



一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

ちばぎん

2023年度

「お客さま本位」の業務運営
(フィデューシャリー・デューティー)
の取組状況

2024年6月28日

株式会社千葉銀行

The Chiba Bank, Ltd.

FIDUCIARY DUTY

目次

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする
—— 地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ ——

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営 （フィデューシャリー・デューティー）について	03
➡ はじめに	03
➡ FD実践に向けた企業文化の改革	04
➡ FD実践・浸透に向けた検証	05
2. お客さまの最善の利益の追求 方針1、原則2	07
3. 利益相反の適切な管理 方針2、原則3	11
4. 手数料等の明確化 方針3、原則4	13
5. 重要な情報の分かりやすい提供 方針4、原則5	14
6. お客さまにふさわしいサービスの提供 方針5、原則6	15
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 方針6、原則7	18

「方針」とは、千葉銀行の「『お客さま本位』の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）」に関する方針
「原則」とは、2017年3月30日（2021年1月15日改訂）金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」をいいます。

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

➡ はじめに

千葉銀行は、2023年6月23日、金融商品仲介業務に関する投資者保護の問題が認められる状況に関し、行政処分(業務改善命令)を受けました。

※子会社ちばぎん証券においても同日、適合性原則に抵触する業務運営が認められる状況に関し、行政処分(業務改善命令)を受けました。

このような事態となったことを厳粛に受け止め、二度と同様の事象を発生させないとの誓いのもと、2023年10月31日付で、「『お客さま本位』の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する方針」(以下、「FD方針」といいます。)を大きく改定し、FD方針を当行グループの「パーパス・ビジョン」の実現のための重要な柱と位置づけ、次のような取組みを通じてグループ役職員の理解・浸透・実践を図っています。

FD方針の理解・浸透・実践

- 💡 FDの心構えやFD方針の解説などをまとめた「FDハンドブック」の制定(2023年10月)
- 💡 パーパス達成やFD方針実践のための行動原則として「三つの誓い」を制定(2023年10月)
- 💡 FD方針や「FDハンドブック」の全職員対象の読み合わせ勉強会(2023年10月~12月)、「FDハンドブック」等を活用した各拠点単位の勉強会を月次で継続実施(2023年11月~) など

実現・達成

パーパス(存在意義)

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

ビジョン(目指す姿)

地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

② FD実践に向けた企業文化の改革

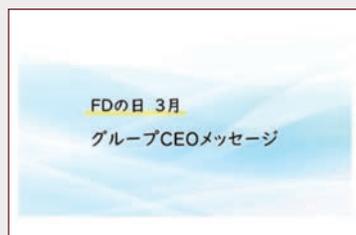
三つの誓い

- お客さまの最善の利益を図る行動・姿勢を実践していくための、行動原則として制定しました。
- 業務改善命令において指摘を受けた点を真摯に受け止め、三つの視点を常に意識することで、お客さまの最善の利益を追求していく組織文化に変革していく意図を含めたものです。
- 携帯型のカードとしてグループ全役職員に配布し、また、業務用PCのデスクトップに表示させることで、常に意識するようにして浸透を図っています。

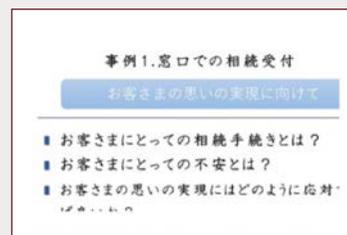


企業文化の改革

- 業務改善命令を受けたことをグループ全役職員が忘れることなく、真の「お客さま本位」の業務運営に対する意識を高め定着させるため、毎月23日を「FDの日」と定め役員ビデオメッセージの視聴等を実施しています。 [図表1-1](#)
- 日々の業務において「必ず立ち止まって考える」ことの気付きを促すため、活動事例集の動画を11本作成し、配信しました。 [図表1-2](#)



図表1-1



図表1-2



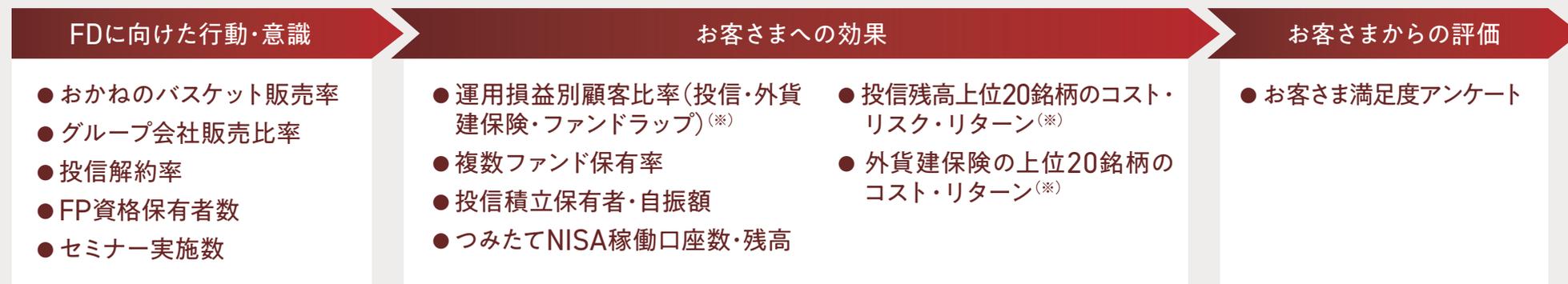
1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

