

平成29年6月28日

株式会社京都銀行
京銀証券株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の制定について

株式会社京都銀行（頭取 土井 伸宏）および京銀証券株式会社（社長 豊部 克之）（以下、京都銀行グループ※）は、平成29年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）を制定いたしましたので、お知らせいたします。

1. 背景

京都銀行グループは創立以来、一貫して「地域社会の繁栄に奉仕する」ことを経営理念として掲げ、地域社会の皆さまに質の高い金融サービスを提供し、信頼を深めていただけるよう努めてまいりました。

また、本年4月よりスタートさせました第6次中期経営計画「Timely & Speedy」において、ありたい姿に「お客さまの期待に応える京都銀行」を掲げ、より一層お客さまの相談に乗り、解決できる銀行を目指しております。

お客さま本位の業務運営については、従来より実践に努めておりますが、今般、お客さまの安定的な資産形成に対する重要性の高まりに対応するとともに、お客さま本位の業務運営の実践をさらに徹底するために、本方針を策定いたしました。

全役職員が本方針を実践し、お客さまのニーズに応える良質な金融サービスを提供することを通じて、資産形成・運用分野において、より一層お客さまに信頼され、信認を得られる銀行グループを目指してまいります。

その結果として、地域の発展に永続的に貢献し、地域とともに成長を続けてまいります。

2. 本方針の内容

本方針の内容は別紙をご覧ください。

3. その他

本方針にかかる具体的な取組状況や成果指標（KPI）については、定期的に公表するとともに、必要に応じて本方針の見直しを行ってまいります。

（※）本方針の対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社

以 上

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

京都銀行グループ（※）は、創立以来、一貫して「地域社会の繁栄に奉仕する」ことを経営理念として掲げ、地域社会の皆さまに質の高い金融サービスを提供し、信頼を深めていただけるよう努めております。

お客さま本位の業務運営については、従来より実践に努めておりますが、資産形成・運用分野において、その実践をさらに徹底することにより、より一層お客さまに信頼され、信認を得られる銀行グループとなることを目指してまいります。

その結果として、地域の発展に永続的に貢献し、地域とともに成長を続けていくため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、企業文化としての定着をはかってまいります。

1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

- (1) 京都銀行グループは、創意と工夫を活かし、お客さまのご意向や金融知識・取引経験、ライフプラン等に基づき、適切な商品・サービスを提供いたします。
- (2) お客さまの多様なニーズに応えるべく、金融運用商品の提供・アドバイスについて、株式会社京都銀行と京銀証券株式会社が連携し、グループ会社機能を最大限に活用することで、ワンストップでのコンサルティング機能を強化します。

2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

- (1) お客さまのご意向、金融知識・取引経験、資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、ご提供する金融サービスに応じた適切かつ分かりやすい情報提供を行います。また、ご提供する金融サービスの選定理由について十分なお説明を行います。
- (2) 金融知識・取引経験の浅いお客さまや高齢のお客さまへは、より丁寧なお説明を行います。特に、高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるようご説明を行います。
- (3) お客さまにご負担いただく手数料等について、より分かりやすい説明資料の充実、従業員の説明スキルの向上をはかります。
- (4) 市場環境の変化や、ご提供した商品の運用状況のご説明など、適切なアフターフォローを行います。
- (5) 業務の生産性を向上させ、お客さまとお話しさせていただく時間を1分でも多く作っていき、より充実したご説明を行います。

3. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、お客様との取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- (2) お客様の利益を不当に害することなく、商品を提供するために当行グループ会社だけでなく、他社が取り扱う幅広い商品の中から取扱商品を選定するなど、商品ラインアップの品質維持・向上をはかります。

4. コンサルティング機能の強化、お客様本位の業務運営に向けた体制整備

- (1) お客様本位の業務運営を実践するため、高度かつお客様にとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、行内研修の充実や資格取得の推進等を行います。
- (2) お客様の資産形成をサポートすることを目的とした業績評価体系を構築するとともに、行員・社員等の評価への適切な反映を行います。

