

平成 29 年 6 月 23 日
株式会社 新生銀行

「顧客本位の業務運営に関する取組方針」と「アクションプラン」の策定について

株式会社新生銀行(以下、「当行」)は、お客さまの「最善の利益」を最優先とした業務運営を行う指針として、「顧客本位の業務運営に関する取組方針」(以下、「取組方針」)およびこの方針を確実に実現するための「アクションプラン」を策定いたしました。

また、当行のグループ会社である新生信託銀行株式会社、新生証券株式会社、新生インベストメント・マネジメント株式会社においても、顧客本位の業務運営の実現に向けた取組方針を各社で策定しております。(別添ご参照)

当行および当行グループ会社は、「国内外産業経済の発展に貢献し、お客さまに求められる銀行グループ」、「透明性の高い経営を志向し、お客さま、投資家の皆さま、従業員などすべてのステークホルダーを大切に、また信頼される銀行グループ」を目指すことを経営理念に掲げています。

個人のお客さまに関しては、「お客さまの真のニーズに応える新しいリテールバンキングビジネスを作る」を目標の一つに掲げ、これまでに、お電話(新生パワーコール)やインターネットバンキング(新生パワーダイレクト)での、24 時間 365 日お取引いただけるチャンネルの提供や、保証料および繰り上げ返済手数料無料の住宅ローンの提供など、さまざまな斬新なサービスを実現してまいりました。

個人のお客さまの資産運用にかかるサービスに関しては、「資産運用をお考えのお客さまへ、新生銀行から3つのお約束」に基づくコンサルティングを実践してまいりました。今般策定した取組方針は、この 3 つのお約束に基づき、お客さまの「最善の利益」を最優先とした業務運営を行う指針と位置付けております。

資産運用をお考えのお客さまへ、新生銀行から3つのお約束

- まずはじめに、資産運用の目的・ニーズをお伺いします。
- お客さまの目的・ニーズに合った商品をご提案します。
- 商品の特徴・リスクをわかりやすくご説明します。

当行グループ各社および当行グループのすべての役職員は、「お客さま本位の業務運営姿勢を貫き、お客さまの大切な資産形成のお役に立つ」ことの重要性を改めて認識し、顧客本位の業務運営を徹底することで、社会・経済の持続的な成長・発展に貢献してまいります。

【顧客本位の業務運営に関する取組方針の運営】

当行は、顧客本位の業務運営を実現するための「顧客本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、ここに公表いたします。あわせて、取組方針のそれぞれの項目に係る「取組状況」を定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため、必要に応じて定期的な見直しを実施いたします。

【お客さまの最善の利益】

当行は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ります。当行が考えるお客さまの「最善の利益」とは、①お客さまが希望する当行へのアクセスが、店舗における窓口、コールセンター、インターネットや SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)などを含め用意されていること、②当行とお客さまとの金融に関する情報格差を前提として、常にわかりやすい説明が行われること、③手数料など取引にかかるコストは可能な限り引き下げる努力を続けること、また、コストがかかる場合は、その理由も含め適切な説明が行われること、④お客さまのライフサイクルに応じた最良の商品・サービスが用意され、お客さま一人ひとりのニーズに対応した商品が提供されるとともに必要に応じたフォローがなされることにより、まずは、お客さまの満足や成功体験があり、その結果として、当行の成長がもたらされること、の 4 点であると考えております。

当行は、今後も、お客さまの「最善の利益」を最優先とした業務運営を行うことにより、お客さま本位の企業文化のますますの発展に努めてまいります。

【利益相反の適切な管理】

当行では、お客さまとの利益相反が一番懸念される典型的なケースとしては、提供される商品やサービスの組成・運用に、当行のグループ会社に関係している場合などに、お客さまの利益より当行の利益を優先してしまう可能性がある、ということだと考えております。お客さまとの間でこのような利益相反が生じることを防ぐため、当行は、①商品やサービス選定のプロセスにおける利益相反管理、②導入済みの商品・サービスが利益相反を生じさせることになっていないかについての、事後の継続的なモニタリング、③お客さまに商品・サービスをご提案する場合に、お客さまと当行との間で利益相反が生じるおそれのある場合はその旨をお客さまに明示するなど、お客さまの利益を不当に害することとならないよう、利益相反を適切に管理いたします。

