

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2026年3月期



2026年7月9日

2025年度 お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

高知銀行（取締役頭取 河合祐子）は、地域の発展と暮らしの向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまの資産形成や資産運用におきましては、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、本方針に基づいた業務運営を実践しております。

このたび、2025年度のお客さま本位の業務運営に関する取組状況をお知らせいたします。

これからも、お客さまの最善の利益を追求し、ご提案をより良いものとし、より多くのお客さまに満足していただけるよう取り組むとともに、お客さまに取組状況を分かりやすくご確認いただけるよう定期的に公表してまいります。

※本取組状況に表示している【原則2～7】は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しております。

なお、当行は金融商品の組成に携わっていないため、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」1～5に該当する項目はございません。



お客さまの最善の利益を意識したサービスの提供

① 最適・最良な金融商品・サービスの提供

金融商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・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、お客さまの最善の利益の実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスを提供してまいります。

② 良質な商品ラインアップの整備

幅広いお客さまに適切な商品を選択していただけるよう、特定の商品提供会社に偏らない、良質な商品のラインアップを整備してまいります。

③ 安定的な資産運用・資産形成の実現

お客さまの安定的な資産運用、資産形成を実現していただくため、中長期分散投資に資する商品の提案を行ってまいります。

④ 販売状況の検証と適切な管理

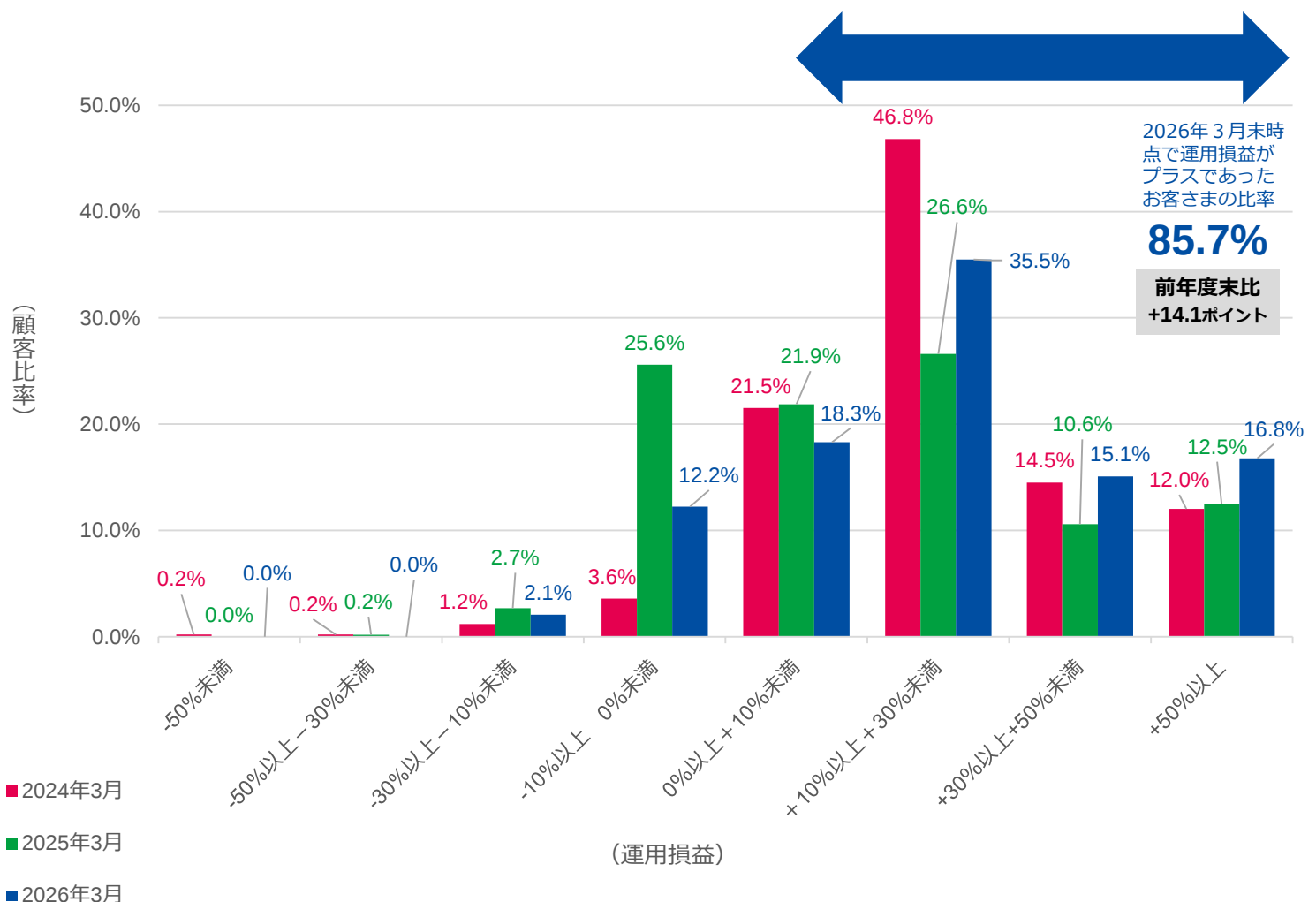
過度な乗換販売や手数料等の高い金融商品の優先販売が生じないように、販売状況を検証し、その結果を踏まえて適切な管理を行ってまいります。

1. 運用損益・評価別顧客比率（共通KPI）【原則2】

（1）投資信託の運用損益別顧客比率

- 下表は、それぞれの年度末時点で投資信託を保有されているお客さまの運用損益別の指標です。
- 運用損益は、保有投資信託に係る購入時以降の累積運用損益（分配金を含む手数料控除後）を算出しております。
- 今年度はS & P 500が16.33%、国内市場では日経平均株価が43.37%上昇となりました。好調なマーケット環境の後押しもあり運用損益がプラスであったお客さまの比率は昨年より14.1ポイント上回り、85.7%となりました。