④ FDの実践・浸透に向けた検証

定量指標(KPI)の検証

- FDの実践・浸透に向け、FDに関する定量指標(KPI)を定期的にモニタリングしているほか、行員への聞き取り調査などを通じた定性的な評価も実施し、それらを踏まえた必要な改善を行ってまいります。

主な定量指標(KPI)



(※)金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018年6月)、「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2022年1月)に基づく指標です。

プロセス面での検証

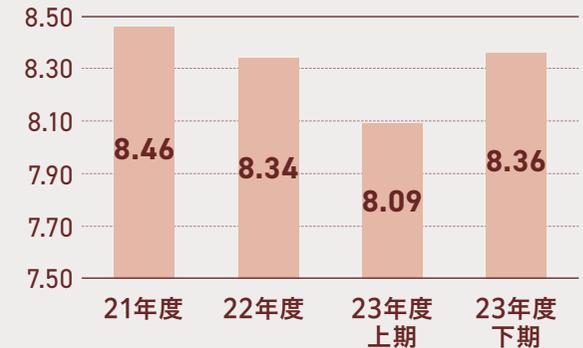
- 金融商品販売時のお客さまとの会話の録音システムの導入に向けた検討・試行を行っており、今後、本格導入により、お客さま本位の提案・説明等が行われているかについての検証に活用し、牽制機能の強化を図ります。
- 内部監査部門においては、監査現場でのパーパス・ビジョン、FDの浸透状況および本部施策と現場の理解のギャップを確認しており、その状況の経営への報告、本部各部への還元を通じ、改善の提言を行ってまいります。

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティ)について

お客さまの評価を改善に活かす取組み

- 2023年10月より、投資信託・保険を購入、または解約されたお客さまへのアンケートを毎月実施しています。 **図表2**
- 本部行員が、お客さまのもとへ直接お伺いし、面談によるヒアリング調査を行っており、お客さまの声から、行員のお客さまの最善の利益の追求への姿勢・取組を検証しています。
- お客さまの声(苦情・要望・お問い合わせ)を収集・分析するシステムの構築に向けた検討を継続しています(2024年度上期中の導入を予定)。
- 2023年度下期より、営業店の業績評価においてお客さま満足度を評価項目として評価に反映しています。
- 以上の取組みにより、お客さま満足度の継続的な向上を図ってまいります。

図表2 お客さま満足度アンケート



【2023年度下期実績】

郵送先 14,605 / 返送先 4,115 / 返戻率 28.2%

※2021年度、2022年度は毎年1回実施

※受付担当者の総合的な満足度を0~10点で評価

行内の定量・定性評価

- 「エンゲージメントサーベイ」(9月…①) および「コンプライアンスアンケート」(11月…②)、営業店への臨店ヒアリング(12月より随時)を実施し、パーパス・ビジョン、お客さま本位の業務運営の浸透度合いを把握しています。

代表的な設問と回答

①千葉銀行グループのパーパス・ビジョンに共感しているか

⇒平均スコア:4.15(5点満点) 肯定割合(※) 80.8%

②職場の人達の普段の言動は「パーパス・ビジョン、三つの誓い」に沿っているか

⇒平均スコア:4.45(同上) 肯定割合(※) 92.2%

(※)「そう思う」、「ややそう思う」の回答割合

- 今後も継続的な観測を行い、更なる浸透・定着に向けた施策の導入・改善に役立てていきます。

定量・定性評価

【FD臨店ヒアリング】

営業店の金融商品販売担当者に対し本部が直接ヒアリング

【コンプライアンスアンケート】

グループ全職員に対し、パーパスやお客さま本位に沿った行動の実践等についてアンケートを実施

【エンゲージメントサーベイ】

「働きがい」や「個々人の成長実感」など、エンゲージメント(職員と組織のつながり)を測定

2. お客様の最善の利益の追求 方針1、原則2

私たちはお客様中心のビジネスモデルを進化させ、お客様とともに成長し続ける銀行グループを目指してまいります。また、高度な専門性と高い職業倫理を持ち、お客様の最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。

お客様の最善の利益の追求に向けて

投資信託

- お客様の最善の利益の追求のため、お客様をよく知り、ゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有したうえで、