【手数料等の明確化】

当行は、商品・サービスの提供にあたり、商品によって購入・売却の対価とは別に、あるいは購入・売却価格に含まれる形で、手数料その他の費用(以下、「手数料等」)をいただいております。また、保険募集業務のように、お客さまに直接ご負担いただく費用ではありませんが、当行が募集代理店として商品提供会社より手数料等を受け取る場合もございます。当行がいただく手数料等は、商品ラインナップの構築、各種資料の作成・送付等の業務運営に係る事務コスト、営業担当者がコンサルティングや各種諸手続きなどを承る場合の人件費、研修費、システムの開発・維持管理等のインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価です。金融商品のご利用においてお客さまが負担する手数料等について、お客さまにご理解いただけるような内容と方法によりお客さまに分かりやすくご説明いたします。

【重要な情報の分かりやすい提供】

当行は、お客さまが十分なご理解のもと、お客さまご自身の判断で金融商品を選択していただけるよう、金融商品・サービスのご提案・販売等にあたって、次のような事項を分かりやすくご提供いたします。

- (1) お客さまの取引経験や金融知識を考慮し、金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件等についてお客さまが誤解をすることのないよう分かりやすくご説明します。特に複雑またはリスクの高い金融商品のご提案・販売等を行う場合は、その仕組みも含め、より丁寧かつ分かりやすい情報提供を行います。
- (2) お客さまのニーズやご意向を踏まえ、当行からご提案する金融商品・サービスについて、選定した理由を分かりやすくご説明いたします。お客さまのお取引経験や金融知識、財産の状況、運用の目的に加え、お客さま自身の将来的なキャッシュフローやご家族の状況の変化、お客さまが将来希望されるライフスタイル、定年後の生活費の確保など、さまざまな観点からお勧めする商品を選定し、その理由をご説明いたします。
- (3) 複数の金融商品・サービスをパッケージ化したような金融商品を販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否か、個別に購入することが可能である場合にはそのパッケージ化する場合としない場合におけるメリット・デメリットなどをお客さまにご説明いたします。
- (4) 同種の金融商品・サービスがある場合には、商品・サービスを比較することが容易となるように配慮いたします。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

当行は、お客さまの資産状況、取引経験、金融知識および運用の目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスを組成するとともに、適切に販売・推奨等を行います。

特に、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、ご年配でご理解の確認や資産の流動性の確保において特段の配慮が必要なお客さまに対して金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合には、お客さまの資産運用において本当に適切か、より慎重に判断します。複雑またはリスクの高い金融商品については、お客さまへの販売・推奨等を行わない場合もあります。

【従業員に対する適切な動機づけの仕組み】

店舗や従業員に対する業績評価体系ならびにそれに関連する報酬体系については、当行はお客さまの最善の利益の追求に資するよう策定いたします。お客さまとの利益相反について上記の【利益相反の適切な管理】に記載するような適切な管理を行った上で、「新生銀行からの 3 つのお約束」を実践し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供を行うことを評価の軸といたします。あわせて、お客さまからの預かり資産の増加などのリレーションシップの深化の度合いや、お客さまの満足度など、定量・定性の両面から評価する体系といたします。また、社員研修などによる従業員の金融知識の向上に努めるとともに、適切なガバナンス体制を整備・維持してまいります。

「取組方針」に基づくアクションプラン

当行では、「顧客本位の業務運営に関する取組方針」を実現していくために、下記の通り、アクションプランを策定いたしました。このアクションプランに沿って具体的な施策を検討・実施してまいります。

