

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）方針

株式会社中京銀行は、経営ビジョンの私たちの使命の一つに「お客さま第一主義の精神で、質の高い金融サービスを提供し、お客さまの期待にお応えし続けること」を掲げ、質の高い金融サービスの提供に努めております。

また、お客さまの安定的な資産形成の重要性の高まりを踏まえ、金融商品の販売、助言、資産管理等を担う金融機関として、お客さまの信任に一層お応えする業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）方針」を策定し、本方針に基づく取組状況および評価指標（KPI）についても別紙の通り公表いたしております。

なお、今後も取組状況をホームページ等で定期的に公表いたしますとともに、本方針も社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直しを行ってまいります。

1. お客さま本位の徹底

誠実な姿勢と高い職業倫理を持ち、お客さま本位の業務運営を行うことで、お客さまの最善の利益を図ってまいります。

<取組内容>

- ・「役職員行動規範」および「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）方針」に基づき、コンプライアンスを遵守し、高い専門性をもって、常にお客さま本位の姿勢で行動いたします。
- ・お客さまの投資経験・投資知識・資産の状況・お取引の目的などを適切に把握するとともに、お客さまの多様なニーズにお応えするために商品・サービスの充実を図り、ニーズに沿った商品・サービスをご提案いたします。
- ・お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反の可能性についての正確な把握、適切な管理を行ってまいります。

2. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

（1）分かりやすい情報の提供

お客さまに必要な情報を分かりやすく提供するとともに、コンサルティングを通して、お客さまの投資経験や知識、資産の状況、およびお取引の目的に合致したお客さまにふさわしい商品・サービスをご提案してまいります。また、商品やリスクの内容、市場動向等について情報提供を行うとともに、お客さまの運用状況等を踏まえ、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

<取組内容>

- ・商品のご提案に際しては、金融商品の販売・サービスの提供等に係る重要な情報をお客さまが分かりやすくご理解いただけるよう、タブレット端末等を使用し、お客さまの投資のご意向に基づいた、より良いご提案を実施してまいります。そのために、タブレット端末の機能向上を図るなど、より分かりやすい説明に努めてまいります。
- ・市場動向やお客さまの運用状況等を踏まえ、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを実施すべく、お客さまへの情報提供をよりきめ細かく行ってまいります。

(2) お客様の投資判断に資する手数料等の透明性向上

お客様の投資判断に資するよう、各種手数料の透明性を高め、適切な説明を行ってまいります。

<取組内容>

- ・商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、お客様がご負担される手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを丁寧にご説明するように取り組んでまいります。尚、保険販売時の手数料については、2016年11月より、特定保険から新たに開示を行っております。

(3) お客様本位の取組みに適合した業績評価体系の整備

研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様の最善の利益を図るための行動・利益相反の適切な管理等を徹底してまいります。また、お客様のニーズにお応えし、お客様の利益に資する総合的な営業活動の促進を図るため、業績評価体系を整備してまいります。

<取組内容>

- ・お客様第一主義の業務運営を実践するため、コンサルティング能力を発揮し、質の高い金融サービスを提供するよう行内教育、研修の充実に努めてまいります。
- ・お客様のニーズにお応えし、お客様の利益に資する総合的な営業活動の促進を図るため、着実な顧客基盤の拡大や、預り資産残高等の継続的な積上げ、およびお客様本位の業務運営のプロセス等をバランス良く評価する業績評価体系の見直しを行ってまいります。

3. 多様なニーズにお応えする商品ラインアップの拡大

投資期間や投資経験の違いおよび市場動向等によるお客様の多様なニーズにお応えするため、幅広い商品を取り揃えてまいります。

<取組内容>

- ・お客様の投資目的やリスク許容度等に応じ、お客様に適切な商品を選択いただけるよう、市場動向を踏まえコンスタントに商品を見直し、必要に応じて新商品を導入することによりラインアップの拡充を図ってまいります。
- ・商品のご提案にあたっては、投資知識・投資経験・資産の状況や投資目的に照らして商品を選定しております。特に高齢のお客様や投資知識・投資経験が十分では無いお客様へはリスクを抑えた商品をご提案する等、お客様のライフステージや属性を踏まえ、ニーズに沿った商品をご提案してまいります。

