

**お客さま本位の業務運営方針に基づく
2025年度の行動計画**



■ お客さまのライフパートナーに

- ・秋田銀行では、「お客さまの思い描く将来の実現を、生涯にわたって支えるライフパートナーになる」という考えのもと、お客さまの資産形成、運用関連業務に関する方針として「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定し、実践しております。

■ お客さま本位の業務運営取組方針

1 お客さまの最善の利益の追求

お客さまの立場に立った最良の提案を行うため、常に専門知識の研鑽に努めるとともに、誠実、公正に業務を行います。

2 利益相反の適切な管理

当行の利益を優先するような営業活動が行われ、お客さまの利益が損なわれることがないように、適切な管理を行います。

3 手数料等の明確化

商品・サービスの提案、販売および解約にあたり、お客さまからご負担いただく手数料およびその他の費用について、ご理解いただけるように分かりやすくていねいに説明いたします。

4 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまから十分ご理解いただいたうえで金融商品をお選びいただけるように、商品やサービスに関する情報を充実させるとともに、分かりやすくていねいに説明いたします。

5 お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを十分に把握し、お客さまにとって最適な商品・サービスを提案いたします。

6 職員に対する適切な動機づけの態勢

お客さま本位の業務運営を定着させていくため、職員に対する適切な動機づけを行ってまいります。

取組方針に基づく主な取組み

	取組方針	主な取組み（概要）	行動計画のページ
1	お客さまの最善の利益の追求	「お客さまの最善の利益」の考え方 - 中長期分散投資を軸としたお客さま本位のライフコンサルティング 「資産をまもる」「次世代につなぐ」に向けたライフコンサルティング	5-7
2	利益相反の適切な管理	利益相反の適切な管理	8
3	手数料等の明確化	ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス	
4	重要な情報の分かりやすい提供	- 重要情報シートの活用 - 金融商品比較マップの活用	9-10
5	お客さまにふさわしいサービスの提供	- 商品ラインナップ整備 - フォローアップ - お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング - リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング - 資産形成をサポートする積極的な情報発信 - お客さま接点の拡充と利便性の向上	11-14
6	職員に対する適切な動機づけの態勢	- お客さま本位の業務運営定着に向けた人材育成 - 業績評価体系 - コンサルティング力の向上	15

取組方針と取組みを表す指標【KPI】

取組方針	主な取組み	指標【KPI】
お客さまの 最善の利益の追求	「お客さまの最善の利益」の考え方 - 中長期分散投資を軸としたお客さま本位のライフコンサルティング 「資産をまもる」「次世代につなぐ」に向けたライフコンサルティング	①お客さま満足度 ②お客さま本位の取組方針の説明回数 ③ライフコンサルティングツール利用率 ④ポートフォリオ提案ツール使用率 ⑤預り資産保有残高および預り資産契約者数の推移 ⑥投資信託保有顧客数・平均保有年数 ⑦積立投信契約者数・積立投信振替額 ⑧NISA口座数および残高・iDeCo契約口座数（変更） ⑨投資信託の運用損益別顧客比率（共通KPI） ⑩外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率（共通KPI）
お客さまに ふさわしいサービ スの提供	- 商品ラインナップ整備 - フォローアップ - お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング - リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング - 資産形成をサポートする積極的な情報発信 - お客さま接点の拡充と利便性の向上	⑪投資信託商品の取扱数および新規取扱・取扱中止の実績 ⑫保険商品の取扱数および新規取扱・取扱中止の実績 ⑬投資性商品の販売上位商品 ⑭投資信託預り残高上位20銘柄（共通KPI） ⑮投資信託のリターン実績（コスト・リターン）（共通KPI） ⑯投資信託のリターン実績（リスク・リターン）（共通KPI） ⑰外貨建一時払保険のリターン実績（コスト・リターン）（共通KPI） ⑱マネー講座セミナー実施数
職員に対する適切 な動機づけの態勢	- お客さま本位の業務運営定着に向けた人材育成 - 業績評価体系 - コンサルティング力の向上	⑲FP技能士資格保有者数（追加） ⑳スキルランク別行員割合（変更）