① 「おかねのバスケット」を活用するなどにより、資産分散と時間分散を図ったご提案を実施しました。この結果、

おかねのバスケットの販売率 （店頭での投資信託販売に占めるおかねのバスケットを通じた販売の割合） **43.8%**

複数ファンド保有率 （複数の投資信託をお持ちのお客様の割合） **56.7%**
（前年同期比 +1.8%）

解約率 （投資信託平均残高に対する年換算解約額） **19.9%**
（前年同期比 +10.9%）

となりました。

② 長期国際分散投資に最適な、「つみたてNISA」（つみたて投資枠を含む）のご相談にも積極的に対応しました。この結果、

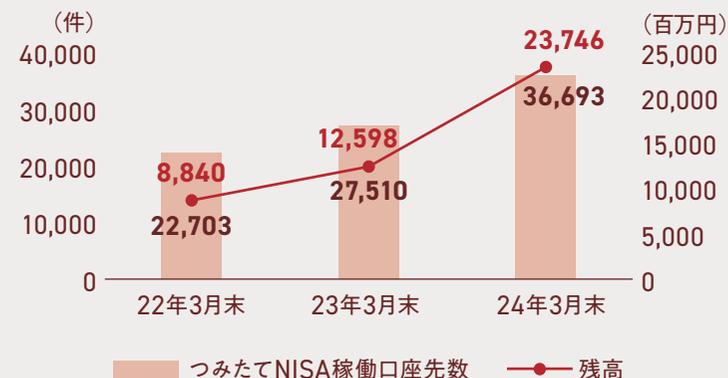
つみたてNISA稼働口座先数 **36,693**件

つみたてNISA残高 **23,746**百万円

となりました。 図表3

また、投信積立保有者数・年間自振額は 図表4 のとおりです。

図表3 つみたてNISA稼働口座先数、残高



図表4 投信積立保有者数、年間振替金額

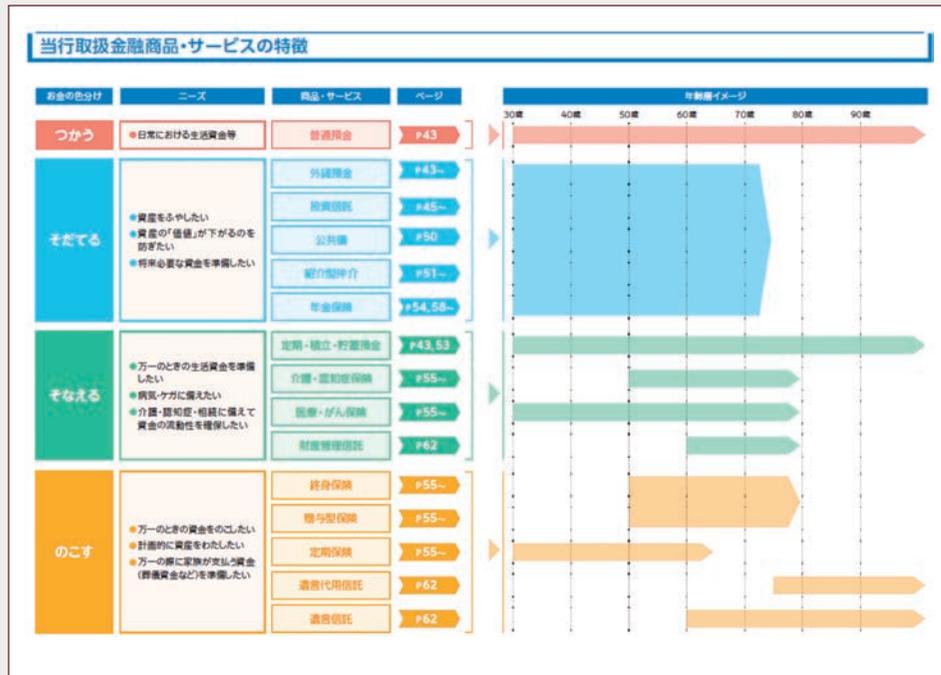


2. お客様の最善の利益の追求 方針1、原則2

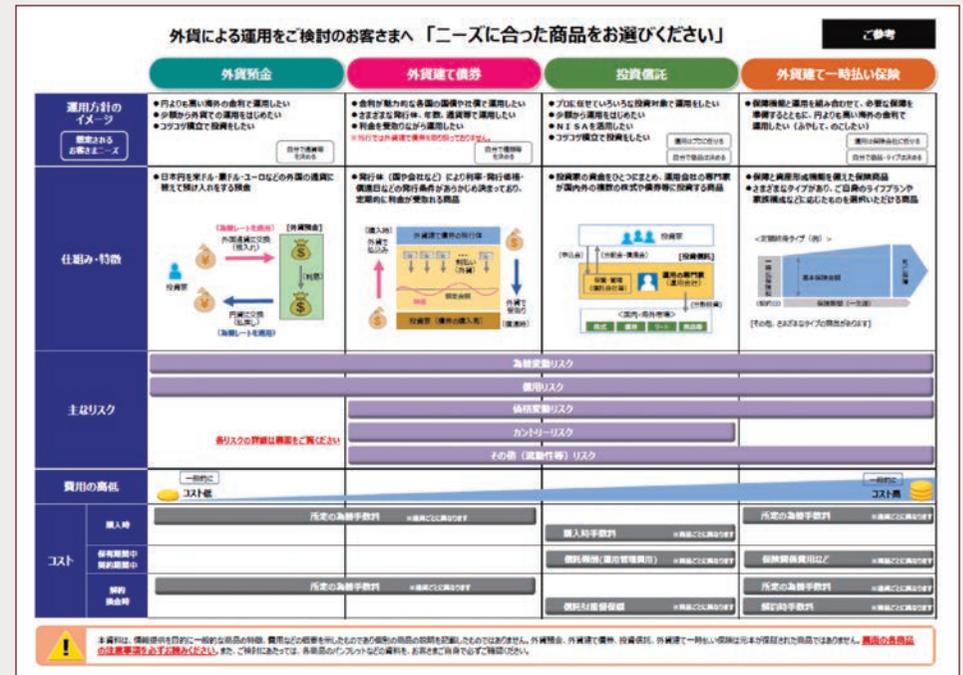
保険

● お客様の最善の利益の実現に向け、お客様のライフステージに合わせた保険商品の提案を行っています。 図表5-1

▶ 外貨建一時払保険のご提案の際に、お客様が他商品と比較して検討していただくための資料「外貨による運用をご検討のお客様へ」を2023年12月より導入しました。 図表5-2



