

平成 29 年 9 月 28 日
株式会社 千葉興業銀行

フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針

株式会社千葉興業銀行（以下「当行」）は、「企業理念」において、お客さまを第一とした企業活動を行ううえでの基本的価値観を全役職員が共有し、フィデューシャリー・デューティー*を全うすべく、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、コンサルティング機能を提供する取り組みを行っております。

当行は、これからもお客さまの利益に真に適う商品を提供し、お客さまから最も信頼される銀行であり続けるべく、資産運用関連業務に関するフィデューシャリー・デューティー実践に向けた取組方針を策定・公表し、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

*他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

千葉興業銀行「企業理念」

地域とともに

私たちは、地域とともに歩む銀行として、人々の幸せを求めて、豊かなふるさとづくりに努めます。

お客さまのために

私たちは、積極的にお客さまのニーズに応え、創造性を発揮し、より質の高いサービスの提供に努めます。

「親切」の心で

私たちは、心のふれあいを大切にし、自己を磨き、親切ナンバーワンをめざします。

なお、当行は、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」の 7 つの原則全てについて、採択をしております。

《管理方針》

当行は、フィデューシャリー・デューティーの実践に向け、お客さまの利益を優先することを第一として行動し、お客さまのニーズや利益に真に適う商品・サービスを提供するにあたり、以下を管理方針とし、これを遵守してまいります。

・ガバナンス

「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づき、実践に向けた具体的なアクションプランを策定・公表するとともに、その遵守状況について取締役会等に定期的に報告を行います。

・業績評価

フィデューシャリー・デューティーの実践等「顧客本位の業務運営」を踏まえた業績評価体系を構築します。

- ・報酬等の合理性

お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な報酬・手数料水準を設定します。

- ・利益相反管理

利益相反管理の有効性および適切性を検証し、その検証結果を踏まえて継続的な改善に努めます。利益相反の具体的な内容等をお客さまへ分かりやすく情報提供するよう努めてまいります。

- ・企業文化の定着

教育・研修や行内コミュニケーション施策等を通じて、すべての役員と従業者がフィデューシャリー・デューティー遵守の意識を共有し、実践を行う企業文化を定着させてまいります。

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築

お客さまの投資視点に基づき、安定的な資産形成に資する商品の採用、および既存商品の見直しを徹底します。

●アクションプラン

- ・中長期的な投資視点等、お客さまニーズに沿った質の高い商品ラインアップの維持に向け、商品導入・改廃プロセスを高度化します。

2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

- (1) お客さまそれぞれのゴールを的確に捉えるべく、お客さまの資産・負債状況やお客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等の正確な把握に努めます。
- (2) お客さまが、様々な商品を理解し他商品等との諸条件を比較検討した上で、ニーズに合った商品を選択していただけるよう、商品の複雑さや商品の重要度に見合った、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行う等、お客さまの特性等を踏まえた的確なコンサルティングを行います。
- (3) 継続的に付加価値の高いサービスを提供するため、コンサルティング手法の高度化に努めます。
- (4) 手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めるとともに、コンサルティングプロセスに係るモニタリングを運営・高度化します。

●アクションプラン

- ・お客さまの資産・負債状況にかかるヒアリングをしっかりと行い、各種分析などを実施し、お客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等を正確に把握する体制を構築します。
- ・お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供の充実を推進します。
- ・お客さまに対する付加価値の高いサービスの提供のため、商品提供プロセスの一層の標準化等を通じて、商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めます。
- ・店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じたコンサルティング手法の高度化に努めます。
- ・手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めるとともに、コンサルティングプロセスに係るモニタリングを運営・高度化します。

3. お客様それぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

- (1) アフターフォローを通じた、お客様の適切な投資判断に資する情報提供とアドバイスを行います。
- (2) 安心して取引を継続いただけるよう、堅確な業務の遂行と高度化に努めます。