2025年度 新たに取組みする内容

取組方針	主な取組み（概要）	新たに設定する指標（KPI）
お客さまの最善の利益の追求	中長期分散投資を軸としたお客さま本位のライフコンサルティング	⑧NISA口座数および残高・iDeCo契約口座数
職員に対する適切な動機づけの態勢	コンサルティング力の向上	⑨FP技能士資格保有者数

【新たに設定する指標（KPI）】

- NISA口座数および残高・iDeCo契約口座数

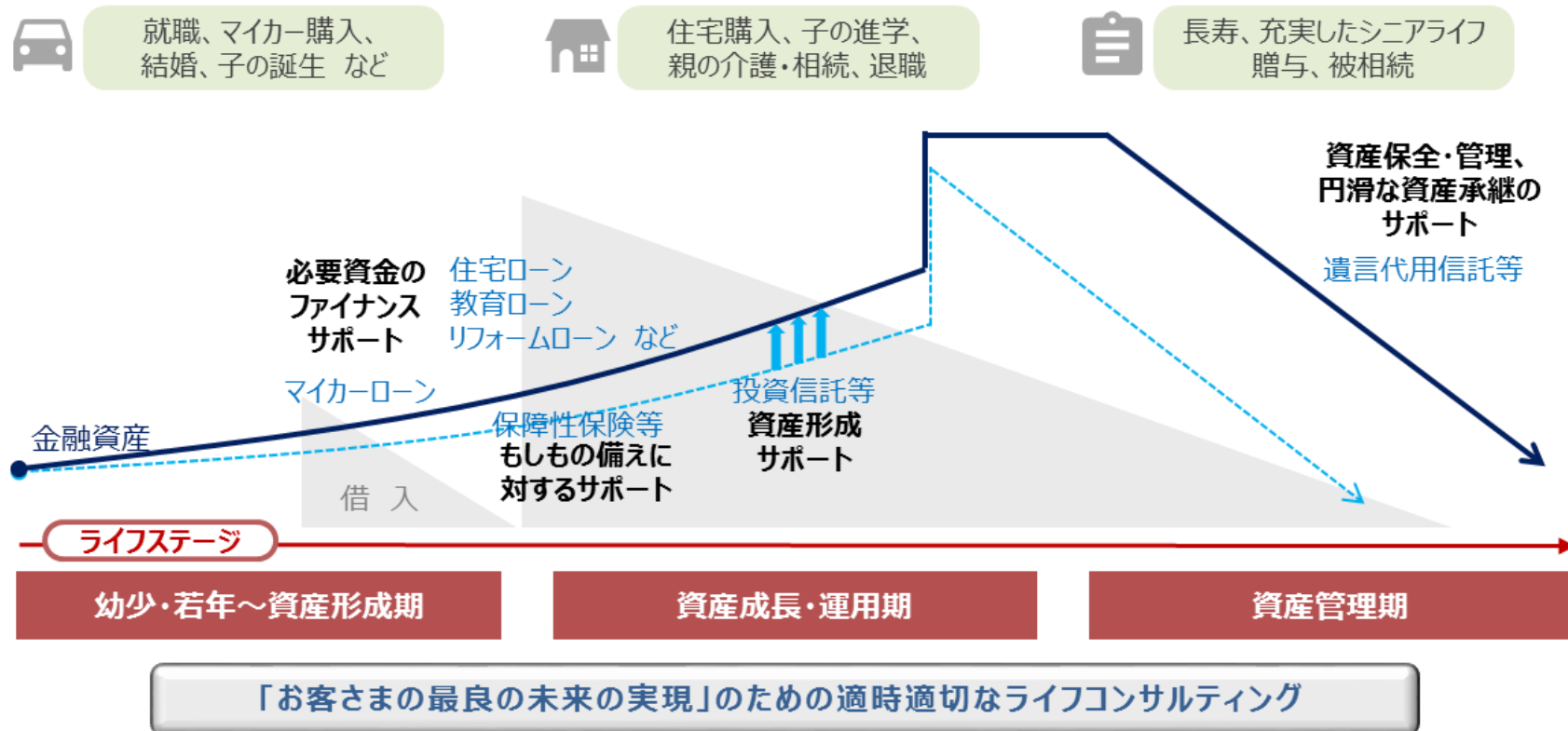
これまでは、NISA口座数・iDeCo契約口座数を指標としておりましたが、お客さまのライフプランを踏まえた中長期的な資産形成につながっているかの検証指標として、NISA残高を追加で設定いたします。

