

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（K P I）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。

当行は、このような取り組みを通じて、お客さまの最善の利益を図ることが、自らの安定したお客さま基盤と収益の確保につながるものと考え、継続的に取り組んでまいります。

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。
- ・本方針に基づく取組状況および評価指標（K P I）については、当行全体の販売動向のモニタリングを通じて定期的に取締役会に報告いたします。

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、情報の重要性に応じて使用する機能やお客さまへの説明方法を工夫いたします。
- ・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。
- ・高齢のお客さまへの勧誘や、リスクが高い商品の勧誘にはルールを設け、個々の取引については内部管理責任者がルールに適合しているかを確認してまいります。また、高齢者取引ルールの内容が適正であるかを不断に検証し、必要と認められる場合には速やかにルールの改訂を行ってまいります。
- ・アフターフォローは損失が拡大した場合や市場動向が大きく変化した場合のほか、高齢のお客さまには投資方針の変化などを確認させていただくため定期的に実施いたします。

(※) 重要な情報とは、以下の情報などを想定し、それぞれの方法にて開示もしくはお客さまに提供いたします。

- ア. 投資信託預り残高上位20銘柄や投資信託運用損益別顧客比率を「評価指標（K P I）」として開示いたします。
- イ. ファンドごとの運用実績、概要、投資リスク、費用などを当行ホームページ(https://chukyo-bank.co.jp/invest/mutual_fund/)や、目論見書および補完書面、保険の商品概要等に掲載し、お客さまに提供いたします。
- ウ. 商品の選定理由や利益相反の可能性がある場合の具体的内容及び取引・業務に及ぼす影響等の重要な情報は、お客さまの状況により説明内容が異なりますので、都度、状況に応じて説明させていただきます。

(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。
- ・お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細（どのようなサービスの対価に関するものを含みます）や、手数料その他の費用の体系・設定の考え方などについて、投資信託の場合は目論見書および補完書面で、保険の場合は商品概要（募集補助資料）で具体的に示し、さらに必要な場合は補足資料を使用するなどして、適切な説明を行ってまいります。

(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。階層別に実施する研修においては、本方針を盛り込んだ研修内容としております。
- ・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。

(※) 商品のご提案にあたっては、以下の項目をご相談シート兼お客様カードにご回答いただき、あるいはヒアリングさせていただいた内容を踏まえ、ご提案する商品を選定いたします。

