2017年8月4日

「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」の策定について

株式会社中京銀行（頭取 永井 涼）は、「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」を私たちの使命として経営ビジョンに掲げ、質の高い金融サービスの提供に努めてまいりました。

今般、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べく、業務運営を実現するための「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」を策定いたしましたので、お知らせします。

本方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直すとともに、その取組状況についてはホームページ等において、定期的に公表いたします。

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）お客さまの投資判断に資する手数料等の透明性向上

お客さま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、お客さま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）お客さま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、お客さま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、お客さまのニーズにお応えし、お客さま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まいります。

・お客さまのニーズにお応えし、お客さま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、およびお客さま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さま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。特に高齢のお客さまや投資知識・投資経験が十分では無いお客さまへはリスクを抑えた商品をご提案する等、お客さま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

＜取組状況＞

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まいります。

（１）投資信託ラインアップ

2017 年 6 月 1 日現在、投資信託は 62 商品を取り揃えております。

種　別		商品数	構成比
債券	国内債券	6	9.7%
	海外債券	23	37.1%
	小　計	29	46.8%
株式	国内株式	5	8.1%
	海外株式	10	16.1%
	小　計	15	24.2%
ＲＥＩＴ	国内ＲＥＩＴ	2	3.2%
	海外ＲＥＩＴ	3	4.8%
	小　計	5	8.1%
バランス型	国内バランス	2	3.2%
	国内外バランス	11	17.7%
	小　計	13	21.0%
合　計		62	100.0%

※投資信託種別の内訳は、主な投資先にて分類しております。

※追加型投資信託のみ掲載しております。

（２）保険ラインアップ

2017 年 6 月 1 日現在、個人向け生命保険 40 商品に法人向け生命保険共同募集用 14 商品を加え、合計で 54 商品を取り揃えております。

①個人向け保険

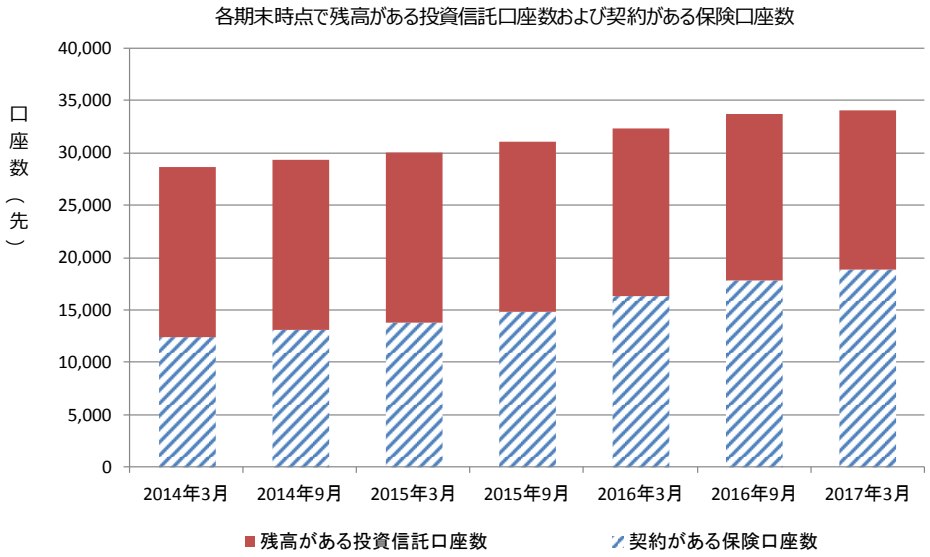
種　別	通貨	商品数	構成比
変額個人年金保険（一時払）	円建	1	10.0%
	外貨建	3	
定額個人年金保険（一時払）	円建	1	12.5%
	外貨建	4	
終身保険（一時払）	円建	9	45.0%
	外貨建	9	
定額個人年金保険（平準払）	円建	2	7.5%
	外貨建	1	
終身保険（平準払）	円建	4	10.0%
学資保険（平準払）	円建	1	2.5%
医療保険（平準払）	円建	4	10.0%
がん保険（平準払）	円建	1	2.5%
合　計		40	100.0%

②法人向け生命保険

種　別	通貨	商品数	構成比
逓増定期保険	円建	6	42.9%
長期平準定期保険	円建	2	14.2%
定期保険	円建	6	42.9%
合　計		14	100.0%

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まいります。

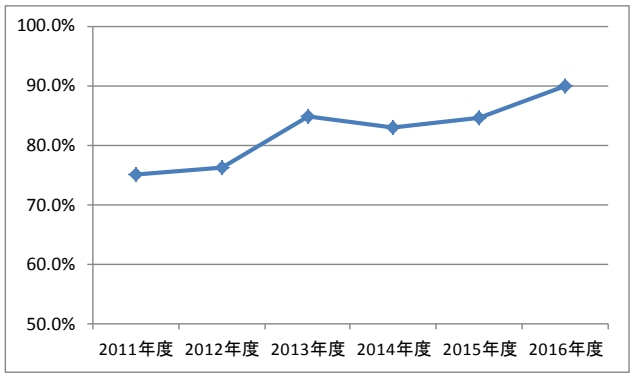


３．役職員の資質向上

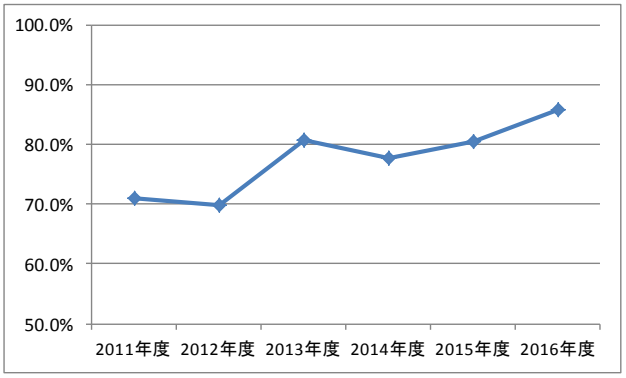
（１）お客さま満足度調査

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まいります。

【総合満足度】



【窓口対応（預り資産販売など）の満足度】



（２）預り資産関連研修等の実施

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まいります。

■2016 年度行員向け預り資産関連の研修・勉強会等の実施回数

上期	28 回	（主な研修・勉強会）
下期	28 回	・ＦＡテラー勉強会
2016 年度合計	56 回	・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）」など

以上