



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

# 「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

2024年6月28日

株式会社千葉銀行

The ChibaBank, Ltd.  
FIDUCIARY DUTY

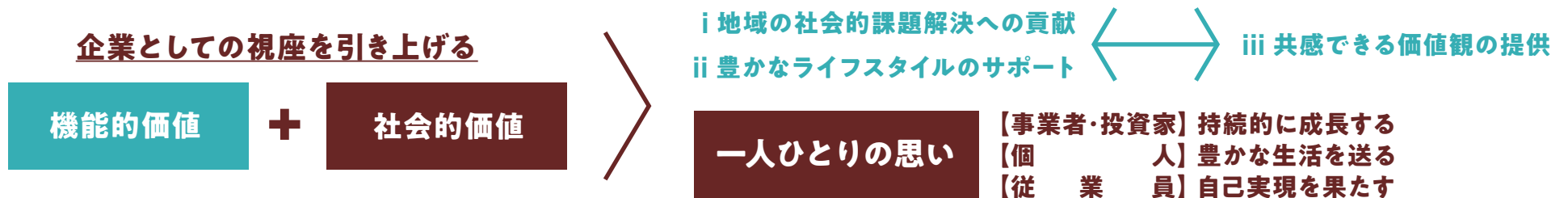
## はじめに

千葉銀行グループは、パーパス(存在意義)を「一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする」とし、その実現のためのビジョン(目指す姿)を「地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ」と定め、「お客さまとの深いつながりを背景とした価値提供を通じ、地域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。

このために、パーパス・ビジョンをすべての役職員の行動の判断軸とし、企業文化として定着させていくための取組みを行ってまいります。

### 【パーパス】一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

当行グループは、金融機能を提供するなどの「機能的価値」に加え、地域の課題解決に貢献するなどの「社会的価値」を創出するために存在。変化する時代の中で、地域を「ステークホルダーの思いが叶う場所」へ。



※地域の社会的課題…コロナ、デジタル化、SDGs、地方創生など、地域社会の持続性に関連する諸課題

### 【ビジョン】地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ

【エンゲージメントバンクグループ】お客さま、従業員、株主などのステークホルダーとの深いつながりを背景とした価値提供をつうじ、地域とともに成長し続ける銀行グループ

特に、「『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」(本方針)をパーパス実現にあたっての重要な柱と位置付け、また、「お客さま本位」の業務運営(FD)を行っていくための「心構え」をとりまとめた「FDハンドブック」、「『三つの誓い』」を制定し、グループ役職員への「お客さま本位」の業務運営の浸透に向けて活用してまいります。



なお、2023年6月23日、千葉銀行が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、ちばぎん証券が適合性原則に抵触する業務運営に関し、それぞれ行政処分(業務改善命令)を受けたことを厳粛に受け止め、このような事態を二度と発生させることのないよう本方針を改めて徹底し、お客さま一人ひとりのライフスタイルに寄り添い、お客さま本位の取組みを一層強化することで、お客さま中心のビジネスモデルの進化に努め、再発防止・信頼回復に取り組んでまいります。

# 1. お客様の最善の利益の追求

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実現のため、資産分散と時間分散をお勧めし、「長期・分散・積立投資」等、お客様の人生に寄り添い、パーソナライズされたゴールベースでのご提案を通じ、豊かなライフスタイル実現のサポートをいたします。

## 💡 お客様のゴールの実現・課題の解決・不安の解消

- ▶ 「お客様の最善の利益」を追求し、お客様の人生のパートナーとして共に成長し続けるために、お客様をよく知り、ゴール(ありたい姿・目標・夢)やニーズ、課題や不安を共有いたします。
- ▶ それらの実現や解決に最適と考えるソリューションをご提供いたします。さらに、ご提供するだけでなく、継続してお客様のゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しをご提案することで、その実現に貢献してまいります。

