お客さま本位の業務運営に関する取組方針

目的

本方針は、ふくおかフィナンシャルグループ（以下、FFG）およびグループ各社（以下、「当社グループ」）が、お客さまの満足をお客さま本位で考え、お客さま一人ひとりに最も適した金融商品やサービスをご提供するための基本的な考え方および具体的な取組方針を定めるものです。

はじめに

- FFGは、「あなたのいちばんに。」をわたしたちの価値観、「一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。」を存在意義に掲げています。

わたしたちの価値観

あなたのいちばんに。

FFGの存在意義

一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。

創りたい社会

経済的・物質的・精神的にゆたかな地域社会

- FFGは、お客さま一人ひとりのニーズに合ったコンサルティングでお応えする業務運営を展開し、お客さまのあらゆるニーズにグループ一体でお応えします。

お客さまの様々なニーズ

資産形成	ゆたかな生活	もしもに備える安心

など

FFGでご提供する金融サービス

預 金	投資信託	保 険
株 式	債 券	ローン

など

- 健康寿命の長期化や少子高齢化など、様々な社会的背景により、お客さまの生活環境も変化するなか、お客さまのゆたかな人生を実現するために、お客さまのご年齢やライフステージ、ゴールやニーズに応じた様々なご提案を行ってまいります。

そのような私たちの取組方針について、わかりやすくまとめましたので、ぜひご高覧ください。

福岡銀行　熊本銀行　十八親和銀行　福岡中央銀行　FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

I. お客さまの最善の利益の追求・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.4

1. 「お客さまの最善の利益」の考え方
2. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動
3. FFGの企業文化としての定着
4. 「お客さまの声」の収集・活用
5. 最善の商品の選定・提供

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供 <福岡・熊本・十八親和> ・・・・・・P.10

1. 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する資産運用サービス
2. わかりやすく充実したNISA制度活用のサポート体制
3. 商品ラインナップの整備
4. お客さまに相応しい商品・サービスを提供するための独自システム
5. 投資信託の分析・評価システムの活用
6. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

III. お客さまに相応しい保障サービスの提供 <福岡・熊本・十八親和> ・・・・・・・・・P.23

1. お客さまに相応しい保障サービスの考え方
2. 商品ラインナップの整備
3. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供 <福岡中央> ・・・・・・・・・・・・・・・P.27

1. 福岡中央銀行で主にご提供する資産運用サービス
2. わかりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制
3. 商品ラインナップの整備
4. お客さまに相応しい商品・サービスを提供するためのシステム
5. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

V. お客さまに相応しい保障サービスの提供 <福岡中央> ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.32

1. お客さまに相応しい保障サービスの考え方
2. 商品ラインナップの整備
3. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

VI. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供 <FFG証券> ・・・・・・・・・・・・・・・・P.34

1. FFG証券における「お客さまに相応しい資産運用サービス」の考え方
2. より高品質なサービスを提供するために

福岡銀行 熊本銀行 十八親和銀行 福岡中央銀行 FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.38

1. お客さまとの対話を通じた分かりやすいご説明
2. 「重要情報シート」の活用
3. 情報提供体制の高度化
4. お取引チャネルの高度化
5. 手数料についての分かりやすいご説明

VIII.利益相反の適切な管理・・P.42

IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.43

1. お客さま本位の営業で実践する好循環サイクル
2. 「お客さま本位の業務運営」を実践する人財の育成

共通	・・・・・・ FFGグループ4行、FFG証券共通
福岡	・・・・・・ 福岡銀行で取り扱いあり
熊本	・・・・・・ 熊本銀行で取り扱いあり
十八親和	・・・・・・ 十八親和銀行で取り扱いあり
福岡中央	・・・・・・ 福岡中央銀行で取り扱いあり
FFG証券	・・・・・・ FFG証券で取り扱いあり

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I.　お客さまの最善の利益の追求

福岡銀行　熊本銀行　十八親和銀行　福岡中央銀行　FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I. お客さまの最善の利益の追求

原則２：顧客の最善の利益の追求

1.「お客さまの最善の利益」の考え方

（１）お客さまの最善の利益とグループの行動指針

- FFGは、「お客さまの最善の利益を追求」することを心掛けています。お客さまの最善の利益を追求するために、お客さまのお役に立ちたいという信念を持ち、まずはお客さまをよく知り、中・長期的なゴール（ありたい姿）やニーズ、課題や不安を共有いただくことにつとめます。
- そのうえで、最適なソリューションをご提供し、継続的にゴールやニーズの変化・到達度を共有いただきながら、必要な見直しを図ることで、ゴールやニーズの実現に貢献します。
- そのために、近い将来から数十年後までを見据えたお客さまそれぞれの目的や時間を軸に、「ためる・ふやす」だけではなく、「そなえる・ゆたかな生活のためにつかう」という幅広い観点からお客さまをよく知るというプロセスを繰り返します。

グループの行動指針

高い感受性と失敗を恐れない行動力

さまざまな情報や世の中の動きにいつも好奇心のアンテナを張り、
敏感に反応できる感受性と、さまざまな場面で失敗を恐れず
行動を起こすチャレンジ精神を常に磨くことです。

未来志向で高品質を追求

意識をいつも少しだけ未来に置きながら、着実に進化させる。
人々の役に立つための真に良い商品やサービスを最良のマナーで提供することが
私たちの使命です。

人々の最良な選択を後押しする

お客さまやパートナーと共に考え、悩み、選択のための後ろ盾となることが、
わたしたち、そしてグループのありたい姿です。

（２）グループ総合力の結集

- お客さまの最善の利益を追求するために、グループ銀行、FFG証券およびFFGほけんサービス、FFGグループで連携し、各社の特長を活かしてお客さまの幅広いニーズに対応します。また、グループの総合力を結集して、お客さまに相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。

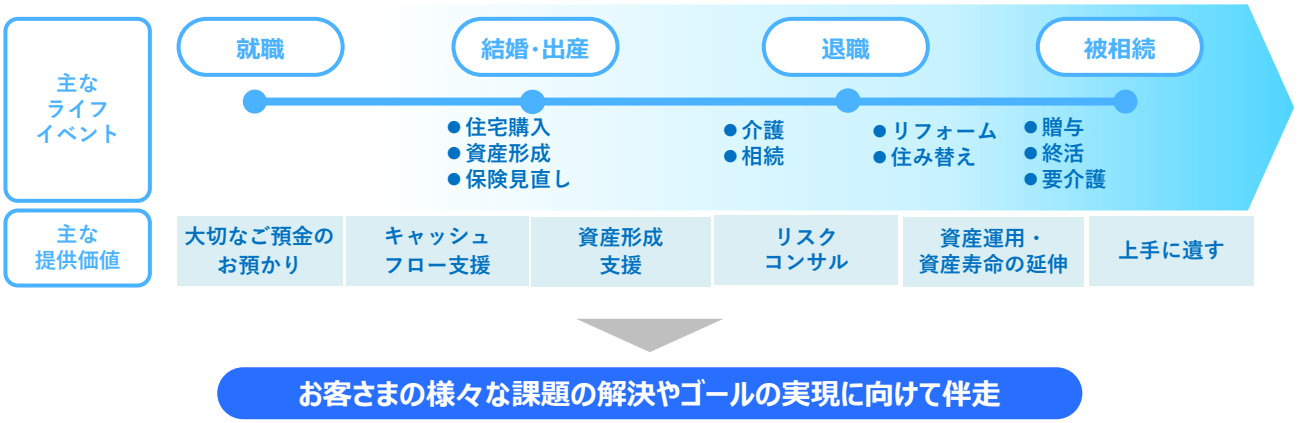
Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I. お客さまの最善の利益の追求

原則２：顧客の最善の利益の追求

（３）ゴールの実現・課題の解決・不安の解消

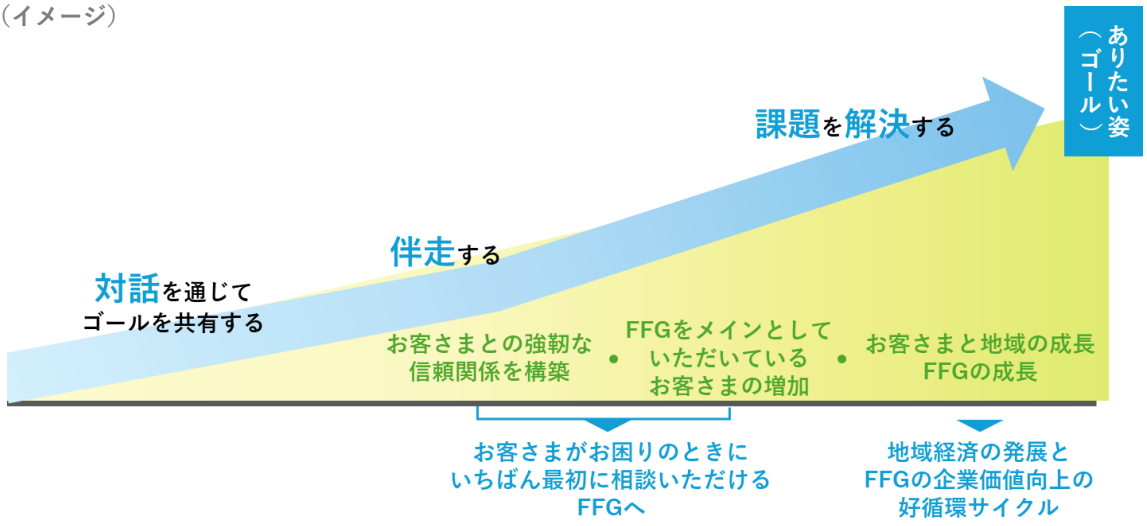
- お客さまの最善の利益を追求するために、お客さまのお役に立ちたいという信念を持ち、まずはお客さまをよく知り、中・長期的なゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有します。
- そのうえで、それらの実現や解決に最適と考えるソリューションをご提供し、継続的にゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しを図ることで、それらゴールやニーズの実現に貢献します。
- そのために、近い将来から数十年後までを見据えたお客さまそれぞれの目的や時間を軸に、「ためる・ふやす」だけではなく、「そなえる・ゆたかな生活のためにつかう」という幅広い観点からお客さまをよく知るというプロセスを繰り返します。



（４）お客さまと地域の成長、そしてFFGと私たちの担当者の成長

- お客さまとの長期的な関係構築によりFFGも持続的な利益成長を図りながら、積極的な成長投資を通じて地域社会やお客さまの成長に貢献する地域金融機関を目指します。

（イメージ）



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I. お客さまの最善の利益の追求

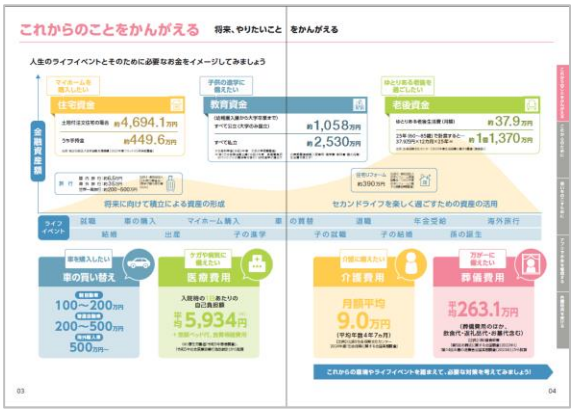
2. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動

