

## お客さま本位の業務運営に関する方針

平成 29 年 6 月 28 日  
株式会社 中国銀行  
中銀証券株式会社  
中銀アセットマネジメント株式会社

### 1. 背景

中国銀行グループでは、従来からお客さまの資産形成に向け、企業の社会的責任と公共的使命を自覚し、信頼の確立を図るため、社会的に有益な金融商品・金融サービスの開発、提供を心がけております。更なる取組みとして、平成 29 年 4 月よりスタートする長期経営計画「Vision2027 未来共創プラン」を策定し、「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」ことを長期ビジョンとして掲げ、個人のお客さまに対しては、お客さまの資産形成・管理・承継におけるお客さま本位の取組みにより提供するサービスの質の向上を掲げております。

また、中国銀行グループ役職員は、「ちゅうぎんの心」を業務における行動や判断の拠りどころとし、お客さま、従業員、会社が全て共に栄える未来へ好循環サイクルを作ることを目指しております。

今般、金融庁が国民の安定的な資産形成を実現する資金の流れへの転換を目的として定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」につきまして、本原則が中国銀行グループの長期ビジョンと価値観を共有するものであるため、中国銀行グループはお客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、全ての原則を受入れ、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、お客さま本位の取組みを一層進めてまいります。

### 2. グループ方針

#### 【方針 1】お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- ・中国銀行グループは、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務運営を進めていくため本方針を定め、当該方針に係る取組状況を毎年、定期的に公表いたします。
- ・また、本方針は、中国銀行グループにおける業務運営の状況や環境変化に応じて、定期的に見直し、より良い業務運営の実現を目指します。

#### 【方針 2】お客さまの最善の利益の追求

- ・中国銀行グループ役職員は、お客さまの最善の利益を図るため、お客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供します。そのために、役職員は高い志を持ち、自らの成長にチャレンジすることで、それぞれがプロにふさわしいスキルを磨き続けます。
- ・中国銀行グループ役職員は、「ちゅうぎんの心」を業務における行動や判断の拠りどころとし、お客さま、従業員、会社が全て共に栄える未来へ好循環サイクルを作ることを目指します。

「ちゅうぎんの心」につきましては、ホームページに記載しておりますのでご参照ください。  
<http://www.chugin.co.jp/company/philosophy.html>

#### 【方針 3】利益相反の適切な管理

- ・中国銀行グループは、グループ内に販売会社と運用会社があり、グループ内の運用会社の商品を推奨する場合等、中国銀行グループとお客さまの間、ならびに中国銀行グループのお客さま相互間においてさまざまな利益相反が発生するリスクがある

ことから、「利益相反管理方針」を定め、これらを適切に管理することで、お客さまの利益の保護を図ります。

「利益相反管理方針」につきましては、ホームページに記載しておりますのでご参照ください。

<中国銀行の「利益相反管理方針」> <http://www.chugin.co.jp/pages/g3/index.html>

<中銀証券の「利益相反管理方針」> <http://www.chugin-sec.jp/policy/conflict.html>

<中銀アセットマネジメントの「利益相反管理方針」> <http://www.chugin-am.jp/conflict.pdf>

#### 【方針4】手数料等の明確化

- ・中国銀行グループは、商品・サービスの提供に際して、お客さまから手数料をいただく場合や、直接お客さまにご負担いただく費用ではなくとも商品提供会社から手数料を受取る場合、当該手数料その他費用について、お客さまの投資判断に影響をおよぼす重要な情報として、契約締結前交付書面、商品概要説明書等により開示いたします。
- ・中国銀行グループが、お客さまからいただく手数料は、商品ラインアップの構築・管理、各種情報資料の作成・配送に係るコスト、システムの開発・維持コストならびにコンサルティングを通じた商品・サービスの提供や各種対応にかかる人件費等、業務運営にかかる費用を総合的に勘案した対価でございます。今後も、ご負担いただく手数料に見合うサービスの提供はもちろんのこと、お客さまの期待を上回る総合金融サービスの提供に向けて努めてまいります。

#### 【方針5】重要な情報のわかりやすい提供

- ・お客さまへ商品・サービスを提供する際には、以下の情報をお客さまの投資判断に必要な情報として、わかりやすく提供いたします。
  - 基本的なリスク・リターンや取引条件等
  - 当該お客さまへその商品・サービスを推奨する選定理由
  - お客さまと利益相反の可能性がある場合はその内容(第三者から受取る手数料を含む)と影響等
- ・お客さまへの情報提供に際しては、お客さまの取引経験・金融知識、情報の重要性、商品・サービスの複雑さを考慮のうえ、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明いたします。

#### 【方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・中国銀行グループは、お客さまの真の期待を理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するためには、お客さまのリスク許容度やご投資の目的を把握させていただくことが不可欠と考え、お客さまのご投資に関する知識・経験や資産状況等を詳細に伺ったうえで商品・サービスをご案内いたします。
- ・複雑な商品やリスクの高い商品に関しては、お客さまのリスク許容度等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品であるか慎重に検討し、場合によっては、ご家族の同席をお願いすることや取扱いを控えさせていただくことがございます。