図表5-1



図表5-2

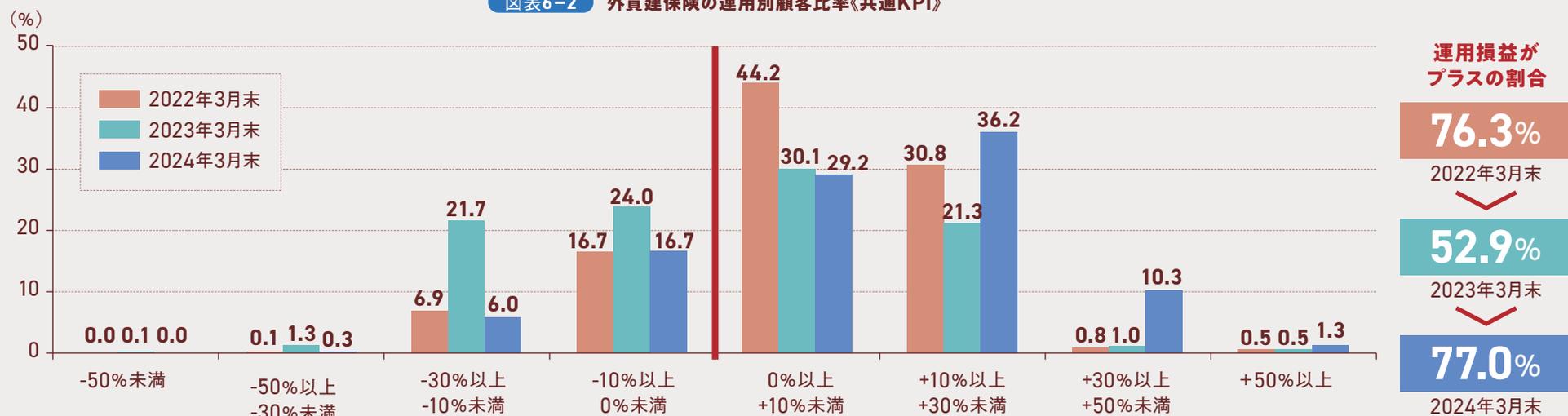
2. お客様の最善の利益の追求 方針1、原則2

● これらの取組みの結果、運用損益別顧客比率は 図表6 のようになっています。

図表6-1 投資信託の運用損益別顧客比率《共通KPI》



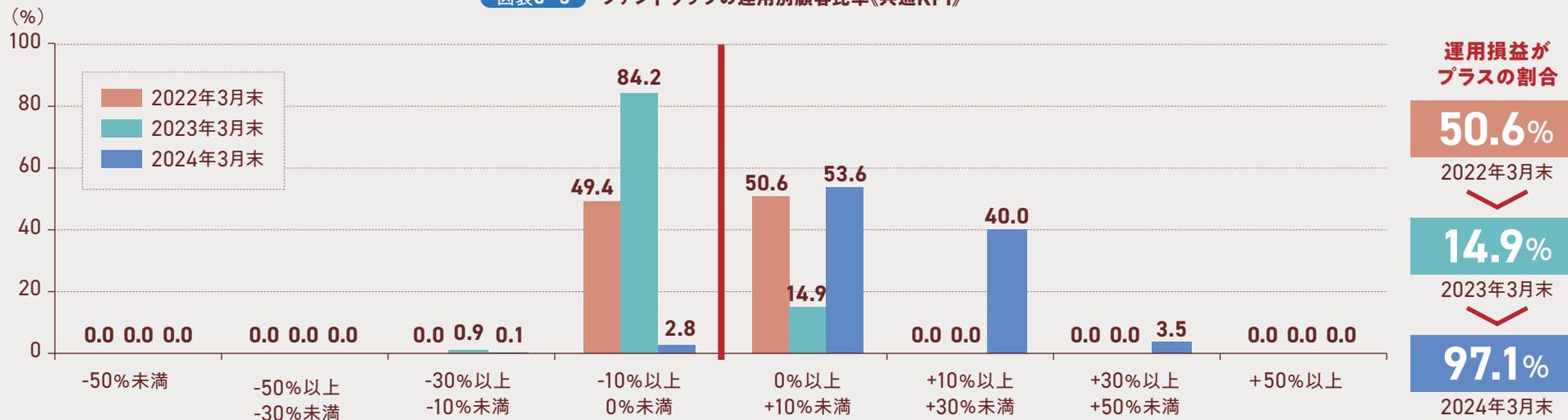
図表6-2 外貨建保険の運用別顧客比率《共通KPI》



2. お客様の最善の利益の追求

方針1、原則2

図表6-3 ファンドラップの運用別顧客比率《共通KPI》



3. 利益相反の適切な管理 方針2、原則3

私たちはグループ内等で発生する利益相反の可能性のある取引を正確に把握し、お客さまの利益が損なわれることがないように適切な管理を実施してまいります。

利益相反の適切な管理への取組み

- 2023年度下期より複数の外部評価機関による「投信・保険のラインナップ評価」等を実施したうえで、当該評価をふまえて経営会議等で協議する体制とし、商品導入にあたって公正性をより高めました。