（１）お客さまとの対話を通じたトータルライフコンサルティング

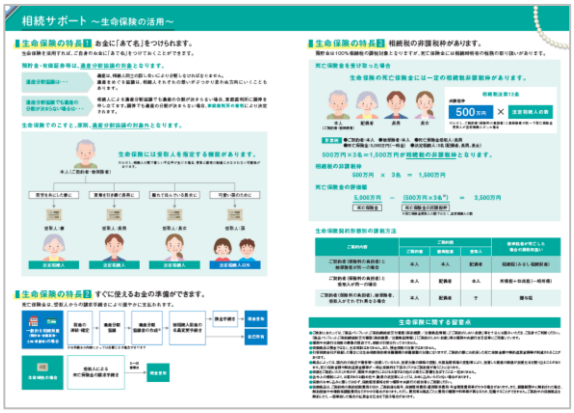
- お客さまとの対話を通じて共有したニーズや課題、ゴールを実現するためにお客さまがお持ちの資産を目的に合わせて色分け（お金の色分け）します。
- 「お金の色分け」の結果、「ふやしてそなえる」役割の資産に対して、最適な資産運用サービスを最適なタイミングでご提供いたします。
- また、サービス提供後もお客さまのライフステージを通じてフォローアップ・サポートし続けることで、大切な資産を守り、育て、お客さまのゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

（２）幅広いソリューションのご提供

- また、ご自身のリスク許容度に応じて、単品の商品での運用を追求されるお客さまには、ニーズに相応しい商品をアドバイスします。
- さらに、単なる運用サポートにとどまらず、保障や介護、相続など、お客さまの多様かつ日々刻々と変化するニーズにお応えします。とくに保険商品については、保険商品の元来有する特長を活用することによって、「そなえる」「のこす」といったお客さまのニーズに適切に応えられるようご提案します。



▲「サービスガイドブック」より抜粋



▲「相続サポートガイド」より抜粋

（３）資産形成に向けた投資における2つの柱

- 人生100年時代。ゆたかなくらしのために、「大切な資産をじっくり育てて守りたい」「これから資産形成したい」という多くのお客さまのニーズに最適なソリューションをご提供するため、以下の2つを柱にします。
  - ➢ **「長期国際分散投資をベースとした資産運用提案」**
  - ➢ **「長期の積立投資をベースとした資産形成提案」**

▲「投信のパレットパンフレット」より抜粋

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I. お客さまの最善の利益の追求

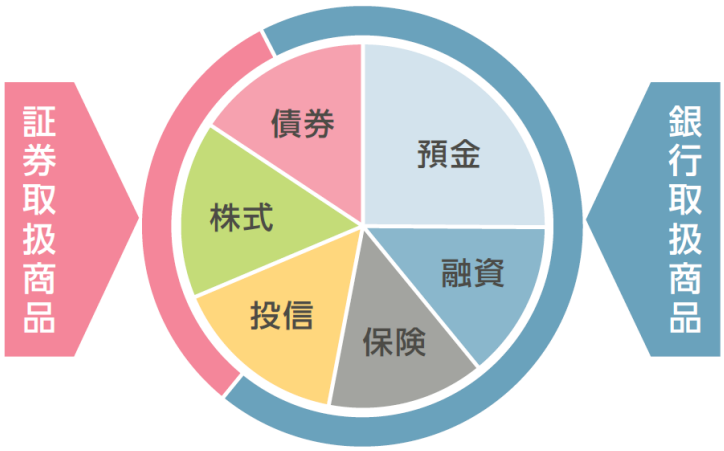
2. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動

（４）グループの証券がグループ銀行と一体でサービス提供

- 質の高い証券機能・サービスをグループ銀行と一体でお客さまにご提供いたします。
- お客さまが、私たちFFGの証券会社と銀行の両方を活用することで、様々な選択肢から、ご自身にぴったりの商品・サービスを選ぶことが可能となるよう、銀行・証券の特長を活かして、銀証一体でお客さまの幅広いニーズに対応します。

（５）的確な投資アドバイスのご提供

- FFG証券は、こまめなサービス・地域に密着したサポート・的確な投資アドバイスを心がけています。
- お客さまに最も適した商品・サービスをご提供するために、金融サービスのプロとしての専門性を向上させることはもちろん、高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行することを徹底します。
- お客さまからいただいたご意見やご要望をはじめとする「お客さまの声」、その先にある「お客さまの期待」にしっかりと耳を傾け、商品やサービスをより良いものにするため、定期的な会議や新サービスの導入における重要な情報として活用します。



▲「FFG証券のご案内」より抜粋

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

I. お客さまの最善の利益の追求

原則２：顧客の最善の利益の追求

3. FFGの企業文化としての定着

- 「お客さま本位の営業」の重要性の再認識及びFFGの考え方や取組方針の理解促進を目的として、2024年度の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の冊子を全従業員に配布し、職場内で勉強会を行っています。
- また、勉強会後には各自が自己宣言を行い、自身の考えやこれからの行動指針を明確にすることで、更なる理解深化や実践促進につなげています。
- 従業員向けの各研修でも「お客さま本位」についての考え方、日々の営業活動のあり方を周知し、お客さまの最善の利益を追求する営業を実践します。

4. 「お客さまの声」の収集・活用

- お客さまからいただいたご意見やご要望をはじめとする「お客さまの声」、その先にある「お客さまの期待」にしっかりと耳を傾け、商品やサービスをより良いものにするため、定期的な会議や商品開発の中で重要な情報として活用します。
- お客さまアンケート（NPS®調査）なども実施し、「お客さま本位の営業」の改善活動につなげます。

※ NPS®はベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

5. 最善の商品の選定・提供

- FFGは、多くのお客さま向けの商品を組成する投信運用会社・保険会社を自グループ内に有しておらず、多角的な視点から商品を選定しております。お客さまに向けて高品質の商品を厳選し、最善の商品をご提供します。

これらの取り組みを通じて、日々お客さまの最善の利益を追求いたしますが、そのために金融サービスのプロとして専門性の向上に努めることはもちろん、常に高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供
III.お客さまに相応しい保障サービスの提供

福岡銀行　熊本銀行　十八親和銀行

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

1. 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する資産運用サービス

（１）長期・国際分散投資をベースとした資産運用提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】
退職前後のシニア世代のお客さまや、これまでに貯めたご資金の運用をご検討されるお客さまに、投信のパレットによる資産運用、資産寿命の延伸をご提案します。

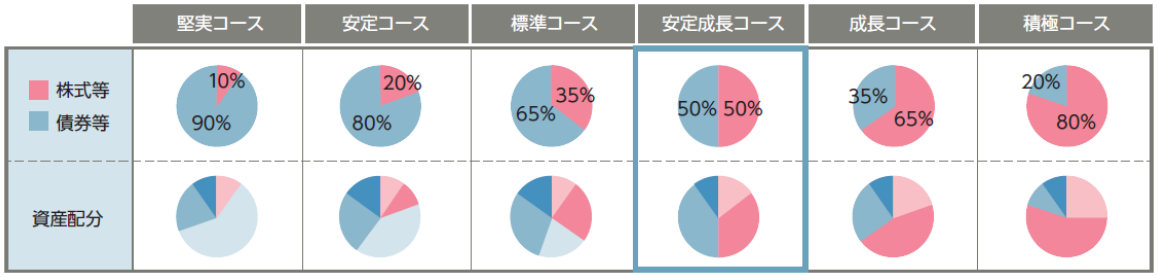
- 長い期間の資産づくりにおいて、いろいろな地域や資産における投資機会を逃さないため、また、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを予測することは困難であるからこそ、**「国際分散投資」を行うこと**、そして、保有期間が長くなるほど、リターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり、安定的になるため**「長期」**で取り組むこと、この双方が重要だと考えます。

そのため、**長期にわたる資産の成長をサポートさせていただく“投信のパレット”を中心とした国際分散投資型のサービスをご提案します。**

投信のパレットとは

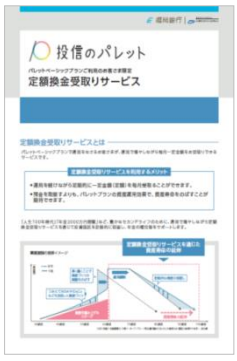
- 投信のパレットは、人生100年時代を見据えて、FFGが**独自に開発した「投資信託の評価・分析システム」**を駆使し、お客さまのリスク許容度に応じた最良の投資信託の組合せをご提案するものです。
- その内容は、資産形成から資産運用、将来における資産の計画的な取り崩しまで、お客さま一人ひとりに応じた内容となっており、お客さまの大切な資産の長期安定的な成長や延伸をサポートさせていただくサービスです。

パレット・ベーシックプラン



- パレットプランで運用しながら毎月一定金額を自動的に換金し、受け取ることができる**「定額換金受取りサービス」**という機能もあります。人生100年時代において老後にゆたかで安定的な生活を送るために運用を続けながら、毎月の取り崩しを行い、年金の補完等、毎月一定金額を受け取りたいというお客さまのニーズにもお応えします。

投信のパレット
選ぶ、組みあわせる、育てる。
資産づくりに「てあつさ」を。



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

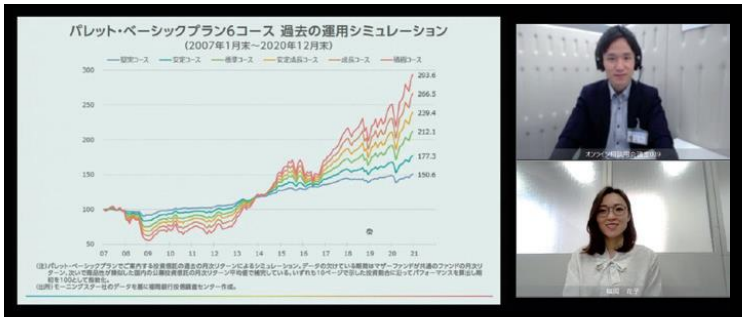
II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

- 「投信のパレット」サービスは、銀行窓口のみならず、自宅等、店舗から離れた場所でもオンラインでのご相談やお申込みも可能※です。また、営業店で適宜「休日相談会」を開催し、お客さまのライフスタイルに合わせてお気軽にご相談いただけます。

※ 福岡銀行のみの取扱い（2025年6月30日時点）

＜投信のパレット　オンライン相談サービス＞



画面上で資料や担当者の顔をご覧いただきながら、**ご相談からお申込みまでオンラインで完結**できます。

（２）自分好みの商品を選んで運用したいお客さまへの提案

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、人生100年時代を見据え、お客さまに分散投資・長期投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案しますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい。」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい。」というニーズのお客さまには、ニーズに相応しい投資信託での個別運用をアドバイスします。
- 個別運用のご相談にあたっては、ご希望の期待リターン、投資対象、地域等をお尋ねしながら、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、独自開発した「投資信託の評価・分析システム」を駆使することにより、お客さまのリスク許容度、ニーズに合致した個別の投資信託をご提案します。

独自のグループ（アセットクラス）分類

日本の株式	先進国の株式	新興国の株式	資源	日本の債券	先進国の債券		新興国の債券	REIT	資産複合型	特殊型
国内株式 アクティブ	先進国株式 世界・アクティブ	新興国株式 世界	資源関連株式	国内債券 アクティブ	先進国債券 世界・アクティブ	ハイイールド債券	新興国債券 世界	国内 REIT	バランス型 保守	通貨選択型 株式等・先進国 通貨コース
国内株式 中小型	先進国株式 世界・テーマ型	新興国株式 アジア	コモディティ	国内債券 インデックス	先進国債券 世界・インデックス	ハイイールド債券 為替ヘッジあり	新興国債券 アジア	海外 REIT	バランス型 標準	通貨選択型 株式等・新興国 通貨コース
国内株式 テーマ型	先進国株式 世界・インデックス	新興国株式 中南米			先進国債券 北米	ハイブリッド証券	新興国債券 中南米		バランス型 積極	通貨選択型 債券等・先進国 通貨コース
国内株式 インデックス	先進国株式 北米	新興国株式 その他			先進国債券 欧州	ハイブリッド証券 為替ヘッジあり	新興国債券 その他		バランス型 投資比率可変	通貨選択型 債券等・新興国 通貨コース
	先進国株式 欧州				先進国債券 アジア太平洋		新興国債券 為替ヘッジあり			ヘッジファンド
	先進国株式 アジア太平洋				先進国債券 為替ヘッジあり					ブルベア