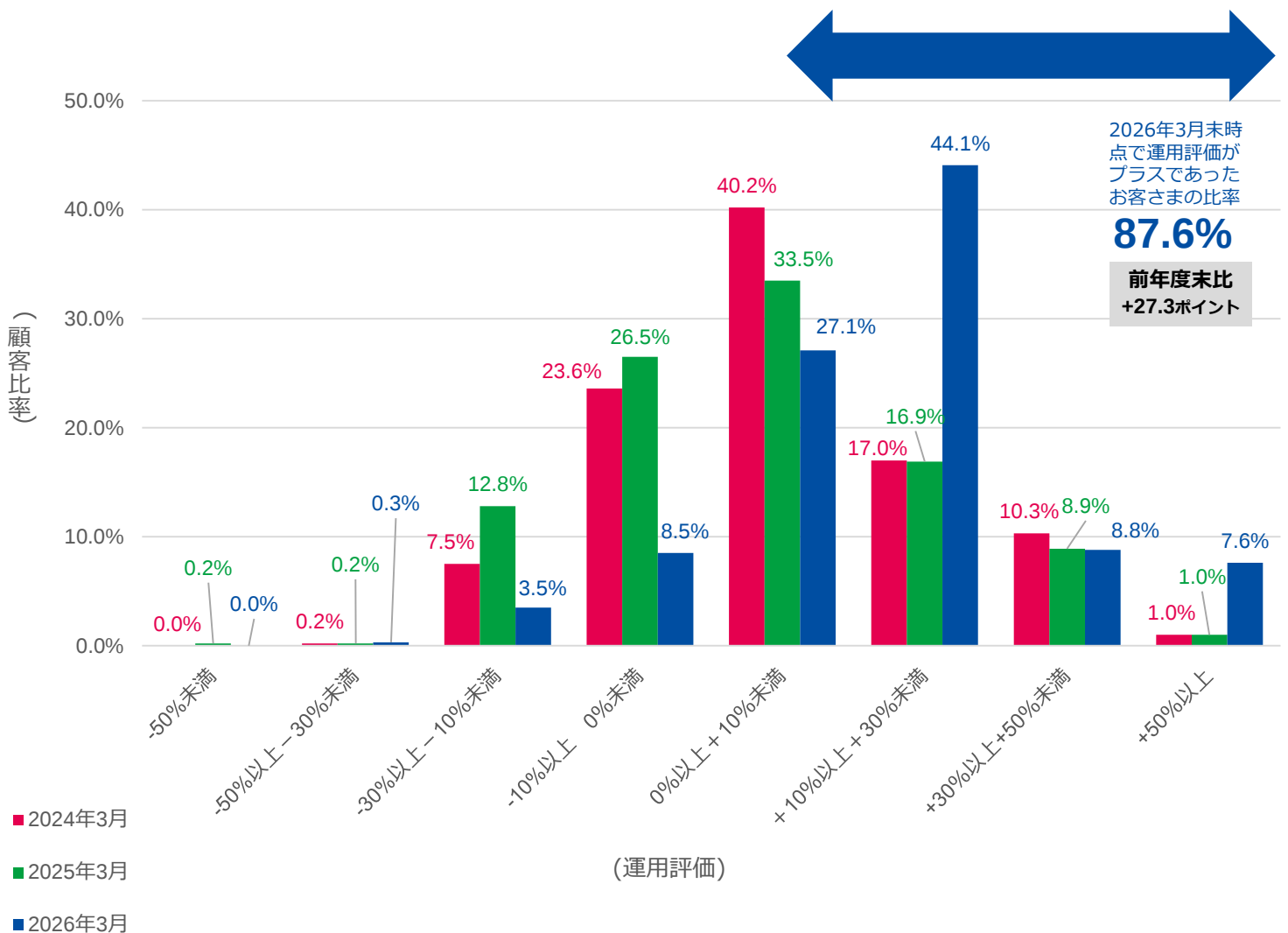
投資信託を保有されているお客さまの運用損益別指標
(各年度末時点)



(2) 外貨建保険の運用評価別顧客比率

- 下表は、年度末時点で外貨建一時払保険を保有されている各お客さまについて、購入時以降の累積リターン率（年度末時点の損益を契約時点の一時払保険料で除したものを）を算出し、全てのお客さまを100%とした場合のリターン別の分布を示したものです。
- 2026年3月末時点では、全体の87.6%のお客さまの運用評価がプラスとなっております。

外貨建一時払保険を保有されているお客さまの運用評価別指標
(各年度末時点)



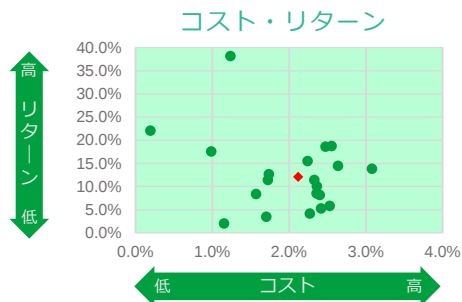
《保険商品としての保障性について》

- 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。

2. 投資信託預り資産上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン（共通KPI）【原則2】

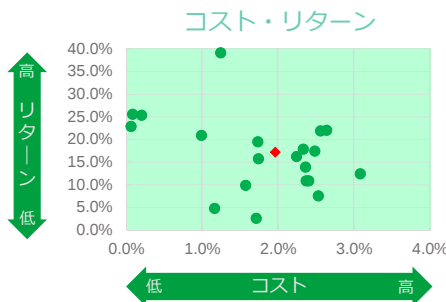
- 下表は、投資信託の預り残高上位20銘柄（設定後5年以上）について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係およびリスクとリターンの関係を示した指標です。
- 2025年度は、残高上位20銘柄の残高加重平均値は、コスト1.88%、リスク15.28%、リターン13.29%でした。残高加重平均リターン値が3.78%下がりましたが、全銘柄のリターンがコストを上回りました。今後も優れたリターンが期待できるファンドをラインアップし、実績の向上に努めてまいります。

2023年度



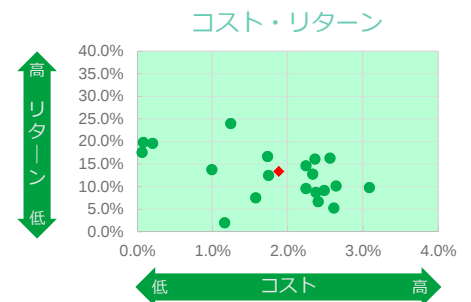
残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	2.13%	12.07%

2024年度

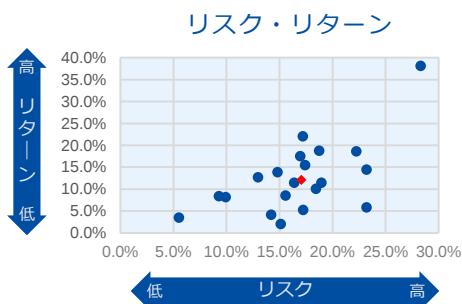


残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	1.96%	17.07%

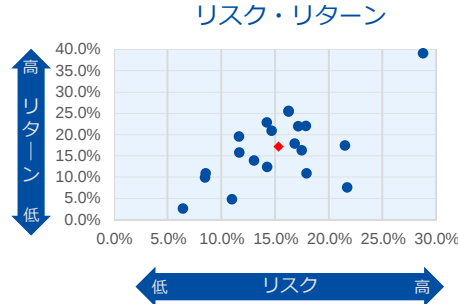
2025年度



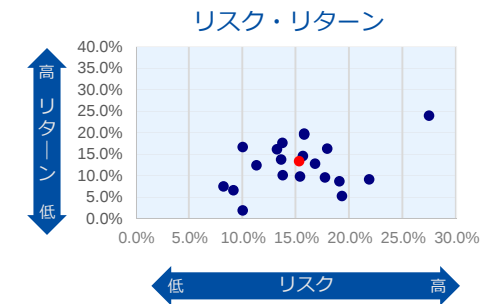
残高加重平均値 ◆	コスト	リターン
	1.88%	13.29%



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	17.08%	12.07%



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	15.25%	17.07%



残高加重平均値 ◆	リスク	リターン
	15.28%	13.29%

2. 投資信託預り資産上位20銘柄の コスト・リターン/リスク・リターン（共通KPI）【原則2】

銘柄名	(2026年3月末時点)		
	コスト	リスク	リターン
1 ダイワUS-REITオープンBコース（為替ヘッジなし）	2.33	16.77	12.69
2 ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド（年2回・ヘッジなし）	2.56	17.90	16.21
3 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	2.36	13.19	16.04
4 米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99	13.57	13.67
5 のむラップ・ファンド（積極型）	1.74	11.27	12.36
6 のむラップ・ファンド（普通型）	1.57	8.19	7.46
7 eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）	0.06	13.70	17.53
8 FANG+ インデックス・オープン	1.24	27.43	23.88
9 ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48	21.83	9.07
10 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.34	9.70
11 eMAXIS Slim 米国株式（S&P500）	0.08	15.73	19.68
12 J-REITパッケージ	1.16	9.99	1.87
13 ニッセイSDGSグローバルファンド（年2回決算型・ヘッジなし）	2.24	17.69	9.50
14 ハリスグローバルバリュー株オープン（年1回決算型）	2.64	13.73	10.03
15 ニッセイJPX日経400アクティブファンド	2.24	15.63	14.51
16 インド債券ファンド	2.40	9.12	6.55
17 ジャパン・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.37	19.03	8.61
18 iFree S&P500インデックス	0.20	15.73	19.50
19 ダイワSociety5.0関連株ファンド（予想分配金提示型）	2.61	19.27	5.16
20 アムンディ世界好配当株式ファンド	1.73	9.97	16.61

