安定した資産形成の実現に向けて、お客さま本位の取組みを推進し、長期的な信頼関係の構築に努めています。

右記のグラフは、お客さまにご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益別にお客さまの比率をお示ししています。

前年度の世界経済は、政策の不確実性や地政学リスクを背景に調整局面も見られた一方で米国の堅調な成長もみられました。このような市場環境下で投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の83.2%※と前年比18.2pt増加しました。



※ファンドラップは取扱期間が短いため今回は含んでおりません。

1. 共通KPI

(2) (3) 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

【原則2（注）】

投資信託

◆共通KPI（2）（3）

＜投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン＞【原則2（注）】

お客さまにご購入いただいた投資信託の預り残高上位20銘柄について、コストに対するリターン、リスクに対するリターンをお示ししています。

20銘柄の加重平均においてリターンがコスト、リスクともに上回りました。

※本共通KPIは、金融庁が公表した基準に基づき算出しております。

【対象銘柄】 設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄（2026年3月末時点／対象銘柄は次ページに記載）

【コスト】 基準日時点の販売手数料率（税込）の1／5と信託報酬率（税込）の合計値

【リスク】 過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

【リターン】 過去5年間のトータルリターン（年率換算）

1. 共通KPI

(2) (3) 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

【原則2（注）】

投資信託

単位 %

NO.	ファンド名	コスト	リスク	リターン	NO.	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＜為替ヘッジなし＞ (毎月決算型)	2.56	13.38	17.80	⑪	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.34	9.70
②	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞ (年1回決算型)	2.56	13.43	17.84	⑫	FANG+インデックス・オープン	1.24	27.43	23.88
③	【つみたて投資枠】たわらノーロード先進国株式	0.10	14.50	18.57	⑬	グローバルAIファンド（予想分配金提示型）	2.59	23.84	9.64
④	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月(為替ヘッジなし)	2.39	18.28	15.15	⑭	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	1.82	8.85	4.67
⑤	グローバルロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.60	20.62	13.91	⑮	【つみたて投資枠】たわらノーロード日経225	0.14	17.48	13.78
⑥	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	⑯	ストックインデックスファンド225	1.01	17.50	13.37
⑦	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース (為替ヘッジなし)	2.22	16.77	12.69	⑰	三菱UFJ純金ファンド（ファインゴールド）	1.21	19.22	29.47
⑧	グローバル好配当株オープン	1.85	11.73	17.59	⑱	【ネット専用】eMAXIS Slim米国株式（S&P500）	0.09	15.73	19.68
⑨	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.23	10.01	1.82	⑲	【つみたて投資枠】たわらノーロードバランス（8資産 均等型）	0.14	8.40	8.45
⑩	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.75	13.66	⑳	【ネット専用】eMAXIS Slim全世界株式（オール・カン トリー）	0.06	13.69	17.53

1. 共通KPI

(2) 投資信託の預り残高上位20銘柄 コスト・リターン

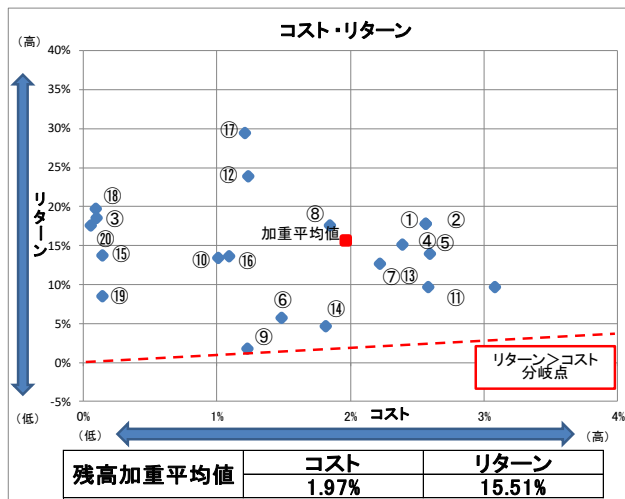
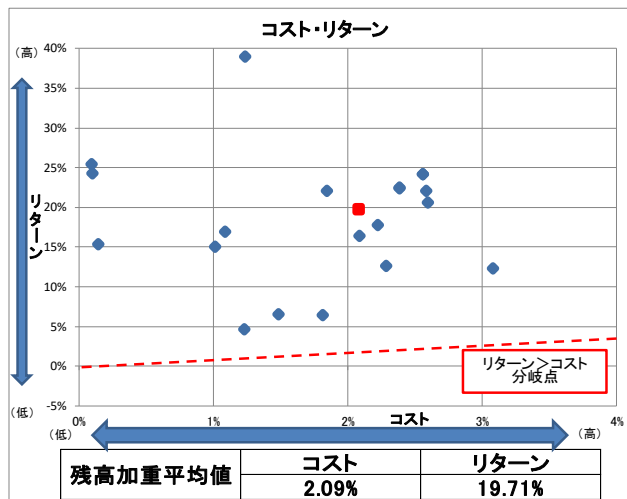
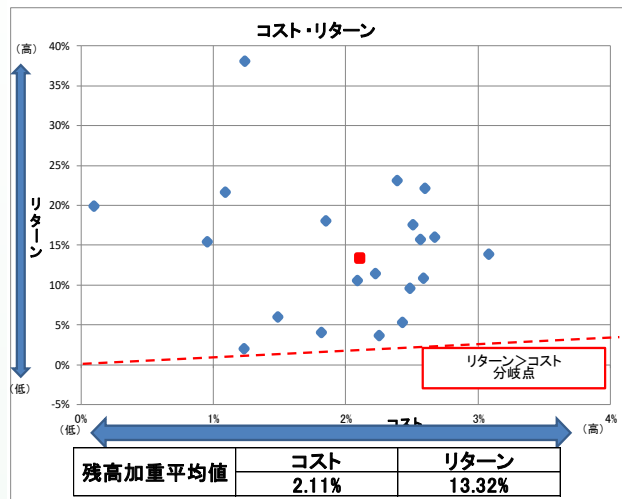
【原則2 (注)】

