

お客さま本位の業務運営に関する方針

令和7年6月30日

株式会社 ちゅうぎんフィナンシャルグループ
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

当社グループでは「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」という経営理念のもと、お客さまの大切な資産をお預りする金融機関として、その社会的責任と公共的使命を自覚し、お客さまに「選ばれ」「信頼される」総合金融サービスグループを目指しております。

当社グループはお客さま毎の課題に応じた最善の利益に適った金融商品・金融サービスの提供等を行います。販売会社、組成会社の連携によりプロダクトガバナンス（※）の構築と実践を心がけてまいります。

また、当社グループでは、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」公表以前より、金融商品・金融サービスの提供にあたっては、グループの役職員が「ちゅうぎんバリュー」に基づき行動や価値観を共有し、ベクトルを合わせて組織力を高め、お客さまに満足と感動を与えることで、お客さまとの「Win-Win」を目指しております。

※プロダクトガバナンスとはお客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンスをさします。

「ちゅうぎんバリュー」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。

<https://www.chugin-fg.co.jp/company/philosophy/>

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および公表

当社グループでは、グループ各社が行うお客さまの資産形成・資産運用に関する業務において、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のすべての項目を受入れ、グループとして「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、公表いたします。

また、本方針に関する取組状況をグループ各社で毎年公表するほか、方針については業務の運営状況、取り巻く環境の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

当社グループの役職員は、お客さまの大切な資産をお預りする金融機関として高い専門性と倫理観を持ち、お客さまの真の期待を理解し、お客さまの最善の利益を追求するための提案を提供いたします。そのために、グループの役職員は高い志を持ち、自らの成長にチャレンジし、金融のプロフェッショナルとしてスキルを磨き続けます。

【方針 3】利益相反の適切な管理

当社グループ内には販売会社と組成会社があるため、グループ内の販売会社がグループ内の組成会社が提供する商品を推奨する際、当社グループとお客さまの間、あるいは当社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生じるリスクがあります。そのため、グループ各社で「利益相反管理方針」を定め、適切に運用することでお客さまの利益保護を図ります。

「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。

・ちゅうぎんフィナンシャルグループ <https://www.chugin-fg.co.jp/riekisouhan/>
・中国銀行 <https://www.chugin.co.jp/riekisouhan/>

・中銀証券

<https://www.chugin-sec.co.jp/policy/conflict.html>

・中銀アセットマネジメント

<https://www.chugin-am.jp/company/policy/conflict/>

【方針 4】手数料等の明確化

- (1) 当社グループでは、金融商品・金融サービスを提供する際にお客さまから手数料をいただく場合、あるいは直接お客さまにご負担いただく費用でなくとも、商品提供会社等から手数料を受取る場合は、当該手数料その他費用を「お客さまの投資判断に影響をおよぼす重要な情報」として開示いたします。
- (2) 当社グループがお客さまからいただく手数料等は、以下の費用等を総合的に勘案した対価となります。今後もお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、お客さまの期待を上回る総合金融サービスの提供に努めてまいります。
 - ① 商品ラインアップの構成および管理にかかる費用
 - ② 各種情報資料の作成および配送にかかる費用
 - ③ コンサルティングを通じた金融商品・金融サービスの提供や各種対応にかかる人件費
 - ④ その他、業務運営全般にかかる費用

【方針 5】重要な情報の分かりやすい提供

- (1) お客さまに金融商品・金融サービスに関する情報を提供する際には、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、お客さまの理解状況に応じてわかりやすくご説明いたします。
- (2) お客さまに金融商品・金融サービスを提供する際には「商品概要説明書」や「重要情報シート」等を使用し、お客さまの投資判断に影響する以下の情報を分かりやすく提供いたします。
 - ① 金融商品のリスク・リターンや取引条件
 - ② 推奨する金融商品・金融サービスを選定した理由
 - ③ 金融商品の組成会社が想定している購入層
 - ④ パッケージ化の有無
 - ⑤ 利益相反の可能性がある場合はその内容と影響（第三者から受取る手数料を含む）
 - ⑥ 類似性のある商品との比較

【方針 6】お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) 当社グループは、お客さまの真の期待を理解し、お客さまにふさわしい金融商品・金融サービスを提供するためには、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ており、お客さまのご投資に関する知識・経験、資産状況等を詳細におうかがいしたうえで、金融商品・金融サービスをご案内いたします。
- (2) 複雑な金融商品やリスクの高い金融商品に関しては、お客さまの投資スタンスやリスク許容度等を踏まえ、真にお客さまに適した金融商品であるかを慎重に検討したうえで提供いたします。また、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。
- (3) お客さまのライフプランや将来の目標等を把握し、定期的かつ継続的に情報提供を行います。
- (4) お客さまの最善の利益を実現するために金融商品・金融サービスの組成会社との情報連携を図り、金融商品・金融サービスの選定と検証・見直しを継続的に行います。

【方針 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- (1) 当社グループでは、グループの全役職員がお客さまの真の期待を理解し、最良の提案を提供できるよう、研修等の社内教育の充実はもちろん、適切な業績評価体系により、グループ役職員の成長を組織として全力でサポートします。
- (2) 当社グループでは、業績評価において手数料収入に偏重することなく、お客さまのニーズに応じた付加価値の高い

金融商品・金融サービスの提供、預り資産残高の増加、お客さまの裾野拡大等を評価することで、お客さま本位の活動を行うよう動機づけしております。

【方針8】お客さまの最善の利益につながる金融商品の提供等へ向けた取組み

- (1) 当社グループは、お客さまにより良い金融商品を提供するための体制を整備し、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備してまいります。
- (2) 当社グループは、お客さまの真の期待を想定したうえで、組成する金融商品がその期待に応えるものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証してまいります。また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、お客さまの最善の利益を実現する観点から、想定している購入層のお客さまの投資スタンスやリスク許容度等を特定し、組成会社と販売会社等の間で十分な情報連携を図ってまいります。
- (3) 当社グループは、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直し、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたガバナンス体制全体の見直し等に活用してまいります。また、お客さまの最善の利益を実現するため、組成会社と販売会社等の間での情報連携により、運用や商品提供、金融商品の組成の改善等に活かしてまいります。
- (4) 当社グループは、お客さまがより良い金融商品を選択できるよう、お客さまに対して、運用体制やガバナンス体制等について分かりやすい情報提供に努めてまいります。