●アクションプラン

- ・投資環境の変化によるお客様の保有資産等の状況確認やお客様それぞれのゴールに基づくポートフォリオ診断等に係るアフターフォローを通じて、お客様の投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスを推進・高度化します。
- ・業務のより一層の堅確性向上に向け、事務手続の高度化や帳票類の電子化等を含めたシステム対応に努めます。

4. お客様が安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

- (1) お客様の金融・投資知識の向上に役立つサービスの充実を図ります。
- (2) お客様それぞれのゴールの共有に努め、その実現に向けたコンサルティングサービスを提供できるように、組織的な人材育成等の高度化に努めます。

●アクションプラン

- ・店頭・インターネット等といったお客様の購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じた金融・投資知識の向上や市場情報の把握に役立つコンテンツやセミナー等の機会の提供を推進します。
- ・お客様の多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、行員等の教育の強化や行員等の業績評価運営の高度化を推進します。

以 上

フィデューシャリー・デューティーの取組状況

(平成 29 年 6 月までの取組み)

株式会社千葉興業銀行は、「フィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づき、取組状況について公表いたします。

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築

投資信託・生命保険の商品導入の際には、複数商品の運用実績やコストを比較するほか、一定基準を定めたチェックリストに基づき、導入商品を決定しております。お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの拡充に努めてまいります。

投資信託については、既に導入済の商品について、1年に一度、一定基準を定めたチェックリストにて販売を継続するか検討し、質の高い商品ラインアップの維持に努めてまいります。

【投資信託・保険商品ラインアップ】

●投資信託ラインアップ(平成 29 年 6 月末時点)

商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	3	3.5%
国内株式	11	12.6%
国内リート	3	3.5%
海外債券	28	32.2%
海外株式	19	21.8%
海外リート	7	8.0%
バランス型	13	14.9%
その他	3	3.5%
合計	87	100.0%

●保険商品ラインアップ(平成 29 年 6 月末時点)

商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	9	42.9%
	定額年金	0	0.0%
	変額年金	1	4.8%
	定額終身	6	28.5%
	変額終身	1	4.8%
	介護終身	1	4.8%
	外貨建	12	57.1%
	定額年金	2	9.5%
	変額年金	1	4.8%
	定額終身	8	38.0%
	変額終身	1	4.8%
	合計	21	100.0%

商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
平準払	年金・養老保険	2	16.7%
	終身保険	3	25.0%
	定期保険	0	0.0%
	医療保険	4	33.3%
	がん保険	3	25.0%
	学資保険	0	0.0%
	介護保険	0	0.0%
	合計	12	100.0%

2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

お客さまのライフプランに合った商品をご提案するため、従前のツールを見直し「ライフプランハンドブック」を制定しました。商品特性等に係るお客さまの理解向上に資するため、分かりやすく明確な説明に努めてまいります。

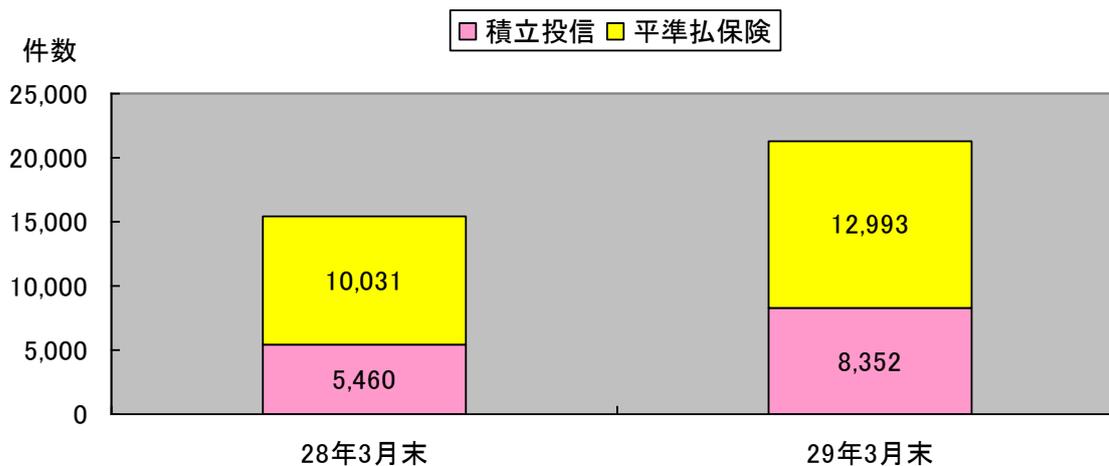
投資信託については、お客さまの投資意向やリスク許容度に応じた商品提供を実現するため、タブレット端末に「QUICK ポートフォリオ分析」ツールを導入しております。異なるカテゴリの複数商品の組合せによる資産分散や、積立投資を活用した時間分散の効果等について、グラフやシミュレーションデータなどの図表を用いた分かりやすい説明に努めております。