契約している評価機関

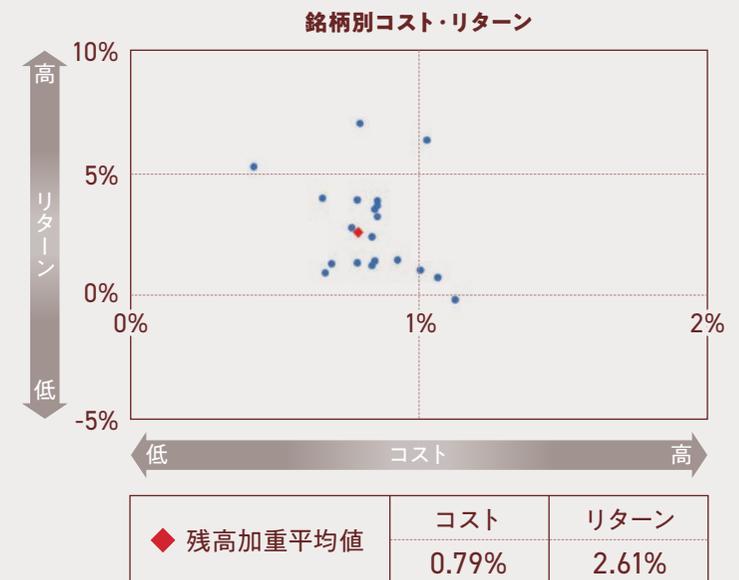
◎ウエルスアドバイザー ◎投信・保険ビジネス総合研究所 ◎格付投資情報センター

- 「グループ会社販売比率」や販売動向のモニタリングにより、特定の商品に偏った販売が行われていないか、適切な検証を実施しています。

- ▶ 2023年度のグループ会社販売比率(ちばぎんアセットマネジメントの組成する投資信託の販売比率)は、7.1%(前年同期比 ▲4.6%)です。
- ▶ 投資信託の預り残高上位20銘柄と、そのコスト・リターン、リスク・リターンは 図表7-1 のとおりです。
- ▶ 外貨建保険の販売上位20銘柄と、そのコスト・リターンは 図表7-2 のとおりです。

図表7-2 外貨建保険の販売上位20銘柄のコスト・リターン《共通KPI》

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	プレミアシーブ(外貨建)	11	たのしみ、ずっと
2	サニーガーデンEX	12	プレミアジャンプ・年金(外貨建)
3	やさしさ、つなぐ	13	プレミアカレンシー・プラス2
4	しあわせ、ずっと	14	ファイブ・ステップUS
5	プレミアプレゼント	15	ビーウィズユー(USドル建)
6	プレミアストーリー2	16	ロングドリームGOLD2
7	プレミアジャンプ	17	プレミアジャンプ2・終身(外貨建)
8	えがお、ひろがる	18	ビーウィズユー(豪ドル建)
9	ロングドリームGOLD	19	エブリバディプラス(米ドル建)
10	ふるはーとJロードグローバル	20	プレミアジャンプ・終身(外貨建)



