



## 顧客保護等管理方針

鳥取銀行は、お客さまの保護及び利便の向上の観点や業務の健全性及び適切性の観点から、顧客保護等管理態勢の整備は極めて重要であると認識し、次のとおり取組まれています。

1. 鳥取銀行は、顧客保護等管理にかかる基本方針を次のとおりとします。

- (1) お客さまとの取引に際しましては、お客さまが当行の商品やサービス等を自らの意思に基づいて選択・活用していただけるよう商品知識の習得に努め、正確かつ適切な情報を提供するとともに、お客さまが理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な勧誘・説明を十分に行います。
  - (2) お客さまからのご相談・苦情等には、真摯に受けとめ適切かつ十分に対応するとともに、業務のあり方を検討し改善していくことにより、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めます。
  - (3) お客さまに関する情報は、法令等に従って適切に取得するとともに、不正なアクセスや流出等を防止するため適切な措置を講じることなどにより安全に管理いたします。
  - (4) お客さまとの取引に関連して、当行の業務を外部委託する場合は、その業務遂行の的確性を確保し、お客さまの情報やその他の利益を保護するために、定期的または必要に応じてモニタリングを実施するなど委託先を適切に管理いたします。
  - (5) その他、お客さまの保護や利便の向上のために必要であると判断した業務の管理につきましては適切に管理いたします。
- 本方針の「お客さま」とは、「当行で取引されている方及び取引を検討されている方」をいいます。
  - お客さま保護の必要性のある業務は、与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）、預金等の受入れ、商品の販売、仲介、募集等において、お客さまと当行との間で行われるすべての取引に関する業務です。

2. 鳥取銀行は、顧客保護等管理にかかる基本方針に基づき、必要な内部管理規定を制定し組織体制を整備するとともに、役職員はお客さまの視点から業務を捉えなおし、不断に検証し改善していくことによって、管理態勢の整備・確立を図ってまいります。

## 利益相反管理方針

鳥取銀行（以下「当行」といいます）は、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客さま相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、法令等および利益相反管理方針（以下「利益相反管理方針」といいます）に従い、お客さまの利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行いたします。

### 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）と特定方法

「利益相反」とは、当行または当行のグループ会社とお客さまの間、ならびに、当行または当行のグループ会社のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反は、金融取引においては日常的に生じるものですが、当行では、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（「対象取引」）として、以下の①②に該当するものを管理いたします。

- ① お客さまの不利益のもと、当行または当行のグループ会社が利益を得ている状況が存在すること。
- ② ①の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること。

当行では、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括責任者により、適切な特定を行います。

### 反社会的勢力の排除について

鳥取銀行は、公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するため、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を一切遮断するとともに、これらの勢力からの不当要求には組織全体で対応いたします。

このため、「反社会的勢力対応規定」及び「コンプライアンス・マニュアル 反社会的勢力対応編」を制定し、経営管理部お客様センターを統括部署とし、本部及び各営業店に不当要求防止責任者を配置する等の行内体制を整備するとともに、各部署の役割を明確にします。また、反社会的勢力に関する情報収集、行員への研修活動、外部専門機関との緊密な連携等に努めます。

また、各種預金規定や約定書・契約書等に暴力団排除条項を盛り込み、預金・融資取引を含めすべての新規取引に応じないとともに、既存取引先が反社会的勢力と判明した場合は速やかに取引関係の解消に努めます。

### お客さま本位の業務運営方針

鳥取銀行は、お客さまの資産運用及び資産形成にかかる業務について、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表しております。

本方針の下、当行役職員は一体となってお客さま本位の姿勢を貫き、安定的な資産形成に貢献できるよう、お客さまの最善の利益を図る取組みを進めてまいります。

また、お客さま本位の業務運営を実現させるため、その取組状況について定期的に公表するとともに、本方針を定期的に見直します。

#### 1. お客さま本位の業務運営の浸透

- ・ 研修等を通じ、役職員に対して「お客さま本位の業務運営方針」に基づく行動の徹底を図ってまいります。
- ・ お客さまの最善の利益を図るため、お客さまとの対話を大切にし、ご意見などをふまえた各種施策等に役職員一体となって取り組んでまいります。