<項目>

- ・投資知識
- ・投資経験
- ・資産の状況
- ・投資目的
- ・お客様のライフステージ
- ・高齢者であることや推定相続人などお客様の属性等

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

◇当行は、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、下記の指標を定期的に公表しています。

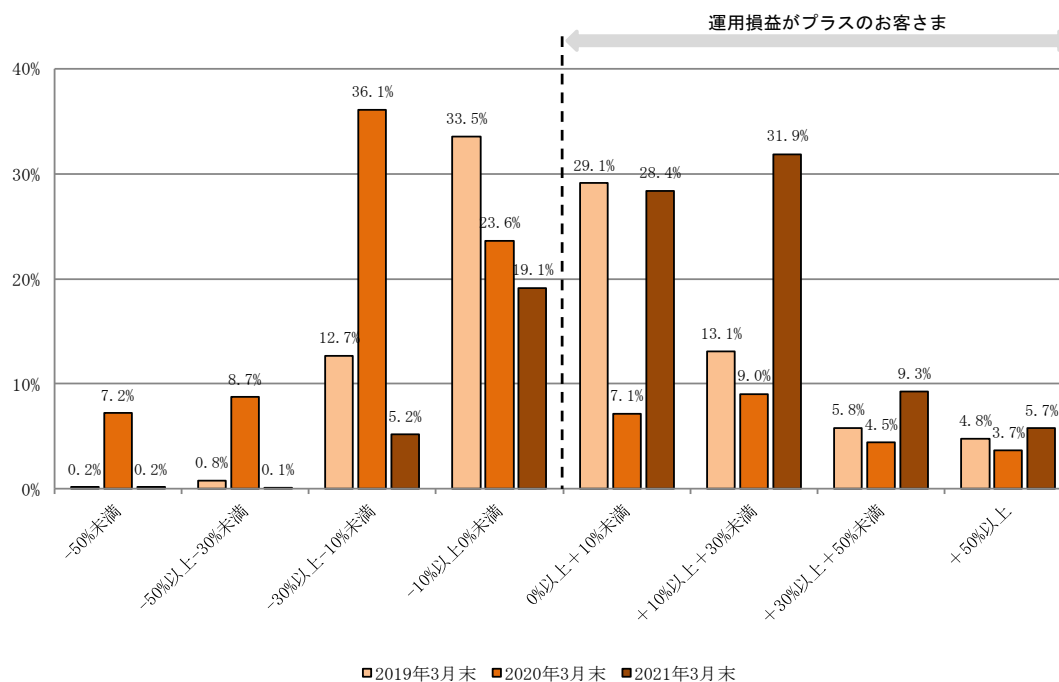
◇当行における2021年3月末時点の各指標は以下の通りとなります。

1. 投資信託の運用損益別顧客比率

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。

運用損益がプラスのお客さまの比率は、2019年3月末は53%、2020年3月末は24%まで減少しましたが、世界的な株式相場の上昇等により、2021年3月末は75%まで増加しました。