以上

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況および評価指標（KPI）について

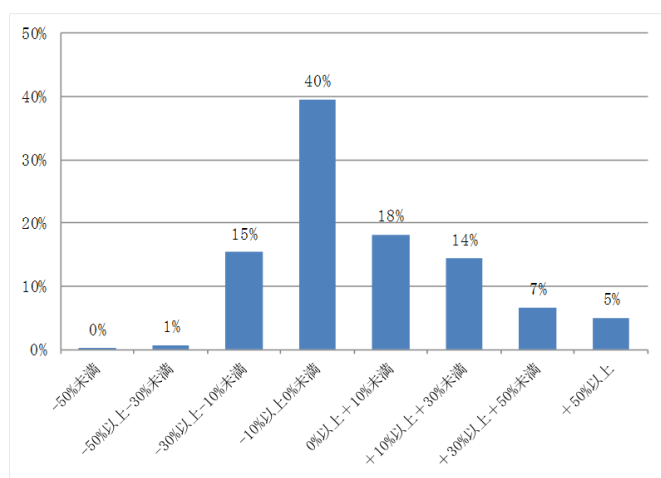
I. 比較可能な共通KPI

お客さまが金融事業者を選ぶ上で比較することのできる統一的な指標として、下記の3指標を各金融事業者が示すことになりました。

当行における2018年3月末時点の3指標は以下の通りとなります。

1. 投資信託の運用損益別顧客比率（基準日2018年3月末）

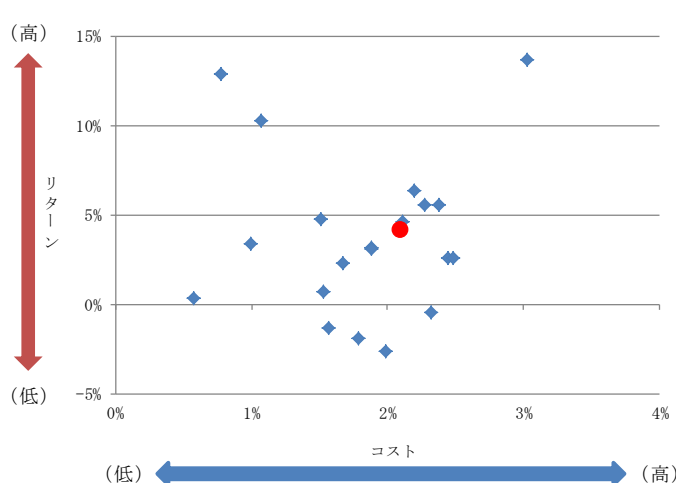
◇投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。



<運用損益計算の方法>
 分子 ・基準日時点の「評価金額+累計受取分配金額（税引後）+累計売付金額-累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」
 ・基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外
 分母 ・基準日時点の評価金額
 選及期間・当該銘柄の購入当初まで選及