投資信託

2023年度

2024年度

2025年度



1. 共通KPI

(3) 投資信託の預り残高上位20銘柄 リスク・リターン

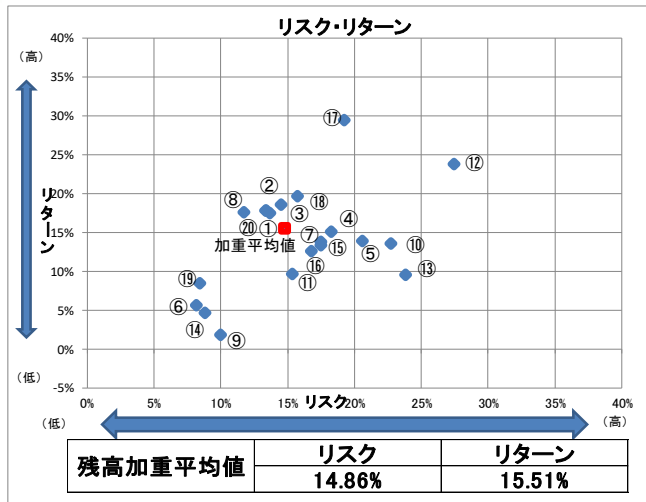
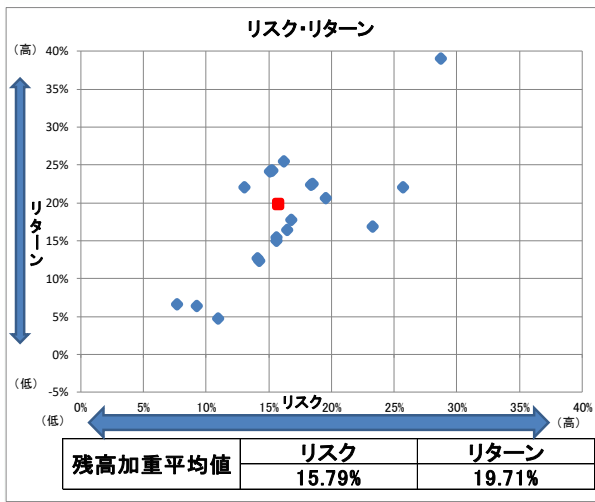
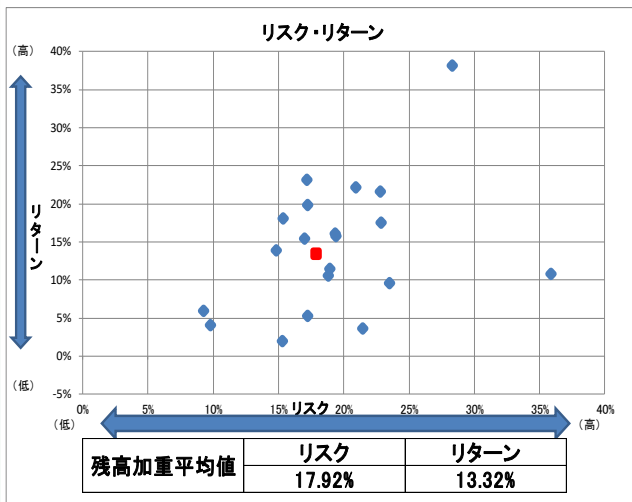
【原則2（注）】

投資信託

2023年度

2024年度

2025年度



1. 共通KPI

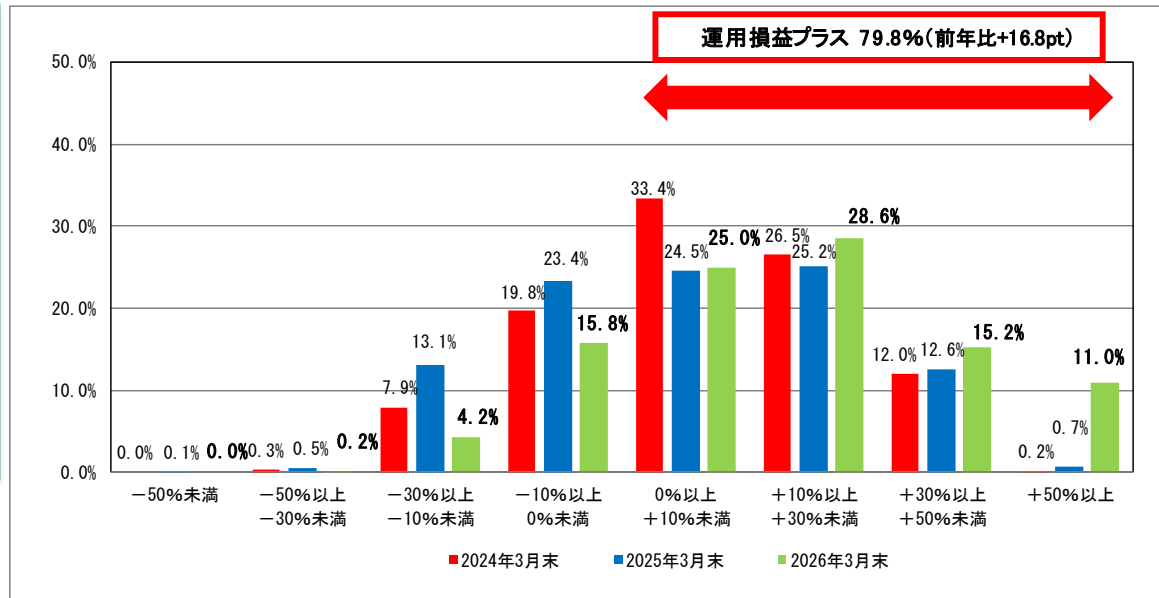
(4) 外貨建一時払保険 運用損益別顧客比率【原則2（注）】

保険商品

◆共通KPI（4）

<外貨建一時払保険の運用損益別顧客比率> 【原則2（注）】

右記のグラフは、お客さまにご加入いただいた外貨建一時払保険の運用損益状況について、損益別にお客さまの比率をお示ししています。円安および米国を中心とした海外金利の高止まりの影響により、運用損益がプラスのお客さまは、全体の79.8%（前年比+16.8pt）となりました。



1. 共通KPI

(5) 外貨建て一時払い保険「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄の コスト・リターン【原則2（注）】

保険商品



◆共通KPI（5）

＜外貨建て一時払保険の契約にかかる「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄のコスト・リターン＞ 【原則2（注）】

お客さまにご加入いただいた外貨建て一時払保険契約の基準日時点における「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄について、コストに対するリターンをお示ししています。

20銘柄中17銘柄においてリターンがコストを上回りました。引続き、お客さまの意向を十分に確認したうえで、ライフプランに応じた商品を提案してまいります。

※本共通KPIは、金融庁が公表した基準に基づき算出しております。

【対象銘柄】 保険契約開始から5年以上経過した契約が存在する外貨建て一時払保険商品のうち、基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既受取金額の合計額上位20銘柄（2026年3月末時点/対象銘柄は次ページに記載）

【コスト】 各保険会社が簡易に定めた手数料率を使用

【リターン】
$$\frac{\text{基準日時点の解約返戻金額} + \text{基準日時点の既受取金額} - \text{契約時点の一時払保険料}}{\text{契約時点の一時払保険料}}$$
を年率に換算し、各契約のリターン率を、
契約時点の一時払保険料で加重平均
解約返戻金額について、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整（MVA）を反映

※外貨建て保険は、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、一時払い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. 共通KPI

(5) 外貨建て一時払い保険「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄の
コスト・リターン【原則2（注）】

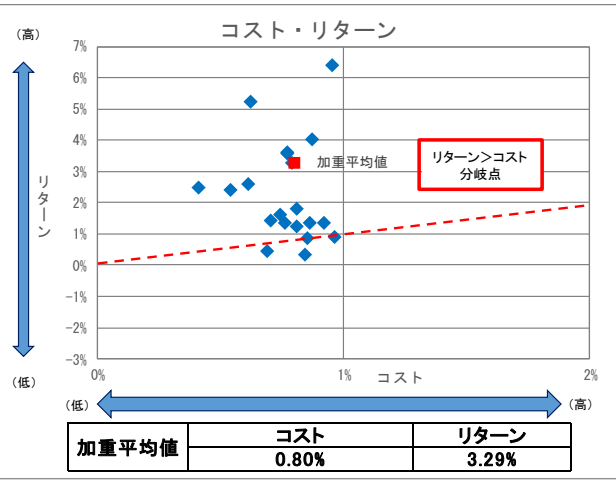
保険商品							
単位 %							
NO .	銘柄名	コスト	リターン	NO .	銘柄名	コスト	リターン
①	サニーガーデン E X	0.78	5.12	⑪	プレミアギフト（豪ドル建）	0.62	1.69
②	生涯プレミアムワールド 5	0.84	1.23	⑫	しあわせ、ずっと	0.63	2.12
③	プレミアレシーブ	0.49	3.45	⑬	プレミアストーリー 3	0.70	5.43
④	ロングドリーム G O L D 2	0.69	6.68	⑭	ロングドリーム G O L D 3	0.76	5.74
⑤	プレミアプレゼント	0.69	3.14	⑮	しあわせ、ずっと 2	0.91	5.03
⑥	やさしさ、つなぐ	0.60	1.36	⑯	プレミアカレンシー・プラス 2	0.60	4.14
⑦	プレミアストーリー 2	0.67	3.76	⑰	プレミアプレゼント 2	0.91	0.12
⑧	ビー ウィズ ユー プラス	0.93	▲ 1.12	⑱	生涯プレミアムワールド 3	0.41	0.96
⑨	サニーガーデン	0.45	2.96	⑲	おおきな、まごころ	0.82	▲ 0.36
⑩	ライフロング・セレクト P G 3	0.55	3.24	⑳	ライフロング・セレクト P G 2	0.45	3.59