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

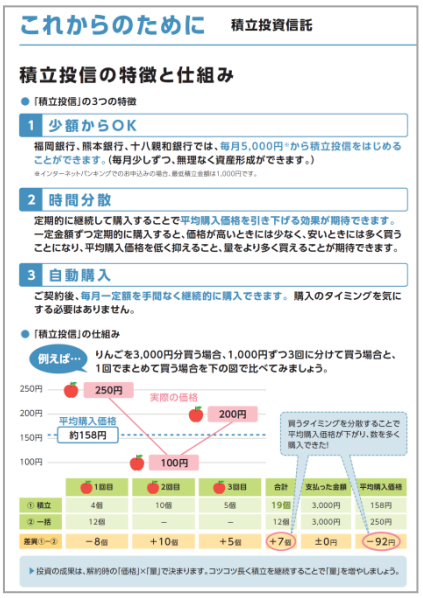
原則６：顧客に相応しいサービスの提供

（３）長期の積立投資をベースとした資産形成提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】
若年世代や現役世代のお客さまに対して、積立投資による長期的な資産形成をご提案します。

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は、これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。

- 長期的に価値の増加が期待できる株式など、有望な投資対象に投資する投資信託での積立投資、およびNISAをはじめとする非課税口座での積立投資をご提案します。


これからのために　積立投資信託

積立投信の特徴と仕組み

●「積立投信」の3つの特徴

1 少額からOK
福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行では、毎月5,000円*から積立投信をはじめることができます。（毎月少しずつ、無理なく資産形成ができます。）
*インターネットバンキングでのお申込みの場合。最低積立金額は1,000円です。

2 時間分散
定期的に継続して購入することで平均購入価格を引き下げる効果が期待できます。
一定金額ずつ定期的に購入すると、価格が高いときには少なく、安いときには多く買うことになり、平均購入価格を低く抑えること、量をより多く買えることが期待できます。

3 自動購入
ご契約後、毎月一定額を手間なく継続的に購入できます。購入のタイミングを気にする必要はありません。

●「積立投信」の仕組み

例えば… りんごを3,000円分買う場合、1,000円ずつ3回に分けて買う場合と、1回でまとめて買う場合を下の図で比べてみましょう。

	1回目	2回目	3回目	合計	支払った金額	平均購入価格
① 積立	4個	10個	5個	19個	3,000円	158円
② 一括	12個	–	–	12個	3,000円	250円
差異①−②	−8個	+10個	+5個	+7個	±0円	−92円

▶投資の成果は、解約時の「価格」×「量」で決まります。コツコツ長く積立を継続することで「量」を増やしましょう。

「サービスガイドブック」より抜粋 ▶

- また、福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、積立投資の効率化を図るため「厳選された優秀な投資信託」を複数組み合わせた独自の「FFG積立プラン」もラインナップし、いくつかの簡単なご質問にお答えいただくことで、お客さまのリスク許容度やニーズに応じた最適のコースをご提案します。

FFG積立プラン

	つみたて投資枠コース			アクティブコース		
	つみたて投資枠バランス型	つみたて投資枠グローバル株式型	つみたて投資枠日米株式型	バランス型	グローバル株式標準型	グローバル株式積極型
資産配分	世界株式50% 世界債券50%	世界株式100%	国内株式50% 海外株式50%	世界株式50% 世界債券50%	国内株式50% 海外株式50%	国内中小型株式50% 海外株式50%
構成銘柄数	1銘柄	1銘柄	2銘柄	1銘柄	2銘柄	2銘柄
特長	つみたて投資枠対象銘柄（制度上選択肢が限定される）から選定			インデックスを上回る運用成果を目指す つみたて投資枠の対象ではないが、成長投資枠の使用は可能 （※バランス型はNISA対象外ファンド）		

- なお、長期の投資では複利効果が重要となることから、毎月分配型ファンドでの積立投資は　お受けしておりません。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

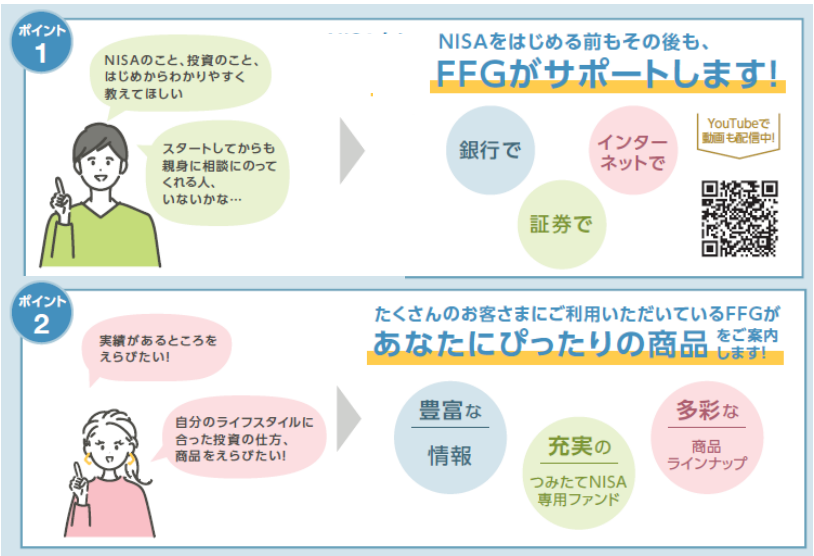
II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

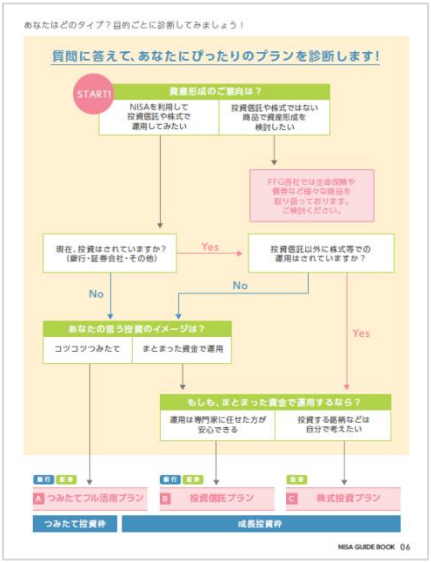
原則６：顧客に相応しいサービスの提供

2. わかりやすく充実したNISA制度活用のサポート体制

（１）サポート体制

- 2024年1月開始のNISA制度拡充に伴い、お客さまの資産形成に対する関心もこれまでになく高まっています。福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、お客さまの多様なライフスタイルやニーズ・目的を確認し、一人ひとりに合う活用方法や商品・サービスをご提案します。
- FFGでは、グループ一体となってサポートする体制を整えることで、投資初心者をはじめ、幅広い年代のお客さまに安心して選んでいただける金融機関を目指します。





「NISA GUIDE BOOK」より抜粋 ▲
フローチャートでおすすめのプランを紹介

アプリでかんたん！投信・NISAスタートサービス

- 投資信託の口座開設とNISA口座開設、積立投資信託の申込みが一気通貫でWEBで行えるサービスを取り揃え、平日に来店が難しいお客さまでも、NISA口座を活用した運用がスタート出来るよう利便性が高いサービスをご提供します。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

（２）つみたて投資枠ラインナップ

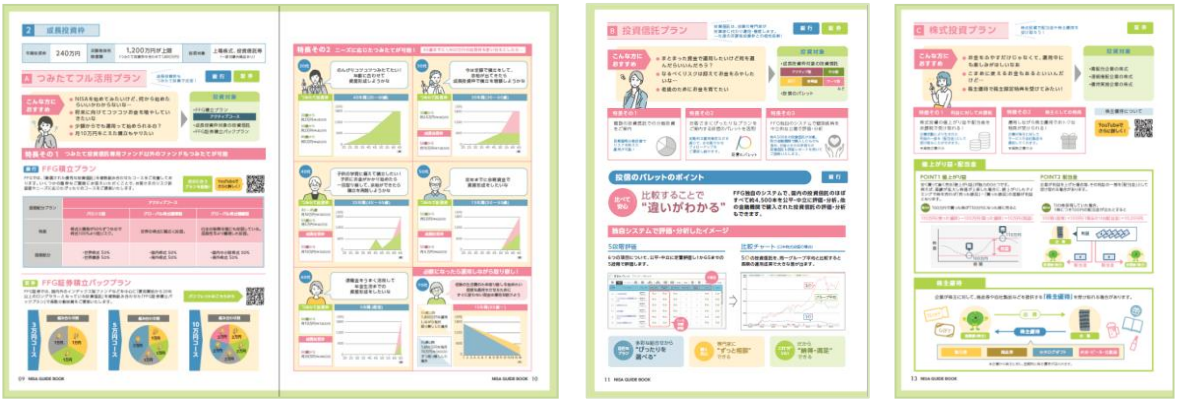
- 300本を超える幅広いつみたて投資枠対象ファンドの中から、運用の実績等を考慮して魅力的なラインナップを取り揃えています。
- NISA制度を活用した運用を検討されるお客さまに対してデータを示しながら公平中立な提案を行います。

「NISA GUIDE BOOK」より抜粋 ▶

（３）成長投資枠ラインナップ

- 低コストで人気のファンドや実績優秀なファンドなど魅力的な商品を取り揃えています。FFG独自の評価システムで投資信託によるオリジナルプランのご提案も可能です。
- 株式等でNISA制度の活用をご検討されるお客さまにはグループのFFG証券をご案内します。

つみたて フル活用プラン	NISA初心者や将来に向けてコツコツお金を増やしていきたい方 ・FFG積立プラン ・成長投資枠対象の投資信託 ・FFG証券積立パックプラン
投資信託プラン	まとまった資金でなるべくリスクを抑えながら運用をしたい方 ・成長投資枠対象の投資信託 ・投信のパレット
株式投資プラン （FFG証券）	お金を増やすだけでなく、運用中に配当や株主優待での楽しみが欲しい方 ・高配当企業の株式 ・連続増配企業の株式 ・優待実施企業の株式



▲「NISA GUIDE BOOK」より抜粋

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

（４）職場つみたてNISAの普及

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、2023年7月より「FFG職場つみたてNISA」の取扱いを開始しております。従業員さま向けセミナーや個別相談会を開催し、お取引企業の従業員さまの金融教育をサポートします。

職場つみたてNISAとは

- 「職場つみたてNISA」とは、福利厚生の増進を図ることを目的に、職場という身近な場を通じてNISAを利用した資産形成ができるよう、企業が従業員（役職員等）を支援する制度です。任意で企業から奨励金を支給することで、従業員の資産形成の第一歩を後押しするだけでなく、継続的なサポートをすることも可能です。

