

お客さま本位の業務運営に向けた取組み

フィデューシャリー・デューティーへの取組み

■「フィデューシャリー・デューティー」への取組みに関する基本方針

1. 資産運用・資産形成へのご支援

・「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践していくことで、金融サービスの提供を通じて、地域経済・社会の安定的発展やお客さまの資産運用・資産形成に貢献してまいります。

2. 最適な金融サービスの提供

・お客さまのライフステージ、ライフプランを共有いただくことで、ご意向に沿った最適な金融サービス・商品の提案・提供を行い、契約後のアフターフォローも適切に続けてまいります。
 ・インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
 ・「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほくTT証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取組んでまいります。

3. 情報提供の充実

・お客さまの投資経験や金融知識に応じて適切な情報提供を行うために、提供する金融サービスにおける重要な情報を分かりやすく説明できる体制を整備いたします。

4. 手数料のわかりやすい説明

・お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。

5. ガバナンス体制の徹底

・商品・サービスについて、お客さまへの最適な金融サービス提供の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人財を育成してまいります。
 ・お客さまのライフステージ、ライフプランをよくお聞きし、最適なお提案・商品提供が実践されるよう、業績評価の見直しと改善を行ってまいります。
 ・商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく、また利益相反にも留意しつつ商品を選定してまいります。
 ・本基本方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築し、徹底してまいります。

■ 2023年度の取組み方針

1. 資産運用・資産形成へのご支援

倫理観をもってお客さまの最善の利益を図るために、「お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践」し、「コンサルティング機能強化によりお客さまの資産形成、ポートフォリオ構築に貢献」することで、お客さまの資産運用・資産形成を支援してまいります。

2. 最適な金融サービスの提供

- お客さまのライフプランの実現のため、対話を通じてお客さまをよく知ること（ニーズ、ライフステージ、資産形成に関する知識や経験など）を起点とした提案プロセスの品質向上を図ってまいります。
- お客さまの資産背景、投資経験、リスクへの考え方といったお客さまのご意向に基づき、最適なお提案が行えるよう商品ラインナップの見直しを行ってまいります。
- 銀行が取扱う保険商品については保障機能別のラインナップを取り揃えることにより、さまざまな将来の不測の事態へ備えるニーズへの提案が行えるようラインナップの見直しを行ってまいります。
- 契約後の定期的なアフターフォローを、対面だけでなく非対面サービスも活用しながら、お客さまのご要望に応じて行ってまいります。
- お客さまの生活様式に応じた金融サービスを提供できるよう、インターネットバンキング、銀行アプリ、ほくほくTTダイレクト等の機能改善を行い、利便性を高めてまいります。
- ほくほくフィナンシャルグループ各社との連携を通して、お客さまの幅広い資産形成の目的にお応えできる情報提供・サービス態勢を整えてまいります。

3. 情報提供の充実

- お客さまとの対話を通じ、ライフステージ・ライフプランをよく知るように努めることで、お客さまのご意向に沿った提案を行います。パンフレットや各種ツールを活用した情報提供、お客さま向けセミナーの開催等により、お客さまのマネープランに応じた情報提供を行ってまいります。
- 提供する金融商品の仕組みおよび想定するお客さまについて「重要情報シート」等を活用した情報提供を行ってまいります。
- お客さまの理解度に応じた情報提供ができるよう、パンフレットや各種ツールの改善および向上に努めてまいります。

4. 手数料のわかりやすい説明

- 金融サービス・商品に係る手数料の対価を明確にし、「重要情報シート」等を用いて商品をまたぐ手数料比較をわかりやすく説明する体制を整えます。
- 複数の取引方法が選べる場合、お客さまが納得してご選択いただけるよう、手数料の違いやそれぞれのメリット・デメリットを公平に比較したわかりやすい説明を行います。