1. 共通KPI

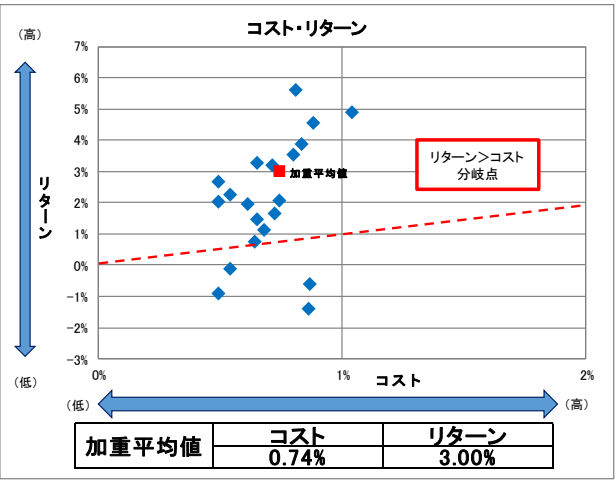
(5) 外貨建て一時払い保険「解約返戻金額+既受取金額」の合計額上位20銘柄の コスト・リターン【原則2（注）】

保険商品

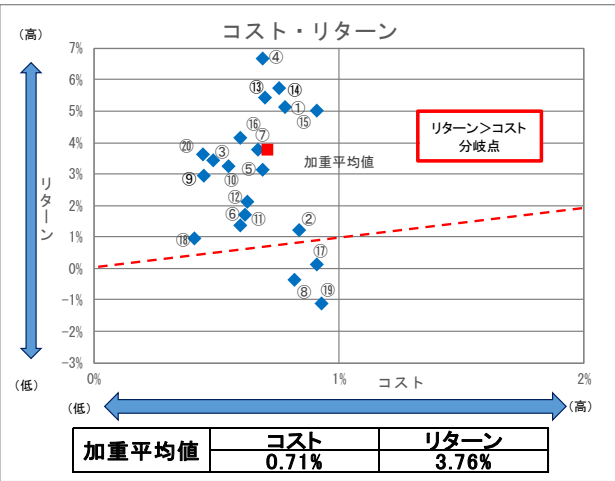
2023年度



2024年度



2025年度



2. 自主的KPI

(1) 商品ラインアップの最適化【原則2、原則2（注）原則6、原則6（注5～7）、補充原則】

3 3

投信入替商品数

2 1

保険入替商品数

◆投資信託

カテゴリー		取扱商品数	うち 窓口販売
国内	債券	3	2
	株式	19	12
	REIT	3	2
海外	債券	8	4
	先進国	5	2
	新興国	3	2
	ハイイールド	0	0
	株式	46	34
	先進国	40	31
	新興国	5	3
	REIT	8	2
バランス		22	14
その他		3	2
合計		112	72

◆生命保険(個人向け)

カテゴリー	取扱商品数
変額保険	1
個人年金保険	9
一時払	4
平準払	5
終身保険	25
一時払	21
平準払	4
介護保険	1
医療保険	6
認知症保険	1
がん保険	3
収入保障保険	2
定期保険	1
合計	49

◇自主的KPI（1）＜当行ラインアップ＞

【原則2、原則2（注）、原則6、補充原則】

お客さまの安定的な資産形成の実現、ならびにお客さまの多様なニーズにもお応えできるよう、基本方針にもとづきラインアップの充実に努めた結果、左記のとおりとなっています。

※新規購入可能な商品のみを記載しています。

【具体的な取組み】

①商品ラインアップの充実【原則6、原則6（注5～7）、補充原則】

お客さまに対し、より丁寧なご説明および最適な商品をお選びいただく観点から、商品ラインアップを適宜見直ししています。

昨年度については投資信託商品33商品（新規14商品、廃止19商品）、保険商品21商品（新規10商品、廃止11商品）の入替を実施いたしました。

今後についても昨年度に引続き当該商品導入の妥当性や必要性等について投資信託運用会社や保険会社等と情報連携を図り、この連携を通じて、お客さまお一人おひとりのライフプランやリスク許容度に合わせた魅力的な商品ラインアップの充実を図ってまいります。

②販売チャネルの拡充【原則6】

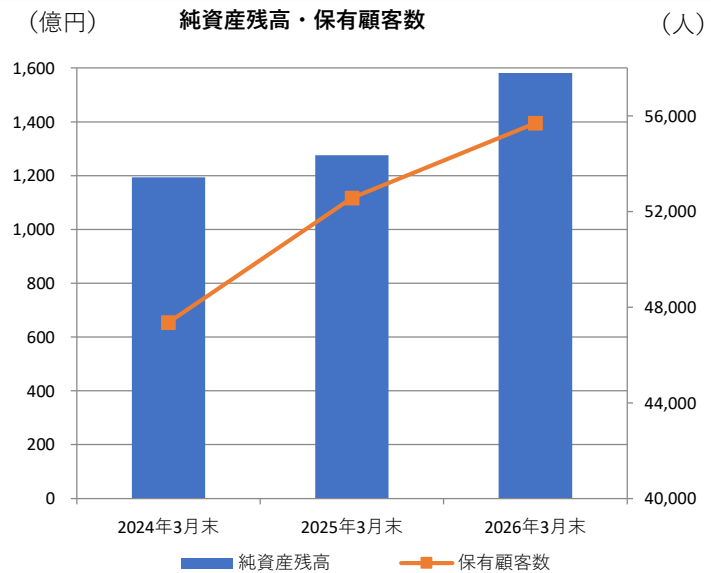
一部の保険商品について、新たにWEB申込での取扱いを開始し、非対面によるサービスの向上を図りました。お客さまのライフスタイルに合わせた多様な利便性を提供し、今後もサービスの拡充に努めてまいります。

2. 自主的KPI

(2) (3) 投資信託純資産残高・保有顧客数、投資信託販売額上位ファンド

【原則2、原則2（注）】

◇自主的KPI（2）
＜投資信託純資産残高・保有顧客数＞【原則2（注）】
お客さまの安定的な資産形成のお役に立てるよう、投資信託のご提案に取り組んでおります。2026年3月末について、新NISA制度の活用による長期分散投資が後押しとなり、保有顧客数、純資産ともに増加しました。引き続き、「お客さま本位」の取り組みを通じてお客さまにご満足いただくことで、お客さまにお選びいただける銀行であり続けられるよう努めてまいります。



◇自主的KPI（3）＜投資信託販売額上位ファンド＞【原則2】
お客さまの資産形成ニーズやリスク許容度を踏まえた提案の結果、米国株式やグローバル株式、日本株も含めたインデックスファンドや購入時手数料の低い商品が上位にランクインしております。販売上位の構成からは、長期的な資産形成を意識した分散投資の傾向がうかがえます。

順位	ファンド名	分配頻度	販売手数料率 (上限/税抜)
1	インベスコ世界厳選株式オープン ＜為替ヘッジなし＞（毎月決算型）	毎月	3.0%
2	ROBOPROファンド	年2回	3.0%
3	インベスコ世界厳選株式オープン ＜為替ヘッジなし＞（年1回決算型）	年1回	3.0%
4	三菱UFJ純金ファンド	年1回	1.0%
5	たわらノーロードS&P500	年1回	ノーロード
6	たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード
7	eMAXIS 日経225インデックス	年1回	ノーロード
8	FANG+インデックス・オープン	年1回	2.0%
9	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%
10	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月分配型 （為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	毎月	3.0%