- FP技能士資格保有者数

2024年度の実績でも掲載しておりますが、高度なスキルと専門知識を有する観点から、FP技能士資格をコンサルティング営業の実践に必要な要件として位置づけており、検証指標として設定いたします。

「お客さまの最善の利益」の考え方

- 秋田銀行は、お客さまの生涯にわたるパートナーを目指し、幅広い年齢層のお客さまに対して、ライフイベントやライフプランなどに応じたアドバイスとともに商品やサービスを提供し、豊かな暮らしをサポートすることが、「お客さまの最善の利益」につながるものと考えております。



中長期分散投資を軸としたお客さま本位のライフコンサルティングプロセス

- 秋田銀行では、お客さまの資産状況・取引経験・知識・取引目的を踏まえ、「ライフイベントに必要な資金を準備するため時間をかけて安定的に資産形成したい」「セカンドライフという長い期間の資産づくりにおいて分散して投資を検討したい」というお客さまのニーズにふさわしいサービス・商品をご提供しております。

取組方針の説明

- 当行の取組方針をご説明させていただきます。

Step 1 お客さまへの情報提供

- 市場動向や資産づくりなどの情報提供をさせていただきます。
- 運用方法や将来の必要資金について情報提供させていただきます。

Step 2 お客さまの将来設計

- ライフプランとその準備資金をお聞かせください。
- 目標・リスク許容度などを一緒に確認させていただきます。

Step 3 ご提案・お申込

- お客さまに最適な商品をご提案いたします。

【当行の取組方針】



【市場動向・資産づくりなどの情報提供】



【ライフイベントごとにかかるお金の確認】



【ライフプランシミュレーション】



【ライフプランと準備資金の確認】



【目標・リスク許容度の確認】



【金融商品のリスク・手数料等の比較】



【目標に合わせた商品の選定】



【お客さまに最適な商品のご提案】



運用状況や市場動向などを定期的にご案内



Step 4 フォローアップ

運用状況などを
ご自身でチェック



「資産をまもる」「次世代につなぐ」に向けたライフコンサルティング

- 秋田銀行では、人生100年時代における各種リスクへの備えなど多様化しているお客さまニーズにお応えします。また、2025年7月に情報提供ツール「大切な資産のまもり方・つなぎ方」を新設し、ライフイベントに必要な資金、各種リスクにそなえるために必要な資金について情報提供させていただいております。

Step1 お客さまへの情報提供

- ライフイベントに必要な資金、各種リスクにそなえるために必要な資金について情報提供させていただきます。

【ライフイベントごとにかかるお金の確認】



Step2 お客さまの将来設計

- 簡易シミュレーションで暦年贈与などを体感していただいたり、ご加入中の保障内容を一緒にご確認ください。

【簡易シミュレーションで体感】



Step3 ご提案・お申込

- お客さまに最適な商品をご提案いたします。

【目的に合わせた商品の選定】



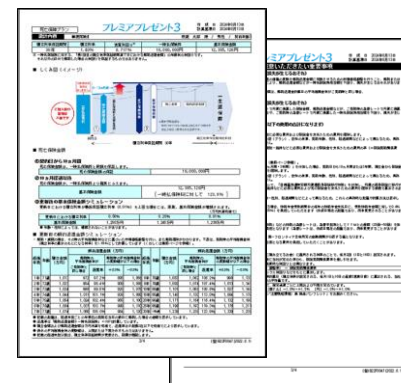
【ご自身のライフイベントに必要な資金の確認】【大切な資金のまもり方・つなぎ方をご紹介】