## 💡 中・長期の資産形成における取組み

- ▶ お客様のゴールやニーズの実現に向けて取り組む「資産づくり」では、中・長期的な資産形成である「長期国際分散投資」の観点でご提案いたします。

## 💡 資産形成に向けたご提案にあたって

### 投資信託

提案ツール「おかねのバスケット」を活用するなど、以下のプロセスを通じて、お客様一人ひとりのお考えに合わせたオーダーメイドの「資産づくり」をご提案いたします。

- 1 知る** | 「お客様の人生に寄り添うパートナーでありたい」という信念を持ち、ご要望に応じてお客様の他行・他社のご資産についてもお聞かせいただくなど、お客様をよく知り、ゴール(お客様の想い)を共有いたします。
- 2 つくる** | ゴールの実現や、課題の解決に最適と考える長期国際分散投資をベースとした「資産づくり」をご提案し、お客様のご意向やお考えに合わせて、オーダーメイドの「資産づくりプラン」をご提案いたします。
- 3 育てる** | 運用状況等の変化をチェックする「見守り機能」などにより、ゴールの実現・課題の解決に向け、中・長期的にお客様の「資産づくりプラン」の状況を見守り、お客様のご意向の変化や、相場環境に合わせたアフターフォローを実施することで、お客様の人生に寄り添い続け、最適なお提案を継続いたします。

# 1. お客様の最善の利益の追求

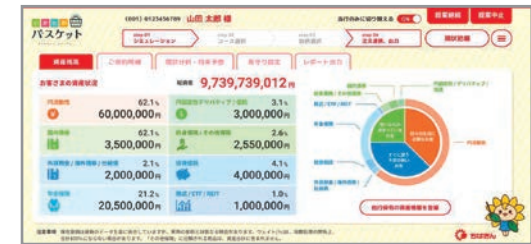
## 「おかねのバスケット」の機能

### アフターフォロー・見守り機能

- ポートフォリオに対する
  - 預り損益アラート
  - 資産配分アラート
- 面談頻度に対する
  - 定期面談アラート



### 現状把握



- お金の自動色分け
- 年代別のモデル提示

### 約定連携(ペーパーレス)

- 連携可能な取引/購入、換金、投信積立申込
- 販売用資料もPDF化(ペーパーレス)



### 注文連携

### モデルポートフォリオ提案機能

- 簡単なQA・データ連携されたシミュレーションから最適な組合せを提案



### プラン作成





## 1. お客様の最善の利益の追求



お客様の最善の利益の実現のため、資産分散と時間分散をお勧めし、「長期・分散・積立投資」等、お客様の人生に寄り添い、パーソナライズされたゴールベースでのご提案を通じ、豊かなライフスタイル実現のサポートをいたします。

### 保険商品

お客様の目的に合った保険商品をお選びいただけるよう、幅広い商品をご用意しています。お客様のライフステージに合わせた保険選びのお手伝いとして、以下のとおりご提案いたします。

#### ① 現役期

長期・分散・積立投資など、少額からでも「資産づくり」を始めることをお勧めいたします。また同時に、ご自身やご家族のために死亡・疾病・ケガへの備えも必要となってまいります。そのようなニーズに合わせ、当行では以下のような保険商品をご提案いたします。

- 平準払年金保険や終身保険を活用した「資産形成」
- 定期保険や医療・がん保険を活用した「死亡・疾病・ケガへの備え」

#### ② リタイア期前後

リタイア期以降の人生が長期化していることに対応し、金融資産の目減りの抑制や計画的な資産の取崩しに向けたご準備が必要となってまいります。そのようなニーズに合わせ、当行では以下のような保険商品を活用した対応をご提案いたします。

- 一時払保険や終身保険を活用した「資産運用」
- 一時払保険を活用した「計画的な資産の取り崩し」
- 一時払保険や介護保険を活用した「相続・贈与・介護への備え」

#### ③ 高齢期

資産の計画的な取崩しを行うとともに、体力低下や健康への不安、認知・判断能力の衰えや喪失への備えが必要となってまいります。そのようなニーズに合わせ、当行では以下のような保険商品を活用した対応をご提案いたします。

- 一時払保険を活用した「資産寿命の延伸」
- 一時払保険や介護・認知症保険を活用した「相続・介護認知症等への備え」

## 1. お客様の最善の利益の追求

▶ 短期的投資、集中投資、乗換投資等については、お客様のライフプランにおける位置づけを慎重に確認するとともに、お客様の最善の利益の実現の観点から再考をご提案する場合がございます。

▶ 以上の取組みの成果や進捗については、定期的な検証を行うとともに、各種KPIの公表やお客様向けアンケート等を通じて直接・間接にお客様にもご評価いただき、更なる改善を図ってまいります。

