

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。

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。【金融庁原則2（注）】

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。【金融庁原則2】
- ・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。【金融庁原則2、原則6】
- ・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。【金融庁原則3、原則3（注）】
- ・本方針に基づく取組状況および評価指標（KPI）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り締役に報告いたします。【金融庁原則2】

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。【金融庁原則5、原則5（注1）（注3）（注4）（注5）】

- ・複数の金融商品を組み合わせるパッケージ商品を取り扱う場合は、組成事業者（投資信託委託会社、保険会社等）と連携し、個別に購入することの可否やパッケージ化した場合としない場合との比較など、重要な情報について提供いたします。また、組成事業者と連携し、販売対象として想定するお客さまの属性などの情報をわかりやすく提供できるよう努めます。【金融庁原則5（注2）、原則6（注2）（注3）】
- ・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。【金融庁原則6（注1）（注5）】
- ・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。【金融庁原則6（注1）（注4）】
- ・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の実施いたします。【金融庁原則6（注1）（注5）】

(※) 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、外貨建保険契約残高上位銘柄や外貨建保険運用評価別顧客比率を「評価指標（KPI）」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。【金融庁原則4】
- ・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かを含みます）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。【金融庁原則4】

(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。階層別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。【金融庁原則2、原則7、原則7（注）】
- ・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。【金融庁原則7、原則7（注）】

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。【金融庁原則6、原則6（注1）】
- ・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。【金融庁原則6、原則6（注1）】

(※) 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さま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
- ・お客さまのライフステージ
- ・高齢者であることや推定相続人などお客さまの属性等

以 上