3. 利益相反の適切な管理

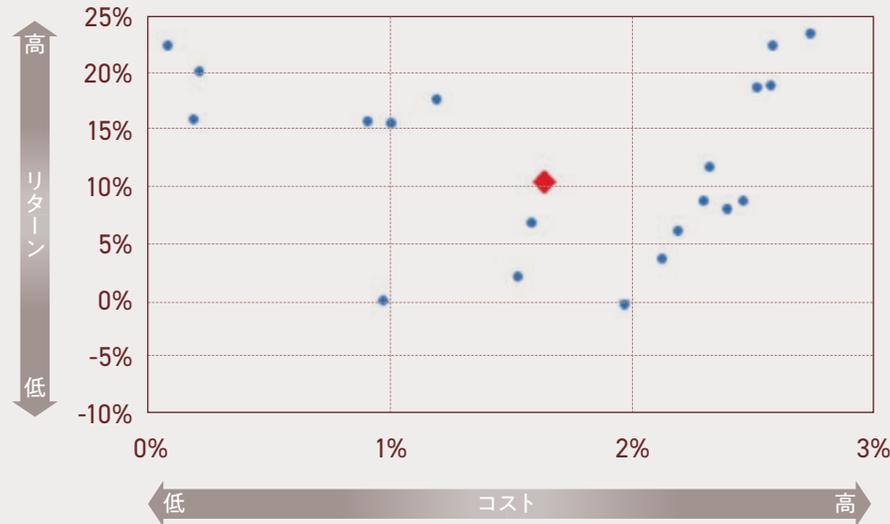
方針2、原則3

図表7-1 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン《共通KPI》

2024年3月末

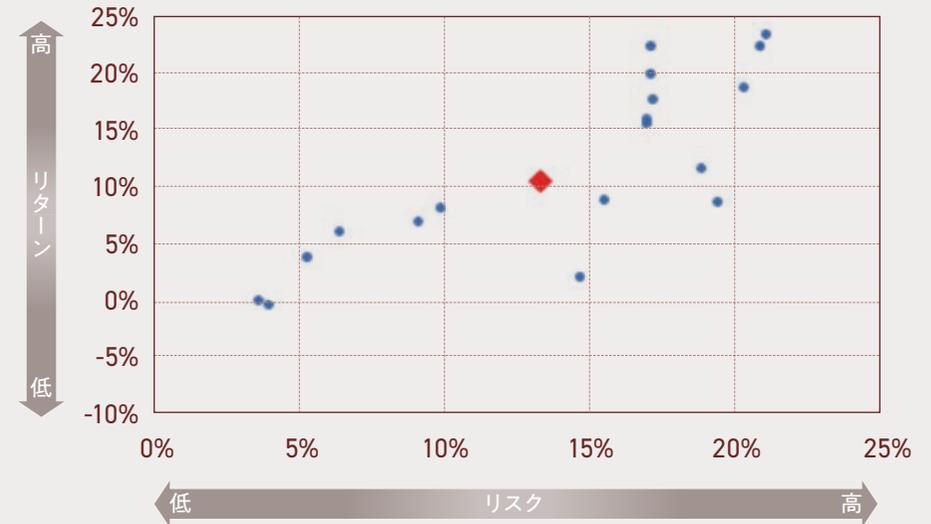
順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	投資のソムリエ	11	ニッセイ/パトナム・インカムオープン(一般コース)
2	分散名人	12	SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド
3	アムンディ・日経平均オープン	13	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
4	しあわせの一步	14	ファイン・ブレンド(資産成長型)
5	インデックスファンド225(分配金再投資コース)	15	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし)
6	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし・再投資)	16	eMAXIS Slim 米国株式(S&P500)
7	ニッセイJ-REITファンド(毎月決算型)	17	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
8	つみたて日本株式(日経平均)	18	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)(一般コース)	19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
10	つみたて先進国株式	20	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド(1年決算型)

コスト・リターン 2024年3月末



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.64%	10.29%

リスク・リターン 2024年3月末



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	13.32%	10.29%

5. 重要な情報の分かりやすい提供

方針4、原則5

私たちはお客さまにご理解を深めていただけるように商品やサービスに関する情報提供を充実させるとともに、商品やサービスの販売・推奨等に係る重要な情報については、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

重要情報シートの活用

- 投資信託の重要情報シート（個別商品編） **図表8-1** は、主に下記記載の事項を、お客さまが複数商品と比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで記載したうえで、販売の際に説明・交付しています。
 - ➡ 商品組成に携わる事業者が想定する購入層
 - ➡ リスクと運用実績…過去1年間/5年間の収益率等
 - ➡ 費用、解約・換金の条件
 - ➡ 当行の利益とお客さまの利益の相反する可能性 など
- 保険の重要情報シート（商品概要書） **図表8-2** は、商品の概要を図式してわかりやすく記載しているほか、リスク、費用、代理店手数料の詳細等を記載し、販売の際に説明・交付しています。

地域の金融リテラシー向上への取組み

- 地域のお客さまの金融リテラシー（金融知識）の向上に資する取組みとして、金融や投資に関するセミナー等を開催し **図表9**、お客さまに幅広い情報をタイムリーにご提供いたしました。

図表9-1 2023年度お客さまセミナー

大規模セミナー・オンラインセミナー

日時	セミナー内容	開催方法	参加者数
2023/5/26	今からでも遅くない!! 上手い新NISAの活用法とは	対面	190
2024/2/17	人生100年時代 終活応援セミナー	オンライン	296
2024/2/25	元プロ野球選手に学ぶ 知識0からのおかねの貯め方	ハイブリッド	397

	2023年度上期	2023年度下期
営業店長主催NISAセミナー	269	306
職域NISAセミナー	196	175

(全支店の延べ回数)

累計	946
----	-----

図表9-2



6. お客様にふさわしいサービスの提供 方針5、原則6

私たちはコンサルティング等を通じて、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを十分に把握し、お客様にふさわしい商品・サービスを開発しご提供いたします。

お客様一人一人にあったサービスの提供

お客様を知る

- お客様との対話などから、お客様をよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有します。
- 「適合性確認シート」等により、ご意向や取引経験、知識、投資目的等、お客様の属性に商品のリスクや複雑さが適しているか確認しています。

お客様にふさわしいご提案

- 「おかねのバスケット」を活用するなどにより、お客様の人生に寄り添ったゴールベースアプローチにより最適な商品やサービスをご提案しています。
- お客様への提案・販売の適切性を、お客様のご申告等に基づいて販売システム上でチェックするほか、内部管理責任者等がチェックする態勢としています。特に、投資がはじめてのお客様やご高齢のお客様等については、より慎重に判断する態勢としております。
- 内部管理責任者の研修や注意事項を伝達する会議を複数回実施して、スキルや判断力の向上を図っています。