2. 自主的KPI

(4) 積立上位ファンド【原則2】

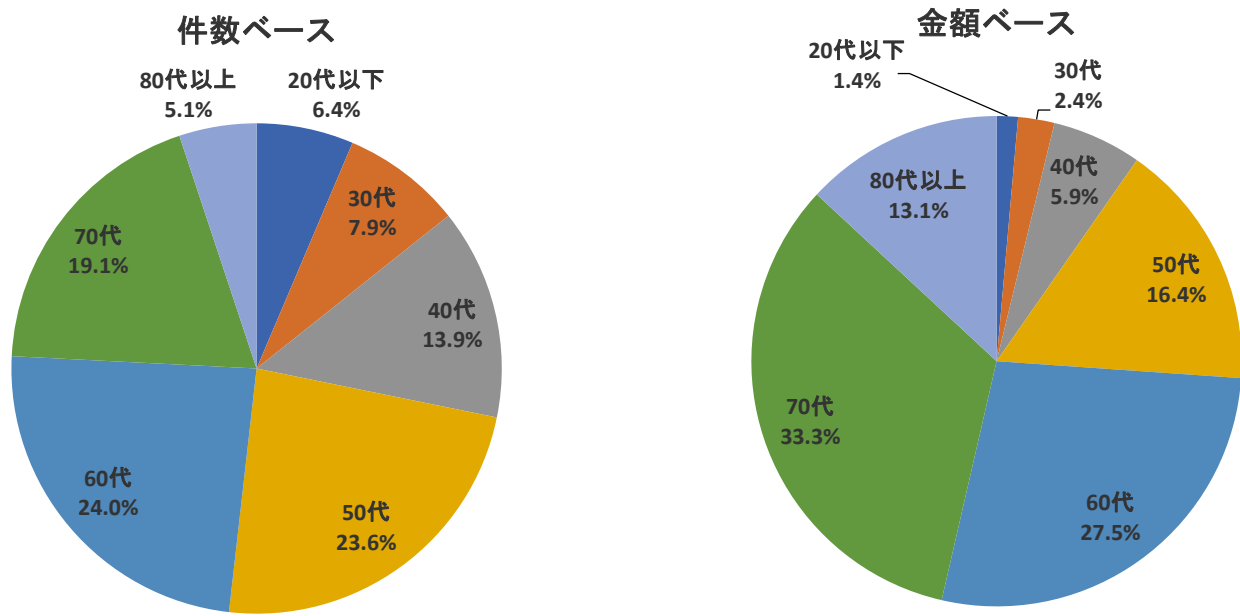
◇自主的KPI（4）＜投資信託積立契約件数上位ファンド＞【原則2】
長期積立分散投資の推進および新NISAの制度活用により、つみたて投資枠専用ファンドが上位にランクインしています。

順位	ファンド名	分配頻度	販売手数料率 (上限/税抜)
1	【つみたて投資枠】 たわらノーロード先進国株式	年1回	ノーロード
2	【つみたて投資枠】 たわらノーロードS＆P500	年1回	ノーロード
3	【つみたて投資枠】 たわらノーロード日経225	年1回	ノーロード
4	【つみたて投資枠】 たわらノーロードバランス（8資産均等型）	年1回	ノーロード
5	【つみたて投資枠】 たわらノーロード全世界株式	年1回	ノーロード
6	インベスコ世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（年1回決算型）	年1回	3.0%
7	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	年1回	1.5%
8	eMAXIS Slim全世界株式	年1回	ノーロード
9	eMAXIS Slim米国株式（S＆P500）	年1回	ノーロード
10	ストックインデックスファンド225	年1回	2.0%

2. 自主的KPI

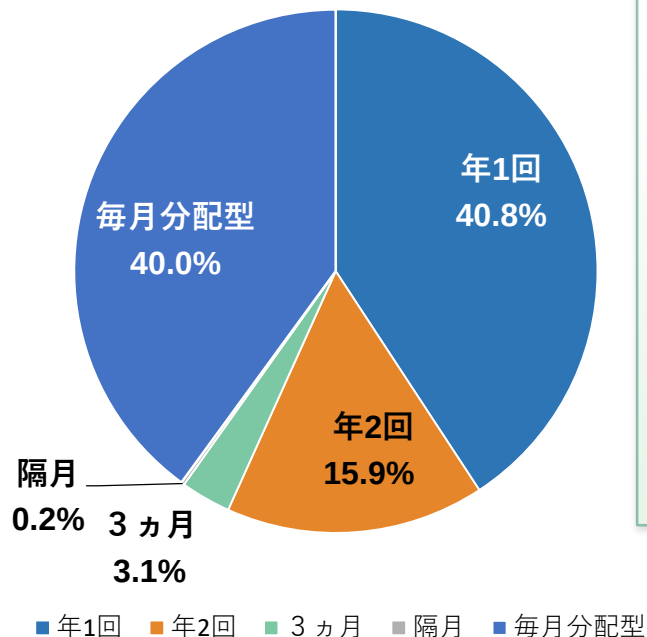
(5) 年代別 投資信託販売比率 【原則 2】

◇自主的KPI (5) <年代別 投資信託販売比率> 【原則 2】
投資信託販売件数、販売金額を年代別で比較すると、件数ベースでは60代、50代のお客さまを中心とする構成となっていますが、金額ベースでは70代のお客さまが最も高い割合となっています。



2. 自主的KPI

(6) 決算回数別 投資信託販売比率 (金額ベース) 【原則2】



◇自主的KPI (6) <決算回数別 投資信託販売比率 (金額ベース)> 【原則2】

投資信託販売額では年1回決算型の比率が40.8%と最も高く、つづいて毎月分配型が40.0%となっています。

毎月分配型投資信託は、定期的な分配金をお受け取りいただける一方で、長期的な資産の成長には不向きとなる場合があることから、これから資産形成を始められるお客さまや運用が初めてのお客さまには、NISAを活用した長期安定的な資産形成をお勧めしています。

当行では、引き続きお客さまの知識・経験にもとづいて、ライフステージやニーズに沿った商品をご提案してまいります。

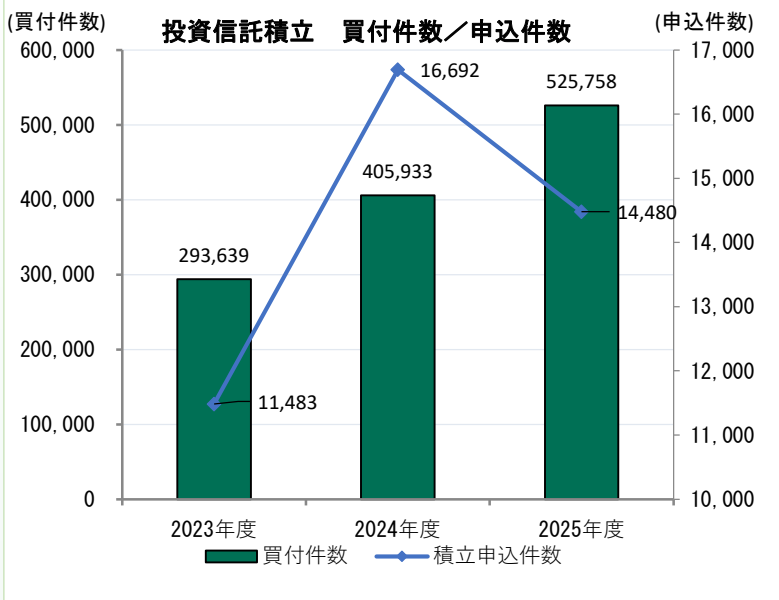
2. 自主的KPI

(7) (8) 投資信託積立 買付件数/申込件数、投資信託平均保有期間【原則2】

◇自主的KPI (7)