2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（基準日2018年3月末）

◇設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

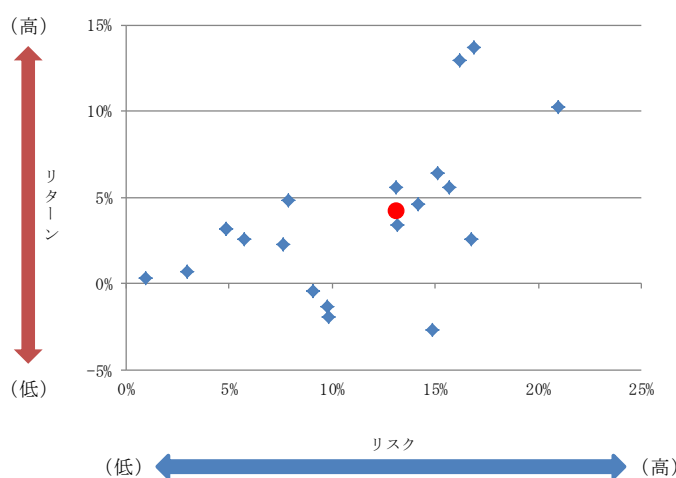


銘柄	残高 (百万円)	コスト	リターン
① 国際インド債券オープン（毎月決算型）	7,913	2.27%	5.56%
② アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	6,956	2.38%	5.58%
③ 新光US-REITオープン	6,912	2.19%	6.40%
④ ニッセイ臺灣ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	5,058	2.44%	2.61%
⑤ グローバル・ソブリン・オープン	3,531	1.67%	2.31%
⑥ ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2,533	2.11%	4.61%
⑦ 三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン	2,115	1.57%	-1.30%
⑧ メキシコ債券オープン（毎月分配型）	1,623	1.99%	-2.65%
⑨ 高利回り社債オープン 為替ヘッジ 毎月分配型	1,335	2.48%	2.60%
⑩ トヨタグループ株式ファンド	1,231	1.07%	10.27%
⑪ 東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	861	1.53%	0.73%
⑫ ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	806	1.78%	-1.92%
⑬ ファイン・ブレンド 毎月分配型	787	1.88%	3.17%
⑭ ジャパン・ソブリン・オープン	604	0.57%	0.35%
⑮ グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	603	3.02%	13.71%
⑯ インデックスファンド2.2.5	454	0.78%	12.92%
⑰ <中京>アジア・オセアニア債券オープン	440	2.32%	-0.41%
⑱ ダイワJ-REITオープン	438	0.99%	3.38%
⑲ 世界三資産バランスファンド	431	1.51%	4.80%
⑳ ファイン・ブレンド（資産成長型）	414	1.88%	3.15%
残高加重平均値（●）		2.09%	4.21%

・設定期間5年を越える投資信託の預り残高上位20銘柄。
 ・コスト：販売手数料率÷5+信託報酬率
 ・リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

3. 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン（基準日 2018 年 3 月末）

◇設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。



銘柄	残高 (原単位)	リスク	リターン
① 国際インド債券オープン（毎月決算型）	7,913	13.11%	5.56%
② アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	6,956	15.66%	5.58%
③ 新光US-REITオープン	6,912	15.10%	6.40%
④ ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	5,058	16.74%	2.61%
⑤ グローバル・ソブリン・オープン	3,531	7.59%	2.31%
⑥ ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2,533	14.17%	4.61%
⑦ 三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン	2,115	9.75%	-1.30%
⑧ メキシコ債券オープン（毎月分配型）	1,623	14.88%	-2.65%
⑨ 高利回り社債オープン 為替ヘッジ 毎月分配型	1,335	5.70%	2.60%
⑩ トヨタグループ株式ファンド	1,231	21.00%	10.27%
⑪ 東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	861	2.98%	0.73%
⑫ ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	806	9.85%	-1.92%
⑬ ファイン・ブレンド 毎月分配型	787	4.88%	3.17%
⑭ ジャパン・ソブリン・オープン	604	0.97%	0.35%
⑮ グローバル・ヘルスクア&バイオ・ファンド	603	16.85%	13.71%
⑯ インデックスファンド225	454	16.19%	12.92%
⑰ く中京>アジア・オセアニア債券オープン	440	9.10%	-0.41%
⑱ ダイワJ-REITオープン	438	13.15%	3.38%
⑲ 世界三資産バランスファンド	431	7.90%	4.80%
⑳ ファイン・ブレンド（資産成長型）	414	4.87%	3.15%
残高加重平均値（●）		13.10%	4.21%

・ 設定期間5年を超える投資信託の預り残高上位20銘柄。
 ・ 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）