5. ガバナンス体制の徹底

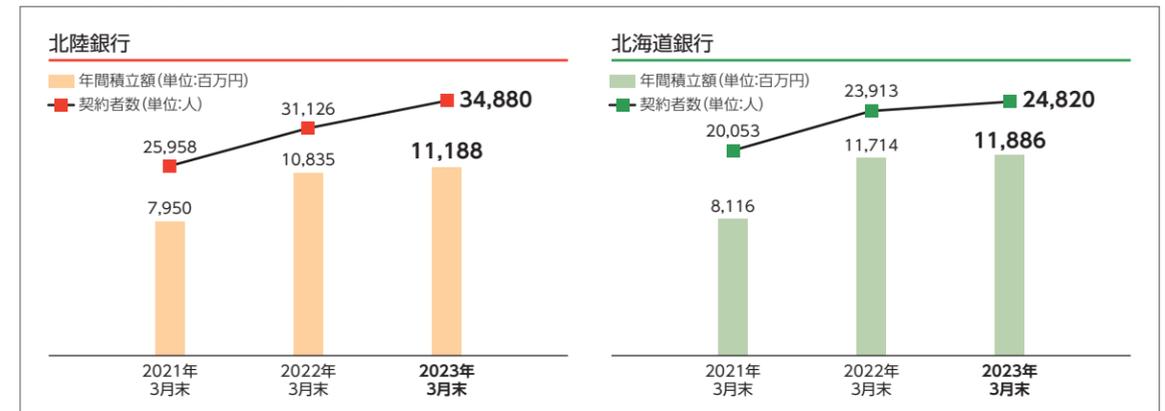
- 継続的な行内外の研修を通じて、倫理観をもってお客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なお提案を実践するための価値観やノウハウの浸透を図ります。また、FP（フィナンシャル・プランナー）等の外部資格の取得推奨により職員の知識・スキル向上を動機づける人材育成に努めます。
- 法令遵守の徹底およびお客さまの利益に資する適切な提案がなされるよう、業績評価体系の見直しを行ってまいります。
- 商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定してまいります。
- お客さまに寄りそったサービス提供が組織的に実践できているか定期的に確認し、改善に努めてまいります。

■ 2022年度KPI

- ①NPSアンケート結果
- ②積立型投資信託契約者数・年間積立額
- ③NISA利用者数
- ④投資信託の販売上位10銘柄の販売金額・構成比
- ⑤人材育成・FP資格取得者数
- ⑥お客さまセミナー開催状況
- ⑦投資信託・ファンドラップの運用損益別のお客さま割合
- ⑧投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑨投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン
- ⑩外貨建保険の運用評価別のお客さま割合
- ⑪外貨建保険の銘柄別のコスト・リターン（最大20銘柄）