<投資信託積立 買付件数/申込件数>【原則2】

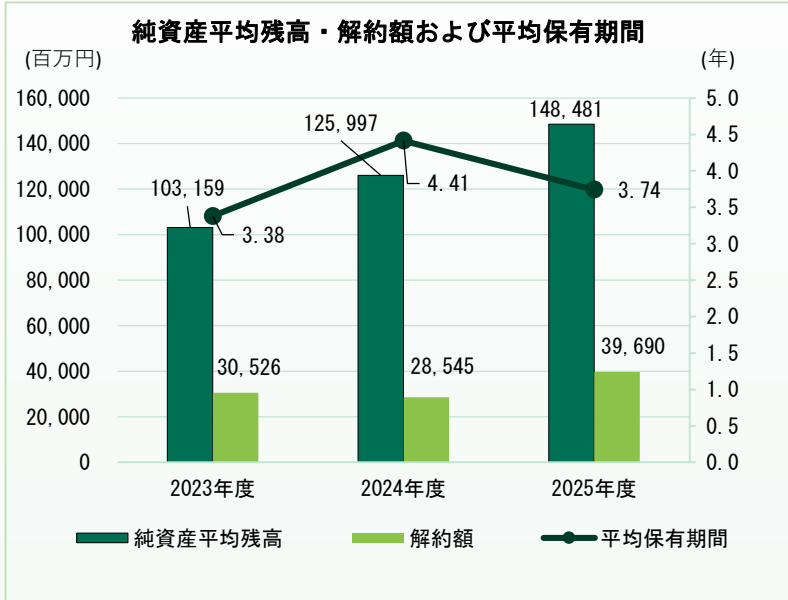
前年度と比較し、申込は減少しましたが、長期積立分散投資の推奨により買付件数は着実に増加しています。



◇自主的KPI (8)

<投資信託平均保有期間>【原則2】

お客さまが投資信託をお持ちいただいている平均的な期間を表しています。市場変動による解約が増加したことにより、投資信託平均保有期間は短くなりました。



2. 自主的KPI

(9) 投資信託 複数銘柄保有顧客数 【原則2】

複数銘柄保有比率の推移（3年比較）

2023年度

43.0%

複数銘柄保有比率

2024年度

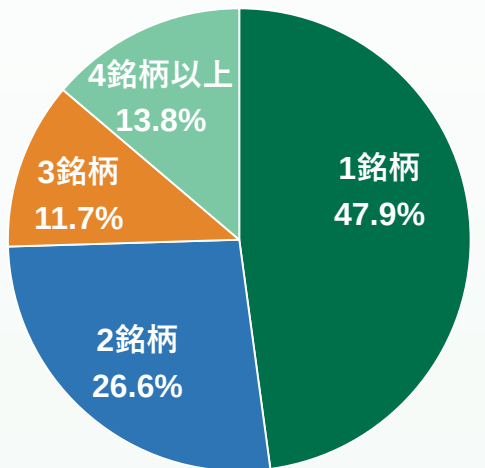
47.2%

複数銘柄保有比率

2025年度

52.1% (+4.9pt)

複数銘柄保有比率



■ 1銘柄 ■ 2銘柄 ■ 3銘柄 ■ 4銘柄以上

◇自主的KPI (9) <投資信託 複数銘柄保有顧客比率> 【原則2】

投資信託を保有されているお客さまの保有銘柄数別の比率をお示ししています。商品ラインアップの大幅な見直しやNISA制度の活用も後押しとなり、複数の銘柄を保有されているお客さまは、前年比4.9pt増加しました。引続きお客さまの安定的な資産形成にお役立ていただけるよう、複数の銘柄をお持ちいただく分散投資のご提案を推進いたします。

2. 自主的KPI

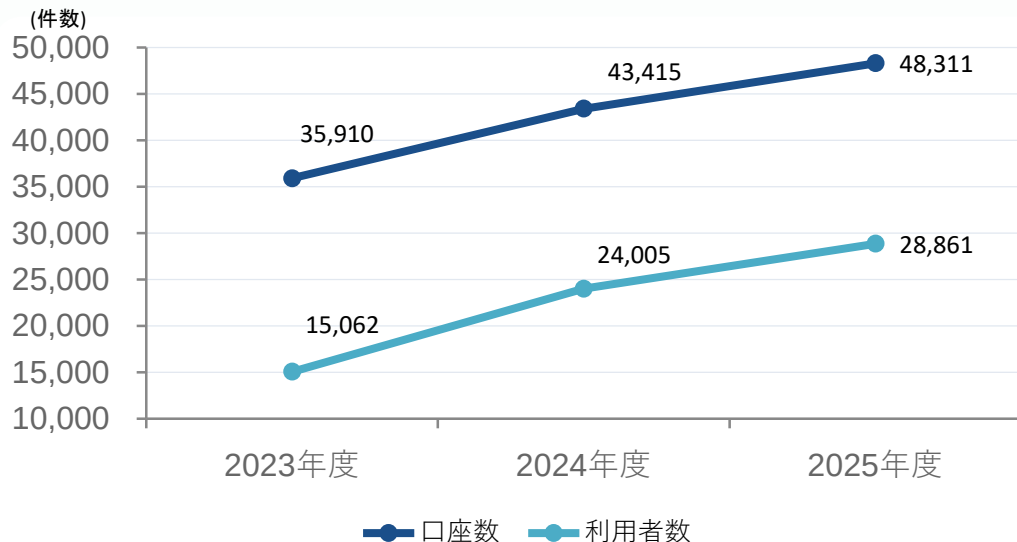
(10) (11) 税制優遇制度の活用 (NISA・iDeCo) 【原則2】

◇自主的KPI (10) <新NISA口座数／口座利用数> 【原則2】

新NISA制度について継続的かつきめ細かな情報提供に努めた結果、口座数(※1)と口座利用顧客数(※2)ともに堅調に増加しました。

◇自主的KPI (11) <iDeCo受付件数> 【原則2】

長期安定的な資産形成に向け、税制優遇についての情報提供など、iDeCoの推奨に努めましたが、受付件数については前年比やや減少しました。



NISA口座数 (2026.3)

48,311口座

NISA利用者数 (2026.3)

28,861名

iDeCo受付件数 (2025年度)

200件

※1.2025年時点で新規買付が可能な口座数 ※2.新NISA口座利用顧客数

2. 自主的KPI

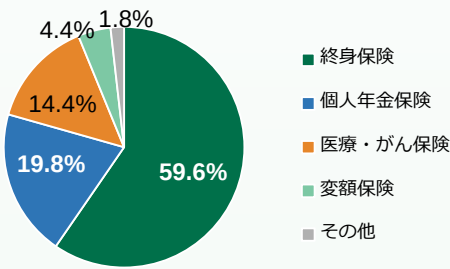
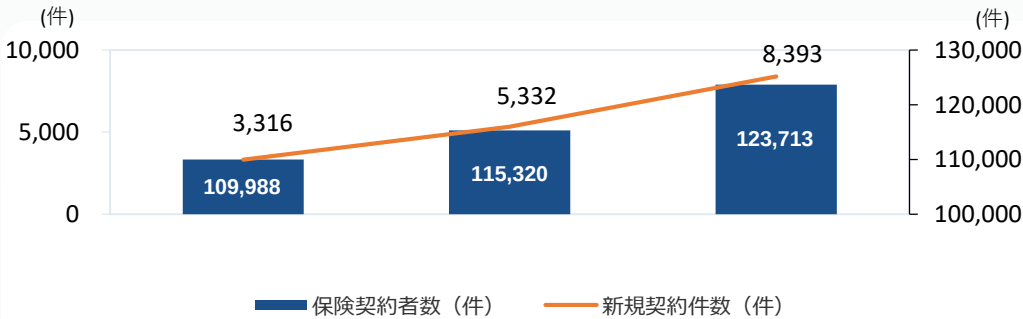
(12) 生命保険契約数と保険種類別の割合【原則2】