【図1】 投資信託の運用損益別顧客比率

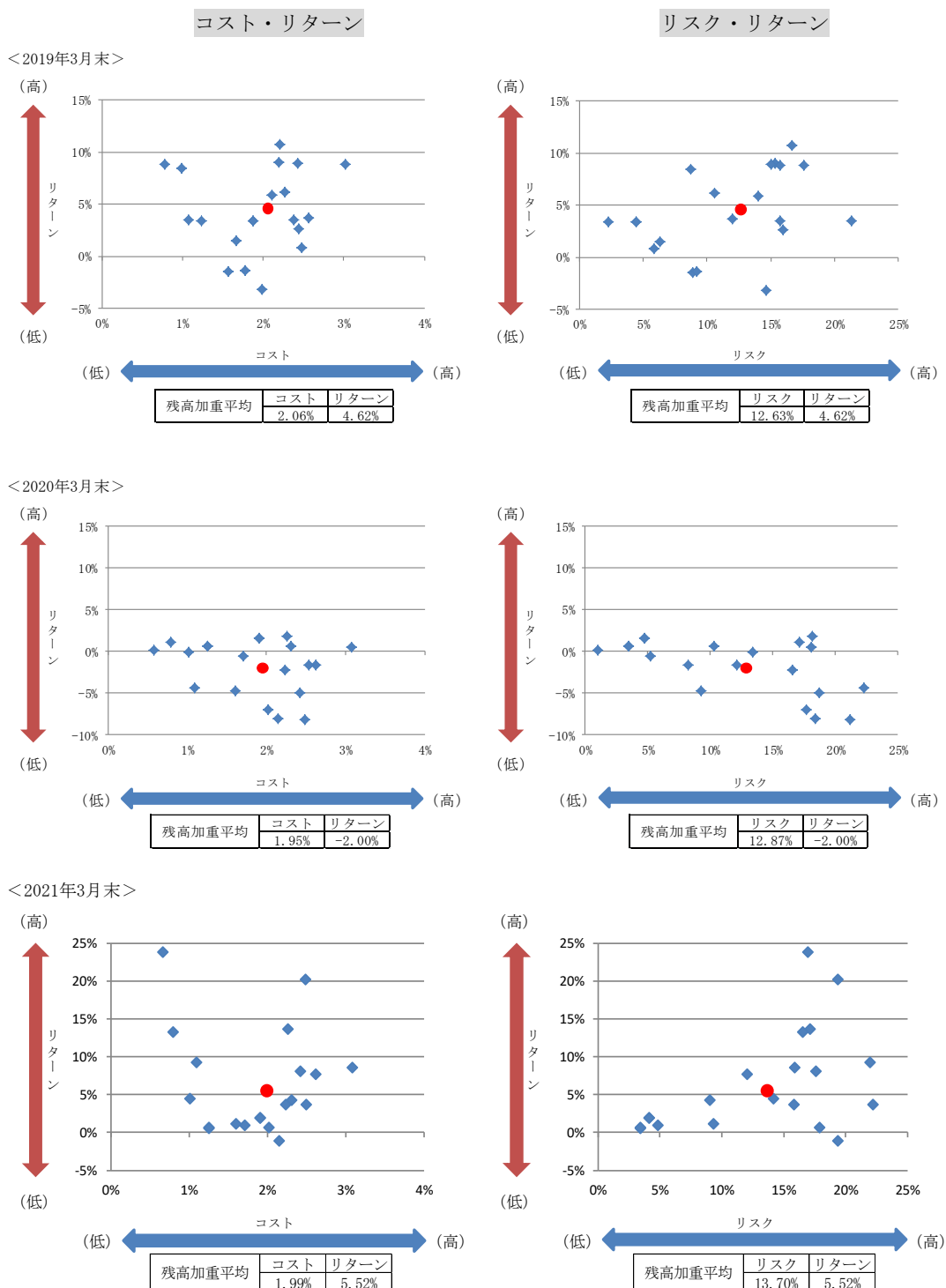


2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

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、およびリスクとリターンの関係を示した指標です。

- ◇コストは2020年3月末比微増となりましたが、20銘柄のうちリターンがコストを上回ったファンドは13銘柄（前期は1銘柄）となり、コスト・リターンは大幅に改善しました。
- ◇リスク・リターンでは、特に国内外の株式やリートに投資するファンドの基準価額の振れ幅が大きく、リスクが高まりましたが、リターンも大幅に高まり運用効率は改善しました。

【図2】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターンの変遷



【表1】2021年3月末の預り残高上位20銘柄

銘柄	残高 (百万円)	コスト	リスク	リターン
① 国際インド債券オープン（受取）	4,085	2.31%	9.06%	4.21%
② 新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン（毎月決算型・受取）	3,463	2.23%	15.83%	3.70%
③ ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（受取）	3,241	2.49%	22.25%	3.63%
④ アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型・受取）	3,018	2.42%	17.65%	8.03%
⑤ グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型・受取）	2,230	1.71%	4.86%	0.97%
⑥ ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（受取）	2,092	1.01%	14.18%	4.41%
⑦ トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド（再投資）	1,508	1.09%	22.00%	9.24%
⑧ ロボット・テクノロジー関連株ファンド（受取）	1,384	2.48%	19.38%	20.22%
⑨ グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド（受取）	1,379	3.08%	15.93%	8.55%
⑩ ファイン・ブレンド（毎月分配型・受取）	1,316	1.91%	4.14%	1.93%
⑪ 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型・受取）	1,307	1.25%	3.45%	0.58%
⑫ 三菱ＵＦＪ豪ドル債券インカムオープン（毎月・受取）	1,230	1.60%	9.34%	1.14%
⑬ ワールド・リート・オープン（受取）	1,127	2.15%	19.38%	-1.18%
⑭ 次世代米国代表株ファンド（受取）	884	2.26%	17.14%	13.65%
⑮ 東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型・再投資）	855	1.25%	3.46%	0.59%
⑯ ファイン・ブレンド（資産成長型・再投資）	796	1.91%	4.14%	1.90%
⑰ インデックスファンド２２５（再投資）	768	0.79%	16.58%	13.27%
⑱ n e t W I N ＧＳテクノロジー株式ファンドＢコース・受取	641	0.66%	17.00%	23.83%
⑲ グローバル・アロケーション・オープン Ｂコース（受取）	471	2.62%	12.07%	7.66%
⑳ メキシコ債券オープン（受取）	425	2.02%	17.95%	0.63%
残高加重平均値		1.99%	13.70%	5.52%

- ・ 設定期間5年を超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

当行では、商品ラインアップの整備について、お客さまに投資目的やリスク許容度等に応じた適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまニーズや市場動向を踏まえた新商品を導入するものと考え、商品の拡充を図っております。この考え方に基づき、2020年度は以下のとおり商品の拡充を行いました。

◇投資信託については、お客さまの成長分野への期待の高まりを踏まえて、国内外の株式に投資する商品の中から運用実績が中長期に良好なファンドを導入したほか、株式市場等の急変に備え、相場下落時に下値抵抗力を発揮するバランス型や、金に投資する商品を拡充しました。

◇個人向け保険では、“人生100年時代”への備えとして、高まる介護保障ニーズに対応できる商品を拡充したほか、若年層のお客さま向けに養老保険を当行では初めて導入しました。