(※) 本方針の対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社

以 上

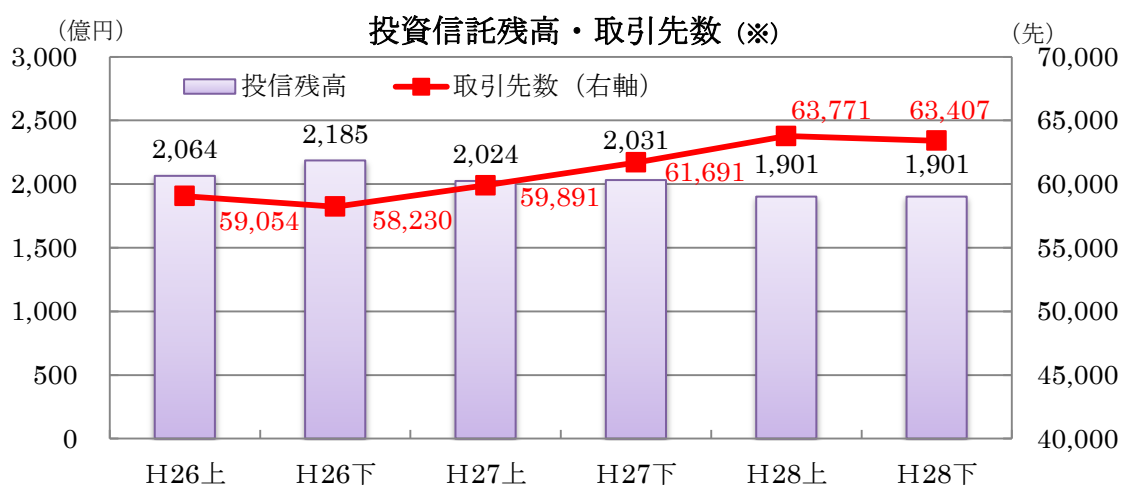
お客さま本位の業務運営に関する現状の主な取組状況

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく、現状の主な取組状況は次のとおりでございます。

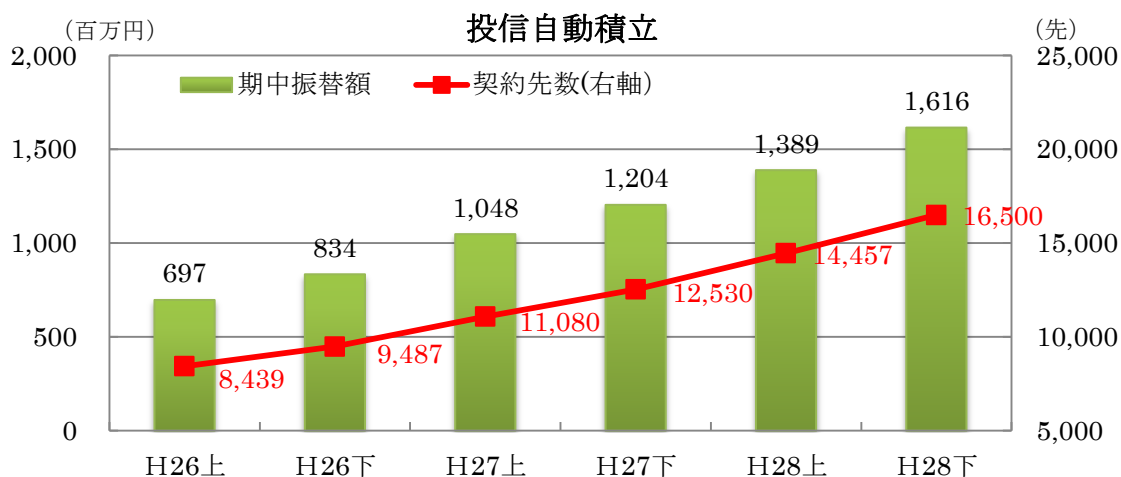
<お客さま本位の業務運営に向けたこれまでの取組み>

1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

実施時期	取組内容
平成 28 年 10 月	株式会社朝日信託との業務提携
平成 29 年 3 月	お客さまコンサルティングシートの新規導入
平成 29 年 5 月	京銀証券株式会社の開業（多様なお客さまのニーズへの対応）
平成 29 年 6 月	地方創生応援キャンペーン～お客さまの資産形成を応援します！～の実施
	「保険の相談キャンペーン」の実施
	貯蓄性を有した医療保険新商品の取扱開始
	お客さまアンケートの実施