※ コストは販売手数料率（消費税込）の1/5と信託報酬率の合計値、リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、リターンは過去5年間のトータルリターン（年率換算）です。

※ 残高加重平均値とは各銘柄残高のウェイトを加味して平均値を算出したものです。

※ 標準偏差とはリスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいことになります。

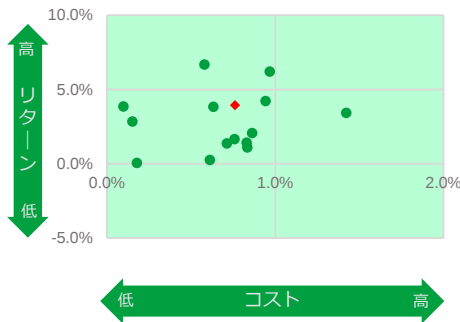
※ リターンにコストは含まれておりません。

3. 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン（共通KPI）【原則2】

- 下表は、外貨建一時払保険の各銘柄について、平均コスト（※1）と平均リターン（※2）の関係を図表上に示したものです。
- 対象銘柄は、対象となる契約にかかる年度末時点の解約返戻金額と年度末時点の既支払金額の合計額に基づき表示しております。
- 2025年度の加重平均値は、コスト0.74%に対しリターン4.08%となっております。

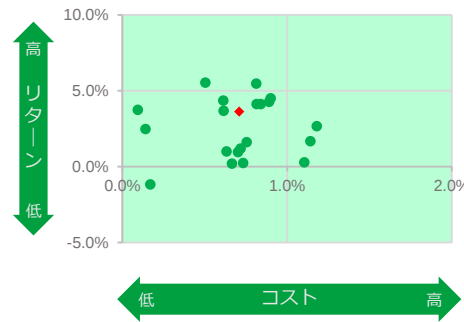
2023年度

コスト・リターン



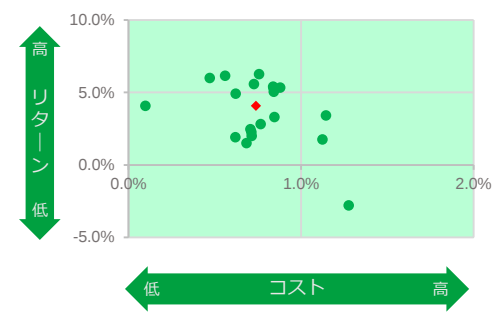
2024年度

コスト・リターン



2025年度

コスト・リターン



加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.76%	3.92%

加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.71%	3.62%

加重平均値 ◆	コスト	リターン
	0.74%	4.08%

（2026年3月末時点）

保 険 名 称	コスト	リターン
1 夢のプレゼント	0.47%	5.99%
2 サニーガーデンEX	0.88%	5.32%
3 生涯プレミアムワールド5	0.85%	3.28%
4 生涯プレミアムワールド4	0.72%	1.97%
5 ロングドリームGOLD2	0.76%	6.24%
6 三大陸	0.62%	4.91%
7 ロングドリームGOLD3	0.84%	5.30%
8 ふるはーとJロードグローバルII	0.77%	2.80%
9 ロングドリームGOLD	0.69%	1.48%
10 ビーウィズユープラスユープラス	1.28%	-2.82%
11 生涯プレミアムワールド3	0.62%	1.89%
12 ダブルアカウントグローバル	0.71%	2.44%
13 プレミアストーリー3	0.73%	5.57%
14 しあわせ、ずっと	0.71%	2.24%
15 しあわせ、ずっと2	0.84%	5.04%
16 シリウスプラス	0.10%	4.05%
17 デュアルドリーム	1.15%	3.40%
18 プレミアベスト	0.84%	5.39%
19 夢のプレゼント2	0.56%	6.14%
20 あしたの、よろこび2	1.12%	1.75%

（※1） 保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60カ月以上経過した契約（年度末時点で有効であるもの）を対象に、保険会社が算出した各契約に適用されている新契約手数料率（税込み）を年度末時点までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率（税込み）を使用することで算出し、各契約のコスト率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均したものです。なお、新契約手数料率および継続手数料率につきましては、2025年度より税抜きから税込みへ変更し算出しております。

（※2） 年度末時点で保険契約開始から60カ月以上経過した契約（年度末時点で有効であるもの）について、年度末時点の損益を契約時点の一時払保険料で除したものを年率に換算し、各契約のリターン率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均したものです。

4. 投資信託ラインアップ・生命保険ラインアップ【原則6】

- お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、商品の分かりやすさ、リスク・リターンや運用実績、お客さまにご負担いただく費用などを比較検討したうえで商品ラインアップを見直しするなどし、良質な商品ラインアップの整備に努めております。
- また、投資信託の運用会社など金融商品の組成に携わる金融事業者（組成会社）との間でお客さまの属性情報や販売状況などについて実効性のある緊密な情報連携を図るとともに、プロダクトガバナンス向上に向けた取組状況を把握し、製販全体としてより良い商品提供態勢の確立に取り組んでまいります。

－ 2026年3月－

投資信託

タイプ	商品数	比率
国内債券型	4	3.88%
国内株式型	15	14.56%
海外債券型	15	14.56%
海外株式型	36	34.95%
バランス型	26	25.24%
国内不動産投信	2	1.94%
海外不動産投信	4	3.88%
その他投信	1	0.97%
合計	103	100.00%

※販売停止商品は除く

生命保険

タイプ		商品数	比率
一時払	定額年金保険	2	28.57%
	変額年金保険	0	0.00%
	定額終身保険	5	71.43%
一時払合計		7	100.00%
平準払	終身保険	1	11.11%
	年金保険	2	22.22%
	定期保険	1	11.11%
	医療・がん保険	5	55.56%
平準払合計		9	100.00%