【ご加入中の保障内容を確認】



【お客さまに最適な商品のご提案】



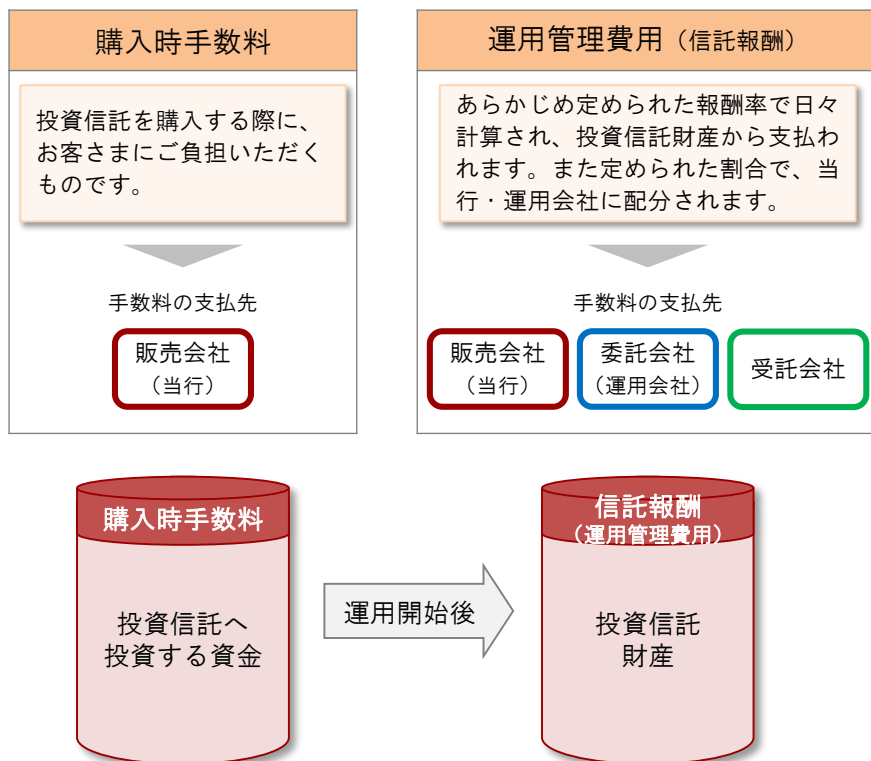
利益相反の適切な管理

- 利益相反とは、秋田銀行（秋田銀行のグループ会社を含む）とお客さまの間でお互いの利益が相反する状況をいいます。
- お客さまへ提供する商品が特定の運用会社や保険会社に偏らず、手数料に影響されない品揃えとなるほか、お客さまの資産運用ニーズ、保険活用ニーズにお応えするため、適切な商品を取り揃えてまいります。
- 秋田銀行は、同一グループ内に投資信託その他金融商品の運用会社や提供会社がないため、お客さまへの金融商品の勧誘販売に際して、同一グループ内の利益を優先するなど、お客さまの利益を不当に害するような利益相反は発生しません。

ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス

- 秋田銀行では、投資信託・生命保険をご購入および保有していただく際にご提供するサービスの対価として、各種手数料をいただいております。（下表参照）
- 「対面・非対面の別」や「選択する通貨・コース」によって手数料が異なる場合は、その理由と手数料の内容をお示ししております。
- 投資信託の販売手数料は、非対面取引であるインターネットバンキングを利用した場合、対面販売の30%割引（積立投信を除く）に設定し、お客さまがご利用しやすい手数料体系としております。

手数料イメージ（投資信託の場合）



ご負担いただく手数料とご提供するサービス

タイミング	手数料		ご提供するサービス例
	投信	生保	
ご購入時	販売手数料	契約初期費用	- お客さまの投資判断、ニーズに応じた商品選択のサポート - 市況等に関する情報提供 - お客さまニーズを確認するための将来設計・運用目標の作成支援 - お客さまの投資に関する経験・目的、金融資産等を踏まえた商品提案、重要事項の説明 - 契約に関する事務手続
継続保有時	信託報酬	保険契約関係費用	- 投資信託 運用報告書等各種書類送付、口座内でのファンドの管理、購入後の情報提供 - 生命保険 お客さまの環境変化等を踏まえた将来設計と保障内容の確認

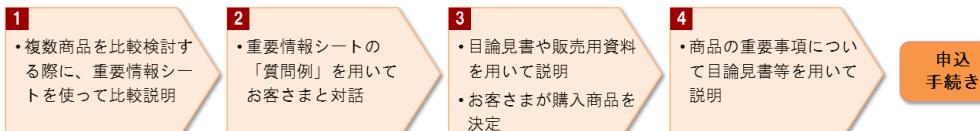
重要情報シートの活用

- 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をお客さまに分かりやすく提供し、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）を活用しております。
- 金融事業者編には、取扱商品・商品ラインナップの考え方・苦情・相談窓口を記載しており、投資信託、生命保険を提案する際の初回面談時に説明、交付いたします。
- 個別商品編は、商品の機能、リスクの内容、運用実績、費用（手数料）等を記載し、お客さまが商品比較・検討いただきやすいよう、商品ごとに同一のフォーマットで作成しております。