顧客本位の業務運営に関する取組方針の運営	<ul style="list-style-type: none"> ● 各「取組方針」に対応する「アクションプラン」の実施状況を、定期的に確認・チェックする体制を整備いたします。 ● 確認・チェックした結果につきましては、取りまとめのうえ、「取組方針に関する取組状況」として、ホームページなどにおいて公表いたします。 ● 必要があれば、「アクションプラン」のみならず、「取組方針」そのものの見直しも検討いたします。
お客さまの最善の利益	<ul style="list-style-type: none"> ● これまで取り組んでおります、お客さまのニーズに応じた金融商品・サービスの拡充を、さらに進めてまいります。特に、資産形成層のお客さまに対する長期、分散、積み立て型の金融商品・サービスの取り扱いを充実いたします。 ● お客さまのお申込手数料や信託報酬の負担が少なく、長期的な資産形成に資する投資信託につきましては、これまで主として、インターネットチャネルで提供してまいりましたが、店頭やコールセンターでの取扱いも拡充いたします。
利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 金融商品やサービスの選定にあたり、個人顧客を担当する本部やコンプライアンス・リスク管理を担当する部署などで構成される委員会におきまして、利益相反の確認・チェックを行います。 ● また、同委員会におきまして、導入した金融商品やサービスの事後の継続的な管理を実施いたします。 ● 利益相反が懸念される金融商品・サービスをご提案する場合は、その旨をお客さまに明示し、適切な説明を行います。
手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ● チラシ・パンフレット・Webサイトなどにおける、金融商品・サービスの手数料・費用などの記載につきましては、お客さまが理解しやすく、容易に他の金融商品・サービスと比較し、ご検討いただけるように改善を行います。 ● 金融商品・サービスの手数料・費用などにつきましては、お客さまにこれまで以上に分かりやすい説明ができるように、従業員への研修を実施いたします。
重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在のお客さまに対する情報の伝え方やご説明方法が適切であるか検証を行い、必要に応じた見直しや従業員への研修によるレベルアップを行います。 ● お客さまへのアンケート調査などを実施し、金融商品・サービスの選定理由が的確に説明されているか、また、お客さまのニーズに合致しているか、確認を行います。 ● お客さまの知識、経験、財産の状況および運用の目的に応じたご説明に加え、複数の金融商品・サービスをパッケージ化したような金融商品・サービスにつきましては、より分かりやすく適切な説明を行います。 ● お客さまに金融商品・サービスをご提案するにあたり、同種の金融商品・サービスがある場合には、お客さまが適切に比較し、判断することが可能となるように説明を行います。
お客さまにふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまの知識、経験、財産の状況および運用の目的に応じて、お客さまへご案内する金融商品・サービスを選定し、分かりやすい説明を行うよう努めておりますが、このプロセスが適切に行われているか、モニタリングを継続いたします。 ● 複雑またはリスクの高い金融商品につきましては、お客さまへお勧めするのが適切かどうか、特に、ご高齢のお客さまを中心として十分な注意を払っておりますが、引き続き、お客さまに適した金融商品・サービスのご案内が適切に行われているか、モニタリングを継続いたします。
従業員に対する適切な動機づけの枠組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗・従業員の業績評価につきましては、お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を軸に、お客さまの資産の維持・拡大、顧客満足度、コンプライアンスの遵守などのバランスを重視いたします。また、「取組方針」に照らして必要があれば見直しを行います。 ● お客さまに対し、満足度などのアンケートを実施することにより、従業員がお客さまの最善の利益を図るという目的に沿った行動をとるよう促します。 ● 従業員のコンサルティング力を高めるための研修を、継続的に検討・実施いたします。

以上

平成29年6月23日
新生信託銀行株式会社

「顧客本位の業務運営に関する取組方針」の策定について

I. 表明

新生信託銀行株式会社(以下、当社)は、新生銀行グループの一員たる信託銀行として、お客さまの「最善の利益」を最優先とした業務運営を行うため、ここにその実践に向けた方針を明らかにして、お客さまの一層の信頼を得るために、誠実にこれを全うしてまいります。

II. 実践に向けた方針

【顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等】

当社が、ここに公表したそれぞれの方針に係る取組状況は、定期的に公表します。また、それぞれの方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直します。

【お客さまの最善の利益の追求】

当社が、信託の担い手として本則を受け入れるため実践するフィデューシャリーデューティーの内容は以下のとおりです。

1. 受託者責任

イ. 善管注意義務について

わたしたちは、信託業務を行うにあたって、専門性をもった信託サービスの担い手として適切な注意を払い、受益者の保護及びその利益を実現します。

ロ. 忠実義務について

わたしたちは、受託者として、もっぱら受益者の利益のために信託業務を行います。

ハ. 分別管理その他の義務の履行、適切な情報提供について

わたしたちは、信託財産の適切な分別管理とその他の受託者の義務を的確に果たします。

2. お客さまの最善の利益の追求・ベストプラクティス

わたしたちは、受託者には、その専門性を発揮し、創意工夫により、信託制度が有する柔軟性、多様な機能を存分に活かし、社会のニーズに即した商品・サービスを提供することで、経済・社会の発展に貢献することが求められていることを深く理解し、信託の担い手として自らに付託された信頼の重みを認識し、社会からの信頼を維持・確保するために、信託業務を遂行します。