※販売停止商品・事業者向け商品は除く

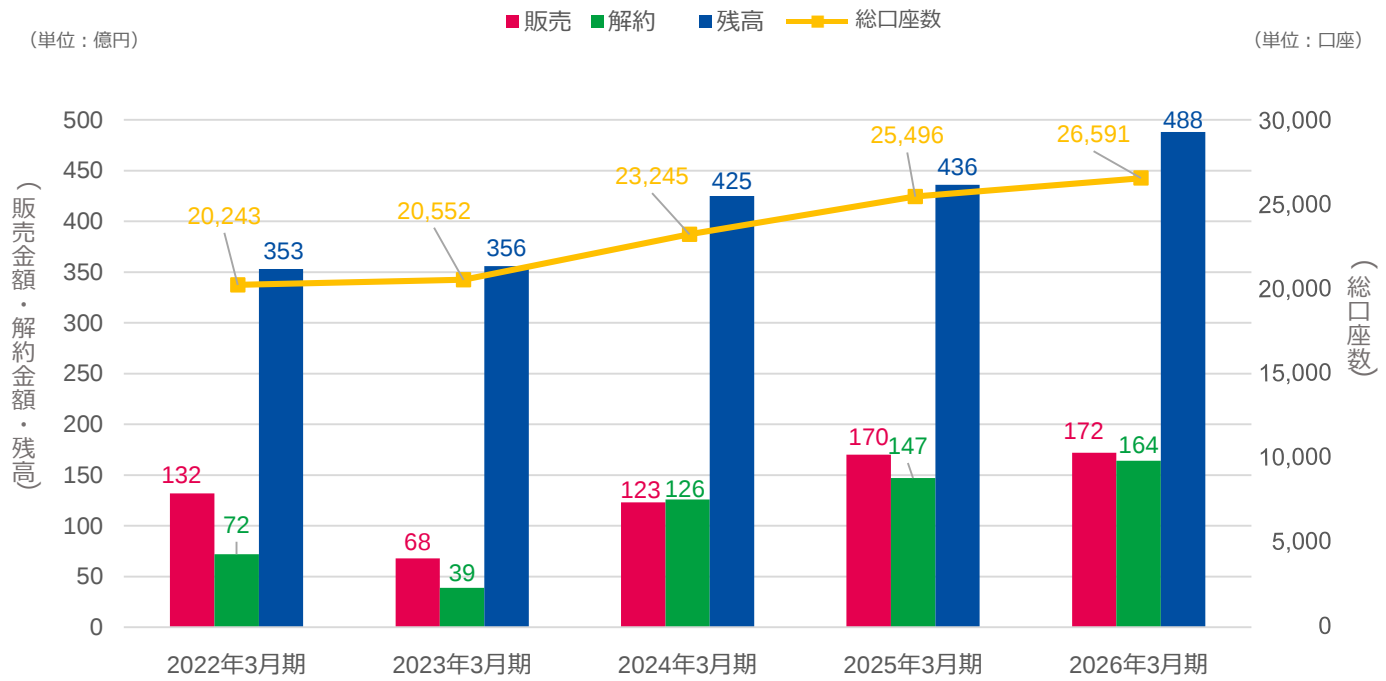
5. 投資信託・生命保険販売上位10銘柄の推移【原則6】

- 金融商品の販売に当たっては、重要情報シート等を活用し最適な商品やサービスのご提供ができるよう、組成会社が販売の対象として想定するお客さま属性などを踏まえたうえで、お客さまお一人お一人の知識、ご経験やニーズ、リスク許容度等を十分にお伺いし対応しております。

	2024年度			2025年度		
	順位	銘柄名	カテゴリー	順位	銘柄名	カテゴリー
投資信託	1	あおぞら・新グローバル分散F（限追）2024-04	バランス型	1	あおぞら・新グローバル分散F（限追）2026-01	バランス型
	2	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド（年2回・ヘッジなし）	海外株式型	2	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド（年2回・ヘッジなし）	海外株式型
	3	のむらっぴ・ファンド（普通型）	バランス型	3	のむらっぴ・ファンド（普通型）	バランス型
	4	あおぞら・新グローバル分散F（限追）2024-07	バランス型	4	ニッセイ・メタバースワールド（予想分配型）	海外株式型
	5	米国株式配当貴族（年4回決算型）	海外株式型	5	ニッセイJPX日経400アクティブファンド（ROE革命）	国内株式型
	6	ニッセイ・メタバースワールド（予想分配型）	海外株式型	6	のむらっぴ・ファンド（積極型）	バランス型
	7	のむらっぴ・ファンド（積極型）	バランス型	7	FANG+ インデックス・オープン	海外株式型
	8	FANG+ インデックス・オープン	海外株式型	8	eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）	海外株式型
	9	eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）	海外株式型	9	eMAXIS Slim 米国株式（S&P500）	海外株式型
	10	eMAXIS Slim 米国株式（S&P500）	海外株式型	10	米国株式配当貴族（年4回決算型）	海外株式型
	2024年度			2025年度		
	順位	商品名	カテゴリー	順位	商品名	カテゴリー
生命保険	1	ファイブテン・ワールド3、4	一時払定額年金保険（円貨）	1	ファイブテン・ワールド4	一時払定額年金保険（円貨）
	2	ふるはーとJロードグローバルⅢ	一時払定額終身保険（外貨）	2	ビーウィズユープラスⅡ	一時払定額終身保険（外貨）
	3	サニーガーデンEX	一時払定額終身保険（外貨）	3	あしたの、よろこび2	一時払定額年金保険（外貨）
	4	あしたの、よろこび2	一時払定額年金保険（外貨）	4	あしたの、よろこび2	一時払定額年金保険（円貨）
	5	生涯プレミアムワールド5	一時払定額終身保険（外貨）	5	ふるはーとJロードⅢ	一時払定額終身保険（円貨）
	6	ロングドリームGOLD3	一時払定額終身保険（外貨）	6	プレミアストーリー4・5	一時払定額終身保険（外貨）
	7	ふるはーとJロードⅢ	一時払定額終身保険（円貨）	7	プレミアストーリー4・5	一時払定額終身保険（円貨）
	8	しあわせ、ずっと3	一時払定額終身保険（外貨）	8	ふるはーとJロードグローバルⅢ	一時払定額終身保険（外貨）
	9	プレミアストーリー4	一時払定額終身保険（円貨）	9	ビーウィズユープラスⅡ	一時払定額終身保険（円貨）
	10	夢のかたちプラス	一時払定額終身保険（円貨）	10	ファイブテン・ワールド4	一時払定額年金保険（外貨）

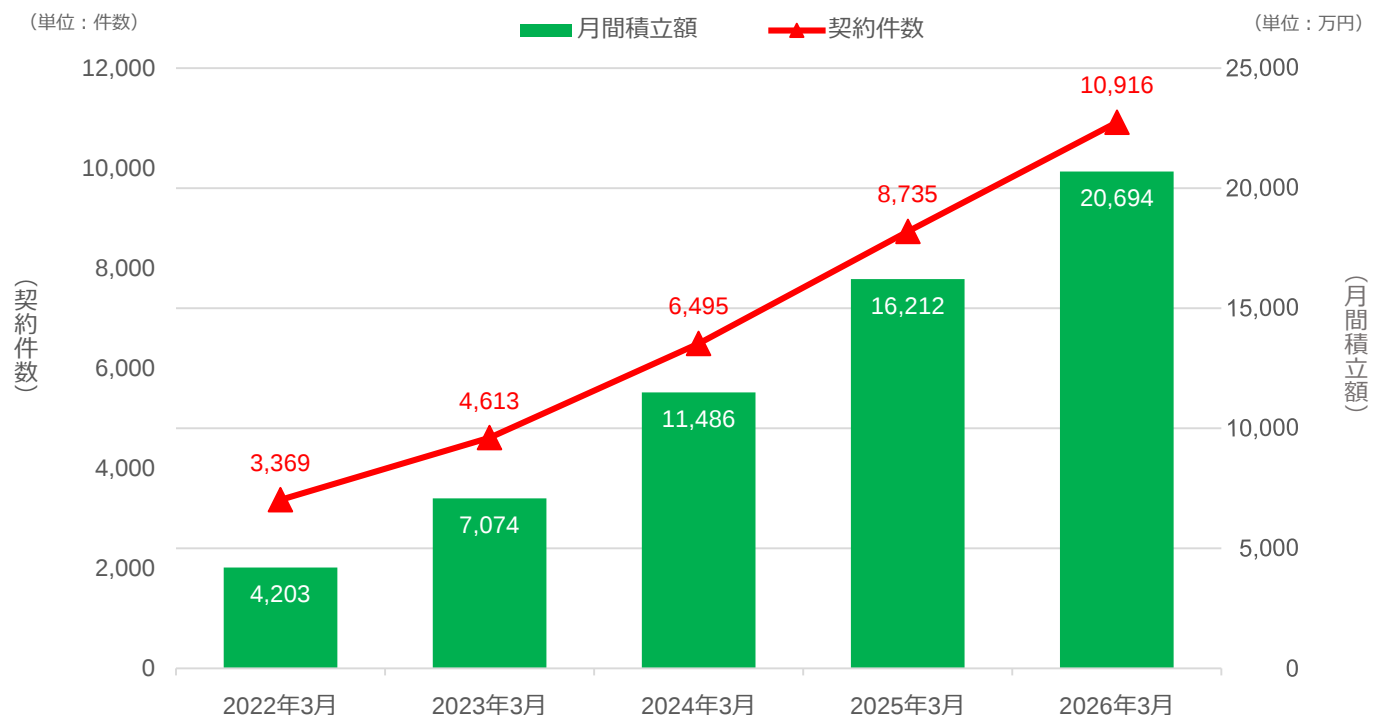
6. 投資信託 販売金額・解約金額・残高・総口座数【原則6】

- 2026年3月期の販売額は前年と比較し2億円増加、解約額も17億円の増加となりました。残高につきましては52億円増加し488億円となりました。今後もライフステージに応じた提案を行い、中長期的な資産形成のサポートをしてまいります。