金融商品比較マップの活用

- お客さまのライフプランの実現に向けて最適な商品をご選択いただくために、金融商品比較マップを活用し、当行で取扱いのある金融商品について、リスクや手数料等の特徴を横断的に比較し、分かりやすくご説明しております。

重要情報シート（個別商品編）を用いたご説明の流れ



金融商品比較マップ



重要情報シート（金融事業者編）



重要情報シート（個別商品編）



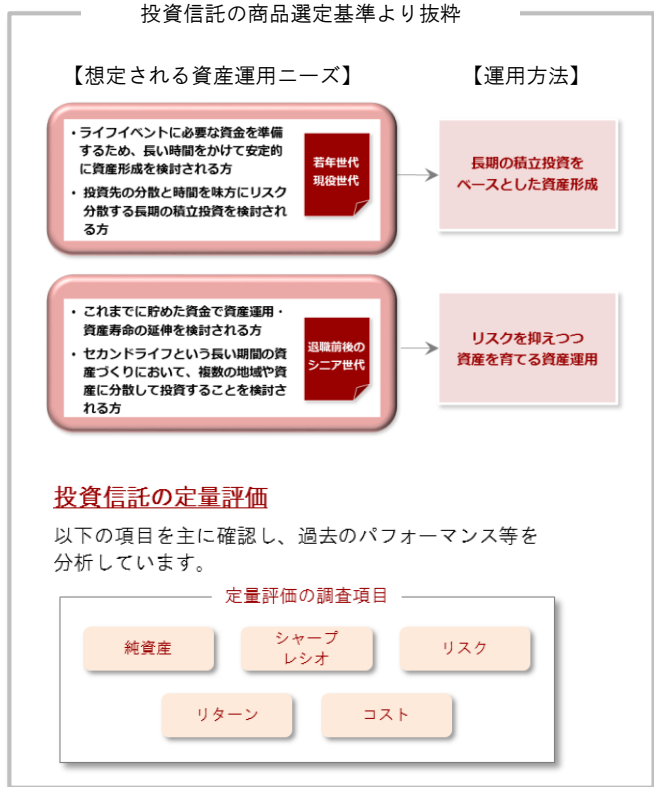
各商品の特性を確認・比較してみましょう

商品名	特徴	手数料	リスク	相談窓口
商品A	特徴A	手数料A	リスクA	相談窓口A
商品B	特徴B	手数料B	リスクB	相談窓口B
商品C	特徴C	手数料C	リスクC	相談窓口C
商品D	特徴D	手数料D	リスクD	相談窓口D
商品E	特徴E	手数料E	リスクE	相談窓口E