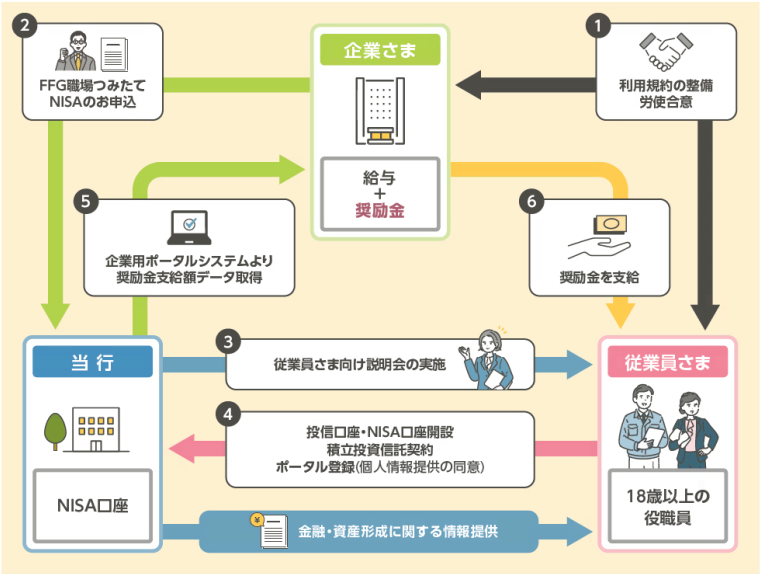
▼ FFG職場つみたてNISAのポイント

▼ お取引企業の従業員さま向けセミナーの様子

- 2025年4月には、「FFG職場つみたてNISA ポータルシステム」を導入し、「FFG職場つみたてNISA」のサービスを拡充しております。

- これまでは、企業が奨励金を支給するために従業員の積立情報を把握したい場合、従業員から都度取引残高報告書等で積立情報を報告することが必要でした。本システムにより、お取引企業が従業員さまの積立情報を把握することができます。奨励金支給額の算定が容易になることで、お取引企業の情報管理や事務負担軽減のサポートを行います。

■FFG職場つみたてNISA イメージ（奨励金を支給する場合）



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

（５）分かりやすい情報提供

- NISA制度やそれぞれのお客さまに合う活用方法をご説明できるツールやリーフレットを準備することで、お客さまの疑問や悩みの解消に努め、お客さまの資産形成のはじめの一歩や非課税制度の活用を後押しするような情報提供を行います。

◀ 「NISAはFFG！シート」より抜粋

- YouTubeによる動画・LIVE配信・Instagram・SNS等を通じて、NISA制度や、NISA制度を活用した積立投資による長期資産形成の重要性及び効果などを分かりやすく紹介し、投資を学びながら実践する環境を整えます。

▲ YouTubeによる動画・LIVE配信やInstagramでの配信コンテンツ

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

3. 商品ラインナップの整備

（１）優秀な投資信託の選定と多様なニーズにお応えする豊富なラインナップ

- お客さまに優秀な投資信託をご提案するため、社内に投信調査専門部署（投信調査センター）を設置。国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析し、投資対象、地域等により独自のグループ（アセットクラス）を設定したうえで、それらの全ての投資信託をいずれかのグループに分類しています。
- それら投資信託について、いくつかの項目で恣意性を入れず客観データのみでの定量評価を行い、それぞれの項目ごとに同一グループ内でのランキング付けを行います。優良銘柄に対しては、さらに運用会社へのインタビュー等を通して定性評価を実施しており、これらにより数多くのファンドの中から長期国際分散投資に適した優秀な銘柄の選定を行います。
- 上記の独自のプロセスを継続的に行うことで、お客さまには優秀な投資信託をご提案しますが、お客さまの多様なニーズにきめ細かくお応えするため、現在、**350本を超える豊富な投資信託**を取り揃えております。
- 投資信託は商品導入時の評価に客観性・中立性を確保するため、外部評価機関による商品評価を取得しています。
- また、短期間の資産運用ニーズのお客さまにお応えするため、商品ラインナップに為替特約付外貨定期預金を取り揃えております。

（２）商品の品質維持管理

- 投資信託商品導入後も、投信調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や運用体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより優秀な投資信託のラインナップの維持に努める態勢としております。
- また、為替特約付外貨定期預金については、お客さまからの申し出を起点とした商品提供を行っており、その時の経済状況や為替相場を勘案しリスク・リターン・コストの面で商品提供が可能な場合のみ販売する態勢としております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

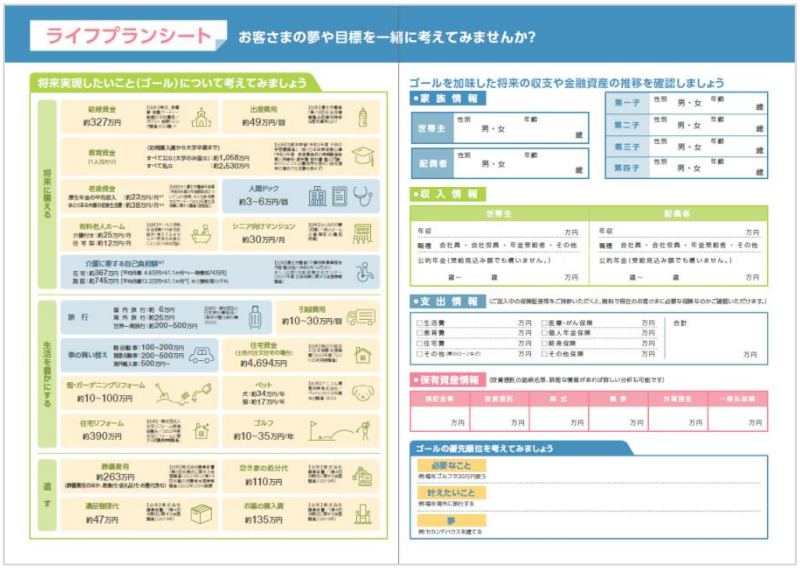
4. お客さまに相応しい商品・サービスを提供するための独自システム

（１）トータルライフコンサルティングを実現するシステム

- 「FFGのライフキャンバス」では、お客さまの収入や長期的なライフプラン、将来の目的やゴール（必要なこと・叶えたいこと・夢）をヒアリングすることで、必要な資産や達成の可能性を共有し、実現に向けてどのようにお金を準備するかを明確にしたうえでの提案が可能になります。

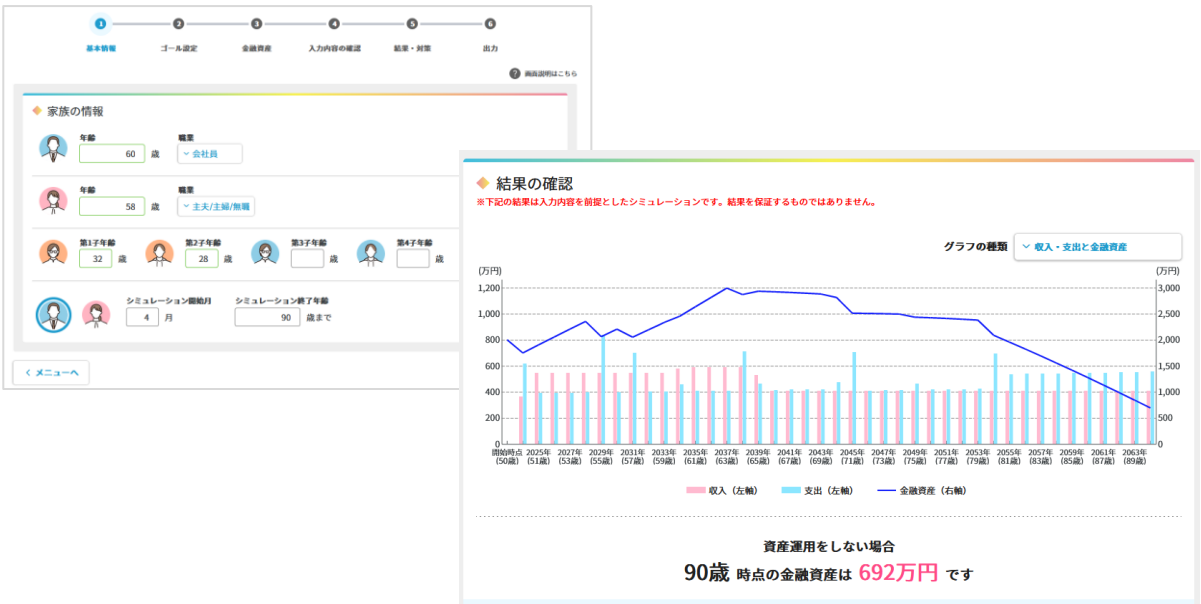
FFGのライフキャンバスとは

- 「FFGのライフキャンバス」はFFG独自のライフプランシミュレーションツールです。
- ご提案に際して、この「FFGのライフキャンバス」を用いて、お客さまが将来やりたいことの実現可能性などを“見える化”します。



▲「FFGのライフキャンバスでできること」より抜粋

FFGのライフキャンバスを用いたシミュレーション例



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

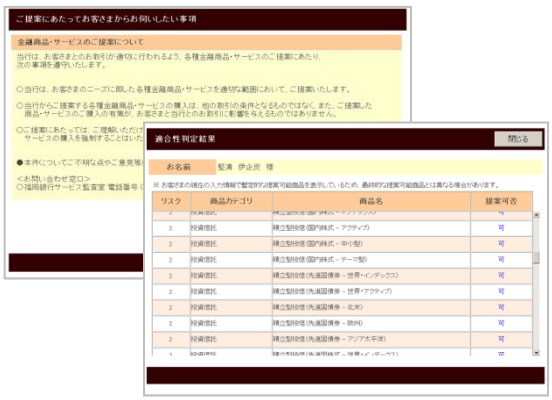
（２）投資信託の分析・評価システムによる商品提案

- 投資信託を提案する場合は、FFGが独自開発した投資信託の分析・評価システムを活用します。社内の投信調査専門部署で公平中立に評価した国内ほぼ全ての投資信託の運用成果、安定性、コスト等、多様な分析をグラフやチャートでご覧いただきながらご提案します。

▲「投信のパレットパンフレット」より抜粋

（３）販売支援システムによるストレスの無いお取引

- ご提案に際しては、まずお客さまのご意向や適合性を確認するため、金融商品販売支援システム「Fits（フィッツ）」を使用し、お客さまの資産状況、取引経験、株価・為替相場へのご関心の程度、取引目的・ニーズ等を把握します。
- ご提案・お取引に際し「Fits（フィッツ）」を使用することで、お客さまのご記入・ご入力にかかる負担の軽減を図っています。



金融商品販売支援システム「Fits（フィッツ）」

ボタンを押下いただくことでお取引が完了
→お客さまの書類への記入負担を軽減

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

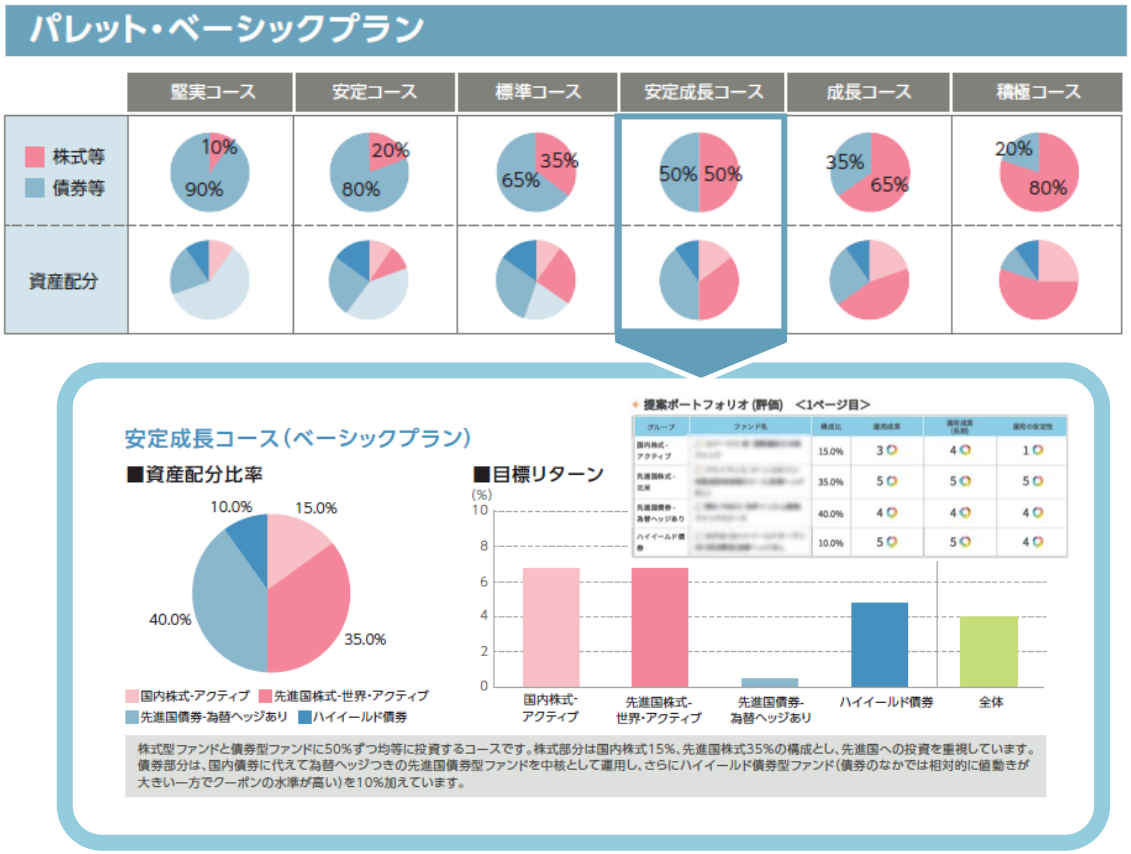
II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