■ 2022年度主なKPI進捗状況

積立型投資信託契約者数・年間積立額



NISA利用者数



プロフィール

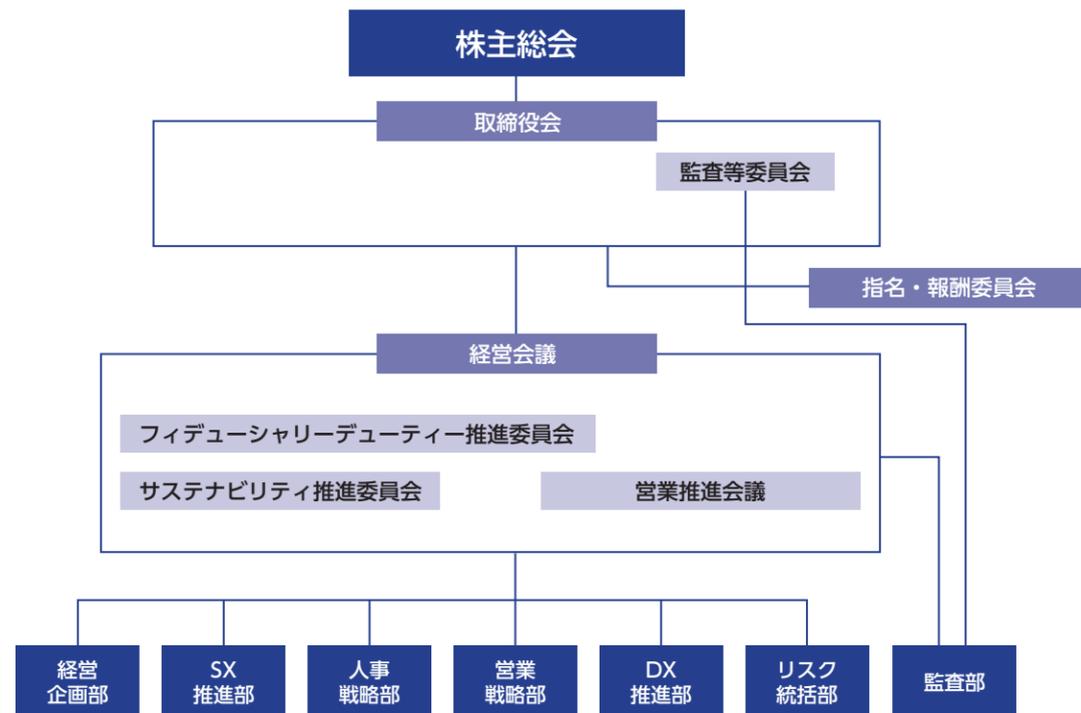


(2023年3月末現在)

設立日	2003年9月26日	従業員数	88名
本店所在地	富山市堤町通り1丁目2番26号	総資産(連結)	16兆1,727億円
事業目的	傘下子会社の経営管理、および附帯業務、 その他銀行法が認める業務	預金(連結) (譲渡性預金を含む)	13兆5,137億円
資本金	708億9,500万円	貸出金(連結)	9兆5,334億円
発行済株式数	普通株式 128,770,814株 第1回第5種優先株式 64,469,000株	連結自己資本比率 (国内基準)	9.49%
上場取引所	東京証券取引所(プライム市場) 札幌証券取引所		

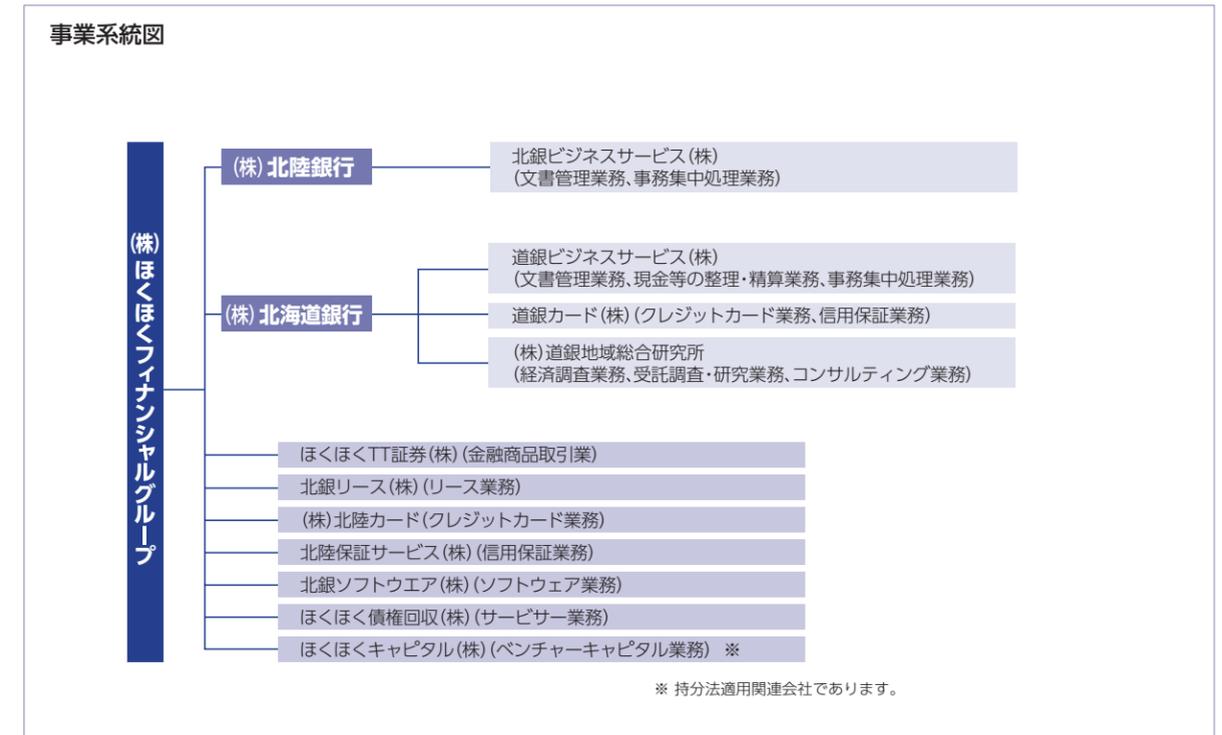
組織図

(2023年7月1日現在)