II. 取組状況（自主的なKPI）

1. 商品ラインアップの拡充

◇お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、市場動向を踏まえコンスタントに商品を見直し、必要に応じて新商品を導入することによりラインアップの拡充を図っております。

◇2018年6月末現在、投資信託は78商品で16商品増加、生命保険は個人向け生命保険45商品、法人向け生命保険共同募集用38商品の計83商品で29商品を加えました。

【表1】投資信託ラインアップ

種別	2017年6月末		2018年6月末		増減		
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比	
債券	国内債券	6	9.7%	6	7.7%	0	-2.0%
	海外債券	23	37.1%	23	29.5%	0	-7.6%
	小計	29	46.8%	29	37.2%	0	-9.6%
株式	国内株式	5	8.1%	8	10.3%	3	2.2%
	海外株式	10	16.1%	19	24.4%	9	8.2%
	小計	15	24.2%	27	34.6%	12	10.4%
REIT	国内REIT	2	3.2%	2	2.6%	0	-0.7%
	海外REIT	3	4.8%	3	3.8%	0	-1.0%
	小計	5	8.1%	5	6.4%	0	-1.7%
バランス型	国内バランス	2	3.2%	2	2.6%	0	-0.7%
	国内外バランス	11	17.7%	15	19.2%	4	1.5%
	小計	13	21.0%	17	21.8%	4	0.8%
合計	62	100.0%	78	100.0%	16	0.0%	
うち、つみたてNISA専用商品	-	-	8	10.3%	8	10.3%	

（注1）取扱商品数は、追加型投資信託の商品数のみを計上しております。

（注2）投資信託の種別は、主な投資先により分類しております。

【表2】 保険ラインアップ

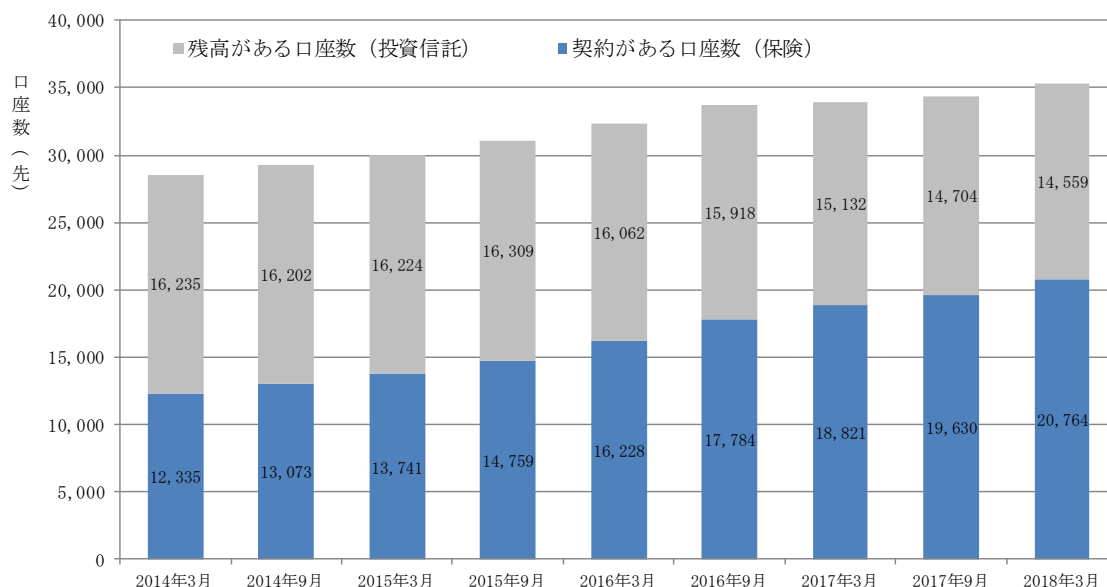
①個人向け保険		2017年6月末		2018年6月末		増減	
種別	通貨	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
変額個人年金保険（一時払）	円建	1	10.0%	2	12.8%	1	2.8%
	外貨建	3		4		1	
定額個人年金保険（一時払）	円建	1	12.5%	1	10.6%	0	-1.9%
	外貨建	4		4		0	
終身保険（一時払）	円建	9	45.0%	9	46.8%	0	1.8%
	外貨建	9		11		2	
定額個人年金保険（平準払）	円建	2	7.5%	2	6.4%	0	-1.1%
	外貨建	1		1		0	
終身保険（平準払）	円建	4	10.0%	4	8.5%	0	-1.5%
学資保険（平準払）	円建	1	2.5%	1	2.1%	0	-0.4%
医療保険（平準払）	円建	4	10.0%	4	8.5%	0	-1.5%
がん保険（平準払）	円建	1	2.5%	1	2.1%	0	-0.4%
傷害保険（平準払）	円建	-	-	1	2.1%	1	2.1%
合計		40	100.0%	45	100.0%	5	0.0%