5. 投資信託の分析・評価システムの活用

（１） 「投信のパレット」

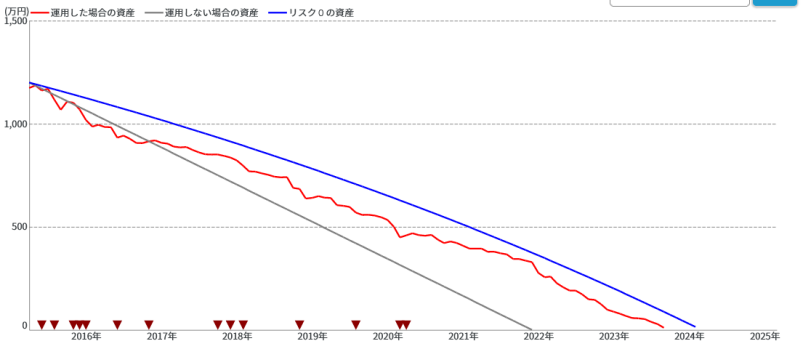
- 「投信のパレット」では、お客さまのご意向に沿った目標収益を目指すための最適な投資信託の組み合わせをご提案します。また「投信のパレット」をお持ちのお客さまで、一定金額を受け取りながら資産延伸を目指す方には、お客さまの希望される受取り額を取り崩した場合の「資産寿命」シミュレーションをご覧いただきながら「定額換金受取りサービス」をご提案します。



投信のパレット（取崩シミュレーター）

標準コース（ベーシックプラン）　　分析期間：2015年4月末～

初期投資額	毎月取崩金額	運用しない場合の取崩可能期間	ポートフォリオのリターン（年率）	リスク	ポートフォリオで運用した場合の取崩可能期間	リスクゼロの場合の取崩可能期間
1,200.0万円	15.0万円	6年8ヶ月	7.0%	9.1%	8年5ヶ月	8年10ヶ月



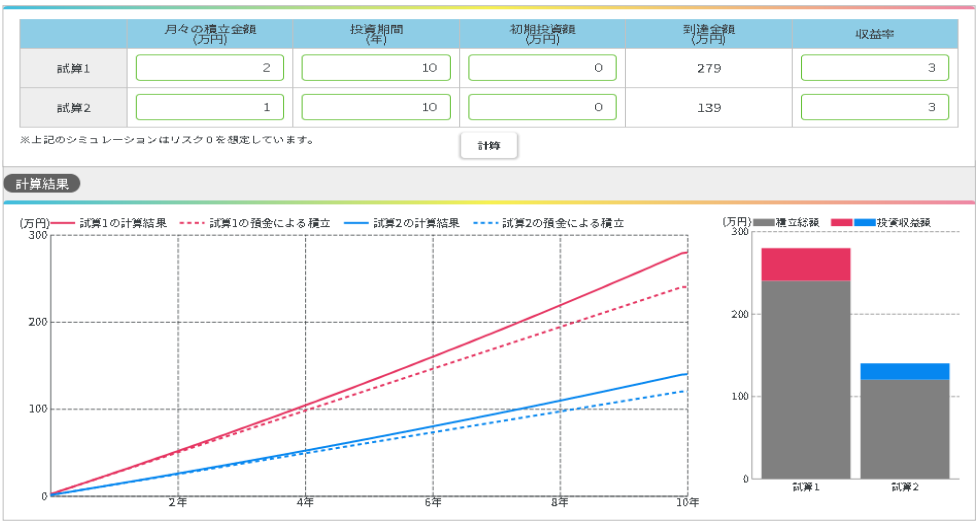
Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

（２）「FFG積立プラン」

- 「FFG積立プラン」では独自の積立プランごとに、積立額や積立期間をそれぞれ変えた場合の資産形成シミュレーションをご覧いただきながらご提案します。



（３）「単一商品運用の提案」

- 単一の商品の運用の提案においては、グループ（アセットクラス）ごとの運用実績推移や個々の投資信託の定量評価に基づくグループ内でのランキング等をご覧いただきながら、ニーズに合致した商品をご提案します。

ファンド・スケッチ
（評価レポートの一例）

▲ 個別銘柄ごとに評価・分析し、A3の評価レポートを作成。他の金融機関で購入したものも含め、お客さまのお手持ちの投資信託について、評価レポートを使ってご説明します。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

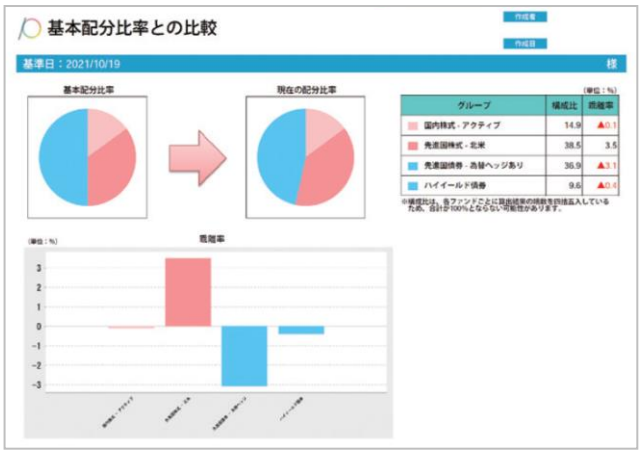
II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

6. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 投資信託などの運用商品をご購入いただいたお客さまに対して、購入後もフォローアップサポートを提供し続けることで、お客さまのゆたかな未来を実現する人生の伴走者を目指します。ご購入いただいた投資信託などの運用状況をご報告するほか、お客さまのライフステージを通してゴールやニーズに変化がないか確認します。また、運用環境に変化が生じた場合等には、その都度適切な対応を行います。

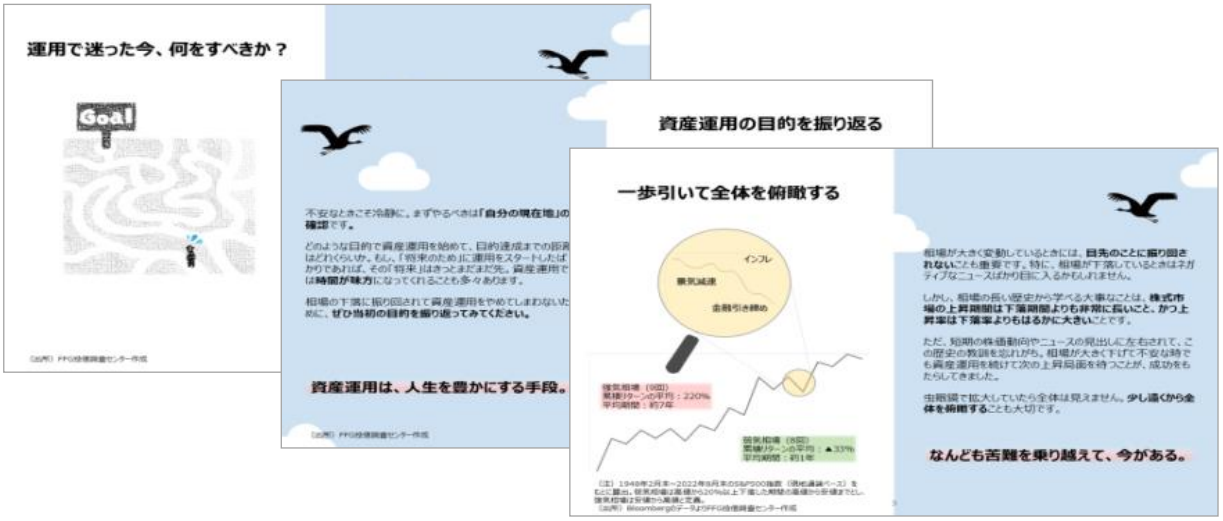
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して定期的なフォローアップを行うため、マネーレポートや「投信のパレット」のサービスの1つである「フォローアップシステム」を活用した運用状況の報告を行います。フォローアップは、担当者による面談のみならず、電話でのご連絡等、最適な方法にて行います。

◀ マネーレポート



▲ フォローアップシステムより出力した運用報告書

- 運用状況に不安を感じられるお客さまに対しては、当初の運用を始めた目的をお客さまと再確認し、一人ひとりが目指すゴールへ向かって長期的な運用をサポートします。



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

III. お客さまに相応しい保障サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

1. お客さまに相応しい保障サービスの考え方

- 保険は将来の不確実性に対する経済的な「不安」を解消し、一生涯にわたりお客さまの「安心」をサポートするものだと考えます。
- そのため、お客さまとの対話を繰り返しながら、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題を共有したうえで、お客さまに必要な保障をご提案いたします。
- 保険は加入すれば終わりではなく、真にお役に立つためには、定期的に確認することが重要です。お客さまのライフイベント発生のタイミングでフォローアップ・サポートし続けることで、安心できる生活を守り、育て、お客さまのゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

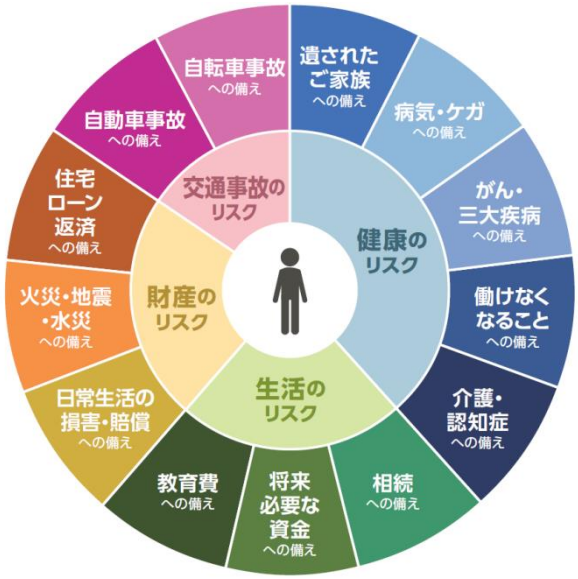
福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する保障サービス

- **「ライフプラン」に沿った保障の提案**
- **「i-navi」を活用した必要な保障の可視化**
- **「生命保険確認サービス」の提供**
- **商品ラインナップの整備**
- **購入いただいたお客さまへのフォローアップ**