事業の内容

当社グループは、当社、連結子会社12社および関連会社1社で構成され、銀行業務を中心に金融商品取引業、リース業務、クレジットカード業務、信用保証業務、ベンチャーキャピタル業務などの幅広い各種金融サービスを提供しており、事業系統は次のとおりであります。



重要な子会社等

(単位:百万円、%)

会社名	所在地	主要な業務内容	設立年月日	資本金	当社議決権比率	当社への配当額
株式会社北陸銀行	富山市堤町通り1丁目2番26号	銀行業務	1943年 7月 31日	140,409	100.00	6,337
株式会社北海道銀行	札幌市中央区大通西4丁目1番地	銀行業務	1951年 3月 5日	93,524	100.00	-
ほくほくTT証券株式会社	富山市丸の内1丁目8番10号	金融商品取引業	2016年 4月 21日	1,250	60.00	-
北銀リース株式会社	富山市荒町2番21号	リース業務	1983年 7月 21日	100	70.25	-
株式会社北陸カード	富山市新富町1丁目2番1号	クレジットカード業務	1983年 3月 2日	36	87.39	3
北陸保証サービス株式会社	富山市堤町通り1丁目2番26号	信用保証業務	1978年 12月 12日	50	100.00	-
北銀ソフトウェア株式会社	富山市東田地方町1丁目5番25号	ソフトウェア業務	1986年 5月 1日	30	100.00	-
ほくほく債権回収株式会社	富山市中央通り1丁目6番8号	サービサー業務	2003年 12月 5日	500	100.00	-
北銀ビジネスサービス株式会社	富山市鶴島1883番地	文書管理、事務集中処理業務	1953年 3月 25日	30	(100.00)	-
道銀ビジネスサービス株式会社	札幌市白石区東札幌3条1丁目2-33 東札幌道銀ビル	文書管理、現金等の整理・精算、事務集中処理業務	1979年 6月 8日	50	(100.00)	-
道銀カード株式会社	札幌市中央区南2条西2丁目14番地	クレジットカード業務、信用保証業務	1977年 6月 13日	120	(100.00)	-
株式会社道銀地域総合研究所	札幌市中央区大通西4丁目1番地 道銀別館ビル	経済調査業務、受託調査・研究業務、コンサルティング業務	2002年 8月 8日	100	(100.00)	-
ほくほくキャピタル株式会社	富山市中央通り1丁目6番8号	ベンチャーキャピタル業務	1985年 1月 11日	250	5.00 (38.75)	-

※ 議決権比率欄の()は、子会社における間接所有を含めた当社議決権比率であります。

北陸銀行

ロゴマーク



ホームページアドレス

https://www.hokugin.co.jp/

創業

北陸銀行は、加賀前田家の出資(7割)を受け、1877年8月26日に設立された金沢第十二国立銀行を起点としており、加賀藩祖「前田利家」ゆかりの銀行として創業されました。創業以来、地域のお客さまとともに歩み続け、北陸・北海道そして三大都市にまたがる広域店舗網を有する銀行へと成長してきました。「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」という経営理念のもと、これまで築いてきた経営資源を最大限に活用し、質の高い総合金融サービスを提供し、地域に「親しまれ、頼りにされる銀行」を目指してまいります。



会社概要 (2023年3月末)

商号	株式会社北陸銀行
事業内容	銀行業務
設立年月日	1943年7月31日(創業1877年)
本店所在地	富山市堤町通り1丁目2番26号
総資産	9兆4,773億円
預金(譲渡性預金を含む)	7兆6,803億円
貸出金	5兆1,863億円
発行済株式数	
普通株式	1,047,542千株
自己資本比率(単体)	9.06%
従業員数	2,167名
店舗数等(国内)	188(本支店145、出張所43)
(2023年6月末)	(海外) 6(駐在員事務所6)

