



平成 29 年 6 月 30 日

「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）に関する方針の 策定・公表について

千葉銀行（頭取 佐久間 英利）は、平成 29 年 6 月 30 日（金）、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、金融庁が平成 29 年 3 月 30 日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」全てを採択するとともに、「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・公表いたしましたので、お知らせします。

当行は、新中期経営計画「ベストバンク 2020 Final Stage - 価値共創の 3 年」で掲げる主要課題のひとつ「お客さまとの共通価値の創造」に向け、「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）の強化に取り組んでいます。本方針はこうした取組みの指針となるものであり、グループ役職員全員が本方針に則った業務運営を徹底してまいります。

また、同日付で頭取を委員長とする「『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）委員会」を設置いたしました。本部関連各部やグループ各社の取組状況等について経営陣が報告を受け、適切に関与することで、本方針に基づく取組みの実効性を高めてまいります。

なお、グループ子会社のちばぎん証券株式会社（取締役社長 花島 恭一）及びちばぎんアセットマネジメント株式会社（取締役社長 吉野 裕）につきましても、同日付で各社の「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）に関する方針を策定・公表しております。

当行は、グループ役職員が一致団結し、先進的なサービスで個人や中小企業をはじめとした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」グループの実現に取り組んでまいります。

以 上

「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、「『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・公表します。この方針のもと、グループ各社（注）は、お客さま本位の取組みを実践するとともに、その取組状況を定期的に公表し、より良い業務運営の実現に向けて見直しを行います。

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

千葉銀行グループの方針及び千葉銀行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・公正に業務を行ってまいります。

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。

《千葉銀行の方針》

- ・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。

《千葉銀行の方針》

- ・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あらかじめ特定・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。

《千葉銀行の方針》

- ・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ご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。

《千葉銀行の方針》

- ・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ご説明します。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. お客様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・サービスの開発・提供を行います。

《千葉銀行の方針》

- ・お客様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てまいります。
- ・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、お客様の利益に資する商品を選定してまいります。
- ・お客様の資産・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様やご高齢のお客様等につきましては、ご提案する商品やサービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。
- ・グループ総合力をもってお客様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てまいります。
- ・お客様アンケートの実施等によりお客様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

お客様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。

《千葉銀行の方針》

- ・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、お客様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。

以上