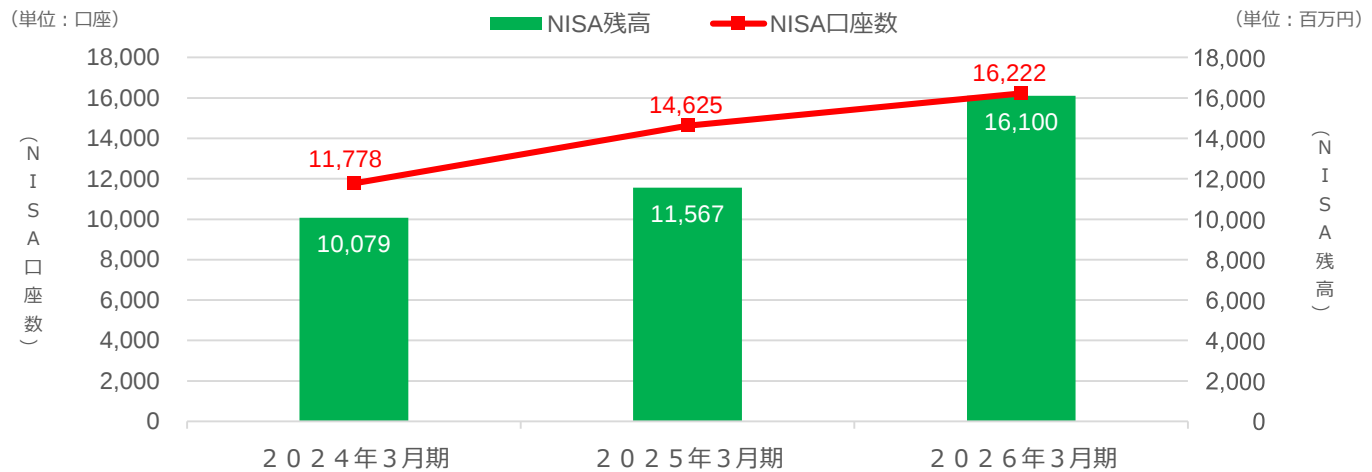
7. 積立投資信託の契約件数・月間積立額推移【原則6】

- 積立投資の必要性がより一層浸透してきたことで、積立投資信託を契約するお客さまが大きく増加し、2026年3月末の契約件数は前年と比較し2,181件増加の10,916件、また月間積立額は4,482万円増加し20,694万円となりました。
- これからもお客さまの資産形成ニーズに合った対象商品等の拡充に取り組んでまいります。



8. NISA口座数、残高の推移・投資信託残高に占めるNISA残高の割合【原則6】

- 非課税投資枠であるNISAの提案を積極的に行っており、2026年3月期の口座数は前年と比較して10.9%増加しております。また、残高につきましても前年と比較して39.2%上昇し16,100百万円となりました。
- 資産形成をお考えの方などに幅広く、長期・積立・分散投資を促進しております。

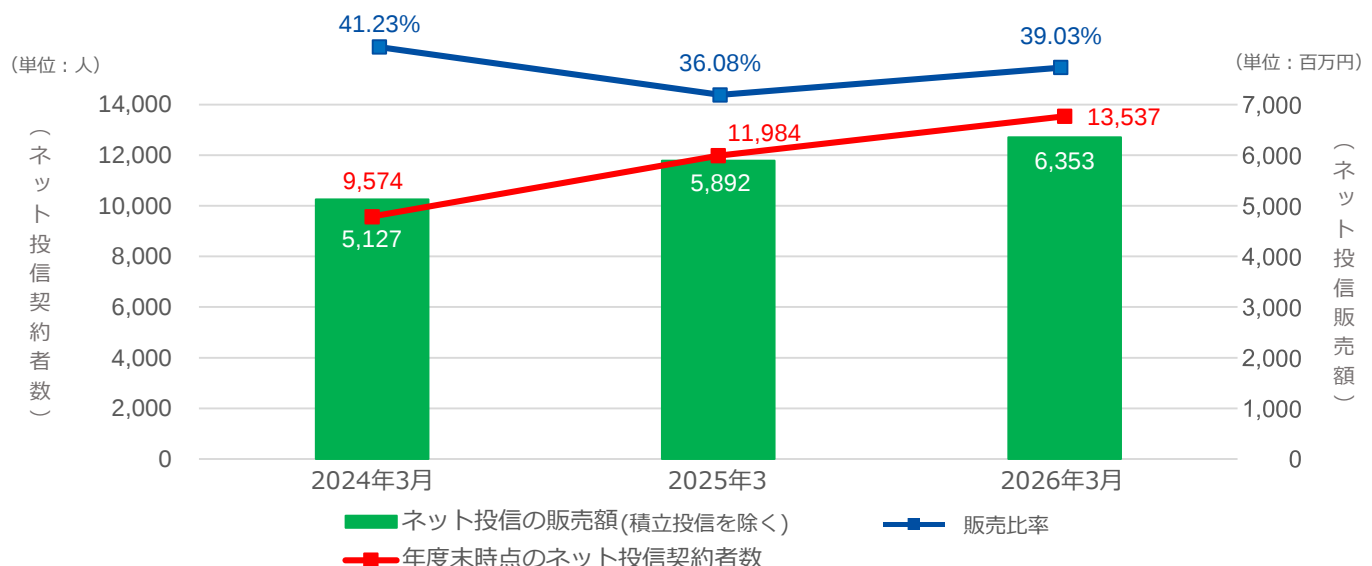


投資信託残高に占める、NISA残高の割合

	投資信託総残高 (千円)	NISA残高 (千円)	割合 (%)
2024年度	42,521	10,079	23.70
2025年度	43,597	11,567	26.53
2026年度	48,780	16,100	33.01

9. インターネット投信契約者数、残高の推移・投資信託販売額に占める販売割合【原則6】

- インターネット投信の契約数が順調に増加しており、投資家の利便性や手軽さへの関心が高まっていることが背景にあると考えられます。今後もインターネット投信に関する情報提供の強化や操作性の向上などを通じてより多くのお客さまにご利用いただけるよう取り組んでまいります。