②法人向け生命保険		2017年6月末		2018年6月末		増減	
種別	通貨	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
定期保険	円建	2	14.3%	8	21.1%	6	6.8%
長期平準定期保険	円建	6	42.9%	11	28.9%	5	-13.9%
通増定期保険	円建	6	42.9%	11	28.9%	5	-13.9%
収入保障保険	円建	-	-	3	7.9%	3	7.9%
医療保険	円建	-	-	5	13.2%	5	13.2%
合計		14	100.0%	38	100.0%	24	0.0%

2. 預り資産（投資信託、保険）口座数の増加

◇お客さまの投資経験や知識、資産の状況、およびお取引の目的に合わせた適切な商品・サービスのご提供など、お客さま本位の業務運営方針に沿った取組みを通じ、お客さまの資産形成をお手伝いしております。

【表3】 各期末時点で残高がある投資信託口座および契約がある保険口座数



3. お客さま本位のコンサルティングの実践

◇お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行なっております。
 ◇特に2018年1月に創設された「つみたてNISA」については、積立投資を使って気軽に投資をはじめることができる仕組みであり、幅広いお客さまにご提案を行なっております。

【表4】投資信託の販売額上位（2017年度）

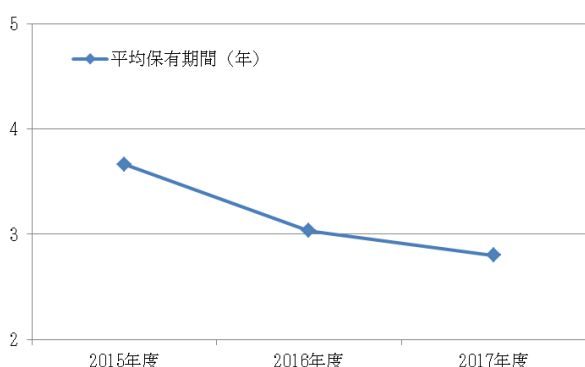
①ファンド別上位10ファンド

ファンド名	決算頻度	販売割合	販売時手数料率(上限税抜)
1 国際インド債券オープン（毎月決算型）	毎月	24%	3.0%
2 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	毎月	16%	3.0%
3 ロボット・テクノロジー関連株ファンド	年2回	15%	3.0%
4 メキシコ債券オープン（毎月分配型）	毎月	5%	3.0%
5 米国優先リート17-07（為替ヘッジあり）	年2回	5%	2.0%
6 アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	毎月	4%	3.0%
7 グローバルAIファンド	年1回	3%	3.0%
8 ファイン・ブレンド（毎月分配型）	毎月	3%	2.0%
9 新光US-REITオープン	毎月	2%	2.5%
10 グローバル・アロケーション・オープン Bコース	年4回	2%	2.5%