本方針に基づく取組について、行内に部門横断的な委員会組織をつくり、組織への浸透を図っています。また、その取組状況をお客さまへお伝えするため、各年度ごとにホームページ上で公表してまいります。

#### 2. お客さまへの適切な提案と情報提供

##### (1) お客さま本位の適切な提案と情報提供への取組み

- ・ お客さまへの資産運用のご提案にあたり、お客さまの目的の把握に努め目的に沿った商品をご提案してまいります。
- ・ お客さまの年齢・知識・経験・財産の状況をふまえ、提案する商品の仕組みやリスク、手数料等について、わかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。
- ・ 保有資産の運用状況や投資環境の変化など、お客さまの投資判断に必要な情報を提供し、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

##### (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、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、丁寧にご説明するように取り組んでまいります。なお、保険販売時の代理店手数料については、投資信託と同じ特性を有する特定保険から開示を行っています。

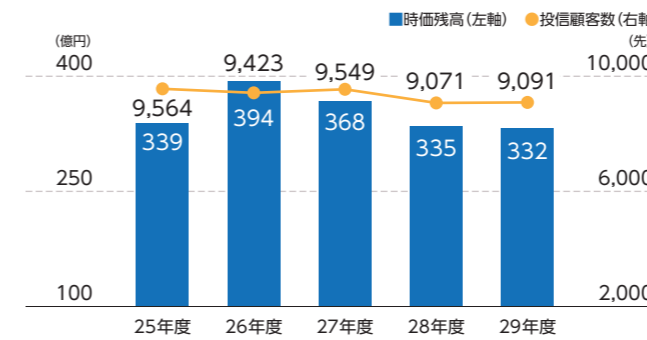
##### (3) お客さま本位の取組みを促進する業績評価体系の整備

- ・ お客さまの目的に沿った営業活動を評価するために、特定の運用商品の販売に偏らないバランスの良い業績評価体系の構築に努めてまいります。

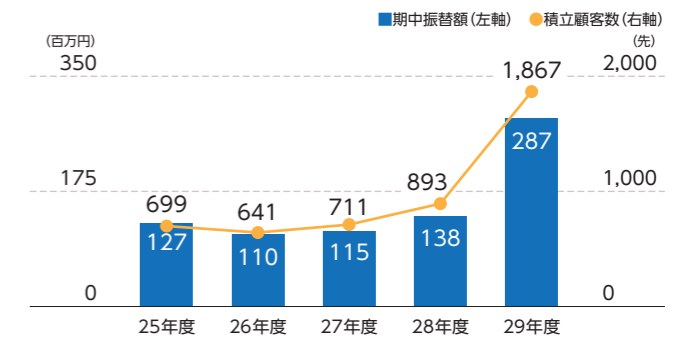
##### (4) お客さまの資産運用に資する取組み

- ・ 資産運用に関するパンフレットなどを活用したお客さまへのご案内や、お客さま向けセミナーの定期開催による情報提供を行ってまいります。
- ・ インターネットを利用した非対面チャネルでの情報提供の充実にも取り組んでまいります。

#### ●投資信託の顧客数、および時価残高

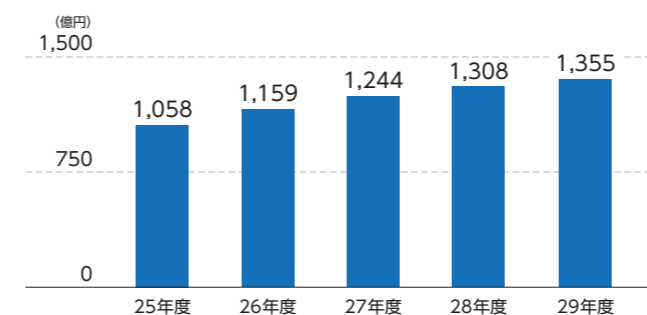


#### ●投資信託の積立契約の状況



・ 積立顧客数は期末月の積立実績先数を表示。  
 ・ 当行では、幅広いお客さまの資産形成に貢献できるよう、毎月1,000円から投資信託の積立契約をご利用いただけます。