お客様の意向に即した適切なアフターフォロー

- 重点的にアフターフォローを行う基準を定め、その実施状況を本部でモニタリングしています(2023年度実施状況は100%)。また、「おかねのバスケット」の「見守り機能」を活用したアフターフォローを徹底し、相場の急変・悪化などの市場動向やお客様のご希望・運用状況に応じた適時適切なアフターフォローを実施しています。

- ➡ **重点的アフターフォローの実施基準** 投資信託や外貨建保険の一定の損失発生先、高齢のお客様の投資信託保有先 など
- ➡ **おかねのバスケットの見守り機能**

ポートフォリオに対する

「**預り損益アラート**」…現在の時価評価から、所定の割合(しきい値)の増加、または減少があったときにお声かけします。

「**資産配分アラート**」…ポートフォリオの資産配分が所定の割合(しきい値)以上に変動があったときにお声かけします。

※所定の割合(しきい値)は、お客様のご希望に応じてあらかじめ設定・変更します。

面談頻度に対する

「**定期面談アラート**」…お客様のご希望の周期で、お声かけします。

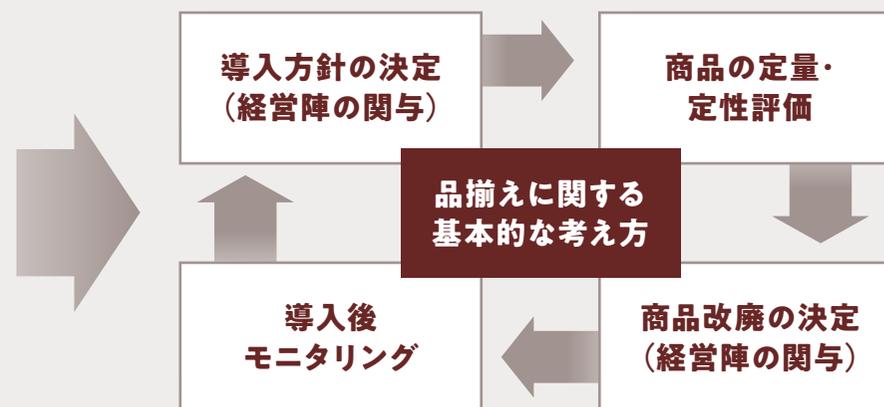
6. お客さまにふさわしいサービスの提供 方針5、原則6

お客さまにふさわしい商品をご提案するための取組み

- お客さまにふさわしい商品をご提案できるよう次のように取り組んでいます。

お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための態勢

- 品揃えに関する基本的な考え方を踏まえた方針や具体的な新商品導入を、経営陣が関与する会議で決定します。
- 複数の外部評価機関より、商品ラインナップ構成や商品導入プロセスの適切性評価を受けるとともに、個々の商品の定量・定性評価データやデューデリジェンス評価の提供を受けて、商品の選定に活用しています。
- 商品導入後も、リスク評価やモニタリングを関連各部署で実施し、また、上記外部評価機関による個々の商品の定量・定性評価データを踏まえ、商品改廃を実施しています。



お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための基本的な考え方

- ➡ **投信** 常に質の高いポートフォリオ提案(資産分散提案)が行えるよう、取扱いファンドについては「シンプルで低コストなインデックスファンド」「運用成績が優秀なアクティブファンド」「NISA制度を活用できるファンド」等を取り揃えます。
- ➡ **保険** 多様化するお客さまのライフステージに対応した商品を取り揃えております。新商品を採用する場合は、同一カテゴリー内の既存商品と保障内容や機能を比較検討リスクや導入効果等を検証したうえで導入していきます。

お客さまにふさわしい、最適な商品をご提案する態勢

- ➡ **投信** 中長期的な資産形成を希望されるお客さまに対し、お客さま毎のリスク許容度に応じたリスクカテゴリーに属する商品をご提案する態勢としています。
- ➡ **保険** 商品の特徴(保障内容、機能等)や意向把握の結果を踏まえ、個々のお客さまの有するニーズに合致する商品をご提案する態勢としております。

6. お客さまにふさわしいサービスの提供 方針5、原則6

- 2023年度の商品採用、店頭取扱中止の実績は次のとおりです。

投 信

採 用

- フィデリティ・ストラテジック・インカム・ファンド資産成長型Cコース(為替ヘッジ付き)／Dコース(為替ヘッジなし)(愛称 悠々債券)
- インデックスファンド海外債券(ヘッジなし)1年決算型
- 日経平均高配当利回り株ファンド
- グローバル・バリュー・オープン
- ラサール・グローバルREIT ファンド(1年決算型)
- DIAM世界リートインデックスファンド(隔月分配型)
- ゴールド・ファンド(為替ヘッジなし／為替ヘッジあり)
- 世界経済インデックスファンド

店頭取扱中止

- ピクテ・ヨーロッパ・オープン
- マニユライフ・カナダ・リート・ファンドAコース(為替ヘッジあり・毎月)／Bコース(為替ヘッジなし・毎月)／Cコース(為替ヘッジあり・年2回)／Dコース(為替ヘッジなし・年2回)(愛称 カナディアンギフト)
- GS MLPインフラ関連証券ファンド毎月決算コース／年2回決算コース(愛称 ザ・シェール)