◇自主的KPI（12）＜生命保険契約数と保険種類別の割合＞【原則2】

生命保険契約数は終身保険や個人年金保険を中心に増加しました。引き続き、お客さまおよびご家族も含めたご意向を丁寧に確認しながら、必要な保障や機能を備えた最適な商品のご提案に努めます。

指標	2023年度	2024年度	2025年度	前年比
保険契約件数	109,988件	115,320件	123,713件	+7.2%
新規契約件数	3,316件	5,332件	8,393件	+57.2%

カテゴリー種別（2025年度）		
種別	件数	構成比
終身保険	69,239	59.6%
個人年金保険	29,918	19.8%
医療・がん保険	17,887	14.4%
変額保険	4,596	4.4%
その他	2,073	1.8%



2. 自主的KPI

(13) 資産運用セミナー開催実績【原則6、原則6（注1、5）】

186回

開催回数

2,103名

参加者数



サン×スタ

1

資産運用セミナー

一般のお客さま向け

2

職域向けセミナー

企業・団体向け

◇自主的KPI（13）＜資産運用セミナー開催実績＞

- ①金融セミナー「サン×スタ」の開催【原則6、原則6（注1、5）】
金融リテラシー向上を目的とし、「楽しく学ぶ」をモットーにしたセミナー「サン×スタ」※を開始しています。

※“三十三銀行でスタディ”の略2025年度は163回開催し、213名の参加をいただきました。

金融商品に関するセミナーを引続き開催していくことで、お客さまへのきめ細やかな情報提供に努めてまいります。

- ②お客さま向けセミナーの開催【原則6、原則6（注1、5）】

投資信託運用会社、保険会社共同にてセミナーを23回開催し、890名のお客さまにご参加いただきました。本セミナーでは、不確実性の高い市場環境について詳しく解説するとともに、お客さまそれぞれのライフプランに合わせた資産運用の考え方や具体的なアプローチについて、専門家からわかりやすくご説明しました。

今後も、お客さまの資産形成の一助となるよう、有益な情報提供と質の高いサービス提供に努めてまいります。



2. 自主的KPI

具体的な取組み 無料個別相続相談会【原則6、原則6（注1、5）】

【具体的な取組み】 【原則6、原則6（注1、5）】

ハウスメーカー、税理士事務所の協力のもと、相続に関心をお持ちのお客さまに対し、「個別相続相談会」を継続して開催しています。前年度は159回開催し553件のご相談をいただきました。ご相談をいただく際にはコンサルティングシート等を活用するなど、お客さまにわかりやすい資料等をご用意しております。