#### ●一時払保険残高

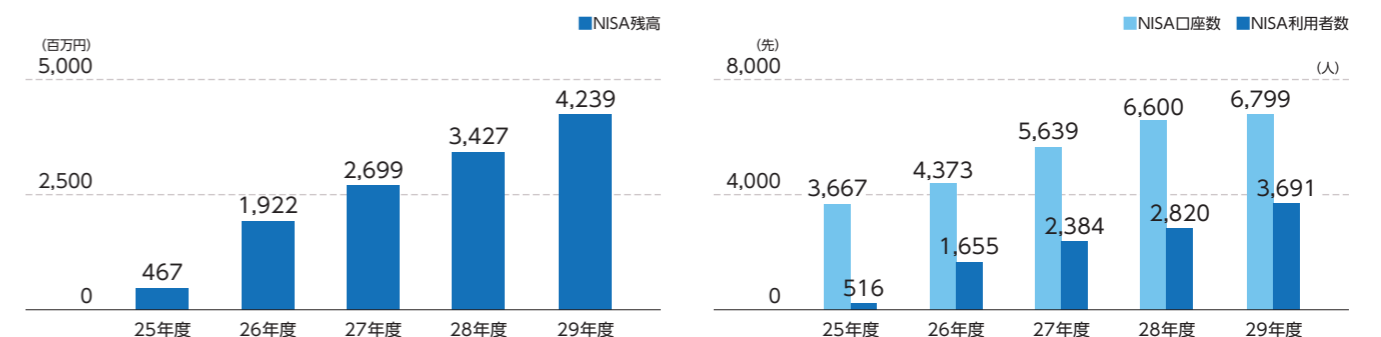


・ 保険の残高は契約の累計額で表示しています。

#### ●お客さま向けセミナー、相談会の実施回数

	29年度開催回数	うち休日
全体	143回	80回
うち 資産運用セミナー	20回	16回
うち 暮らしとお金のセミナー	39回	7回
うち 休日相談会	47回	47回
うち その他	37回	10回

#### ●NISA(少額投資非課税制度)の状況





### 3. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップなどの整備

#### (1) 商品ラインナップなどの整備

- ・ お客さまの目的やリスク許容度などに応じた商品選択が可能となるよう、取扱商品の充実に取組んでまいります。

#### (2) 商品選定手続きの整備

- ・ 特定の投資運用会社や保険会社等に偏ることなく幅広く取扱商品を検討し、お客さまの目的やご希望にお応えできる商品・サービスの選定に努めてまいります。

#### ●投資信託のラインナップ

投資対象など	取扱商品数	増減	割合
債券	34	4	46.6%
国内	2	0	2.7%
海外・内外	32	4	43.8%
株式	18	5	24.7%
国内	5	1	6.8%
海外・内外	13	4	17.8%
REIT	5	0	6.8%
国内	3	0	4.1%
海外・内外	2	0	2.7%
バランス	15	1	20.5%
その他	1	1	1.4%
合計	73	11	100.0%
うちつみたてNISA対象	4	4	5.5%

#### ●一時払保険のラインナップ

	取扱商品数	増減	割合
年金保険	3	0	15.0%
外貨建	3	0	15.0%
終身保険	17	2	85.0%
円建	9	1	45.0%
外貨建	8	1	40.0%
合計	20	2	100.0%

#### ●平準払保険のラインナップ

	取扱商品数	増減	割合
年金保険	3	0	15.0%
医療保険	5	△2	25.0%
がん保険	3	△1	15.0%
終身保険	4	0	20.0%
定期・収入保障保険	4	0	20.0%
その他	1	1	5.0%
合計	20	△2	100.0%

- ・ 平成30年3月末現在(新規販売停止商品を除く)。つみたてNISA専用ファンドとしてノーロードファンドを4本取扱っています。
- ・ 増減は平成29年度中。
- ・ 取扱投資信託会社数15社、保険会社数11社。

### 4. お客さまの資産運用・形成に資する人材の育成

- ・ お客さまへ資産運用をご提案する役職員について、研修受講や外部資格の取得を推奨し、取扱商品や市場環境に関する知識・スキルの向上を図ってまいります。

#### ●FP取得者数

FP3級以上取得者	全行員に占める割合
589人	83%