



平成 29 年 6 月 27 日

各位

株式会社 鳥取銀行

「お客さま本位の業務運営方針」について

株式会社 鳥取銀行（頭取 平井 耕司）では、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」を策定いたしましたのでお知らせします。

当行は本方針の下、役職員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、本方針に基づく取組み状況を定期的に公表するとともに、お客さま本位の業務運
営を進めていくことで、「お客さまの明るい未来と活力あふれる地域を創造する銀行」を目
指してまいります。

記**1. 「お客さま本位の業務運営方針」の概要**

- ・ お客さま本位の業務運営の浸透
- ・ お客さまへの適切な提案と情報提供
- ・ 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
- ・ お客さまの資産運用・形成に資する人材の育成

※詳細につきましては、別紙をご参照ください。

2. 公表方法

当行ホームページで「お客さま本位の業務運営方針」を公表しております。

（URL <http://www.tottoribank.co.jp/others/unei/index.html>）

以 上

《本件に関するお問合せ先》

ふるさと振興本部 リテール営業グループ（高垣）・経営統括部（高橋）

TEL0857-37-0228・0260

お客さま本位の業務運営方針

株式会社鳥取銀行は、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組んでまいります。

【具体的取組み】

- ・ 役職員を対象とする研修を実施し、本方針を徹底してまいります。
- ・ 本方針に基づく業務運営の取組み・浸透状況について、お客さまからのご意見等情報の収集に努めるとともに、外部モニタリング調査を活用しより良い取組みとなるよう見直してまいります。

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。

【具体的取組み】

- ・ お客さまの資産運用の目的について、より具体的に把握ができるよう、行内の書類や手続等を見直してまいります。
- ・ お客さまに商品の仕組みやリスク、手数料等をよりわかりやすくご説明できるよう、ご説明資料の見直しを進めてまいります。
- ・ 運用状況のご報告のほか、市況等に大きな変動があった場合には、お客さまへ速やかに情報をご提供するよう努めてまいります。

(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) お客様本位の取組みを促進する業績評価体系の整備

- ・ お客様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。

【具体的取組み】

- ・ お客様の目的に沿った様々な金融商品の販売や顧客基盤の拡充、預かり資産の継続的積上げなどを評価するため、業績評価体系を整備してまいります。

(4) お客様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様へのご案内や、お客様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。

【具体的取組み】

- ・ お客様へ投資環境などの情報をご提供する機会を銀行営業日にとらわれず設定し、十分な情報提供に努めてまいります。
- ・ インターネットでの情報のご提供にも積極的に取り組んでまいります。

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

- ・ お客様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り組んでまいります。

【具体的取組み】

- ・ 多様なお客様のニーズにお応えできるよう、幅広くバランスの良い商品ラインナップの構築に努めてまいります。
- ・ インターネット取引や積立取引の利便性向上に努め、お客様にご利用いただきやすいサービスの充実を進めてまいります。

(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、お客様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。

【具体的取組み】

- ・ 取扱商品の選定においては、商品のリスクや費用、ラインナップ上の位置づけなどを考慮した行内検討プロセス・体制の構築を進めてまいります。

4. お客様の資産運用・形成に資する人材の育成

- ・ お客様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。

【具体的取組み】

- ・ お客様の多様なニーズへお応えできるよう、研修内容を充実しFP等外部資格の取得を奨励することで商品や投資環境に関する知識やスキルの向上を図り、プロフェッショナルな人材を育成してまいります。