159回
開催回数

553件
相談件数

相続のこと、生前贈与のこと、一度、《税理士》にご相談下さいませんか？

同族生の間で相続税が話題になっているけど、どのくらい覚悟しておけばいいの？ 心配だなあ。

失の死後も配偶者の居住権が認められて、このまま住めるそうだけど、相続税はどうなるの？

株や預金会、それに家産数以外の不動産、一度整理して話しておく必要があるのかな。

三十三銀行

税理士・専門家による
個別《相続》相談会

相談無料
予約制

あなたの「相続コンサルティング」シート

1 推定相続人を確認しましょう

※推定相続人は、被相続者が被相続人として相続に相続人となるものと推定される人です。
※相続された家産品を作成するためにご家族にご提供します。

第三順位
父 母
第二順位
子
第一順位
配偶者
相続人

推定相続人の数とその推定相続分、遺留分を記入しましょう。

推定相続人の数	氏名	推定相続分	遺留分
人			

2 相続税について確認してみよう

1. 基礎控除額の算出
3,000万円 + 600万円 × 人 = 万円

2. 死亡時課税の非課税控除額の算出
500万円 × 人 = 万円

3. 課税遺産額の算出
万円 - 万円 = 万円

相続の参考データ

相続発生後の一般的なスケジュール

相続税の課税対象となる相続財産の範囲

相続税の課税対象となる相続財産の範囲

Point: 注意できること

相続の参考データ

相続発生後の一般的なスケジュール

相続税の課税対象となる相続財産の範囲

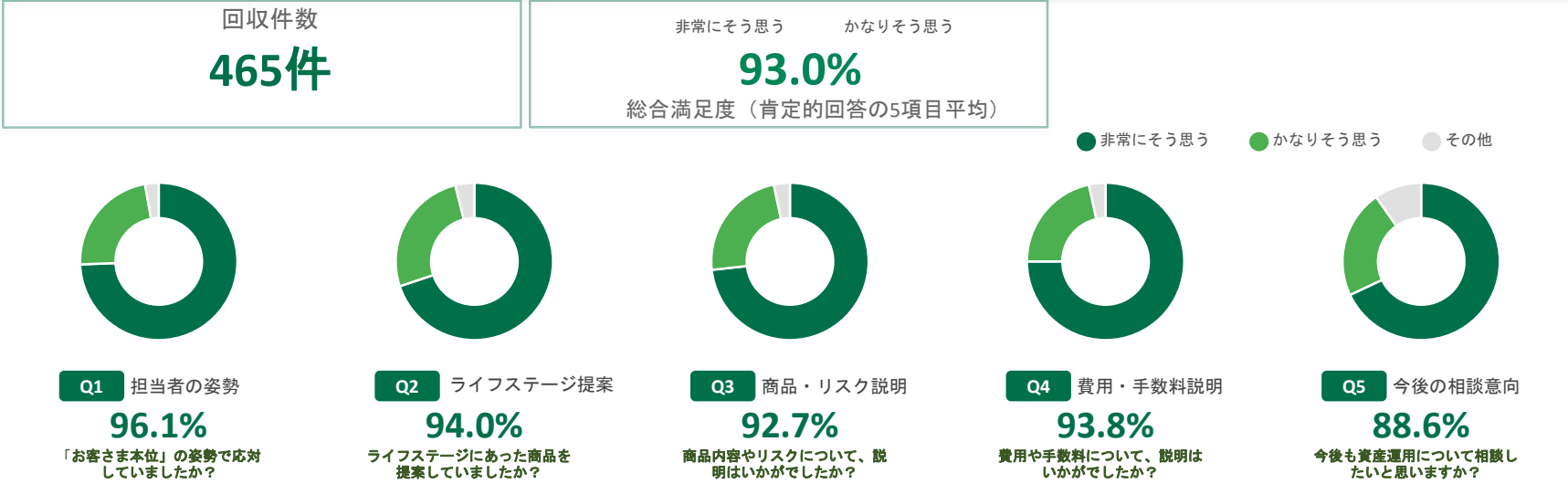
相続税の課税対象となる相続財産の範囲

Point: 注意できること

2. 自主的KPI

(14) お客様アンケート結果 【原則7（注）】

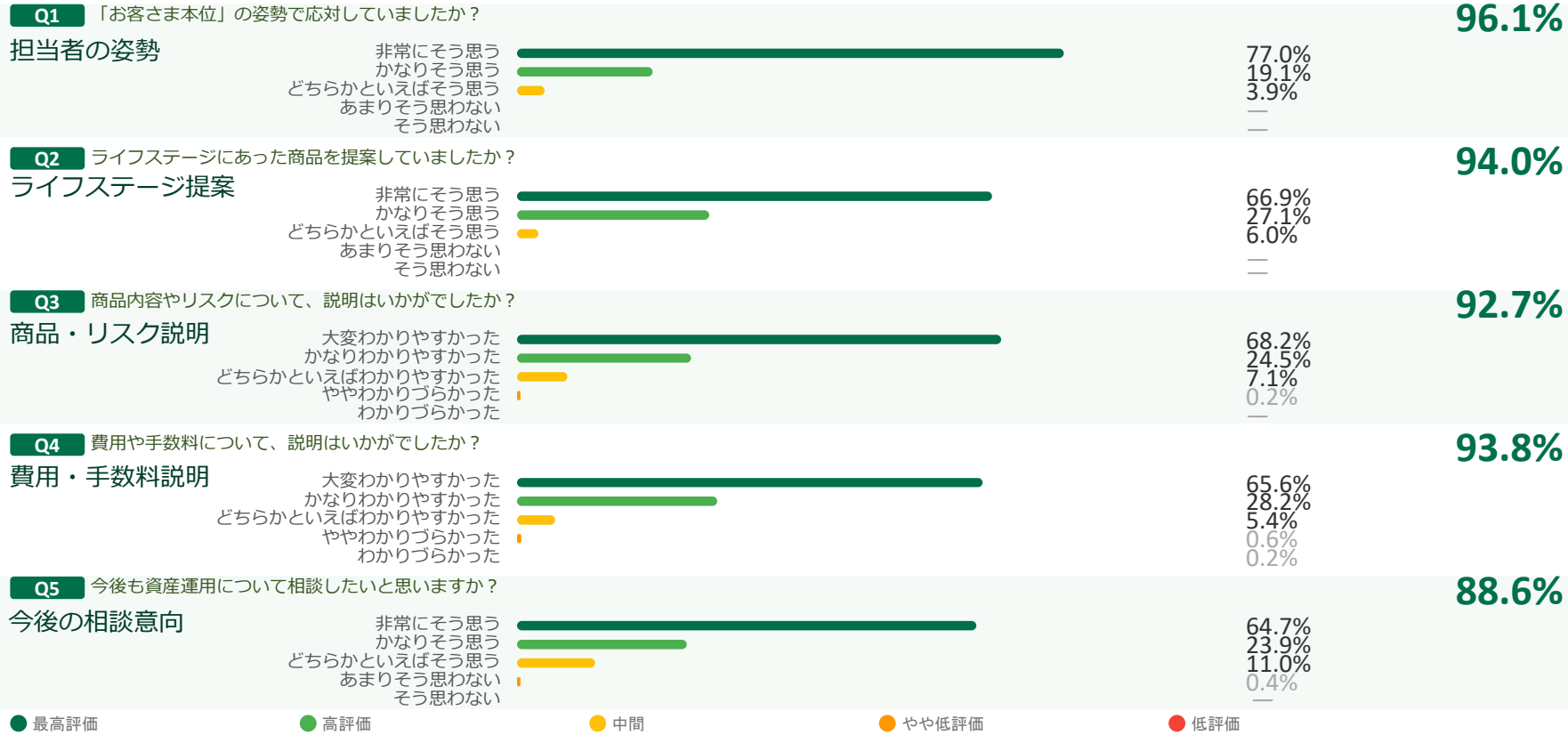
◇自主的KPI（14）＜お客様アンケート結果＞ 【原則7（注）】（実施期間：2025年11月～2026年2月 回答者数：465名）
お客様にご満足いただけているかを確認するため、金融商品をご購入いただいたお客様にアンケートを実施しており、結果については概ね良好な評価をいただいています。
今後もお客様に選ばれる銀行であり続けられるよう、引き続き「お客様本位」の金融商品販売を実践いたします。



お客様の声をもとに、33BK投信情報 お知らせサービスを開始いたしました。

2. 自主的KPI

(14) お客さまアンケート－回答詳細【原則7（注）】

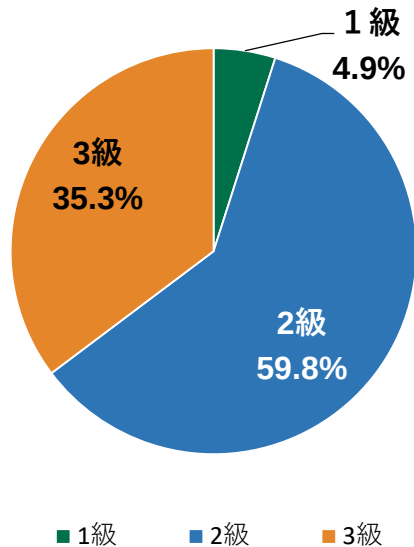


2. 自主的KPI

(15) ファイナンシャルプランニング技能士 資格保有者数【原則7】

◇自主的KPI (15) <ファイナンシャルプランニング技能士 資格保有者数> 【原則7】

ファイナンシャルプランニング技能士資格保有者数については、継続して資格保有者数の向上に努めています。お客さまに質の高いご提案をお届けするため、コンサルティング能力や商品知識、金融経済に関する知識等の向上に取り組み、上位資格の取得に積極的に取り組んでいます。そのうち、1級資格保有者は1名増加となり、91名となりました。



資格保有者

1,849名

FP1級

91名

前年比 + 1 名

3. お客さま本位の提案プロセス

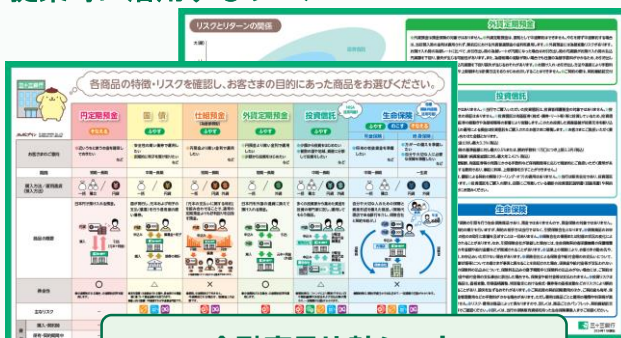
(1) 意向把握・説明の実施【原則3、原則3（注）～6（注1～5）】

◇具体的な取組み【原則3（注）～6（注1～5）】

- ・金融商品比較シート・ライフプランチェックシート等を活用し、お客さまのご希望をしっかりと把握します。
- ・手数料を含む重要事項の説明を徹底、納得いただいた上で商品提案をタブレット端末等を活用した視覚的でわかりやすい説明を行っています。
- ・商品の選定および提案にあたっては、特定の会社に偏重することなく、お客さまにとって最善の利益につながるよう適切に取扱っています。利益相反については三十三銀行として「利益相反管理方針」を定め、ホームページにも掲示しています。



提案時に活用するツール



金融商品比較シート

複数の金融商品の特徴・リスク・コストを一覧で比較し、最適な商品選びをサポート



ライフプランチェックシート

お客さまの将来設計に基づき、必要な資金計画・資産形成のイメージができます



一緒にマネープラン

お客さまのライフステージに応じて、年代ごとに豊かな将来設計をサポートできるよう、充実したコンテンツをご用意

【原則4、原則5、原則5（注1～5）、原則6（注1～4、6、7）、補充原則】

- 投資信託：全 1 1 7 商品
- 生命保険：対象全 2 1 商品
- 商品の名称・種類・特徴
- 費用・手数料、リスク情報、運用実績
- 換金時・満期時の取扱い
- 当行と商品提供会社との関係に関する事項

複数の金融商品・サービスをセットでご提案する場合には、それぞれの商品を個別にご購入いただくことが可能か、セットにしない場合との比較など、お客さまにとってふさわしい商品かを容易に比較検討いただけるよう「重要情報シート（個別商品編）」に記載しています。