（１）「ライフプラン」に沿った保障の提案

- お客さまのライフイベントなどによる生活の変化に伴い、必要な保障も変わっていきます。お客さまの変化するニーズにお応えし、長期的なサポートをすることで、様々なリスクに「そなえる」ご提案を行います。
- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は、リスクの種類を13のリスクに分類し、お客さまにとって備えるべきリスクをその中から選定し提案することで、必要な保障の全体像からお客さまに安心の備えをお選びいただきます。
- また、お客さまのご年齢や健康状態、保有資産などを踏まえ、保険料の払い方など幅広いご提案を行います。

13のリスク分類



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

III. お客さまに相応しい保障サービスの提供

（２）「i-navi」を活用した必要な保障の可視化

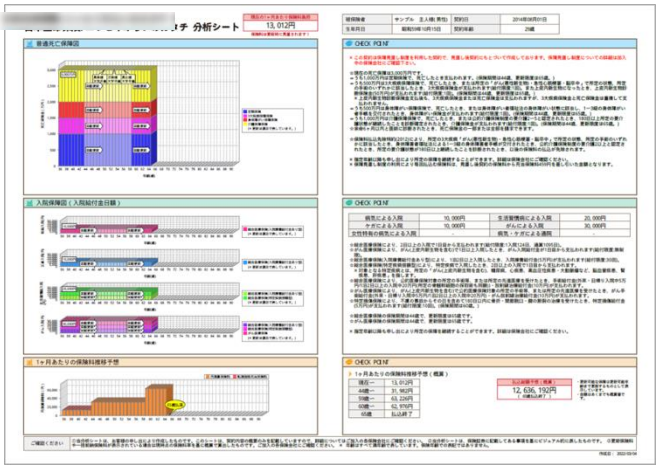
- i-naviは、お客さまに「性別」「年齢」「既婚・未婚」「保障対象者」の４つを入力いただくだけで、必要な保障や保険料イメージが表示されるシステムです。
  必要な保障をわかりやすく可視化することで、「どんな保険が必要なのかわからない」といったお客さまの声にお応えし、お客さまの理解を深めながら最適な保障をご提案します。

ほけんナビゲーションシステム
i-navi

▲ i-naviイメージ

（３）「生命保険確認サービス」の提供

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、既にご加入中の複数の保障をまとめて可視化してご説明する、「生命保険確認サービス」を行っております。ご加入中の保障内容の説明に留まらず、将来的に必要な保障や不足していると思われる保障など、お客さまのニーズに応じてご提案します。



▲ 生命保険確認サービスイメージ

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

III. お客さまに相応しい保障サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

2. 商品ラインナップの整備

（１）高品質な保険商品の選定と多様なニーズにお応えする幅広いラインナップ

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、生命保険会社23社、損害保険会社４社の商品を取り扱っております（2025年3月末時点）。
- 常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選しお客さまにご提案するため、社内に保険調査専門部署（保険調査センター）を設置。独自の調査・分析・比較をもとに取り扱い商品の選定を行います。
- お客さまの多様なニーズにきめ細かくお応えするため、上記の独自プロセスにより、高品質で幅広い商品ラインナップを構築しております。
- また、窓口へのご来店が難しいお客さまにお応えするため、インターネットでのお申し込みが可能な商品も取り揃えております。

（２）商品の品質維持管理

- 商品導入後も、保険調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や商品を組成する保険会社の体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより高品質な保険商品のラインナップ維持に努める態勢としております。

3. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 生命保険・損害保険商品をご加入いただいたお客さまに対して、加入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズやライフイベントの変化が生じた場合は、それらを踏まえて、その都度適切なご提案を続けてまいります。
- また、ご契約の満期や更改のご案内だけでなく、保険料の未払いなどにより、お客さまが意図せず保障が途切れることがないよう、フォローを行っております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

Ⅳ. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供
Ⅴ. お客さまに相応しい保障サービスの提供

福岡中央銀行

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

1. 福岡中央銀行で主にご提供する資産運用サービス

（１）長期・国際分散投資をベースとした資産運用提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】
退職前後のシニア世代のお客さまや、これまでに貯めたご資金の運用をご検討されるお客さまに、資産運用、資産寿命の延伸をご提案します。

- 長い期間の資産づくりにおいて、いろいろな地域や資産における投資機会を逃さないため、また、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを予測することは困難であるからこそ、**「国際分散投資」を行うこと**、そして、保有期間が長くなるほど、リターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり、安定的になるため**「長期」**で取り組むこと、この双方が重要だと考え、それに基づく提案をします。

（２）自分好みの商品を選んで運用したいお客さまへの提案

- 人生100年時代を見据えたお客さまには分散投資・長期投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案しますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい。」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい。」というニーズのお客さまには、ニーズに相応しい投資信託での個別運用をアドバイスします。
- 個別運用のご相談にあたっては、ご希望の期待リターン、投資対象、地域等をお尋ねしながら、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、お客さまのリスク許容度、ニーズに合致した個別の投資信託をご提案します。

（３）長期の積立投資をベースとした資産形成提案

【ご提案させていただきたい主なお客さま層】
若年世代や現役世代のお客さまに対して、積立投資による長期的な資産形成をご提案します。

- これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。
- 長期的に価値の増加が期待できる株式など、有望な投資対象に投資する投資信託での積立投資、およびNISAをはじめとする非課税口座での積立投資をご提案します。
- **なお、長期の投資では複利効果が重要となることから、毎月分配型ファンドでの積立投資はお受けしておりません。**

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

2. わかりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制

（１）提案・サポート体制

- 2024年1月開始のNISA制度拡充に伴い、お客さまの資産形成に対する関心もこれまでになく高まっています。福岡中央銀行では、お客さまの多様なライフスタイルやニーズ・目的を確認し、一人ひとりに合う活用方法や商品・サービスをご提案します。
- FFGでは、グループ一体となってサポートする体制を整えることで、投資初心者をはじめ、幅広い年代のお客さまに安心して選んでいただける金融機関を目指します。

（２）つみたて投資枠ラインナップ

- つみたて投資枠対象ファンドの中から、運用の実績等を考慮して魅力的なラインナップを取り揃えています。
- NISA制度を活用した運用を検討されるお客さまに対してデータを示しながら公平中立な提案を行います。

（３）成長投資枠ラインナップ

- 低コストで人気のファンドや実績優秀なファンドなど魅力的な商品を取り揃えています。

（４）分かりやすい情報提供

- NISA制度やそれぞれのお客さまに合う活用方法をご説明できるツールやリーフレットを準備することで、お客さまの疑問や悩みの解消に努め、お客さまの資産形成のはじめの一歩や非課税制度の活用を後押しするような情報提供を行います。
- YouTubeによる動画・LIVE配信・Instagram・SNS等を通じて、NISA制度や、NISA制度を活用した積立投資による長期資産形成の重要性及び効果などを分かりやすく紹介し、投資を学びながら実践する環境を整えます。

▲ YouTubeによる動画・LIVE配信やInstagramでの配信コンテンツ

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

3. 商品ラインナップの整備

（１）優秀な投資信託の選定と多様なニーズにお応えする豊富なラインナップ

- お客さまに優秀な投資信託をご提案するため、FFG内に設置された投信調査専門部署（投信調査センター）において、国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析しています。
- 投信調査センターは、それら投資信託について、いくつかの項目で恣意性を入れず客観データのみでの定量評価を行い、それぞれの項目ごとに同一グループ内でのランキング付けを行います。優良銘柄に対しては、さらに運用会社へのインタビュー等を通して定性評価を実施しており、これらにより数多くのファンドの中から長期国際分散投資に適した優秀な銘柄の選定を行います。
- お客さまの多様なニーズにお応えするため、上記の独自プロセスを継続的に行うことで優秀な投資信託を取り揃えております。
- 投資信託は、商品導入時の評価に客観性・中立性を確保するため、外部評価機関による商品評価を取得しています。

（２）商品の品質維持管理

- 商品導入後も、投信調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や運用体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより優秀な投資信託のラインナップの維持に努める態勢としております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

4. お客さまに相応しい商品・サービスを提供するためのシステム

（１）販売支援システムによるストレスを軽減した商品の絞り込み

- ご提案に際しては、まずお客さまのご意向や適合性を確認するため、金融商品販売支援システム「COMPASS（コンパス）」を使用し、お客さまの資産状況、取引経験、株価・為替相場への ご関心の程度、取引目的・ニーズ等を把握します。
- ご提案・お取引に際し「COMPASS（コンパス）」を使用することで、お客さまのご記入・ご入力にかかる負担の軽減を図っています。

（２）投資信託の分析・評価システムによる商品提案

- 投資信託を提案する場合は、投資信託の分析・評価システム「ウエルスアドバイザー」を活用します。投資信託の運用成果、安定性、コスト等、多様な分析をグラフやチャートでご覧いただきながらご提案します。

▲ 投資信託の分析・評価システム「ウエルスアドバイザー」商品提案画面

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

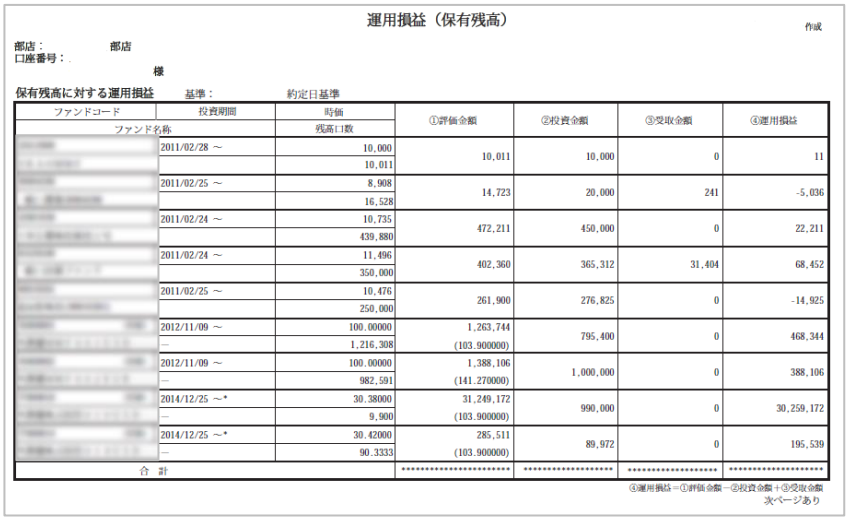
IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

5. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 投資信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客さまに対して、購入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズの変化が生じた場合や運用環境に変化が生じた場合等は、それらを踏まえて、その都度適切なご提案を続けてまいります。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して定期的なフォローアップを行うため、「月次レポート」や投資信託の窓販業務ソリューション「Bestway　JJ」の資料を活用し運用状況の報告を行います。フォローアップは、担当者による面談のみならず、電話でのご連絡等、最適な方法にて行います。