②運用会社別上位10社

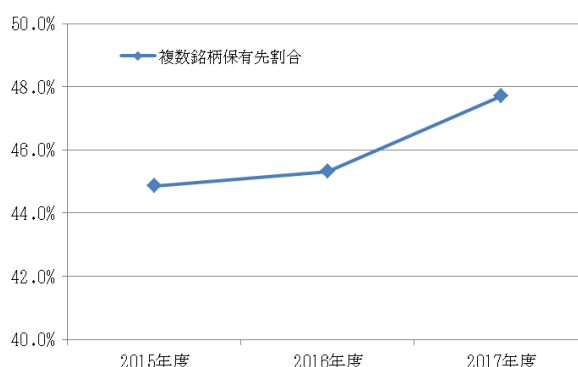
運用会社名	販売割合	
	金額ベース	商品数ベース
1 三菱UFJ国際投信	30%	21%
2 ニッセイアセットマネジメント	16%	5%
3 大和証券投資信託委託	16%	13%
4 岡三アセットマネジメント	9%	7%
5 アセットマネジメントOne	6%	16%
6 三井住友アセットマネジメント	6%	9%
7 大和住銀投信投資顧問	5%	2%
8 日興アセットマネジメント	5%	4%
9 JPモルガン・アセット・マネジメント	3%	11%
10 野村アセットマネジメント	2%	5%