沿革

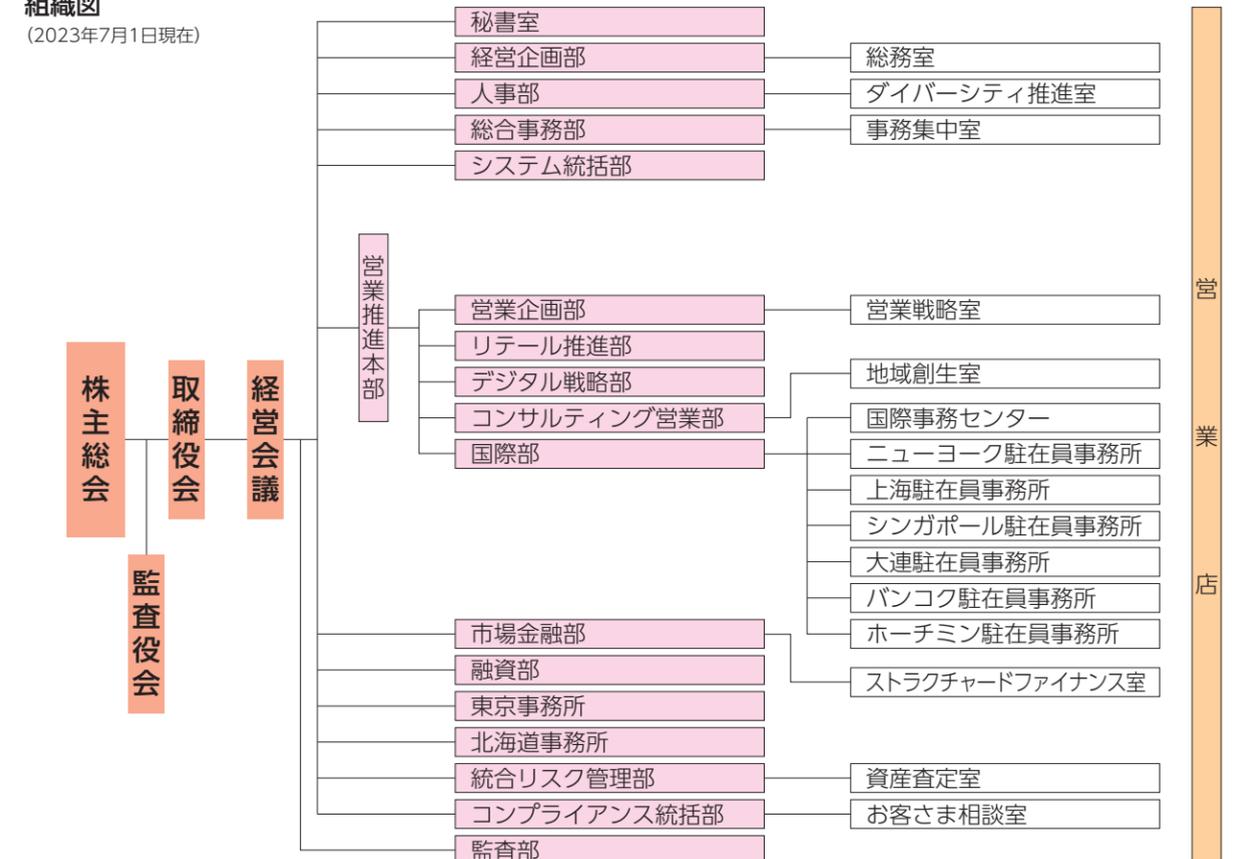
1877年	8月	金沢第十二国立銀行開業(創業)
1879年	2月	富山第百二十三国立銀行開業
1884年	1月	富山第百二十三国立銀行と金沢第十二国立銀行が合併し、富山第十二国立銀行を設立、本店を富山市に置く
1897年	7月	富山第十二国立銀行、株式会社十二銀行と改称
1943年	7月	十二・高岡・中越・富山の前身4行合併により「株式会社北陸銀行」設立
1950年	1月	外国為替業務開始(地銀で初めて)
1961年	9月	東京証券取引所に上場
1961年	11月	現本店竣工
1971年	1月	コルレス包括承認銀行となる
1973年	11月	第一次オンラインシステム稼働
1974年	3月	外国為替取扱店の新設包括許可
1978年	7月	円建・外貨シンジケートローン包括許可
1979年	10月	第二次オンラインシステム稼働
1981年	11月	外国為替オンラインシステム稼働
1984年	1月	ファームバンキングサービス開始
1987年	5月	VI(ビジュアル・アイデンティティ)導入
1990年	8月	第三次オンラインシステム稼働
1993年	11月	信託代理店業務取扱開始
1998年	12月	証券投資信託窓口販売業務取扱開始
2000年	6月	インターネット・モバイルバンキング開始
2000年	7月	新コンピュータセンター(アルプスビル)竣工
2001年	1月	新コンピュータシステム稼働
2001年	4月	損害保険窓口販売業務取扱開始
2002年	2月	第三者割当増資391億円により新資本金1,404億円となる
2002年	2月	コンビニATMサービス開始
2002年	10月	生命保険窓口販売業務取扱開始
2003年	3月	石川銀行の営業の一部を譲り受け
2003年	9月	株式移転により親会社である株式会社ほくぎんフィナンシャルグループを設立し、その子会社となる
2004年	9月	北海道銀行と経営統合し、親会社の名称を株式会社ほくぎんフィナンシャルグループに変更
2004年	12月	証券仲介業取扱開始
2011年	5月	北海道銀行、横浜銀行とシステム共同利用を開始
2013年	12月	本店建物が有形文化財(建築物)に登録される
2015年	10月	個人コンサルティング拠点「ほくぎんプラザ」開設
2019年	4月	信託業務取扱開始
2019年	7月	人材紹介業務取扱開始