▲ 「投信月次レポート」より抜粋



運用損益（保有残高）

作成

部店：　　部店
口座番号：
様

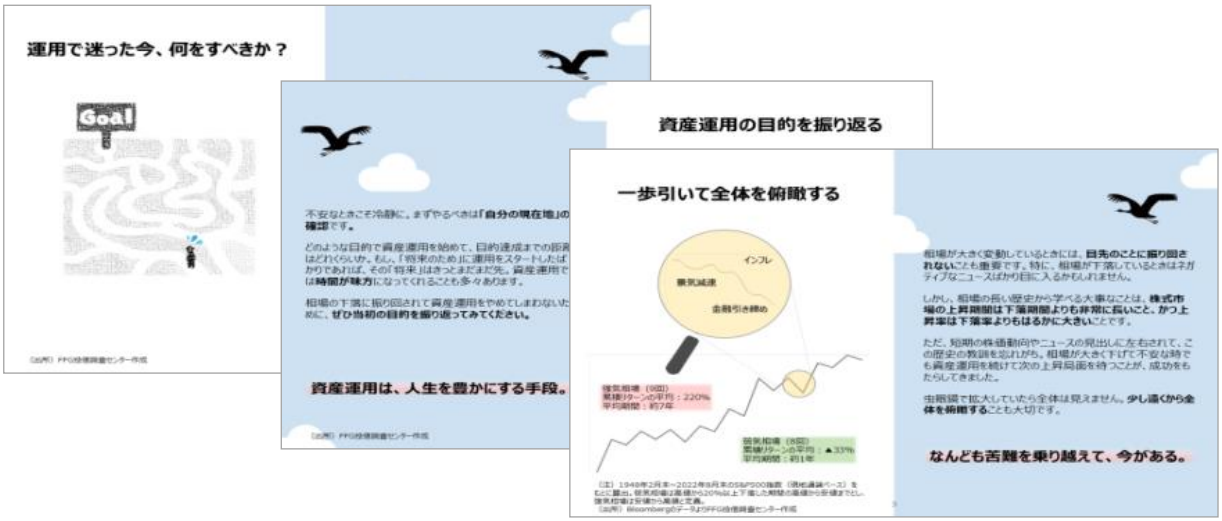
保有残高に対する運用損益　基準：　約定日基準

ファンドコード / ファンド名称	投資期間	時価 / 残高口数	①評価金額	②投資金額	③受取金額	④運用損益
	2011/02/28 ～	10,000	10,011	10,000	0	11
		10,011				
	2011/02/25 ～	8,908	14,723	20,000	241	-5,036
		16,528				
	2011/02/24 ～	10,735	472,211	450,000	0	22,211
		439,880				
	2011/02/24 ～	11,496	402,360	365,312	31,404	68,452
		350,000				
	2011/02/25 ～	10,476	261,900	276,825	0	-14,925
		250,000				
	2012/11/09 ～	100.00000	1,263,744	795,400	0	468,344
	—	1,216,308	(103.900000)			
	2012/11/09 ～	100.00000	1,388,106	1,000,000	0	388,106
	—	982,591	(141.270000)			
	2014/12/25 ～*	30.38000	31,249,172	990,000	0	30,259,172
	—	9,900	(103.900000)			
	2014/12/25 ～*	30.42000	285,511	89,972	0	195,539
	—	90.3333	(103.900000)			
合　計			**********	**********	**********	**********

④運用損益＝①評価金額－②投資金額＋③受取金額
次ページあり

▲ フォローアップシステムより出力した運用報告書

- 運用状況に不安を感じられるお客さまに対しては、当初の運用を始めた目的をお客さまと再確認し、一人ひとりが目指すゴールへ向かって長期的な運用をサポートします。



Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

V. お客さまに相応しい保障サービスの提供

原則６：顧客に相応しいサービスの提供

1. お客さまに相応しい保障サービスの考え方

- お客さまとの対話を繰り返しながら、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題を共有したうえで、お客さまに必要な保障をご提案いたします。
- 保険は加入すれば終わりではなく、真にお役に立つためには、定期的に確認することが重要です。お客さまのライフイベント発生のタイミングでフォローアップ・サポートし続けることで、安心できる生活を守り、育て、お客さまのゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

主にご提供する保障サービス

- **「ライフプラン」に沿った保障の提案**
- **商品ラインナップの整備**
- **購入いただいたお客さまへのフォローアップ**

「ライフプラン」に沿った保障の提案

- お客さまのライフイベントなどによる生活の変化に伴い、必要な保障も変わっていきます。お客さまの変化するニーズにお応えし、長期的なサポートをすることで、様々なリスクに「そなえる」ご提案を行います。
- また、お客さまのご年齢や健康状態、保有資産などを踏まえ、保険料の払い方など幅広いご提案を行います。

2. 商品ラインナップの整備

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、生命保険会社13社、損害保険会社3社の商品を取り扱っております（2025年3月末時点）。
- 常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選し、様々な商品を取り揃えております。

3. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 生命保険・損害保険商品をご加入いただいたお客さまに対して、加入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズやライフイベントの変化が生じた場合は、それらを踏まえて、その都度適切なご提案を続けてまいります。
- また、ご契約の満期や更改のご案内だけでなく、保険料の未払いなどにより、お客様が意図せず保障が途切れることがないよう、フォローを行っております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VI. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

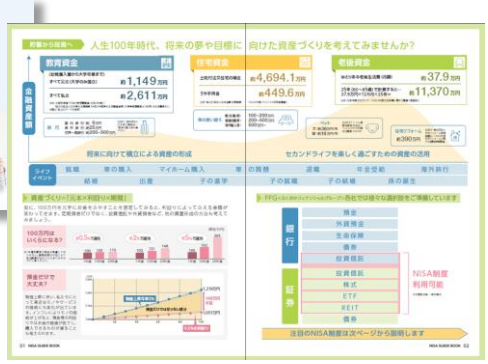
VI. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則５：重要な情報の分かりやすい提供
原則６：顧客に相応しいサービスの提供

1. FFG証券における「お客さまに相応しい資産運用サービス」の考え方

- ライフステージ・ライフイベントにより常に変化するお客さまのニーズ、またお客さまの資産状況・取引経験・知識・年齢および取引目的等を正確に把握したうえで、最適な商品・サービスを最適なタイミングでご提供することにより、お客さまの大切な資産を育て、守ります。

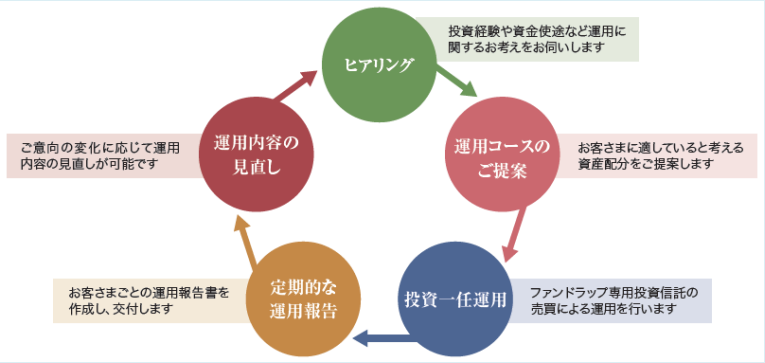
「NISA GUIDE BOOK」より抜粋 ▶



- 長い期間の資産づくりにおいて、「国際分散投資」を行うことは重要です。当社では、お客さまの資産運用に関するご意向をもとに、適切な運用コース（資産配分）をご提案し、お客さまに代わって投資判断ならびに実際の売買等を行い、定期的に運用報告を行う投資一任運用サービス「ファンドラップ」を取り揃えております。

長期的な視点にたった資産運用ー ファンドラップ・サービス ー

- ファンドラップでは、お客さまにご満足頂ける運用サービスを提供するために、お一人おひとりのお客さまに最適と考える運用コースをご提案し、定期的な運用報告の際など状況に応じ見直しの提案を行います。 ※ファンドラップは複数の投資信託を組み合わせて運用するサービスですが、個別の投資信託として購入することはできません。



- これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。積立投資の効率化を図るため「厳選された優秀な投資信託」を複数組み合わせた独自の「FFG証券積立パックプラン」も取り揃えております。

- また、幅広い世代の方々を対象としてマーケット動向や金融商品、取引に関する基本的知識を広め、資産形成を促すため、セミナー等を通じてお客さまへの積極的な情報提供に努めております。

- なお、複雑な商品やリスクが高い商品等に関しては、商品の特性やお客さまの状況を踏まえ、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討しております。

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう各種商品ラインナップの整備を進めるとともに、各種研修等を通じて金融のプロフェッショナルとして専門性の高い人財の育成に取り組んでいます。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VI.お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則５：重要な情報の分かりやすい提供
原則６：顧客に相応しいサービスの提供

２．より高品質なサービスを提供するために

- ご意見やご要望をはじめとする「お客さまの声」、その向こうにある「お客さまの期待」にしっかりと耳を傾け理解し、グループの総合力を結集して、お客さまに相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。

LINE公式アカウント

株式や為替のマーケット情報情報や、お客さまが指定された当社取扱いのファンドに関する情報を提供します。キャンペーン等のお得な情報も配信します。

サービス内容

1. **基準価額定期配信サービス**
   基準価額を定期的に受け取るサービスです。配信頻度は「毎週末」「毎月末」からお選びいただけます。
2. **基準価額到達通知サービス**
   あらかじめ設定した基準価額に到達した際に通知を受け取るサービスです。
3. **基準価額下落通知サービス**
   基準価額が前日より5％以上下落した場合に通知を受け取るサービスです。
4. **分配金通知サービス**
   決算日のタイミングで分配金の情報を受け取るサービスです。
5. **マーケット情報**
   株式やマーケットの情報を提供するサービスです。
6. **お得な情報配信**
   キャンペーンやご投資に関する情報配信を行います。

- 口座開設をはじめとした、各種お手続きのご負担を軽減するために、更なるペーパーレス化やご契約の電子化を検討してまいります。

WEB口座開設

スマートフォンやタブレットで、
“いつでも、どこからでも、簡単に”印鑑レスで証券口座を開設いただけます。

＜WEB 口座開設お手続きの流れ＞

ご本人確認方法は、画像アップロードもしくは公的個人認証サービスから選択可能です。

対象地域	九州（沖縄県除く）、山口県在住の方
対象者	個人のお客さま
年齢	18～79歳のお客さま

※1.上記条件以外のお客さまは、店舗又は郵送にて口座開設を受付させていただきます。
※2.対象者は日本国籍の方に限定させていただきます。

電子契約システム

ペーパレス・印鑑レスで契約等をオンライン上で完結させることができ、
順次対象契約等を拡大しております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VI.お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則５：重要な情報の分かりやすい提供
原則６：顧客に相応しいサービスの提供

- 市場動向やご注文の意思決定に資する情報を円滑にご提供するために、DXツール等を充実させてまいります。

FFG証券アプリ

かんたん操作の株式売買機能・投資情報機能を搭載した「FFG証券アプリ」
いつでもどこでもリアルタイムの投資情報確認と迅速なお取引が可能です。

かんたん操作で迅速に
注文発注!

リアルタイムの
投資情報が充実!

お気に入り銘柄最大180種類を
かんたん登録!