2023年度は、2024年からの新NISA成長投資枠対象ファンドの拡充等の観点から、8ファンドを採用しました。一方、運用状況等を鑑み、3ファンドを店頭取扱い中止としました。上記以外にもアプリ専用投信を80ファンド採用しました。

保 険

採 用

- 将来のお守り

店頭取扱中止

- 未来につなげる終身保険
- あしたも充実
- My介護Bestプラス
- 米国ドル建終身保険PG

2023年度は資産形成世代向けのラインアップ充実の観点から1商品を新規採用しました。一方、販売状況・システム対応可否等の観点から、24商品(うち営業店ラインアップは4商品)の販売を停止しました。

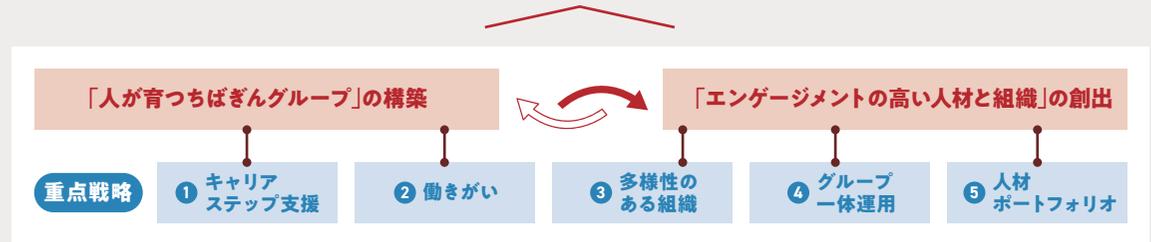
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 方針6、原則7

私たちはお客さま本位の業務運営に基づき、業績評価や職員の研修等、適切な動機づけやガバナンス体制を整備してまいります。

「知識と意識」を兼ね備えた人材の育成

- 「パーパス」を実現するために必要となる人材の考え方を基に「人材育成方針」を制定しており、この方針に従い、役職員一人ひとりの力を高め、お客さまへの新たな価値の創造や地域社会の持続的発展に繋げていく人材を育成する取組みを実施しています。

人材育成方針「共に走り続ける人に。」に基づき、人材育成に積極的に投資し、グループの職員一人ひとりの力を高め、地域社会や当行グループの持続的成長に繋げる。



専門性の向上

- お客さまの潜在ニーズを引き出し、あらゆる商品・サービスを活用してお応えできる職員を計画的に育成するための「個人営業育成プログラム トレーナー」について、2023年度は10名を育成し、現行中期経営計画期間中(2025年度末まで)に50名の育成を計画しています。

一人一人の能力の底上げ

- 個別の業務知識やスキルを習得するための取組みとして、オンライン上の企業内大学「ちばぎんアカデミー」に4,000本を超えるコンテンツを用意し、職員がいつでも・どこでも学習が出来る環境を整備するとともに、一人ひとりの担当業務やレベルに合わせた育成を行っています。
- 金融商品販売にかかる対面・オンラインでの集合研修ではディスカッションやロールプレイングを通じた実践型研修を実施しています。
- 金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材育成の一環として、FP(ファイナンシャルプランナー)資格の取得について、推奨しています。FP資格取得者(1級・2級)は、2023年度末で2,632名です。

2023年度主な実施研修

研修名	概要
「おかねのバスケット」導入直前研修	「おかねのバスケット」操作ポイント
「おかねのバスケット」実践研修	「おかねのバスケット」の活用にかかるロールプレイング
「おかねのバスケット」提案スキルアップコース	ポートフォリオ理論の理解、「新規・既保有先」や属性別の切り口の提案手法
“会話”から引き出す「おかねのバスケット」のコツ!研修	会話をつうじて「お客さまを知る」ノウハウ
金融商品提案スキルアップコース	ライフプランを踏まえた提案のロールプレイング、ヒアリングスキル、話法
金融商品営業力マーケット知識向上講座	大手運用会社ストラテジストによるマーケット知識等講義

従業員に対する適切な動機づけと牽制

- 業績評価体系について2023年度下期より個人のお客さまに関する収益目標を廃止し、お客さまの最善の利益の追求（FDの実践）とお客さまへのコンタクト（活動量等）に基づく評価体系に変更いたしました。
- ちばぎん証券において成約することで発生していた収益還元インセンティブを撤廃しました（2023年10月より）。
- お客さま本位の取組好事例を全行的に検討し共有する観点から、2023年度下期より「FD特別表彰」を創設しました（※）。
- また、2024年度上期より、職員の人事評価・実績評価において、お客さま本位の業務運営への意識・姿勢を最優先に評価することとします。

適切な動機づけ

収益目標の廃止等の評価体系

お客さま本位の活動が評価される
組織文化の醸成

適切な牽制

《今後導入》録音システム【5ページ】

内部監査部門によるカルチャー監査【5ページ】

エンゲージメントサーベイなどによる意識調査【6ページ】

FDの実践

（※）FD特別表彰

- 各部室店より、「三つの誓い」（お客さまの思いの実現、課題の解決、豊かなライフスタイルの実現）の実践事例を報告。
- 本部にて報告事例のなかから一次選定。
- 一次選定事例10事例のなかから、役職員の投票により、優秀事例を決定。