#### 【方針7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・中国銀行グループは、従業員がお客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供できるよう社内教育・研修の充実や業績評価体系により組織として全力でサポートします。
- ・中国銀行グループは、業績評価において、お客さまのニーズに応じた商品・サービスの提供やお客さまの裾野の拡大を評価し、手数料収入に偏重することなくお客さまニーズに沿った提案をおこなうため、従業員を適切に動機づけます。

## お客さま本位の業務運営に関する方針の取組状況

平成 29 年 6 月 28 日

株式会社 中国銀行

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取組状況は以下のとおりです。

### 【方針 1】お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- ・中国銀行グループは、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務運営を進めていくため本方針を定め、当該方針に係る取組状況を毎年、定期的に公表いたします。
- ・また、本方針は、中国銀行グループにおける業務運営の状況や環境変化に応じて、定期的に見直し、より良い業務運営の実現を目指します。

➤当行は、平成 29 年度よりスタートする新中期経営計画『未来共創プラン ステージ』を策定し、お客さま本位の業務運営の一環として、お客さま毎のニーズに応じた提案型営業の積み重ね（ライフプランサポート活動）の取組みを進めておりますので、本取組みを含めた、現在の取組状況を公表します。

「ライフプランサポート活動」とは、お客さま一人ひとりの年齢、資産状況、家族構成、収支状況（将来の年金額を含む）、職業、将来起こり得るライフイベント等を可能な限り把握したうえで、お客さまのライフプランに沿った的確な情報を提供し、最良と考えられる商品・サービスを提供する営業活動のことです。

### 【方針 2】お客さまの最善の利益の追求

- ・中国銀行グループ役職員は、お客さまの最善の利益を図るため、お客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供します。そのために、役職員は高い志を持ち、自らの成長にチャレンジすることで、それぞれがプロにふさわしいスキルを磨き続けます。
- ・中国銀行グループ役職員は、「ちゅうぎんの心」を業務における行動や判断の拠りどころとし、お客さま、従業員、会社が全て共に栄える未来へ好循環サイクルを作ることを目指します。

➤当行における金融商品の取扱いは、平成 10 年の銀行による投信窓販解禁以降、「貯蓄から投資へ」と政策的な後押しもあり、お客さまの関心の高まりを受け、当初より積極的に取組んでまいりました。順次、解禁される業務についても営業エリア内のお客さまに都市部と変わらない商品・サービスをワンストップで提供するため、投資信託、保険、証券仲介業務（法改正により、現在では「金融商品仲介業務」）に解禁当初より取組んでまいりました。

- グループ戦略においては、幅広いニーズにお応えするため、より専門的な金融知識が必要とされる株式の取扱いや地元企業の上場支援等をおこなうため、中銀証券（旧津山証券）をグループ化。また、地域のお客さまの資産運用に向けて、グループ内の運用会社である中銀アセットマネジメントにより、個社別企業調査による中長期的な成長企業発掘のノウハウを生かした公募株式投信の組成・運用を開始しました。
- 中国銀行グループの従業員は、「ちゅうぎんの心」にもとづき、お客さま一人ひとりのライフプランのサポートに向け、従業員一人ひとりがより高度な提案型営業を実現するため、日々の情報収集や難関資格の取得等を通じて、プロにふさわしいスキルを磨き続けます。

#### 【方針3】利益相反の適切な管理

- ・中国銀行グループは、グループ内に販売会社と運用会社があり、グループ内の運用会社の商品を推奨する場合等、中国銀行グループとお客さまの間、ならびに中国銀行グループのお客さま相互間においてさまざまな利益相反が発生するリスクがあることから、「利益相反管理方針」を定め、これらを適切に管理することで、お客さまの利益の保護を図ります。

- 当行で販売する投資信託を選定する際には、商品性（投資対象資産等）、運用方針、リスク特性、費用とパフォーマンスの妥当性、外部評価等を考慮して採用する等、グループ会社の商品に捉われることなく、幅広い商品の中からお客さまの資産運用に適したものを選定します。
- 当行は、中銀アセットマネジメントの商品について、同一グループであることのみをもってお客さまへ勧誘・推奨することのないよう、販売員に同社商品に限定したインセンティブを付与しません。

#### 【方針4】手数料等の明確化

- ・中国銀行グループは、商品・サービスの提供に際して、お客さまから手数料をいただく場合や、直接お客さまにご負担いただく費用ではなくとも商品提供会社から手数料を受取る場合、当該手数料その他費用について、お客さまの投資判断に影響をおよぼす重要な情報として、契約締結前交付書面、商品概要説明書等により開示いたします。
- ・中国銀行グループが、お客さまからいただく手数料は、商品ラインアップの構築・管理、各種情報資料の作成・配送に係るコスト、システムの開発・維持コストならびにコンサルティングを通じた商品・サービスの提供や各種対応にかかる人件費等、業務運営にかかる費用を総合的に勘案した対価でございます。今後も、ご負担いただく手数料に見合うサービスの提供はもちろんのこと、お客さまの期待を上回る総合金融サービスの提供に向けて努めてまいります。