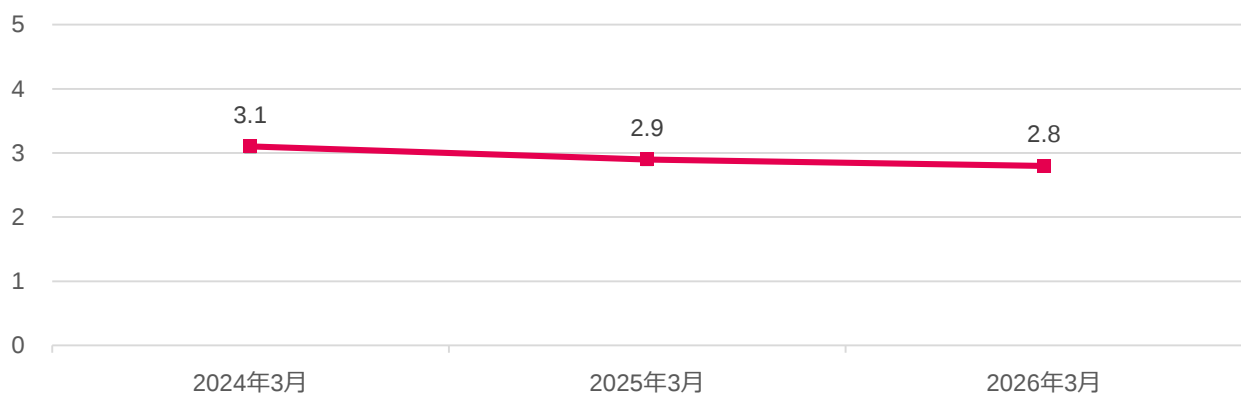


10.投資信託平均保有期間【原則 6】

- 平均保有期間は、 $(\text{前年度末残高} + \text{当年度末残高}) \div 2 \div (\text{年間の解約額} + \text{償還額})$ で算出しております。
- 投資信託平均保有期間は、2026年3月末時点では2.8年で、昨年末より0.1年短くなりました。この主な要因としましては、限定追加型商品の目標達成による解約が増加したためです。今後もNISAを活用した中長期的な資産形成をサポートしてまいります。

投資信託平均保有期間の推移
(各年度末時点)

(単位：年)



11.利益相反の管理【原則 3】

- 当行は「利益相反管理方針」を定め、法令等に従いお客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行しております。
- 商品導入時には、幅広い商品の中からお客さまの多様なニーズに対応できるよう、商品内容やリスク・リターン等を総合的に検討するとともに、利益相反の観点からも確認を行っております。また、商品導入後は金融商品の販売が適切に行われているか本部モニタリングにより検証してまいります。
- 特定の商品提供会社に偏らない商品ラインアップを整備しております。
- 当行の同一グループ内に販売商品を供給する会社はございません。

お客さまの立場に立った情報提供

① わかりやすく丁寧な説明

お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、商品の基本的な仕組み、リスク、手数料等について、わかりやすく平易な言葉を用いて、各種資料やモバイル端末等を活用し、丁寧に説明してまいります。

② お客さまのご年齢・投資経験・リスク許容度を踏まえた対応

金融商品をご提案するにあたっては、お客さまのご年齢・投資経験・リスク許容度を踏まえ、お客さまにとってふさわしい商品であるかを検討し、特にご高齢のお客さまへのご説明の際は、ご家族・ご親族の同席をお願いする等慎重に対応してまいります。

③ 各種手数料等、費用に関する説明

各種手数料等の費用については、可能なものは料率に加え金額を説明するとともに、どのようなサービスの対価として当該手数料をいただくのかを説明してまいります。

④ お客さまの課題解決に向けたセミナー等の開催

資産運用セミナー、相続セミナー、資産形成層向けライフプランセミナー等を開催し、お客さまの課題解決に向けた情報提供を実施してまいります。

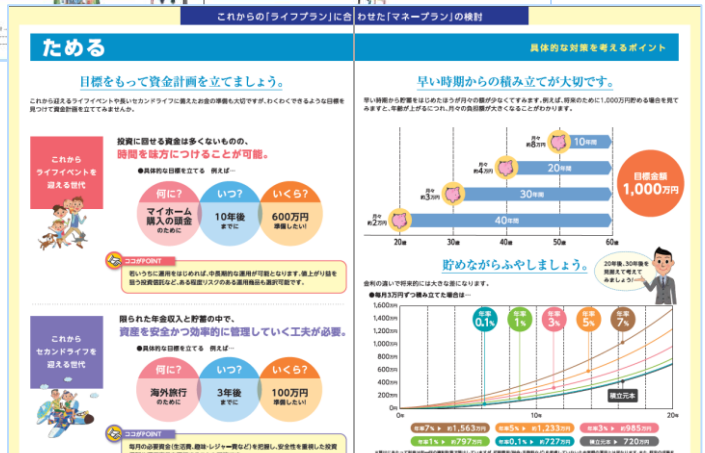
⑤ お客さまの立場に立ったアフターフォローの実施

ご契約後も市場動向の現状や見通し等について、各種資料やモバイル端末等を活用し、丁寧に情報提供するとともに、お客さまの立場に立ったアフターフォローを行ってまいります。

12.お客さまの立場に立った情報のわかりやすい提供と手数料に関する説明【原則4・5】

- 商品の内容やリスク、手数料、運用実績、換金・解約の条件などの重要な情報につまましては、お客さまの知識や経験に応じて、個別商品に関する重要情報シートや商品パンフレット、目論見書、商品概要書、モバイル端末などを活用し、わかりやすく丁寧な説明を行っております。
- 投資信託の委託会社や保険会社が作成した資料に加えて、当行オリジナルの情報提供資料として、ためる、ふやす・まもるなどのポイントやライフイベント、必要資金、各金融商品の仕組みなどを記載した「こうぎんマネープランガイド」やお客さまのご意向にあった商品を比較、検討していただくための「金融商品比較シート」をご用意しております。

【こうぎんマネープランガイド】



【金融商品比較シート】

お客さまのご意向にあった商品をお選びください				
区分	外貨預金	投資信託	外貨建一時払保険	
お客さまの意向	● 短期・中期・長期の区分 ● 金利 ● 外貨建ての金利が優遇されている ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい
特徴	● 短期・中期・長期の区分 ● 金利 ● 外貨建ての金利が優遇されている ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい
リスク	● 短期・中期・長期の区分 ● 金利 ● 外貨建ての金利が優遇されている ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい
コスト	● 短期・中期・長期の区分 ● 金利 ● 外貨建ての金利が優遇されている ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい	● 短期・中期・長期の区分 ● 運用タイプ ● 少額から運用がしたい



12.お客さまの立場に立った情報のわかりやすい提供と手数料に関する説明【原則4・5】

- 当行ではお客さまの資産形成や金融リテラシー向上を目的として各種セミナーを積極的に開催しております。年間を通じて多様なテーマでの開催を継続しており、多くのお客さまにご参加いただいております。

【お客さま向けセミナー】

The collage features several seminar posters:

- NISA Seminar 2025:** Focuses on NISA (Small Investment Non-Taxation System) and basic investment knowledge. It includes a QR code for registration and a mention of a free drink and snack.
- Investment Trust Seminar:** Aims to help customers understand investment trusts. It features a QR code and a mention of a free drink and snack.
- iDeCo Seminar 2025:** Focuses on iDeCo (Individual Deemed Contribution) and its role in asset formation. It includes a QR code and a mention of a free drink and snack.
- Spring Seminar:** A special seminar for the spring season, featuring a QR code and a mention of a free drink and snack.
- Investment Trust Seminar (Spring):** A special investment trust seminar for the spring season, featuring a QR code and a mention of a free drink and snack.

- 投資信託につきましては、当行のホームページにおいて、基本的な仕組みやリスク・分配金についてわかりやすく解説した「世代別NISA活用つみたてプラン」やインターネット投資商品のご紹介や投信ファンド情報などのコンテンツをご用意しております。

【ホームページコンテンツ】

【世代別NISA活用つみたてプラン】

The cards represent different NISA活用つみたてプラン (NISA活用つみたてプラン) for different age groups:

- 20代向け NISA活用つみたてプラン:** Focuses on NISA活用つみたてプラン (NISA活用つみたてプラン) for the 20s age group.
- 30代向け NISA活用つみたてプラン:** Focuses on NISA活用つみたてプラン (NISA活用つみたてプラン) for the 30s age group.
- 40代向け NISA活用つみたてプラン:** Focuses on NISA活用つみたてプラン (NISA活用つみたてプラン) for the 40s age group.
- 50代向け NISA活用つみたてプラン:** Focuses on NISA活用つみたてプラン (NISA活用つみたてプラン) for the 50s age group.