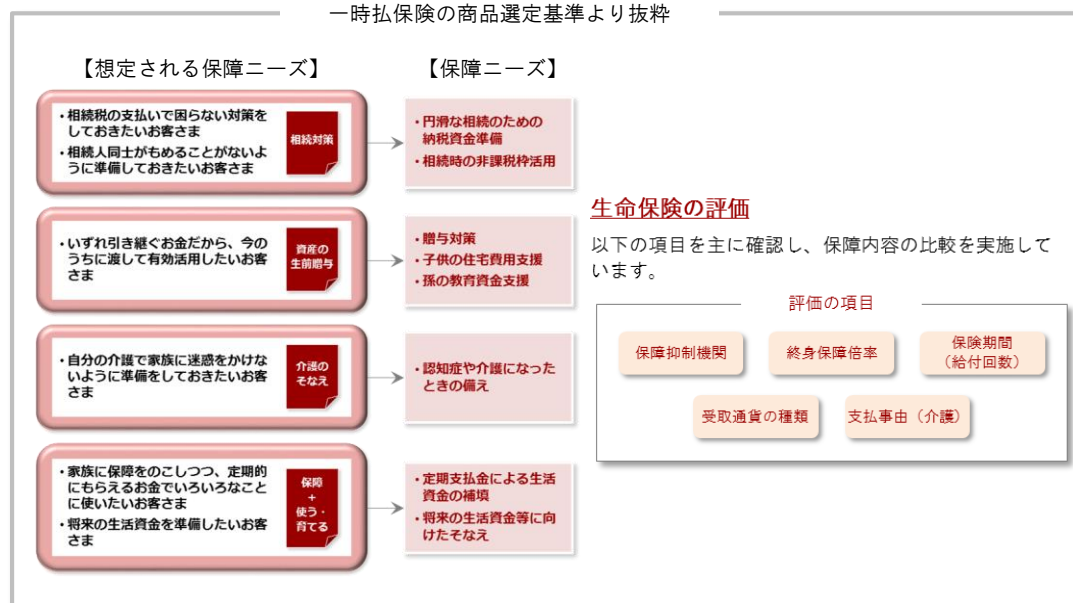
商品ラインナップ整備

- お客さまの想いや課題解決およびニーズに対して適切な商品提供を行い、最良の未来を実現することを目的に商品を選定しております。また、商品の組成会社との情報連携を強化し、定期的に検証を行ってまいります。
- 投資信託については、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まいります。商品分類（アセットクラス）ごとに複数の項目でランキング付けを行うことで定量評価を行ってまいります。また、商品導入後も定期的に運用状況のモニタリングを実施してまいります。
- 生命保険については、想定される保障ニーズ（保険活用方法）ごとに保険商品をカテゴリ分けし、いくつかの項目で保障内容の比較を実施してまいります。商品導入後も特定商品に固執せず、常に中立性を保持しながら商品のモニタリングを実施するとともに、高品質の商品を厳選してまいります。

投資信託の商品選定基準より抜粋



一時払保険の商品選定基準より抜粋



* 秋田銀行は金融商品の組成には携わっておりません。

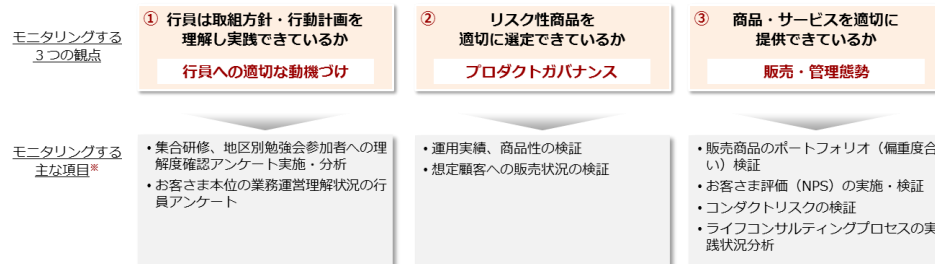
フォローアップ

- 秋田銀行では、「ご契約からがスタート」と考えており、「お取引の内容」と合わせて、「日々変化していくお客さまのライフプラン」を定期的に確認させていただきます。
- 最新の状況に応じた情報提供に加え、相場・市場動向の急変時や個々の事情に応じたフォローアップを実施させていただきます。



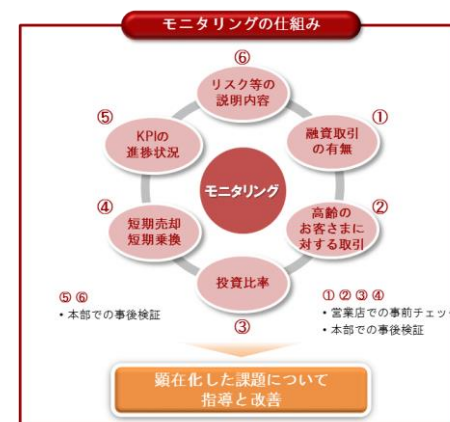
お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング

- 秋田銀行では、お客さま本位の業務運営の実現に向けて「職員への適切な動機づけ、お客さまにご提供する商品が適切にラインナップされているか、お客さまに適切に商品・サービスが提供できているか」という3つの観点でモニタリングを実施してまいります。



リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング

- リスク性金融商品をご契約いただくご高齢のお客さまに対しましては、管理職の行員がお客さまの健康状態・これまでの投資経験・今後の運用方針などを確認させていただきます。