主要な業務内容

預金業務	(1) 預金	当座預金、普通預金、決済用預金、貯蓄預金、通知預金、定期預金、定期積金、納税準備預金、非居住者円預金、外貨預金等を取り扱っております。
	(2) 譲渡性預金	譲渡可能な定期預金を取り扱っております。
貸出業務	(1) 貸付	手形貸付、証書貸付および当座貸越を取り扱っております。
	(2) 手形・電子記録債権の割引	銀行引受手形、商業手形、荷付為替手形および電子記録債権の割引を取り扱っております。
商品有価証券売買業務		国債等公共債の売買業務を行っております。
有価証券投資業務		預金の支払準備および資金運用のため国債、地方債、社債、株式、その他の証券に投資しております。
内国為替業務		送金為替、振込および代金取立等を取り扱っております。
外国為替業務		輸出、輸入および外国送金その他外国為替に関する各種業務を行っております。
社債等受託業務		社債等の受託業務、公共債の募集受託に関する業務を行っております。
信託・相続業務		金銭信託(遺言代用信託、暦年贈与型信託)、遺言信託、遺産整理業務を行っております。
附帯業務	(1) 代理業務	<ul style="list-style-type: none"> ●日本銀行代理店、日本銀行歳入代理店および国債代理店業務 ●地方公共団体の公金取扱業務 ●勤労者退職金共済機構等の代理店業務 ●株式会社払込金の受入代理業務および株式配当金、公社債元利金の支払代理業務 ●日本政策金融公庫等の代理貸付業務 ●信託代理店業務 ●住宅金融支援機構代理店業務
	(2) 保護預かりおよび貸金庫業務、有価証券の貸付、債務の保証(支払承諾)、公共債の引受、国債等公共債および証券投資信託の窓口販売および金融商品仲介業務、保険商品の窓口販売、コマーシャルペーパー等の取り扱い、確定拠出年金運営管理業務、有価証券の私募の取り扱い、金利・通貨等のデリバティブ取引、人材紹介業務	

組織図

(2023年7月1日現在)



北海道銀行

ロゴマーク



ホームページアドレス

https://www.hokkaidobank.co.jp/

創業

北海道銀行は、戦後復興期の1951年3月5日、北海道における新興産業の勃興と人口の急激な増加に伴う旺盛な資金需要に応えるべく、道内中小企業者の強い要望により設立されました。こうした設立の経緯から、北海道のお客さまに円滑な資金供給と充実した金融サービスの提供を行うことを通じ、地域経済の成長に貢献することが、「北海道に根差したどさんこバンク」としての北海道銀行の使命であると考えております。今後も、創業時の精神を忘れず、北海道の皆さまとともに歩んでまいります。



会社概要 (2023年3月末)