【こうぎんアプリ】

The banner promotes the 'こうぎんアプリ' (Kougin App) with the following information:

- こうぎんアプリがリニューアル!** (Kougin App is renewed!)
- いつでも・どこでも・かんたんに** (Anytime, anywhere, easily)
- アプリのダウンロードはこちら** (Download the app here)
- こうぎんアプリ 特徴サイトはこちら** (Kougin App Feature Site is here)
- 法人・個人事業主のお客さま向けアプリはこちら** (App for corporate and individual business owners is here)
- free 入金管理 with 高知銀行** (Free income management with Kochi Bank)

- お客さまがご負担いただく手数料等につきましては、契約締結前交付書面や目論見書、販売用資料、商品概要書等を使用し可能なものは料率に加え具体的な金額で説明を行うよう取組んでおります。また、投資信託につきましては当行ホームページからでもわかりやすくご覧になれる環境を整えております。

13.投資信託・生命保険アフターフォロー実施状況【原則 6】

- 当行ではお客さま満足度を高めていくために、投資信託・生命保険をお申し込みいただいた後もアフターフォローを充実し、市場動向や運用状況等の情報提供に努めております。アフターフォローを定期的に行うとともに、高い実施率に向けて取り組んでおります。
- アフターフォローを継続することで、お客さまとの信頼関係を深め、お客さまの声を反映しながら、ニーズに沿った商品やサービスの提供に努めてまいります。

投 資 信 託

年度	対象件数	実施件数	実施率
2023年度	24,937	24,756	99.27%
2024年度	21,107	20,984	99.42%
2025年度	18,981	18,894	99.50%

生 命 保 険

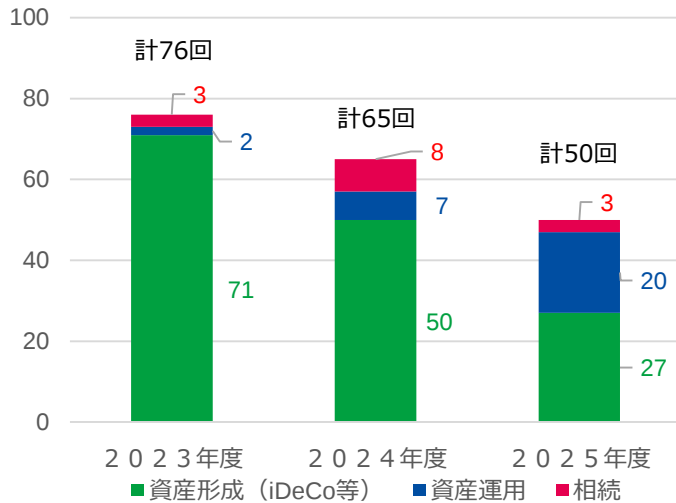
年度	対象件数	実施件数	実施率
2023年度	1,554	1,547	99.55%
2024年度	1,801	1,787	99.22%
2025年度	1,964	1,959	99.75%

14.資産運用に係るお客さま向けセミナー、職域セミナーの実施回数【原則6】

- お客さまの資産運用への関心を高めていただくよう、資産形成を中心としたお客さま向けセミナーや職域セミナーを開催しております。これからも資産運用にお役立ていただくため、お客さまのニーズにあったセミナーを開催してまいります。

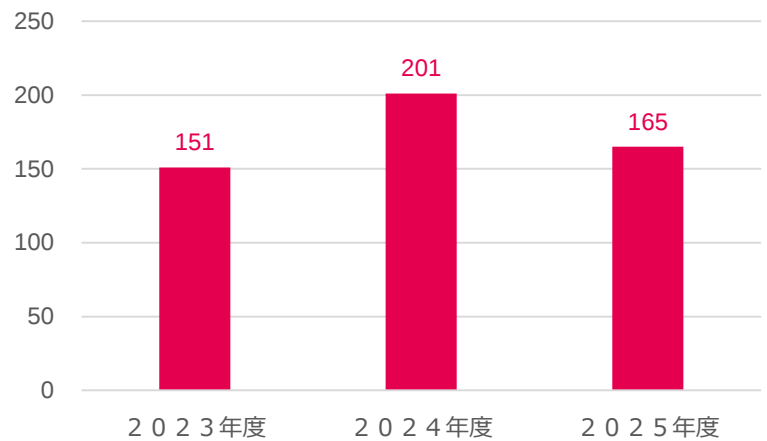
【お客さま向けセミナーの実施回数】

(単位：回)



【職域セミナーの実施回数】

(単位：回)



2025年度お客さま向けセミナー風景

【50代のためのマネーセミナー】

50代のためのマネーセミナー

豊かな第二ステージを成すために
今、考えておきたいこと

先着
50名さま
限定

日時 2025年6月28日(土) 10:30 - 12:30
(10:00開場)

場所 城西館 高知市上町2-5-34
☎ 088-875-0111

対象 50代のお客さま

参加費 無料

お客さま
満足度
93%

【1960年代生まれのためのマネーセミナー】

1960年代生まれのためのマネーセミナー

人生の豊かな第二ステージに向けて、マーケット動向や資産運用プランについてご紹介しします。

ー 第1部 ー
世界経済の展望と
国際分散投資の必要性

ー 第2部 ー
作ってみましょう、
あなた専用の資産運用プラン

講師 石黒 英之氏
野村アセットマネジメント株式会社
資産運用戦略部 部長

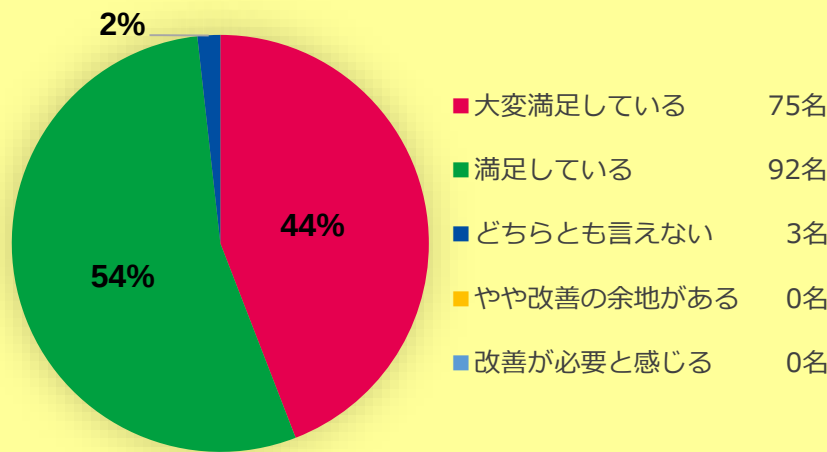
講師 茂木 大輔氏
野村アセットマネジメント株式会社
リタイアメントソリューション部

お客さま
満足度
97%

15.金融商品に関するお客さまアンケートの結果【原則 6】

- お客さま本位の業務運営に関する取組状況を確認するため、以下の期間中に金融商品（投資信託・外貨預金・個人向け国債）を対面で販売した個人のお客さまへ無記名方式のアンケートを実施し、全体の満足度では98%のお客さまからご満足いただく結果となりました。
- 今後も定期的にお客さまへのアンケートを実施させていただくことにより、お客さまの声をサービスの向上に活かしてまいります。