- 当行では、金融商品・サービスの提供に際して、お客さまからいただく手数料について、契約締結前交付書面、目論見書、目論見書補完書面、商品パンフレット等により、わかりやすく説明いたします。
- 当行では、平成 28 年 10 月から特定保険商品の代理店手数料について、お客さまから直接いただく費用ではありませんが、お客さまに商品をお選びいただく際の判断材料の一つとしていただくため、保険会社各社の同意を前提として自主的に開示しております。

#### 【方針 5】重要な情報のわかりやすい提供

- ・お客さまへ商品・サービスを提供する際には、以下の情報をお客さまの投資判断に必要な情報として、わかりやすく提供いたします。
  - 基本的なリスク・リターンや取引条件等
  - 当該お客さまへその商品・サービスを推奨する選定理由
  - お客さまと利益相反の可能性がある場合はその内容(第三者から受取る手数料を含む)と影響等
- ・お客さまへの情報提供に際しては、お客さまの取引経験・金融知識、情報の重要性、商品・サービスの複雑さを考慮のうえ、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明いたします。

- 当行は、商品・サービスのご契約に際しては、重要な情報について、「重要事項確認書」「投資確認書(兼債券購入申込書)」「意向確認書(兼適合性確認書)」等により、ひとつひとつお客さまの理解状況を確認しながら、わかりやすく説明いたします。
- 当行は、お客さまが金融取引に関する基本的な知識や将来のライフイベントに備えた情報を得られるよう、従業員教育に取組み、タブレット、「ライフプランブック」・「資産運用のご案内」等の各種情報提供資料やセミナー等を通じて有益な情報の提供に努めております。
- また、お客さまの長期・積立・分散投資の一助となるべく、Fintech(フィンテック)を活用した「ロボアド」(ロボットアドバイザー)をホームページに公開し、お客さま一人ひとりの投資計画・方針に応じた情報を提供させていただいております。

#### 【方針 6】お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・中国銀行グループは、お客さまの真の期待を理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するためには、お客さまのリスク許容度やご投資の目的を把握させていただくことが不可欠と考え、お客さまのご投資に関する知識・経験や資産状況等を詳細に伺ったうえで商品・サービスをご案内いたします。
- ・複雑な商品やリスクの高い商品に関しては、お客さまのリスク許容度等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品であるか慎重に検討し、場合によっては、ご家族の同席をお願いすることや取扱いを控えさせていただくことがございます。

- 金融商品の選定に関しましては、「コア・サテライト運用」の考え方を説明し、お客さまのリスク許容度に沿った商品提案をおこなうよう心がけてまいります。
- 当行の投資信託の定期定額購入サービス（積立投信）の取扱いにおいては、お客さまの資産形成に向けた商品・サービスとして長期的な資産形成に資するため、毎月分配型を除いた取扱商品の再投資コースに限定した取扱いとしております。
- 保険販売に関しましては、「ご意向把握アンケート」を通じ、商品選定前にお客さまのご意向を事前に把握させていただいたうえで、保険販売をおこなうよう努めております。また、最終的にご契約される際にも当初のご意向に沿ったものとなっているか、確認させていただいております。
- お客さまに対して適切な取扱いがおこなわれるよう、本部に専門の担当者を配置し、定期的にモニタリングを実施しております。

**【方針 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等**

- ・中国銀行グループは、従業員がお客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供できるよう社内教育・研修の充実や業績評価体系により組織として全力でサポートします。
- ・中国銀行グループは、業績評価において、お客さまのニーズに応じた商品・サービスの提供やお客さまの裾野の拡大を評価し、手数料収入に偏重することなくお客さまニーズに沿った提案をおこなうため、従業員を適切に動機づけます。

- 当行は、金融商品・サービスの販売に対する業績評価において、平成 29 年度上半期から「ライフプランサポート活動ポイント」として、お客さまの投資経験や投資目的の把握等、販売に至るプロセスにおいてお客さまを理解する活動を業績評価対象に組み入れております。また、長期・積立・分散投資を促進すべく、該当する取引の業績評価を他の取引と比べ高く設定しております。
- 当行は、長期経営計画「Vision2027 未来共創プラン」において、預り 5 商品（公共債、外貨預金、投資信託、保険、金融商品仲介）の保有先数の拡大を K P I（Key Performance Indicators の略で、「重要業績評価指標」を表します。）とし、投資の裾野を拡大することで地域のお客さまの安定的な資産形成の支援に積極的に取り組んでいきます。

5 商品保有先数	平成 29 年 3 月末 実績	147,934 先
	平成 32 年 3 月末 計画	165,000 先
	平成 39 年 3 月末 計画	200,000 先

「お客さま本位の業務運営に関する方針」への取組みにおいても、預り 5 商品の保有先数をお客さまからの信頼の証しとして、その拡大を図るため同一の K P I を指標といたします。