【表5】投資信託の平均保有期間（年）

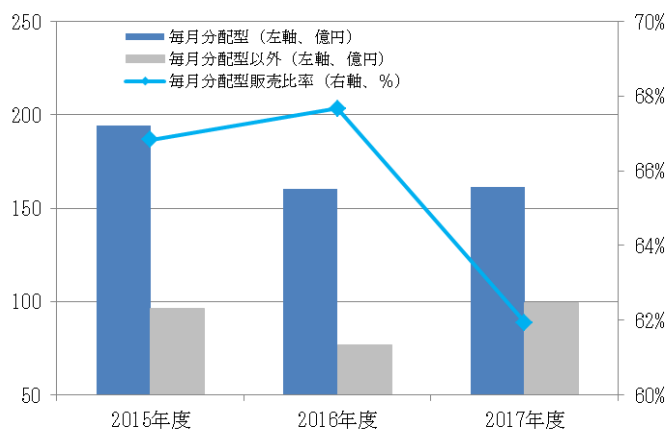


平均保有期間＝投信平均残高÷解約、償還額の累計

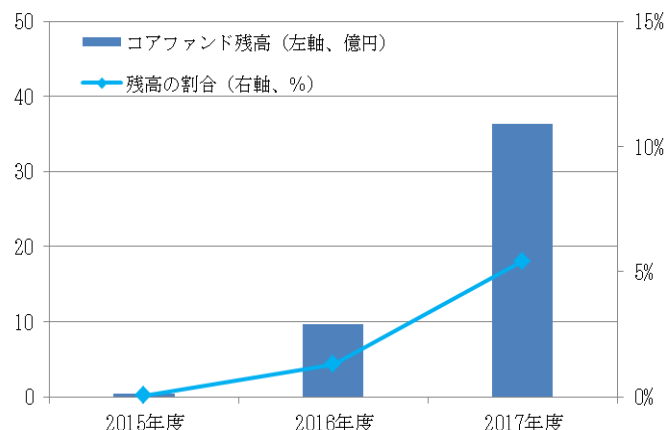
【表6】投資信託複数銘柄保有先の割合



【表7】毎月分配型投資信託の販売額・販売比率

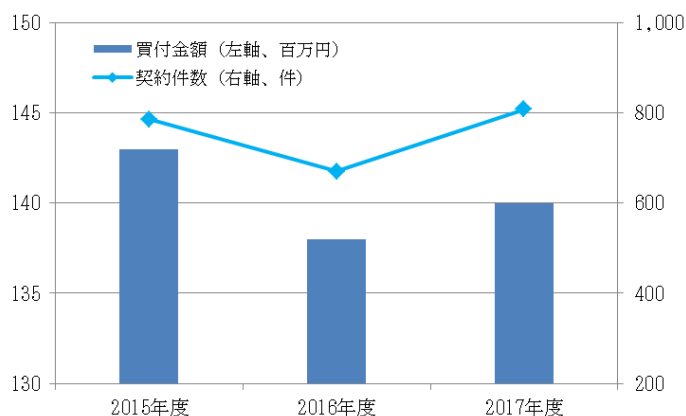


【表8】コアファンドの残高および投資信託預り残高に占める割合

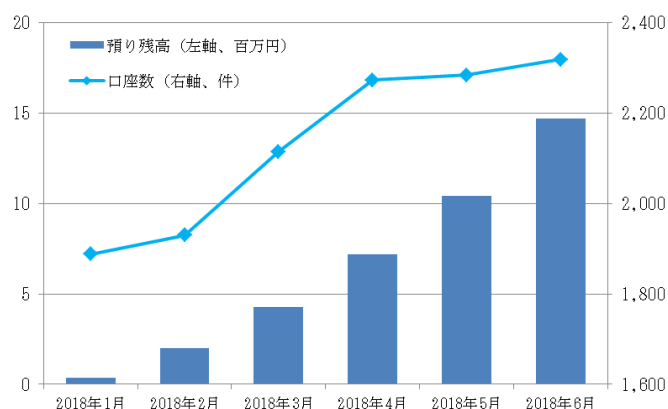


コアファンドとは、当行取扱ファンドのうち、中長期かつ安定的な運用をめざす商品として、「投資環境の変化に応じて投資資産配分などを機動的に変更する機能を備えたファンド」を指します。

【表 9】 積立投資信託の買付金額および契約件数



【表 10】 つみたて NISA の残高および口座数



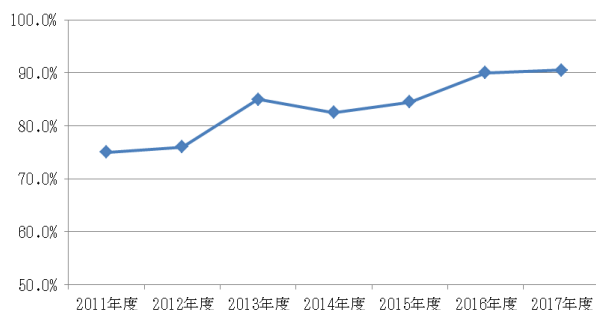
4. 役職員の資質向上

◇お客さま満足度の向上を目的に定期的に外部機関によるお客さま満足度調査を実施しております。総合満足度や窓口対応の満足度は調査開始以来向上のトレンドであり、引き続きお客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

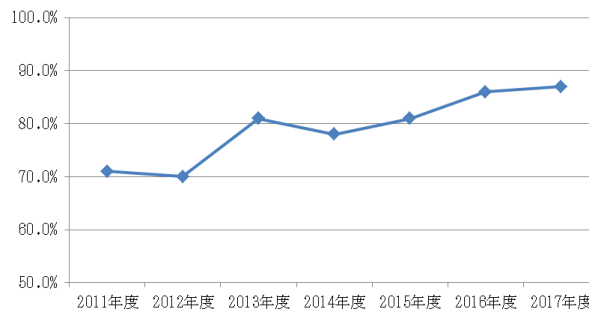
◇お客さま第一主義の業務運営を実践するため、コンサルティング能力を発揮し、質の高い金融サービスを提供するよう行内教育、研修の充実に努めております。

【表 11】 お客さま満足度調査

(総合満足度)



(窓口対応 (預り資産販売など) の満足度)



【表 12】 預り資産関連研修等の実施

2016 年度			2017 年度		
上期	下期	合計	上期	下期	合計
28 回	28 回	56 回	24 回	41 回	65 回

(2017 年度の主な研修・勉強会)

- ・ F A テラー勉強会
- ・ リテール渉外担当者合同勉強会
- ・ テラーセールス基礎研修会
- ・ 投資信託新商品勉強会
- ・ ホリデースクール「金融商品講座 (投信・保険編)」
- ・ つみたて N I S A 集合勉強会 など