- ▶ 「苦情・要望・問い合わせ」を貴重なお客様の声ととらえ、誠実かつ真摯に向き合い、その真因分析を通じて得られた問題点を踏まえた実効的なモニタリングを企画・実践してまいります。
- ▶ また、監査部が「カルチャー監査」を実施し、パーパス・ビジョン・役職員行動指針・お客様本位の業務運営等の営業店職員への理解度・浸透度を検証してまいります。
- ▶ デジタルとアナログの融合、お客様の変化し続けるライフスタイル、その多様化に合わせた取引機会や金融情報提供の実現に向け、以下の施策に取り組んでおり、更なる改善に向けその取組状況についての検証も行っております。
  - ① 投資信託事務手続きの完全ペーパーレス化
  - ② 資産運用の提案ツール「おかねのバスケット」
  - ③ 「ちばぎんアプリ」の投資信託取引・口座開設機能
  - ④ 資産運用の情報メディア「ちばぎんマネーガイド」
- ▶ 投資信託・保険を購入いただいた、または解約されたお客様へアンケートを実施させていただき、お客様による直接の評価を営業店や職員の評価に活かしてまいります。

## 2. 利益相反の適切な管理

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。

- ▶ グループ会社や特定の運用会社の利益を優先することによりお客さまの利益を損なうことのないよう、商品の導入にあたっては、外部評価機関の評価を踏まえたうえで経営陣が直接関与し、検証を行ってまいります。
- ▶ お客さまへの商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、手数料や信託報酬の高い商品等をお客さまのご意向に反して提案することのないよう、シミュレーションツールの活用や、本部による取引モニタリング等を通じて、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。

【商品・サービス提供のための新たな取組み】

【ライフプラン読本】

### 新型提案ツール 「おかねのバスケット」導入

他行・他社も含めたお客さまの保有資産を「見える化」した上で診断。ゴールベースアプローチに基づき、お客さまの目指す未来に向けた最適なポートフォリオをご提案。

### 資産運用ポータルサイト 「ちばぎんマネーガイド」開設

「おかねのこと、わかりやすく」。忙しくてなかなか店頭にお越しただけでないお客さま向けに、自分のタイミングで自分の知りたい情報をご確認いただけるポータルサイトを開設いたしました。専門家のコラム記事やセミナー動画などの他、資産運用シミュレーションツールなどもご用意しております。

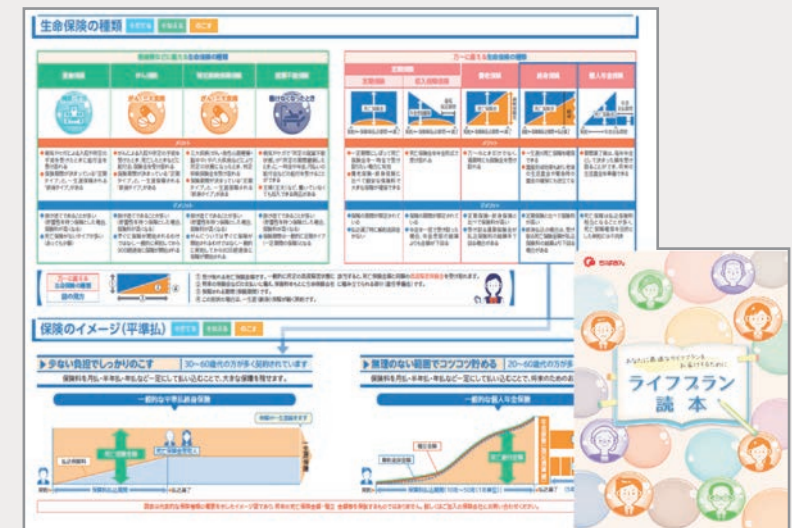
### 「投信約定事務」 完全ペーパーレス化

投資信託のお申込み手続き全てをペーパーレス化。手間なく、素早くお手続きいただくことが可能となり、その分資産運用のお悩みをゆっくり、しっかりご相談いただけます。

### ちばぎんアプリ 「投信機能」追加

「いつでもどこでもちばぎんを持ち歩こう！」でおなじみのちばぎんアプリに投信機能を追加。銀行に行かなくても、投資信託(NISA・つみたてNISA含む)の口座開設やお取引ができます。アプリなら購入時手数料が0円。運用状況の確認も、いつでもすぐにできます。

対 面  
非対面





### 3. 手数料等の明確化

私たちはお客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の詳細について、その対価となるサービスの内容も含め、お客さまに十分ご理解いただけるように分かりやすく丁寧な説明をいたします。

