

「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

千葉銀行グループは、「お客さま第一主義」という基本原則のもと、お客さまとともに共通価値を創造することで、地域のお客さまに最高の満足と感動を提供する「リテール・ベストバンク」グループを目指しています。

この一環として、資産運用関連業務におけるお客さま本位の業務運営を強化するため、2017年6月に「『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」を策定・公表しました。

この方針のもと、グループ各社^{*}は、お客さま本位の取組みを強化するとともに、その取組状況を定期的に公表し、より良い業務運営に努めています。

※対象となるグループ会社：千葉銀行、ちばぎん証券(株)、ちばぎんアセットマネジメント(株)

千葉銀行グループの方針は以下のとおりです。

1. お客さまの最善の利益の追求

高度の専門性と高い職業倫理を持ち、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行います。

また、お客さま本位の業務運営がグループの企業文化として定着するように取り組みます。

- ・お客さまの利益を最優先に考え、コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスをご提案します。
- ・お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスをご提案していくため、従業員の研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材を育成します。
- ・系列の投資運用会社が提供する商品等、特定の商品に偏った販売が行われていないことをはじめ、お客さま本位の提案や販売が適切に行われているかについて、本部によるモニタリングを実施します。

2. 利益相反の適切な管理

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ます。

- ・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特定・類型化し、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ます。

3. 手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用について、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行います。

- ・お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用について、投資がはじめてのお客さまや高齢のお客さま等にも十分ご理解いただけるように目論見書や商品概要書、タブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明を行います。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

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行います。

- ・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、お客さまの知識や経験をはじめ、商品の複雑さ等も考慮したうえで、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行います。
- ・手数料をはじめ、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、目論見書や商品概要書の他、タブレット端末によるシミュレーションや図表等も活用し、分かりやすく丁寧な説明を行います。
- ・ご提案する商品やサービスがお客さまにふさわしいと判断した理由等について、分かりやすく丁寧に説明します。また、お客さまが他の商品やサービスとの比較検討を容易に行うことができるように手数料や商品特性等の必要な情報をご提供します。
- ・市場動向やお客さまの運用状況等を踏まえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施します。
- ・お客さまの金融リテラシー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します。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

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・サービスの開発・提供を行います。

- ・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整備します。
- ・多様な投資運用会社や保険会社等から多くの商品の提案を受け、その特性やリスク等を十分精査したうえで、お客さまの利益に資する商品を選定します。
- ・お客さまの資産・負債の状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等をお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案します。
- ・特に、投資がはじめてのお客さまや高齢のお客さま等につきましては、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、必要に応じてちばぎん証券とも連携します。
- ・お客さまアンケートの実施等により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ます。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客さま本位の業務運営を促進するため、業績評価や従業員の研修等、適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

- ・業績評価方法や従業員の研修体系を整備すること等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行います。

2017年度の「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)の取組状況については当行ホームページに掲載しております。
URL http://www.chibabank.co.jp/company/info/fd/pdf/2017_01.pdf