商号	株式会社北海道銀行
事業内容	銀行業務
設立年月日	1951年3月5日
本店所在地	札幌市中央区大通西4丁目1番地
総資産	6兆6,556億円
預金(譲渡性預金を含む)	5兆8,603億円
貸出金	4兆3,587億円
発行済株式数	
普通株式	486,634千株
第一回第二種優先株式	64,459千株
自己資本比率(単体)	8.99%
従業員数	1,981名
店舗数等(国内)	144(本支店136、出張所8)
(2023年6月末)	(海外) 2(駐在員事務所2)

沿革

1951年	3月	「株式会社 北海道銀行」設立
1961年	4月	外国為替業務開始
1962年	5月	札幌証券取引所に株式上場
1964年	8月	現本店竣工
1971年	6月	第一次オンラインシステム稼働
1976年	7月	第二次オンラインシステム稼働
1980年	12月	コルレス包括承認銀行となる
1981年	4月	財団法人北海道銀行中小企業人材育成基金を設立
1986年	6月	外国為替オンラインシステム稼働
1987年	9月	東京証券取引所一部に上場
1990年	10月	東札幌道銀ビル竣工
1991年	3月	財団法人道銀文化財団を設立
1991年	10月	外国為替新オンラインシステム稼働
1991年	11月	道銀ビル別館竣工
1993年	1月	第三次オンラインシステム稼働
1994年	4月	信託代理店業務取扱開始
1998年	12月	証券投資信託窓口販売業務取扱開始
1999年	7月	第一回第二種優先株式発行(発行総額537億16百万円)
1999年	11月	テレホンバンキングサービス開始
2000年	6月	インターネット・モバイルバンキング開始
2001年	4月	損害保険窓口販売業務取扱開始
2002年	10月	生命保険窓口販売業務取扱開始
2003年	12月	ビジネスローンプラザ開設
2004年	4月	コンビニATMサービス開始
2004年	9月	北陸銀行を子会社に持つ株式会社ほくぎんフィナンシャルグループと経営統合し、株式会社ほくほくフィナンシャルグループを発足
2005年	4月	証券仲介業取扱開始
2006年	3月	北陸銀行、横浜銀行とシステム共同利用の契約締結
2006年	8月	瀋陽駐在員事務所開設
2009年	3月	ユジノサハリンスク駐在員事務所開設
2010年	1月	台湾ATM開始
2011年	5月	北陸銀行、横浜銀行とシステム共同利用を開始
2014年	3月	ウラジオストク駐在員事務所開設
2019年	3月	口座開設プラザ(地下鉄大通駅出張所)開設
2019年	4月	NISEKO出張所開設
2021年	6月	法人営業部開設

主要な業務内容

預金業務	(1) 預金	当座預金、普通預金、決済用預金、貯蓄預金、通知預金、定期預金、定期積金、納税準備預金、非居住者円預金、外貨預金等を取り扱っております。
	(2) 譲渡性預金	譲渡可能な定期預金を取り扱っております。
貸出業務	(1) 貸付	手形貸付、証書貸付および当座貸越を取り扱っております。
	(2) 手形・電子記録債権の割引	銀行引受手形、商業手形、荷付為替手形および電子記録債権の割引を取り扱っております。
商品有価証券売買業務		国債等公共債の売買業務を行っております。
有価証券投資業務		預金の支払準備および資金運用のため国債、地方債、社債、株式、その他の証券に投資しております。
内国為替業務		送金為替、振込および代金取立等を取り扱っております。
外国為替業務		輸出、輸入および外国送金その他外国為替に関する各種業務を行っております。
社債等受託業務		社債等の受託業務、公共債の募集受託に関する業務を行っております。
附帯業務	(1) 代理業務	<ul style="list-style-type: none"> ●日本銀行歳入代理店業務 ●地方公共団体の公金取扱業務 ●勤労者退職金共済機構等の代理店業務 ●株式払込金の受入代理業務および株式配当金、公社債元利金の支払代理業務 ●日本政策金融公庫等の代理貸付業務 ●信託代理店業務 ●住宅金融支援機構代理店業務
	(2) 保護預かりおよび貸金庫業務、有価証券の貸付、債務の保証(支払承諾)、公共債の引受、国債等公共債および証券投資信託の窓口販売および金融商品仲介業務、保険商品の窓口販売、コマーシャルペーパー等の取り扱い、確定拠出年金運営管理業務、有価証券の私募の取り扱い、金利・通貨等のデリバティブ取引	

組織図

(2023年7月1日現在)