▶ お客さまが金融商品の購入や保有の際にご負担いただく費用については、購入時にお支払いいただく費用、継続的にお支払いいただく費用、売却（解約）時にお支払いいただく費用、運用成果に応じてお支払いいただく費用など、「何に対してどのような」ご負担をいただくのか、分かりやすい情報提供をいたします。

▶ 手数料やその他の費用の詳細、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件等の重要な情報については、投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等にも十分ご理解いただけるように、重要情報シートや目論見書、商品概要書、タブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

【手数料パンフレット】



【投資信託ラインアップ】



【タブレット端末】



## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

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。

▶ お客さまに商品やサービスをご提案する場合は、お客さまとの対話を通じて、お客さまの取引経験や金融に関する知識をはじめ、商品の複雑さやリスクの高さ等も考慮したうえで、同種の商品内容との比較が容易な資料を用い、明確、平易で、誤解を招くことのないように誠実に情報提供をいたします。

- ▶ 取扱投資信託のタイプ別一覧のご提供など、お客さまがニーズにあった商品をお選びいただけるような情報提供をいたします。
- ▶ ご提案する商品が複数の商品を組み合わせたものの場合、個々の商品購入と比べてどのようなメリット・デメリットがあるかなど、より詳細な情報について、お取引店の他、お電話などでもご提供いたします。

▶ お客さまへの商品・サービスのご提供に伴い、当行が第三者から手数料(組成会社から受け取る信託報酬等。同じ商品・サービス等でコース等により変動する場合はその関係性も含む)を受け取る場合等、当行とお客さまの利益が反する可能性についても、重要情報シート等を活用し、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

- ▶ 重要情報シート(金融事業者編)は、これから当行とのお取引開始を検討されているお客さまに向けた、いわば「身上書」として、当行の基本情報、取扱商品、商品ラインアップの考え方、苦情・相談窓口などを記載し、投資信託や外貨建一時払保険の販売の際に説明・交付しています。
- ▶ 重要情報シート(個別商品編)は、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで作成のうえ、投資信託や外貨建保険の販売の際に説明・交付しています。

【重要情報シート】

千葉銀行			
重要情報シート(金融事業者編)			
1. 当行の基本情報(当行はお客さまに金融商品の販売または販売仲介をする者です)			
社名	株式会社 千葉銀行	QRコード	
登録番号	関東財務局長(設金)第39号		
加入協会	日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会		
当行概要ウェブサイト	<a href="https://www.chibabank.co.jp/company/info/outline/profile/">https://www.chibabank.co.jp/company/info/outline/profile/</a>		
2. 取扱商品(当行がお客さまに提供できる金融商品の種類は以下のとおりです)			
預金(投資性なし)	○	預金(投資性あり)	○
円建債券	○	外貨建債券	—
国内株式	—	外国株式	—
投資信託	○	ファンドラップ	○
保険(投資リスクなし)	○	保険(投資リスクあり)	○
これら以外の商品	NISA、つみたてNISA、iDeCo等もご案内しております。		
3. 商品ラインアップの考え方(商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるよう豊富な商品をご用意しています。</li> <li>◆ 商品を選定する際は、グループ会社の商品であるかどうかに関わらず、取扱商品の中から、お客さまのニーズに合った商品を選定しています。</li> <li>◆ 商品導入後も、モニタリングによる品質管理を行い、取扱商品の見直しも検討いたします。</li> <li>◆ お客さまアンケート等によるお客さまの声を積極的に収集し、その結果を営業態勢の整備や商品ラインアップの充実に活かしています。</li> </ul>			
4. 苦情・相談窓口			
当行お客さま相談窓口(※1)	0120-31-7889		
全国銀行協会相談室(※1)	0570-017109(03-5252-3772)		
証券・金融商品あせせん相談センター(FINMAC)(※1)	0120-64-5005		
生命保険協会 生命保険相談所(※1)	03-3206-2648		
金融庁金融サービス利用者相談室(※2)	0570-016811(03-5251-6811)		
【受付時間】 ※1:月曜日～金曜日 9時～17時(土日祝日・12月31日～1月3日を除く) ※2:平日 10時～17時			
(2023年6月9日現在)			

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

▶ **お客さまの変化し続けるライフスタイル、その多様化に合わせた情報提供の高度化や、営業店窓口以外での取引機会、金融情報のご提供に向けた取組みも進めてまいります。**