【総合的な満足度】

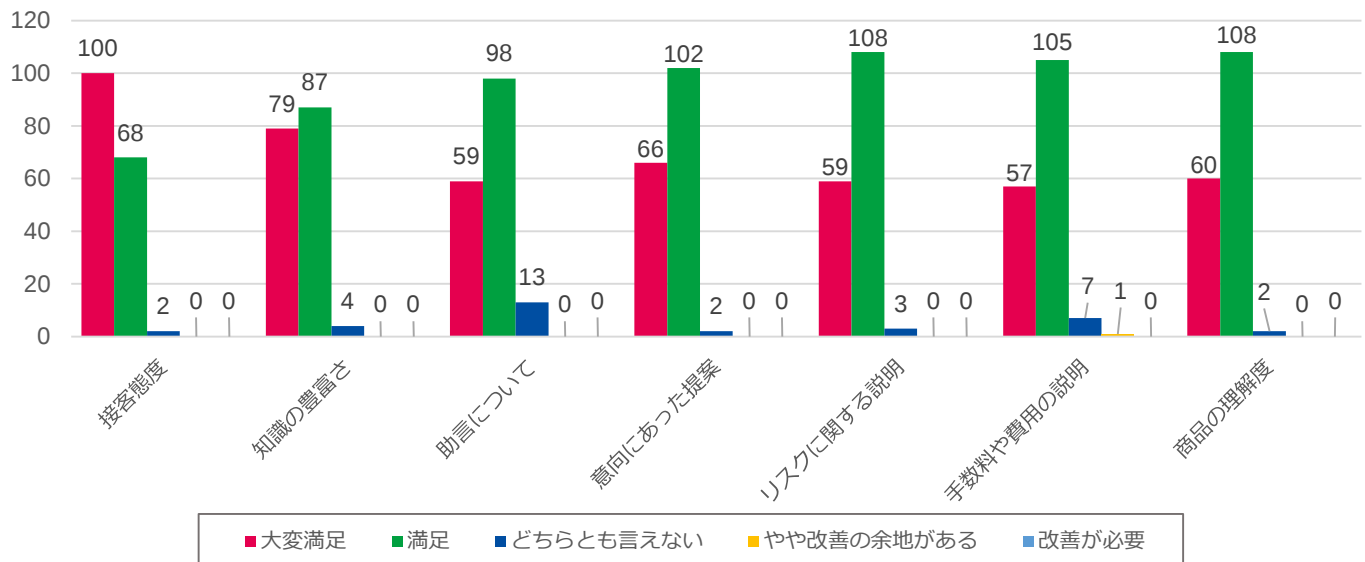


アンケートチラシ



(単位：名)

お客さまの満足度（評価）



お客さまの感想

(単位：名)

	傾聴力	信頼感	今後の相談希望
はい	167	169	169
いいえ	3	0	0
無回答	0	1	1

アンケート実施要領（回答者数：170名）

対象者：期間中に金融商品について対面で販売した個人のお客さま

実施方法：無記名方式のアンケート用紙による記入またはWEBでの回答

景品について：回答者の中から抽選で100名様にクオカード贈呈

実施期間：2025年11月4日～2026年2月27日

お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備

① お客さま本位の営業活動と業務運営に資する施策立案

お客さま本位であることを最優先した営業活動を行っていくとともに、お客さま本位の業務運営に資する施策の立案を継続してまいります。

また、2024年4月よりオーダーメイド型の提案を行う資産運用センターを設置、専門知識を持つスタッフによるプランニング活動の強化を図り、より多くのお客さまにご提案してまいります。

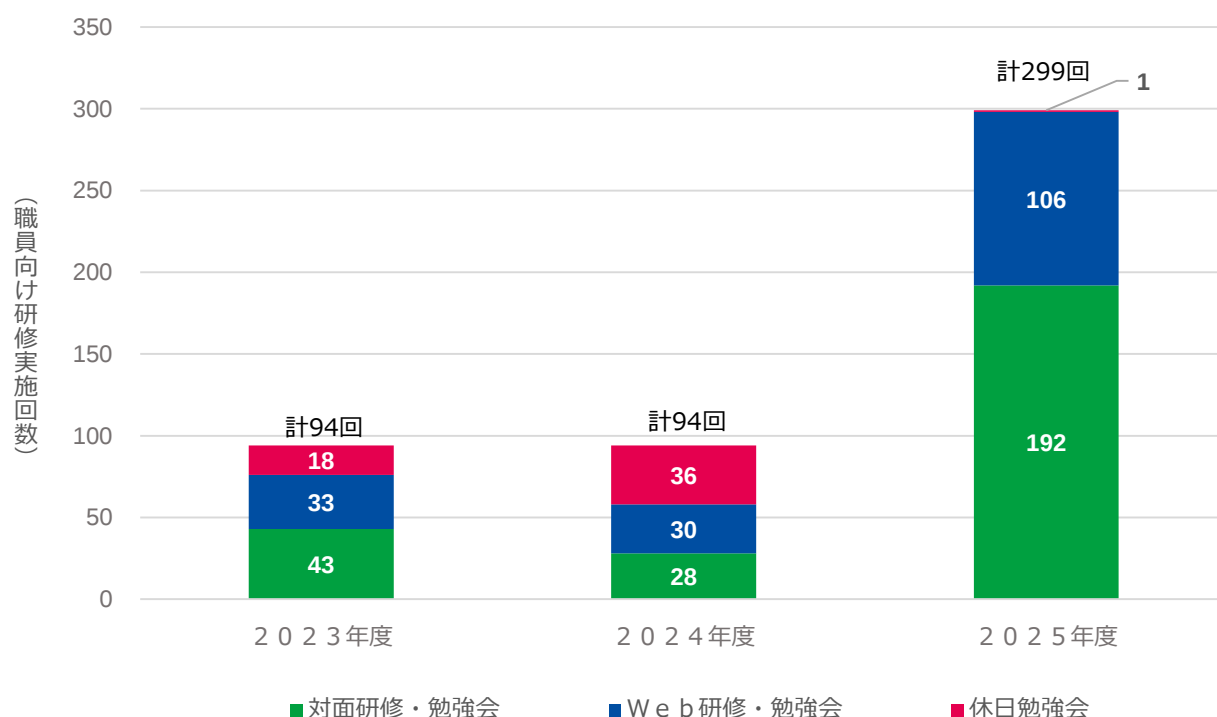
② 職員のコンサルティング力強化

商品知識の習得・向上とお客さまへの説明等のスキル向上を図るため、職員向けセミナーやロールプレイングを含む研修等の充実や、外部専門資格の取得を奨励し、職員のコンサルティング力を強化してまいります。

16.職員向け研修・勉強会の実施内容【原則7】

- 職員向けに集合研修、Web研修、休日勉強会の実施、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでおります。2025年度職員向け研修・勉強会の実施回数は前年から205回増加させ、299回実施しました。これからも職員のコンサルティング力を強化するため、自立的学習ツールも積極的に活用し研修機会の確保に努めてまいります。

(単位：回)



16.職員向け研修・勉強会の実施内容【原則7】

主な研修・勉強会の内容

(単位：回)

開催形式		主な研修・勉強会の内容	回数
対面	集合	投資信託基礎勉強会	3
	集合	生命保険基礎勉強会	2
	集合	新入行員向け	1
	集合	休日勉強会	1
	各営業店	投資信託	33
	各営業店	生命保険	153
非対面	WEB	投資信託	73
	WEB	生命保険	31
	WEB	信託業務等	2

合計 299

2026年度新入行員研修の様子