【表1】投資信託ラインアップ

種 別		2019年3月末		2020年3月末		2021年3月末		前年比	
		商品数	構成比	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	6.7%	6	5.7%	6	5.4%	0	-0.4%
	海外債券	24	27.0%	23	21.9%	21	18.8%	-2	-3.2%
	小 計	30	33.7%	29	27.6%	27	24.1%	-2	-3.5%
株式	国内株式	8	9.0%	9	8.6%	9	8.0%	0	-0.5%
	海外株式	29	32.6%	33	31.4%	36	32.1%	3	0.7%
	小 計	37	41.6%	42	40.0%	45	40.2%	3	0.2%
R E I T	国内R E I T	2	2.2%	2	1.9%	2	1.8%	0	-0.1%
	海外R E I T	3	3.4%	6	5.7%	6	5.4%	0	-0.4%
	小 計	5	5.6%	8	7.6%	8	7.1%	0	-0.5%
バランス型	国内バランス	2	2.2%	4	3.8%	4	3.6%	0	-0.2%
	国内外バランス	15	16.9%	22	21.0%	27	24.1%	5	3.2%
	小 計	17	19.1%	26	24.8%	31	27.7%	5	2.9%
その他	商品等					1	0.9%	1	0.9%
	小 計					1	0.9%	1	0.9%
合 計		89	100.0%	105	100.0%	112	100.0%	7	0.0%
うち、つみたてNISA専用商品		8	9.0%	13	12.4%	13	11.6%	0	-0.8%

【表2】個人保険ラインアップ

2019年3月末				2020年3月末		2021年3月末		前年比	
種 別	通貨	商品数	構成比	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	2	12.0%	1	9.3%	1	8.9%	0	-0.3%
	外貨建	4		4		4		0	
定額個人年金保険（一時払）	円建	1	16.0%	1	13.0%	1	10.7%	0	-2.2%
	外貨建	7		6		5		-1	
終身保険（一時払）	円建	9	44.0%	9	42.6%	9	42.9%	0	0.3%
	外貨建	13		14		15		1	
定額個人年金保険（平準払）	円建	2	6.0%	2	7.4%	2	7.1%	0	-0.3%
	外貨建	1		2		2		0	
終身保険（平準払）	円建	4	8.0%	4	11.1%	4	12.5%	0	1.4%
	外貨建	0		2		3		1	
学資保険（平準払）	円建	1	2.0%	1	1.9%	1	1.8%	0	-0.1%
医療保険（平準払）	円建	4	8.0%	5	9.3%	5	8.9%	0	-0.3%
がん保険（平準払）	円建	1	2.0%	1	1.9%	1	1.8%	0	-0.1%
介護保険（平準払）	円建	0	0.0%	1	1.9%	1	1.8%	0	-0.1%
養老保健（平準払）	外貨建					1	1.8%	1	1.8%
傷害保険（平準払）	円建	1	2.0%	1	1.9%	1	1.8%	0	-0.1%
合 計		50	100.0%	54	100.0%	56	100.0%	2	

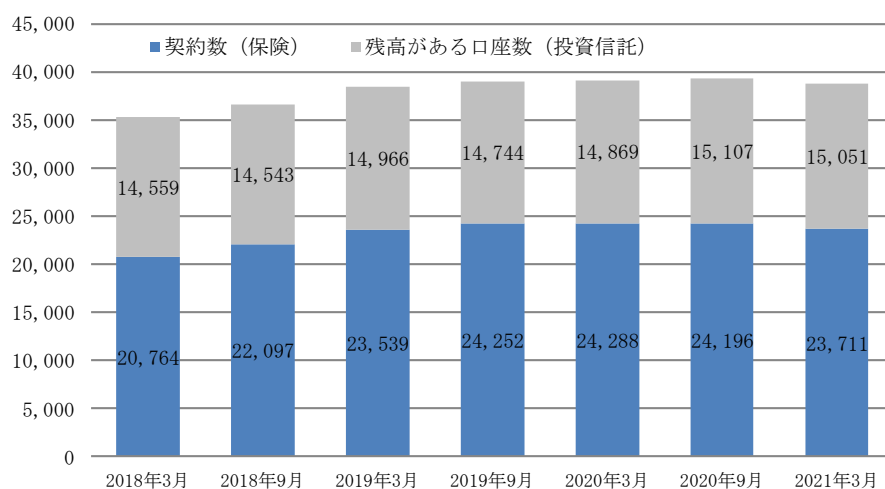
2. 預り資産（投資信託、保険）口座数の増加

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。

◇お客さまの中長期の資産形成の一環として、当行では「つみたてNISA」による投資信託の積立を積極的にご提案しており、投資信託口座は増加に転じていますが、2020年度は下期に単位型投資信託の償還があり、投資信託口座は伸び悩みとなりました。

◇また、目標設定型の保険商品において目標値到達の保険契約が増加したため、2020年度の保険契約数は減少しました。

【図1】 各期末時点の保険契約数および残高がある投資信託口座数



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、当行では長期分散投資を中心とした提案を行っており、そのような運用に適した商品を積極的に導入しております。