▶ 目論見書や重要情報シートなど投資信託の購入時に交付が必要とされる書類について、販売時に書面又は電子的に交付する事はもちろん、インターネットさえあれば、どんな時でも、お客さまの時と場所を選ばず閲覧いただけます。

▶ 「おかねのバスケット」については、上記に加えて次の情報もご提供いたします。

① 「現状把握レポート」: お客さま一人ひとりの運用状況を、書面にてご案内いたします。

② 「マンスリーレポート」: 全てのお客さまに向けて、書面又は電子的に、運用コースを構成する各資産クラス、および、各運用コースの運用状況や市場動向についてご案内いたします。

▶ **ちばぎんアプリ投信取引機能** 非対面での窓口となる「ちばぎんアプリ」に投資信託の口座開設・取引の機能を搭載し、いつでもどんな時でもお客さまのお好きな時間・お好きな場所でお取引いただけます。

▶ **ちばぎんマネーガイド** お客さまの「知りたい・分からない」金融の情報を集積し、窓口にご来店されなくても、いつでもどんな時でも、お客さまのお好きな時間・お好きな場所で、金融情報や当行のサービスについてご確認いただける、金融の情報メディアをご提供しております。

▶ **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、お客さまに幅広い情報をタイムリーにご提供いたします。**

▶ **以上の取組みについては、実地調査やモニタリング等により検証を行うなど、実効性の確保にも取り組んでまいります。**



## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

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

▶ 投資がはじめてのお客さまやご不安をお持ちのお客さまに向け、「ライフプランの実現に向けた“資産づくり”のご相談『初めての説明書』～ちばぎんグループからお客さまへの4つのお約束～」をご用意し、お客さまの豊かなライフスタイルをサポートさせていただくための基本的な考え方をお示しています。

- 1 お客さまのお悩みや想いに全力で向き合い、お客さまの信頼に応えるための「最適なコンサルティング」を提供いたします。
- 2 金融商品・サービスの専門家として、何がお客さまのためになるかを常に考え、「ちばぎんグループ」の総力を結集し、最適な金融商品・サービスを提供いたします。
- 3 お客さまが金融商品・サービスを安心して選択いただけるよう、専門用語を使わず、わかりやすい情報提供を行います。
- 4 お客さま自身も気づいていらっしゃらないような潜在ニーズや課題を共に見つけます。お客さまのご意向に合わない無理なご提案はいたしません。

【「初めての説明書」～ちばぎんグループからお客さまへの4つのお約束～】



## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

▶ お客様に投資型金融商品をご提案する場合は、「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等が適しているか確認のうえ、資産・負債の状況やニーズ、ライフプランなどについて深く理解したうえで、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いたします。

▶ 提案ツール「おかねのバスケット」を活用するなどにより、以下のようなご提案をいたします。

### ① 長期・分散投資を基にした資産づくりのご提案

資産づくりにおいて、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを常に予測することは困難であるからこそ、「分散投資」を行うこと、そして、長期に保有するほどリターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり安定的になるため「長期」で取り組むこと、この双方が重要であると考えています。そのため、「おかねのバスケット」では、長期にわたる資産の成長をサポートさせていただきながら、分散投資型の資産づくりをご提案いたします。

### ② お客様一人ひとりのオーダーメイドの資産づくりのご提案

① 「お客様の最善の利益」を追求し、お客様の人生のパートナーとして共に成長し続けるために、お客様をよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有いたします。

② 次に、各資産クラスにおける参考指数の過去データを基に各資産・各通貨のリスク・リターンを分析し、さらに当行のみならず国内で取引される全投信にあたる約5000本の投資信託の内容を分析のうえ、お客様が現在保有されている投資信託および各金融資産の分析を行い、資産の現状を共有いたします。

③ 最後に、ゴールの実現や解決に最適と考える「資産づくり」をご提供いたします。さらに、継続してお客様のゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しを図ることで、その実現に貢献してまいります。

▶ お客様には長期投資・分散投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案いたしますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売りたい」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい」というニーズのお客様には、ご意向を踏まえた個別運用をアドバイスいたします。

▶ 個別運用のご相談にあたっては、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、「おかねのバスケット」によりお客様が現在保有されている投資信託の分析を行いながら、最適な商品をご提案いたします。