中長期的な資産形成手法の一つとしてご利用いただける積立投信や、一生涯の保障を備えることができる平準払終身保険など、積立商品ご契約件数は増加しております。

投資信託残高へのマーケットの影響はあるものの、お客さまに合った商品・手法等情報のご提供や資産形成に向けたご提案の取組みにより、お預かり残高増加と、より一層お役に立てるコンサルティングに努めてまいります。

【積立商品の契約件数】

●積立商品(積立投信・平準払保険)件数

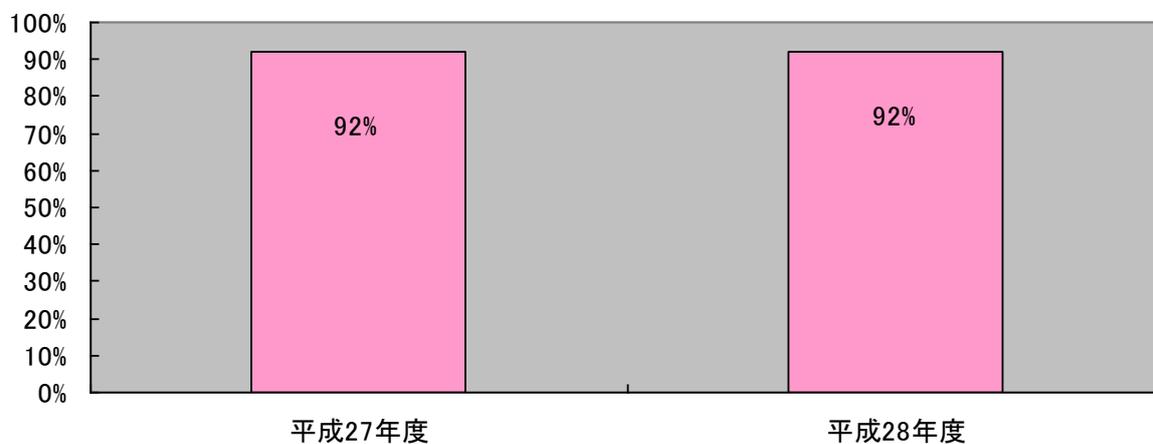


3. お客様それぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

お客様の資産の運用状況を定期的にお知らせしております。

【アフターフォローの実施状況】

●アフターフォロー実施率(年平均)