◇その結果として、次世代のテーマと目されるESG（環境、社会、ガバナンス）やDX（デジタル・トランスフォーメーション）関連のファンドなど、お客さまの中長期の資産運用ニーズにお応えするために導入した商品が販売上位となっており、平均保有期間も長期化に転じました。

◇また、積立投資信託の契約件数や、つみたてNISAの預り残高・口座数は継続して増加しており、複数銘柄保有先も増加に転じました。

◇なお、商品の複利効果等を踏まえると、毎月分配型などの多頻度分配は必ずしもお客さまの中長期の利益にそぐわないと考えられるため、そのような商品の導入・販売を抑制しております。

【表3】投資信託の販売額上位10銘柄（2020年度）

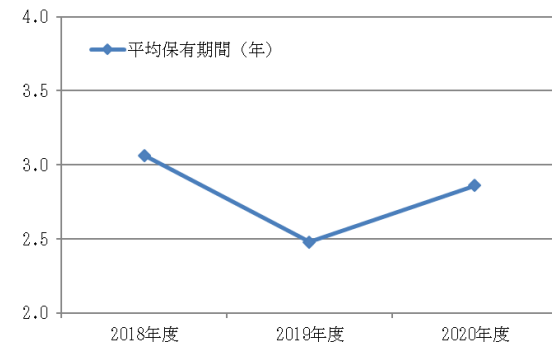
①ファンド別上位10ファンド

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 グローバルDX関連株式ファンド（資産成長型）	年1回	15.1%	3.0%
2 グローバルDX関連株式ファンド（予想分配金提示型）	毎月	8.6%	3.0%
3 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	年2回	7.3%	3.0%
4 ダイワ J-REITオープン	年4回	6.8%	1.0%
5 netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）	年2回	5.6%	3.0%
6 インデックスファンド225	年1回	4.1%	1.0%
7 トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	年1回	4.0%	1.5%
8 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド	毎月	3.3%	3.0%
9 次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	年1回	2.9%	3.0%
10 ベイリー・ギフォード インパクト投資ファンド	年1回	2.7%	3.0%

②運用会社別上位10社

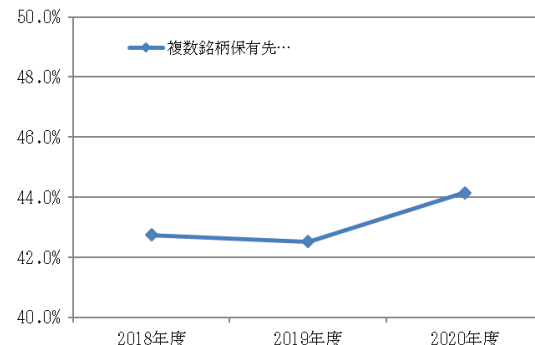
運用会社名	販売割合	
	金額 ベース	商品数 ベース
1 三井住友DSアセットマネジメント	32%	11%
2 三菱UFJ国際投信	18%	22%
3 日興アセットマネジメント	12%	8%
4 大和アセットマネジメント	10%	15%
5 ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	6%	3%
6 ニッセイアセットマネジメント	4%	7%
7 東京海上アセットマネジメント	4%	5%
8 三井住友トラスト・アセットマネジメント	3%	1%
9 パインブリッジ・インベストメンツ	3%	3%
10 野村アセットマネジメント	3%	10%