▶ お客様に最適な商品をご案内するため、役職員のスキルサポートも含めたデジタルツールの開発を検討、実施してまいります。

▶ 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、分かりやすく長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを実施してまいります。



## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

### ▶ 投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等については、ご提案する商品やサービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。

- ▶ 例えば、ご高齢のお客さまに販売する場合は、お客さまのお考えをより慎重にご確認させていただくため、複数の職員によるご意向の確認やご親族の同席をお願いしたりするほか、じっくりお考えいただけるよう、ご契約はご提案の翌日以降にするなどのルールを定め、しっかりとご理解、ご納得していただくうえでお取引していただくよう努めてまいります。
- ▶ また、このようなルールがしっかり守られていることを内部管理責任者がチェックする態勢としており、実践研修などを通じ、内部管理責任者の指導力強化にも取り組んでまいります。

### ▶ お客さまにふさわしい、最適な商品をご提案するべく、商品ごとに販売対象となるお客さまを想定し、当該お客さまに適切に販売する態勢を整備・運用してまいります。

- ▶ 投資信託については、中長期的な資産形成を希望されるお客さまに対し、お客さまごと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おります。
- ▶ 保険については、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。
- ▶ 上記について、販売システム上でお客さまのご申告等にもとづいてシステムチェックするほか、内部管理責任者等がチェックする態勢としております。
- ▶ これまでに実績のない特性・リスクを持つ商品を導入する際には、販売対象となりうるお客さまについて、外部評価機関の意見等も踏まえながら、慎重に検証したうえで、導入の是非を検討してまいります。

### ▶ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップをご用意しております。

- ▶ 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、定期的に入替、見直しを行っております。
- ▶ 保険商品のラインアップは、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しております。優位性が認められる商品については、リスクや導入効果等を検証したうえで導入しております。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 多様な投資運用会社や保険会社等の商品の中から、その特性やリスク・リターン、中・長期的な資産形成に資するか等を、外部評価機関による評価等も活用しながら十分精査したうえで、お客さまの利益に資する商品の選定をいたします。

- ▶ 複数の外部評価機関より、商品ラインア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・改廃に活用しております。
- ▶ 品揃えに関する方針や具体的な新商品導入を、経営陣が関与する委員会（投資型金融商品選定委員会）において議論した後、リスク・リターン・コスト等の検証結果やお客さまニーズ等を踏まえて、最終的に経営会議で再度協議するなど、プロダクト・ガバナンス態勢を構築しています。
- ▶ 商品導入時だけではなく、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ています。導入時には、引受保険会社の信用リスクや商品の市場関連リスク等を確認します。導入後においては、引受保険会社の業績やソルベンシー・マージン比率等の健全性、商品の短期解約、クーリングオフ、苦情件数・比率等を確認します。なお、顕在化したリスク事象や当初想定外の潜在的リスク事象が判明した場合は、すみやかに販売停止等の対応を実施してまいります。

▶ グループ総合力をもってお客さまのニーズにお応えするため、お客さまがご希望される場合にちばぎん証券と連携いたします。

- ▶ ちばぎん証券へのご紹介にあたっては、お客さまの資産状況、取引経験、株価・為替相場へのご関心の程度、取引目的等をお伺いし、お客さまのご意向や適合性を十分に確認させていただいたうえで、お客さまがちばぎん証券との取引をご希望される場合のみご紹介いたします。
- ▶ なお、お客さまのご意向に添わない紹介を防止する一環として、2023年10月より「千葉銀行がちばぎん証券に紹介したお客さまが、ちばぎん証券において成約することにより発生した収益を千葉銀行にも還元する」取り扱いを、完全に撤廃いたしました。

▶ 営業店窓口でのお客さまとの対話、ホームページへの投稿、お客さま向けアンケート等により頂戴したご意見・ご要望などを、商品・サービスの改善・ラインアップの充実や適合性判断基準の検証等、「お客さまにふさわしいサービス」がご提供できているかの検証に活かしてまいります。

- ▶ 投資信託・保険を購入いただいた、または解約されたお客さまへアンケートを実施させていただき、お客さまの評価を直接営業店や職員の評価に活用いたします。
- ▶ 「カスタマーエンゲージメントの向上」を定量的に把握・検証するため、CX調査（お客さまアンケート）を行っております。この調査を通じて、私たちがお客さまにふさわしいサービスのご提供が出来ているか、定期的に確認し、更なる改善に活かしてまいります。