※対象のお客様は、当行が定める基準に該当するお客様

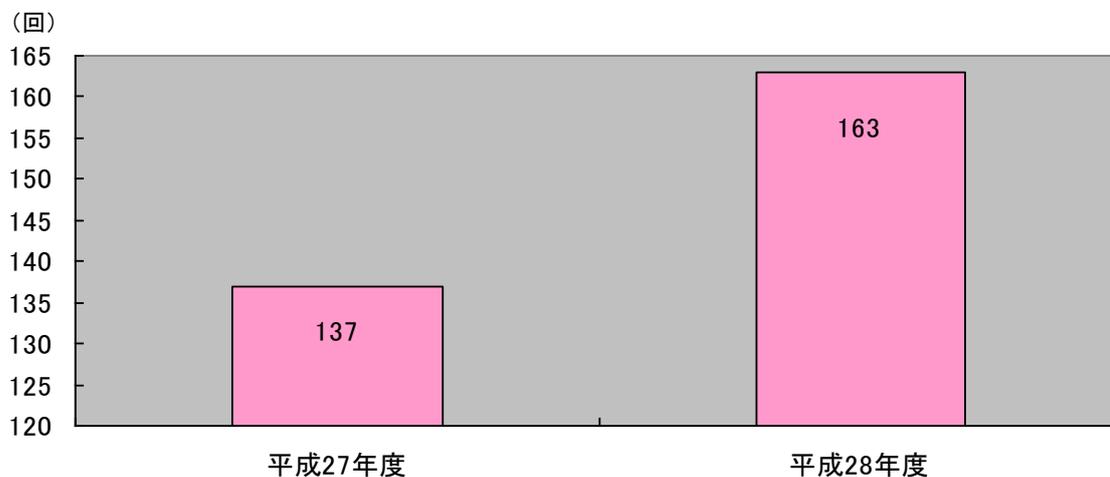
4. お客様が安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

お客様に金融に関する理解を深めていただけるよう、各種セミナーや相談会等を随時開催しております。より多くのお客様にご参加いただけるよう、平日の昼間帯だけでなく、夕方または夜間帯や休日開催も行っております。

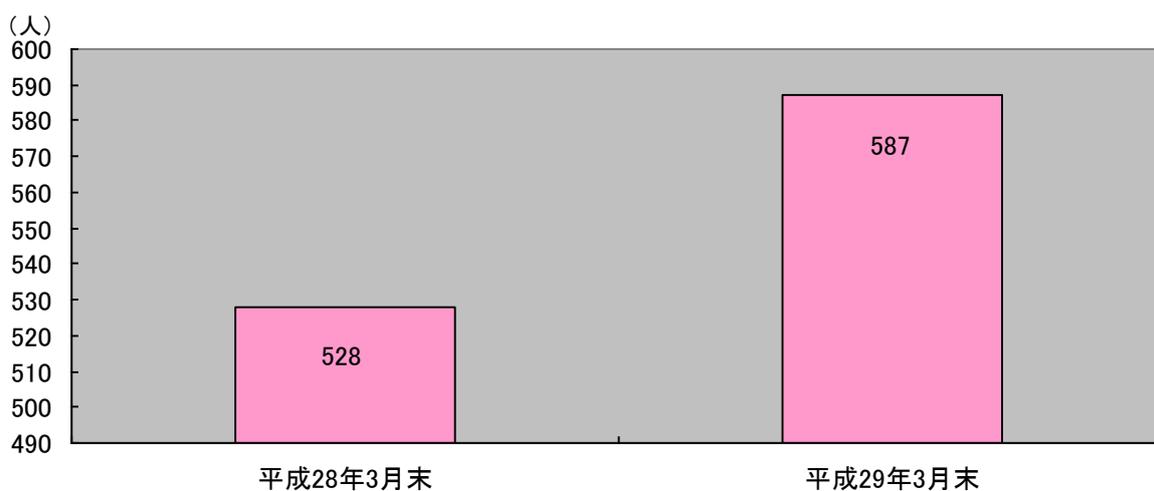
お客様へ提供する商品・サービスの内容や、市場環境等に対する理解を深めるとともに、高い職業倫理を保持し、常にお客様本位で考え行動できる人材育成を継続してまいります。

【セミナー開催回数と外部資格(FP等)の取得状況】

●セミナー開催回数(累計)



●外部資格 (FP1 級・FP2 級・AFP・CFP) の保有者状況



※FP 資格の保有者状況は該当資格のいずれかを保有する従業者数を示したものの。

なお、今年度の取組み予定として以下の取組みを予定しております。

- ・つみたて NISA の推進
- ・投資信託の分配金支払方法の変更手続 (累投型・一般型)
- ・投資信託購入額における段階手数料率の取扱開始 等

※環境変化等に応じ、取組予定や今後の公表内容は変更・見直しを行います。

以 上