（※）投資信託の残高があるお客さま数



○ 商品ラインアップの充実

お客さまの様々なニーズにお応えするために、商品ラインアップの充実をはかっております。

【 投資信託 ラインアップ（平成29年3月末）】

種別		商品数	構成比
債券	国内債券	4	3.3%
	海外債券	41	34.2%
株式	国内株式	10	8.3%
	海外株式	20	16.7%
REIT	国内REIT	3	2.5%
	海外REIT	7	5.8%
バランス型		30	25.0%
その他		5	4.2%
合 計		120	100.0%
うちノーロード商品		7	5.8%

(注) 上記商品は、ダイレクトバンキング専用ファンドなどを含みます。

【 生命保険ラインアップ（平成29年3月末）】

種別		商品数	構成比
変額個人年金（一時払）	円建	0	0.0%
	外貨建	2	6.1%
定額個人年金（一時払）	外貨建	2	6.1%
終身保険（一時払）	円建	9	27.3%
	外貨建	5	15.2%
終身保険（平準払）	円建	3	9.1%
医療保険（平準払）	円建	5	15.2%
がん保険（平準払）	円建	2	6.1%
定額個人年金保険（平準払）	円建	4	12.1%
収入保障保険（平準払）	円建	1	3.0%
合 計		33	100.0%

2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

実施時期	取組内容
過去より継続実施	「預かり資産総合支援システム」によるお客さまへの適正な説明態勢の整備 投資信託を保有されているお客さまに対するアフターフォローの継続実施
平成28年10月	生命保険（特定保険）の手数料開示
平成29年5月	外貨建保険を保有されているお客さま（ご高齢のお客さま）へのアフターフォローの新規実施
平成29年6月	金融リテラシー講座（職域先等への出張セミナー）
平成29年7月（予定）	金融資産分析・診断ツール（お客さまにとって分かりやすいご説明）
平成29年度下期（予定）	タブレット端末（iPad）を活用した生命保険の申込受付開始（申込手続き時の書類記入負担を軽減）

○ お客さま向けセミナーの開催回数

お客さまセミナーの開催により、お客さまの資産形成に役立つ情報など、各種情報提供の充実をはかっております。

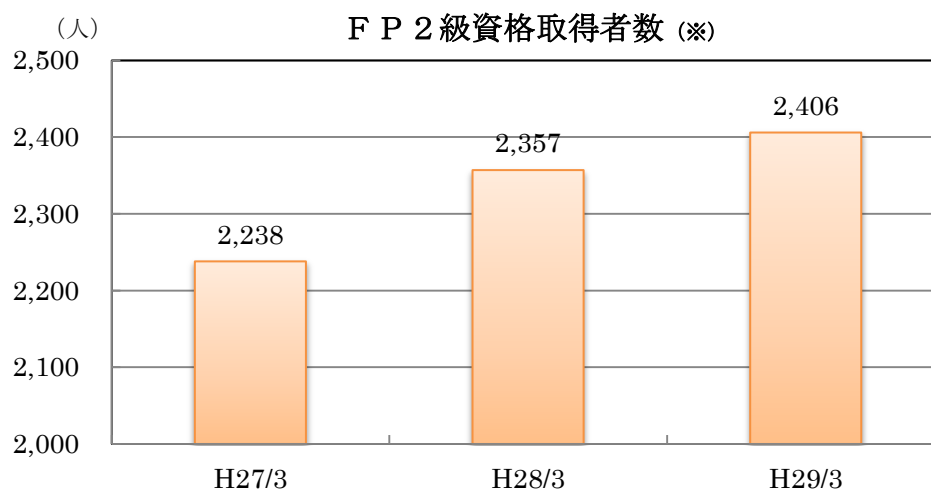
28年度開催実績：190回開催

3. 利益相反の適切な管理

実施時期	取組内容
過去より継続実施	ファンド等の新商品導入前に利益相反にかかるリスクチェックを実施（リーガル・チェック）

4. コンサルティング機能の強化、お客さま本位の業務運営に向けた体制整備

実施時期	取組内容
過去より継続実施	F P 2 級資格取得者数（※） 2, 4 0 6 名（平成 2 9 年 3 月末） （※） 2 級 F P 技能士・ A F P 取得者
平成 29 年より実施	行員に対する評価項目として、お客さま本位の実践にかかる事項を追加
平成 29 年 4 月	個人の安定的な資産形成やコンサルティング機能の強化に向けた業績評価方法へ見直し



（※） 2 級 F P 技能士・ A F P 取得者

以上