【図2】投資信託の平均保有期間（年）

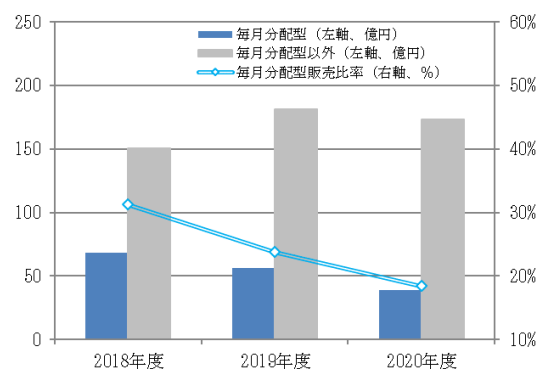


平均保有期間＝投信平均残高÷解約、償還額の累計

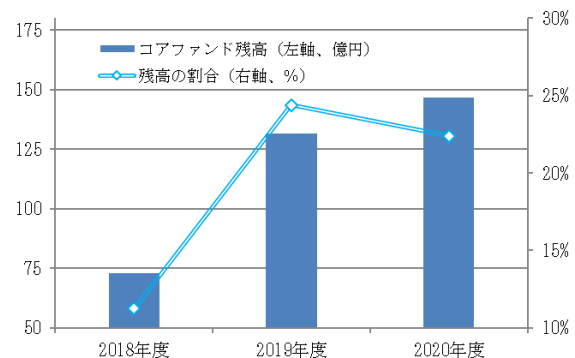
【図3】投資信託複数銘柄保有先の割合



【図4】毎月分配型投資信託の販売額・販売比率

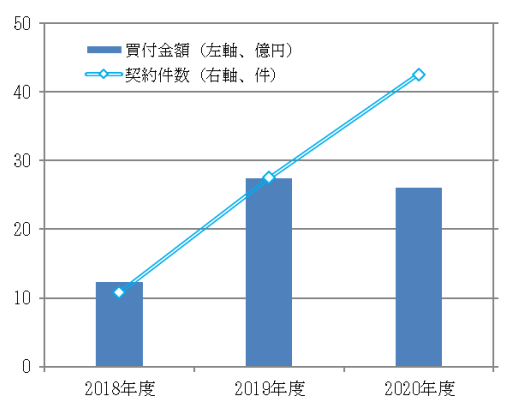


【図5】コアファンドの残高および投資信託預り残高に占める割合

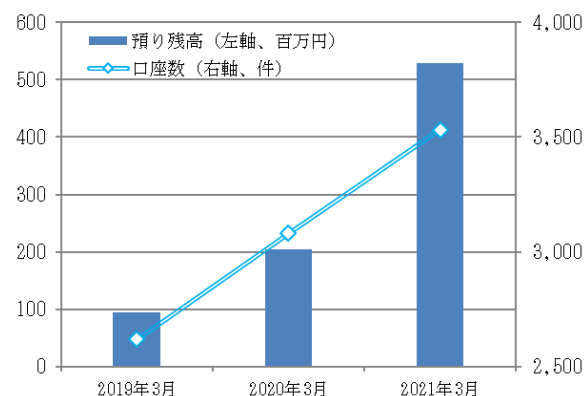


コアファンドとは、当行取扱ファンドのうち、中長期かつ安定的な運用をめざす商品として、「投資環境の変化に応じて投資資産配分などを機動的に変更する機能を備えたファンド」を指します。

【図6】 積立投資信託の買付金額および契約件数



【図7】 つみたてNISAの預り残高および口座数



【表4】 お客さまセミナーの開催状況

2018年度		2019年度		2020年度	
開催回数	参加者数	開催回数	参加者数	開催回数	参加者数
48回	342名	89回	606名	7回	437名

※2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、エリア単位等でのセミナーは開催せず、Webや動画配信による以下のようなセミナーを開催しました。

- ・運用専門家により、高齢のお客さまや投資初心者のお客さまにもわかりやすい投資環境や今後の運用見通しについてのご説明。
- ・お客さまのライフプランに沿った資産管理への情報提供として、税務等専門家による相続・贈与についてのご説明。

<Webセミナーの様子>



4. 役職員の資質向上

当行では販売担当者に求められるスキルのひとつとして、FP資格の取得を奨励しております。

◇お客さま第一主義の業務運営の一環として高いコンサルティング・サービスを提供するために、行内教育、研修、自己啓発講座の充実に努めております。また、販売担当者への研修のほか、支店長や次席者を対象とした研修コンテンツの充実に努めております。

【表5】販売担当者の資格保有状況

	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
FP1級（人）	13	12	11
FP2級（人）	1,002	968	941
CFP（人）	2	2	2
AFP（人）	12	11	11
行員数	1,638	1,583	1,563

※FP2級は「個人資産相談」「中小事業主資産相談」「生保顧客資産相談」「損保顧客資産相談」「資産設計提案」のいずれかの資格保有者数を記載しております。（重複あり）

【表6】預り資産関連研修等の種類別実施回数

	2018年度	2019年度	2020年度
販売担当者向け研修	49回	46回	61回
FAテラー/テラー向け	18回	18回	34回
個人渉外向け	25回	25回	24回
新入行員向け	6回	3回	3回
支店長・次席者向け研修	0回	12回	13回
エリア内勉強会	49回	14回	-
ホリデースクール（自己啓発）	4回	19回	16回
合計	102回	91回	90回
自宅用eラーニングシステム	21本	15本	45本

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2020年度は集合研修を実施せず、商品知識の習得やロールプレイングなどすべてWeb形式の研修にシフトいたしました。また、エリア内集合勉強会の代替として、自宅用eラーニングシステムのコンテンツを拡充いたしました。

＜Web研修の様子＞



以 上