<銘柄情報を取得>

<市場発注>

<保有銘柄管理>

- お客さまの安心を確保しながら、安定的に金融サービスをご利用いただけるよう、「オンライン営業システム」を導入し、「非接触・対面型」営業（お客さま、担当者のお互いの顔がみえる安心感のご提供）を展開します。

▼ オンライン営業システム

お客さまに安心・安全なお取引環境を提供すること、お客さまの大切な資産と情報を守ることの観点から、様々なセキュリティ対策を行っております。お客さま向けにホームページおよびインターネット・トレードサイト内で注意喚起情報を掲載したうえで、ネット取引の不正対策として、ログイン認証コードによる追加認証機能2025年5月に実装しております。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VII.重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

福岡銀行 熊本銀行 十八親和銀行 福岡中央銀行 FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則４：手数料等の明確化
原則５：重要な情報の分かりやすい提供

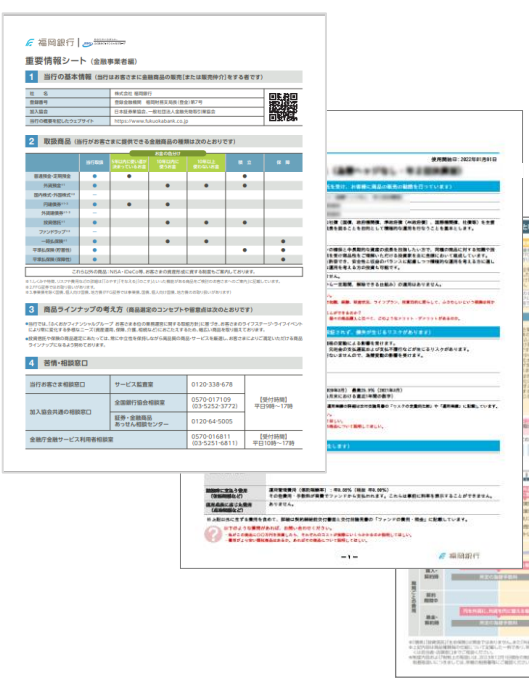
1. お客さまとの対話を通じた分かりやすいご説明

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。

2. 「重要情報シート」の活用

- 商品のリスクや手数料等の情報を、お客さまに簡潔にわかりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、重要情報シート（金融事業者編、個別商品編）を活用します。
- 金融事業者編には、グループ銀行の基本情報や「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針、取扱商品、商品ラインナップに対する考え方、苦情・相談窓口を記載しており、投資信託や外貨建保険の新規取引の際に説明・交付しています。
- 個別商品編には、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで作成しています。投資信託や外貨建保険、為替特約付外貨定期預金の販売の際に説明・交付しています。
- ご提案の際には、お客さまと十分に対話し意向を把握（金融商品販売支援システムを使用等）しながら、お客さまの知識、経験、資産（財産）の状況および投資目的等に照らし、適切な商品のご提供をするように心がけます。
- ご提案にあたっては、リスク性金融商品についてリスク・コスト等の重要事項を商品ごとに横断比較可能な形で分かりやすく説明し、お客さまにとって相応しいとはいえない可能性がある場合はご提案を控えさせていただきます。

▼ 金融事業者編・個別商品編・リスク性金融商品一覧



▲ 金融事業者編・個別商品編 FFG証券

※取扱商品は各銀行によって異なる場合がございます

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則４：手数料等の明確化
原則５：重要な情報の分かりやすい提供

3. 情報提供体制の高度化

- 目論見書や重要情報シート、および「投信のパレット」サービスの一つとしてご提供する「定期運用報告書」では、お客さまがインターネットを通じて時と場所を選ばず閲覧いただけます。
- 「投信のパレット」の「定期運用報告書」では、プランを構成する複数ファンドをポートフォリオとして（一体として）、運用実績や資産配分比率等のご確認が可能です。

4. お取引チャネルの高度化

- お客さまに快適に、最適なタイミングでサービスをご利用いただけるよう、最新の技術やアイデアを積極的に採り入れながら、手続きの簡素化とともに、営業店や本部、コンタクトセンター、インターネット等のお取引チャネルを充実させます。
- 「銀行アプリ」では、取引状況をグラフで見える化し、お客さまの保有口座や商品・サービスの残高をより分かりやすく一覧で表示できるようになりました。銀行取引のアプリ完結を拡充していくとともに、お客さまが抱えるお金の悩みや課題を解消するための新たな機能・サービスの追加や改善を継続的におこないます。
- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は、常にお客さまに安心・安全なお取引環境を提供すること、お客さまの大切な資産と情報を守ることの観点から、様々なセキュリティ対策をおこなっております。「銀行アプリ」は、ログインの際に生体認証やパスコード認証を必要とし、振込等の取引の際にはワンタイムパスワード認証をおこない、セキュリティを向上させております。当グループではこれまで以上に安心・安全なお取引環境を提供できるよう、より一層のセキュリティ対策をおこないます。
- 2025年1月より「資産運用・保険に関する来店予約サービス」※の取り扱いを開始いたしました。24時間インターネットから予約いただけることで、待ち時間なくスムーズなご案内が可能となりました。

※ 福岡銀行のみの取扱い（2025年6月30日時点）

＜銀行アプリ＞

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則４：手数料等の明確化
原則５：重要な情報の分かりやすい提供

5. 手数料についての分かりやすいご説明

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。
- FFGでは、投資信託について、投信のパレット※、積立投資、単一商品での運用と、いずれに対しても手厚いコンサルティングを実施しており、ここでの手数料については、商品の開発・選定、提案資料等の作成・事務手続きまで含めたコンサルティングのご提供、あるいはお客さまにご利用いただくシステム費用等を総合的に勘案して設定しております。
- こうした手数料に関しましては、重要情報シート（個別商品編）や契約締結前交付書面、目論見書等で、金融商品のご提案の際に分かりやすくご説明します。重要情報シート（個別商品編）には、手数料に関する質問例を記載しており、お客さまからの質問に応じて、回答例を用いながら、購入時手数料や信託報酬等の計算式や概算金額をご説明します。
- また、複数の商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを含め、お客さまにとって重要な情報を提供してまいります。また、複雑な又はリスクの高い商品等の販売・推奨を行う場合には、同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した重要情報シートを活用してお客さまの理解に資する商品説明を行います。

※「投信のパレット」は福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行のみ取り扱っております。

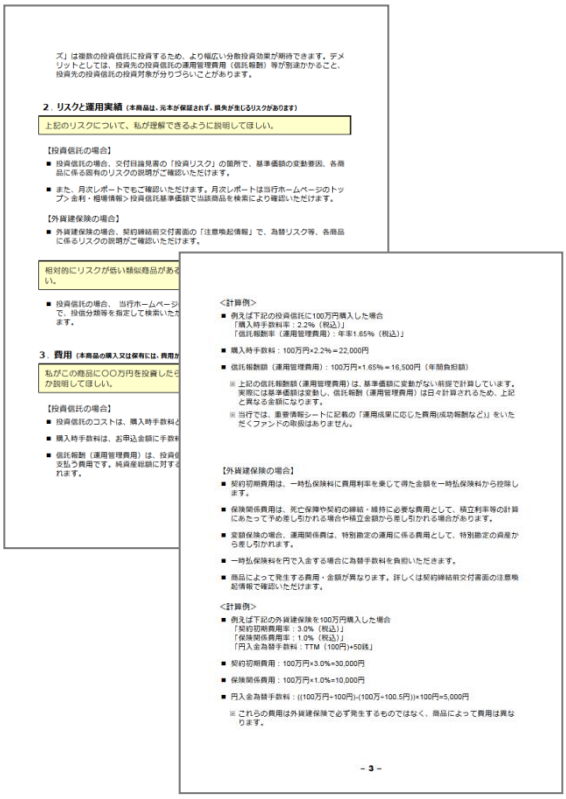
［個別商品編に記載の質問例］

以下のような質問があれば、お問い合わせください。
・私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。

［個別商品編］

福岡銀行
重要情報シート（個別商品編）
使用開始日：2025年04月08日
1 商品等の内容（当社は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）
2 リスクと運用実績（本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）
3 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）
以下のような質問があれば、お問い合わせください。
・私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。
・費用がより安い類似商品はあるか、あればその商品について説明してほしい。
－1－
福岡銀行

［回答例（webでも確認できます）］


2．リスクと運用実績（本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）
上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
【投資信託の場合】
【外貨建保険の場合】
相対的にリスクが低い類似商品があるか
3．費用（本商品の購入又は保有には、費用が
私がこの商品に〇〇万円を投資したら
が説明してほしい。
【投資信託の場合】
<計算例>
<計算例>
－3－

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VIII.利益相反の適切な管理
IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

福岡銀行 熊本銀行 十八親和銀行 福岡中央銀行 FFG証券

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

VIII.利益相反の適切な管理

- お客さまのご意向に反して、高い手数料を得られる商品・サービスを不当に販売する等により、お客さまの利益を害することがないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備しております。
- お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、また、手数料水準は社会情勢等も踏まえたうえ設定したものとなるよう管理します。
- 商品のラインナップにあたっては、商品導入時、客観性を確保し、公正・中立な立場で商品の選定を行うため、外部評価機関による商品評価を取得して行います。
- 営業担当者が手数料の高い商品を販売しても、人事評価に影響は与えません。よって、自らの評価のために手数料の高い商品をお客さまのご意向に反して提案することはありません。
- なお、グループ内に、お客さまへの販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品を販売することはありません。

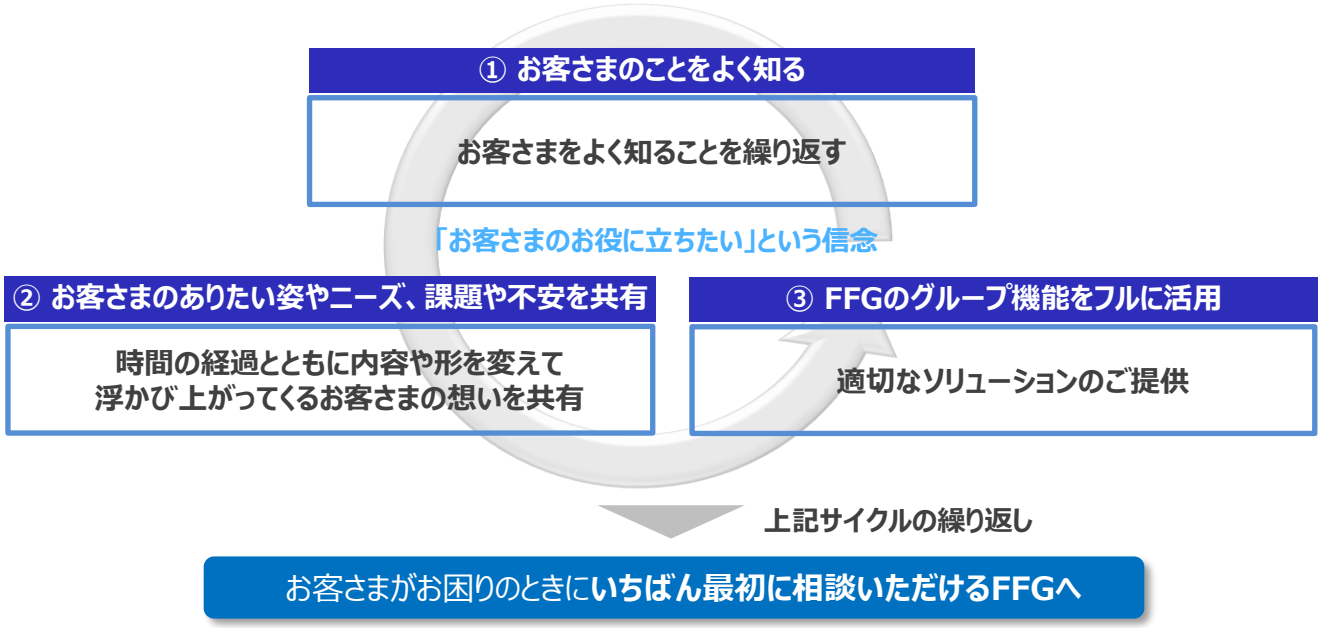
Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則７：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

1. お客さま本位の営業で実践する好循環サイクル

- FFGでは、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づき行動することが、地域経済発展への貢献とFFGの企業価値向上の好循環サイクルの実現につながるものと考えています。
- 「お客さまのために役立ちたい」という信念を持ったうえで、『①お客さまのことをよく知る』ことを起点に、『②お客さまのありたい姿やニーズ、課題や不安を共有』し、『③FFGのグループ機能をフルに活用することで、適切なソリューションをご提供』します。



2.「お客さま本位の業務運営」を実践する人財の育成

- お客さまの人生の課題解決やゆたかな未来を実現するために、お客さまごとのゴールやニーズを踏まえたコンサルティングを実践し、お客さまとの長期的な関係を構築するプロセスを評価することで、担当者の成長と満足度の向上を目指します。
- 「お客さま本位」を常に意識して行動し、より高いレベルで、より良質な商品・サービスを提供するよう社内教育・研修の充実に努めます。

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.

一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。

ふくおかフィナンシャルグループ

Copyright © Fukuoka Financial Group, Inc. All Rights Reserved.