なお、当行は金融商品をお作りする事業者ではありません。

[illegible]

3. お客さま本位の提案プロセス

（3）ご高齢のお客さまへの安心サポート【原則5、原則5（注3～5）原則6（注1、3～5）】



ご高齢のお客さまに、より安心してご利用いただくために

- ✓ お急ぎにならず、複数回に分けてじっくりご相談いただけます
- ✓ ご家族と一緒に話をお聞きいただくことも歓迎しています
- ✓ 商品の特徴やリスクを、わかりやすい言葉で丁寧に説明します

お客さまが安心して取引いただけるよう、職員一同しっかりサポートいたします

4. お客さまへのサポート体制

(1) アフターフォロー基準【原則6（注1、5）】

投資信託や保険商品をお持ちのお客さまに対し、継続的にアフターフォローを実施しています。以下の基準以外にも、お客さまの状況に応じ、都度きめ細やかなアフターフォローに努めています。

	頻度	対象商品	フォロー基準	対象者
実施基準	定時（年1回）	投資信託	評価損30%以上	すべてのお客さま
			投資信託の保有者全員	75歳以上のお客さま
		保険	一定基準以上の金額の変額保険（個人年金保険、終身保険）、外貨建保険の契約者さま	すべての契約者さま
			保険の契約者さま	75歳以上の契約者さま
	臨時	投資信託	保有ファンドの基準価額が前営業日より5%以上下落したお客さま	

4. お客さまへのサポート体制 (2) アフターフォロー体制の拡充【原則6（注1、5）】

◇具体的な取組み 【原則6（注1、5）】

投資信託のお取引をいただいているお客さま向けに、ご登録いただいた投資信託の基準価額等の情報をLINEでタイムリーに配信する「33BK投信情報お知らせサービス」を新たに開始いたしました。また、基準価額の下落時（前営業日から5%以上）においてもご登録のお客さまへお知らせが届ける機能を付帯することで、よりご安心できるアフターフォロー体制を強化いたしました。

33BK投信情報

お知らせサービス

「33BK投信情報お知らせサービス」は投資信託のお取引をいただいているお客さま向けにご登録いただいた投資信託の基準価額等の情報をLINEでタイムリーに配信するサービスです。スマートフォンをお持ちのお客さまは、ぜひご利用ください。

1 基準価額通知サービス

投信の基準価額を定期的にお知らせします

こんな方におすすめ!

- 基準価額を定期的にチェックしたい
- 新着を見るのが面倒...

配信タイミング
毎営業日、毎週末、毎月末からお届けいたします。
配信日の22時頃に配信されます。

10,649円

2 分配金通知サービス

決算の都度、分配金情報をお知らせします

こんな方におすすめ!

- 決算情報をもっと早く知りたい
- 決算日を覚えておくのが面倒...

配信タイミング
決算日の22時頃に配信されます。

200円

3 基準価額下落通知サービス

指定した基準価額（上落・下落）に到達したらお知らせします

こんな方におすすめ!

- 日額の値動きに気をつけたい
- 投資タイミングの参考にしたい

配信タイミング
前営業日の22時頃に配信されます。
※一週間以降すると配信が停止します。

10,649円

4 基準価額下落通知サービス

基準価額が前営業日から5%以上下落したらお知らせします

こんな方におすすめ!

- 価格が急落したらもっと早く教えて!

配信タイミング
下落日の22時頃に配信されます。

9,585円

5 マーケット情報

最新のマーケット情報が確認できます

三十三銀行
コンタクトセンター

ご登録方法

手順①
スマートフォンでアクセスし、利用規約に同意

手順②
投資信託指定預金口座の「支店番号」「口座番号」を入力してLINEお友だち登録

手順③
希望のファンドを指定して、利用するサービスを選択

お問い合わせ先

三十三銀行
コンタクトセンター

0120-528-104

受付時間/平日9:00~17:00

三十三銀行

株式会社三十三銀行
登録金融機関 東京証券取引所（第14号）
加入組合 日本証券業協会

2025年3月現在

お客さまにより安心いただけるよう、アフターフォロー体制を強化しました

三十三銀行 2025年度 お客さま本位の業務運営の取組み

31/ 33

4. お客様へのサポート体制

(3) 研修・教育体制・商品の適切性管理【原則6（注3、6、7）原則7、原則7（注）、補充原則】

【具体的な取組み】

①オンライン研修 【原則7、原則7（注）】

役職員のコンサルティング能力および商品知識、金融経済に関する知識等の向上を図るため、「ためる」「ふやす」「そなえる」「のこす」の4つの視点で体系化して学習ができる行員向け金融リテラシー講座「マスカレ」を導入しています。また、毎週月曜日にも「サテライトスタジオ」と称してマーケット分析、運用手法、商品性、税制など様々なテーマで約30分間のWEB研修を継続開催しており、お客様のライフプランやニーズに沿った商品提案ができるよう、スキルの習熟に努めています。その他にも研修動画や各種オンライン自主学習ツールを用意しており、すきま時間を利用した学習ができる体制を整えています。

②集合研修 【原則7、原則7（注）】

前年度に引き続き、講師に岡下和美氏（預かり資産業務研究所 代表）をお招きし、営業店職員向けに「預かり資産業務の真髄」と題して「お客様本位の業務運営」の実践に向けた研修を実施いたしました。今年度においても、同氏による支店長を対象とした研修の実施を予定しています。

③営業責任者・内部管理責任者研修 【原則7、原則7（注）】

各店舗の責任者を対象に法令遵守やお客様の利益保護に関する研修を実施し、全店統一の意識・情報共有に努めています。

④お客様本位を支える評価の仕組み 【原則7、原則7（注）】

評価の仕組みについては、「お客様本位の業務運営」の実践を通して、お客様との長期的な信頼関係の構築につながる取組みを評価する仕組みを取り入れています。2023年度より、これまで以上に「お客様本位の業務運営」の定着・浸透をはかり、お客様の長期安定的な資産形成のお役に立てるよう努めるため「預かり資産残高」ならびに「預かり資産取引顧客数」等の増加に対する評価割合をより重視するなど、金融商品のご提案に関する評価の仕組みを定期的に見直しています。

⑤商品の品質管理体制 【原則6（注3、6、7）、補充原則】

投資信託運用会社・保険会社等と定期的に連携し、お客様にとってふさわしい商品かを確認しています。お客様のご状況と商品のリスクが合っているかを確認し、運用会社等と共有しています。

4. お客さまへのサポート体制

（４）検証・改善サイクルと企業文化の浸透【原則２、原則７、原則７（注）】

【検証・改善サイクル（PDCA）】

①取組みの検証【原則７】

お客さまへのサービス品質を測る各種指標を半期ごとに分析し、改善につなげています。目標とのずれがある場合は原因を分析し、改善策を策定のうえ、翌期の取組みに反映しています。

②外部評価・ベンチマーク【原則２】

金融庁公表の「共通KPI」等を活用し、同規模金融機関との比較分析を定期的を実施しています。

③お客さまの声の活用【原則７（注）】

お客さまアンケート結果（総合満足度93.0%）を営業店にフィードバックし、個別の改善に活かしています。

【企業文化の浸透】【原則７】

「お客さま本位」の行動規範を全役職員に周知し、日常業務における実践を促進しています。経営トップ自ら「お客さま本位」のメッセージを発信するとともに、各支店への研修を通じて全行的な浸透を図っています。評価の仕組みにおいても「お預かり資産残高」「お取引いただいているお客さまの数」等の長期的な指標を重視する仕組みに見直し、短期的な販売成果ではなくお客さまとの長期的な信頼関係構築を評価する仕組みとしています。