(注)当行においては金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6.(注3)については非該当としております。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

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。

▶ お客さまのニーズにあった「最適なパーソナライズ提案」をご提供するために、職員向けの研修や勉強会、資格取得の奨励等を通じて、高度な専門知識(知識)と誠実・公正に業務を行うための高い職業倫理(意識)の双方を兼ね備えた人材を育成いたします。また、理解度確認の実施等により、その定着を図ってまいります。

- ▶ 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、「個人営業育成プログラムトレーナー」を新設しています。資産運用や住宅ローン、相続関連の専門部署やグループ会社等を横断的に経験し、幅広い知見及び高いコンサルティング能力を有する職員を育成しています。
- ▶ 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」を開校しています。6,000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。一方、対面での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強化してまいります。
- ▶ お客さまの人生に寄り添い、ゴールベースでのご提案を通じ、豊かなライフスタイル実現に貢献していくための知識とノウハウの習得・向上のため、資産運用業務に携わる職員全員に対し、日本証券アナリスト協会の実施する「資産形成コンサルタント」資格の取得を奨励しています。

▶ 「お客さま本位」の業務運営の実践状況を職員の評価項目とする他、研修体系の整備等により職員への適切な動機づけを行い、その運営状況を検証してまいります。

- ▶ 業績評価体系について、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(FD)の追求とお客さまへのコンタクト(活動量等)に基づく評価体系としております。
- ▶ 役職員の行動の判断軸となる「パーパス」「ビジョン」の浸透度合いを職員向けの「エンゲージメントサーベイ」等により測るとともに、お客さま本位の行動を評価する人事評価制度の運用を継続的に行ってまいります。
- ▶ 「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まいります。

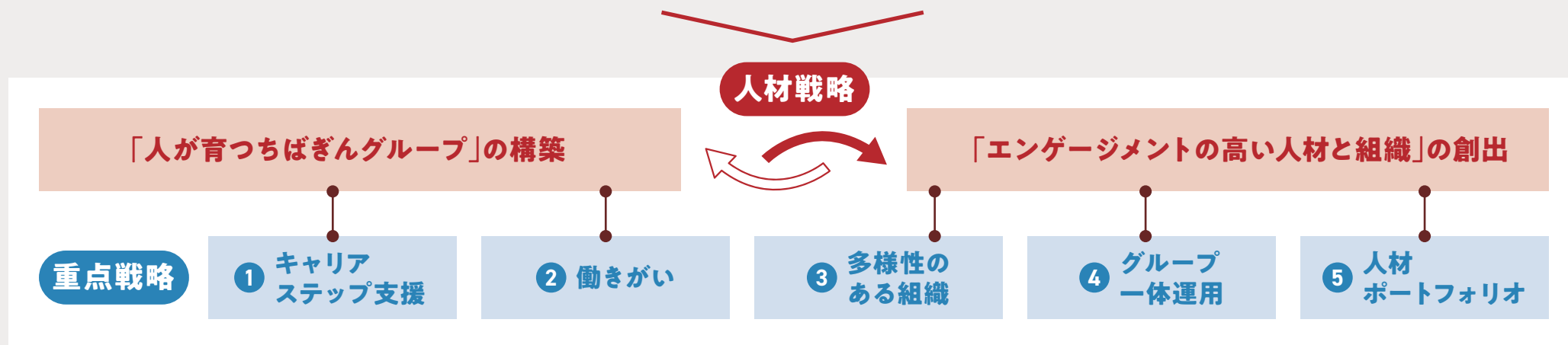
▶ お客さまとの接点において「営業活動が『銀行本位』になっていないか」など、プロセス面での検証も実施してまいります。

- ▶ 内部監査部門では、「パーパス」「ビジョン」等の経営理念が役職員の行動指針として浸透し、「お客さまの最善の利益」の実現に向けてお客さま一人ひとりに最適な資産運用サービスをご提供できているか、職員のお客さまへのご提案やご説明の内容などの適切性確認を通じて、営業現場におけるお客さま本位の営業活動やそのプロセスを検証してまいります。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

「2つの人材戦略」を柱とし、新たな社会的価値を創出する組織を構築していく

### 人材育成方針「共に走り続ける人に。」



※従業員のエンゲージメントとは 仕事に働きがいを持ち、自発的に行動しており、お客さまや会社と深い信頼関係を構築できている状態。