資産形成をサポートする積極的な情報発信

- お客さまのライフプラン実現に向けた資産形成をサポートするため、資産形成や資産運用を学ぶことができるセミナーや、企業などに勤務するお客さま向けに、「ためる・ふやす・そなえる」といった資産形成をテーマとする「マネー講座セミナー」を開催しております。
- 小・中・高校生を対象とした職場訪問や、「お金の役割」などをクイズやゲームなどを通じて、楽しく学んでもらう親子向けイベントなど金融経済教育についても積極的に取り組んでおります。

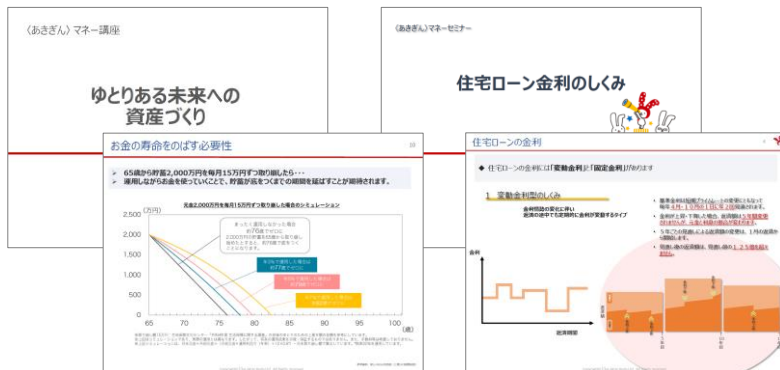
【企業などに勤務するお客さま向けセミナー開催チラシ】



【小学生向けセミナーの様子】



【お客さま向けセミナー資料（一部抜粋）】



※その他、各世代のお客さまに向けて、さまざまなセミナーやイベントを開催しております。

お客さま接点の拡充と利便性の向上

- お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。
- 2025年3月に「あきぎんアプリ」をバージョンアップし、口座開設、目的別預金などの機能を拡充したほか、ホーム画面のデザインをリニューアルし利便性を高めました。
- お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の解決に向けて、新たな機能・サービスの追加や改善を継続的に行ってまいります。

はじめての〈あきぎん〉ご利用ガイド

〈あきぎん〉アプリで口座開設

最短当日中に
口座開設が完了!

ご用意いただくもの

- スマートフォン
- マイナンバーカード

ご利用いただけるお客さま

日本国内に居住する
満15歳以上の個人のお客さま



くわしくはコチラ

スマホが〈あきぎん〉窓口

あきぎんアプリで

振込も入出金明細の確認も
いつでもスマホで簡単に♪

さらに、
目的別預金や投資信託で
手軽に資産形成ができる!

あきぎんアプリ

振込や資産管理もカンタン!
あなたのスマホが窓口。

ダウンロードはコチラから

\ 各種手数料をお得に /

①アプリでの振込手数料がお得!

振込金額	振込先		
	当行同一店	当行本支店	他行
3万円未満	0円 (330円お済)	110円 (220円お済)	363円 (242円お済)
3万円以上	0円 (550円お済)	275円 (275円お済)	528円 (242円お済)

②投資信託お申込手数料もお得!

投資信託のお申込手数料が30%割引となります。

(注) 積立投資によるご購入は割引対象外となります。

お客さま本位の業務運営定着に向けた人材育成

- 秋田銀行では、お客さま本位の業務運営取組方針・行動計画を企業文化として定着させるため、その心構えや具体的な行動プロセスを記した「ライフパートナー営業ガイドライン」を用いて、各研修・定例ミーティング等で浸透をはかっております。

【ライフパートナー営業ガイドライン】



業績評価体系

- 金融商品の販売目標や収益計画、その達成に向けた営業プロセスは、2024年度から営業店自主経営に移行し、営業店が策定しており、策定にあたっては、営業プロセスを重視した仕組みとしております。個人の評価については、活動量や営業プロセスの質を主な目標としており、お客さま本位の活動を評価する態勢としております。

コンサルティング力の向上

- コンサルティングに必要な知識・スキル・資格をポイント化してスキル判定（スキルマップ）を行い、自律的な学びや計画的な人材育成につなげることで、コンサルティング力の向上をはかっております。
- 高度なスキルと専門知識を有する人材を育成する観点から、FP資格をコンサルティング営業の実践に必要な要件として位置づけ、積極的なFP資格取得を奨励しております。

【コンサルティング力の向上に向けた取組みサイクル】

