

## 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。