3. 良き企業市民として

イ. 法令等の誠実かつ厳格な遵守

わたしたちは、受託者に課せられた法令等を厳格に遵守することはもとより、経済・社会の一員として課せられた社会規範を誠実に遵守します。

わたしたちは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体とは対決し、関係遮断を徹底します。

ロ. 社会的使命の認識と社会とのコミュニケーションの促進

わたしたちは、信託制度の更なる普及・健全な発展を図るべく、教育・研修や社内コミュニケーションを通じて信託の担い手として果たすべき社会的使命を認識し、社会との積極的かつ適切なコミュニケーションを図るように努めるとともに、「良き企業市民」として社会貢献活動や環境問題などに積極的に取り組みます。

【利益相反の適切な管理】

当社は、フィデューシャリーデューティーの実践として、また新生銀行グループの一員として、各個々の信託業務の遂行にあたっての利益相反行為を適切に管理する体制を整え、その有効性、適切性を定期的に検証し、その結果を改善に反映させるよう努めます。

当社は、現在、利益相反を引き起こしにくいビジネスモデルとして、「与信・預金業務を行わない信託専門の銀行」であることを選択しています。

【手数料等の明確化】

当社は、フィデューシャリーデューティーの実践として、お客さまにお届けするすべてのサービスについてその内容に見合う、適切、合理的な報酬・手数料水準を設定します。

当社は、当社を設定する報酬・手数料水準について、お客さまの立場に立ったわかりやすい内容説明、情報提供に努めます。

【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、フィデューシャリーデューティーの実践として、お客さまに販売・推奨等するすべての金融商品・サービスに係る重要な情報について、適時適切な、分かりやすい開示・表示に努めます。

当社は、当社が開示・表示する金融商品・サービスの販売・サービスに係る重要な情報について、お客さまの立場に立ったわかりやすい内容説明、情報提供に努めます。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

当社は、受託者として本則を受け入れるため、フィデューシャリーデューティーの実践として以下に努め、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行います。

1. 専門性の発揮

当社は、委託者・受益者の信頼に応えるべく、専門性の維持・向上と倫理意識の涵養に不断の努力を傾注します。

2. 情報の提供及びお客さまの真の利益の把握

わたしたちは、信託の引受けにあたっては、委託者の知識、経験、財産の状況及び信託契約を締結する目的を確認し、必要な説明を行います。

わたしたちは、信託の引受けを行った後、委託者・受益者に対し信託業務に係る報告を適切に行います。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社は、当社従業員に対する適切な動機づけのため、フィデューシャリーデューティーの全うに努め、その発展向上のため以下のガバナンス体制を整備します。

1. 内部規範

イ. フィデューシャリーデューティーを履行するための態勢

わたしたちは、フィデューシャリーデューティーの全うに資する業績評価体系を構築し、従業員研修を行います。わたしたちのリスク管理部門は、わたしたちの業務部門の活動を常に適切にモニターします。

フィデューシャリーデューティーに抵触する恐れのある活動は、事前に専門のチェックプロセスに諮られ、事前に確認を受けてから実施されます。

ロ. 履行遵守状況を確認する内部手続

わたしたちは、フィデューシャリーデューティーの遵守状況について事後確認した上で、取締役会に対し定期的に報告を行います。

2. 自己点検

わたしたちの取締役会は、信託のプロフェッショナルである取締役、及びそれぞれの専門分野に精通した取締役により構成され、フィデューシャリーデューティーの遵守状況を監視監督します。

以上

お客さま本位の業務運営を実現するための取組方針

新生証券株式会社(以下、当社)は、お客さまの多様な資産運用ニーズにお応えするために、仕組債を中心とする金融商品を、新生銀行や地域金融機関等を通じた金融商品仲介業務やお客さまのご紹介等を通じてご提供しております。当社は、新生銀行グループの一員として、「お客さま本位の業務運営姿勢を貫き、お客さまの大切な資産形成のお役に立つ」ことの重要性を改めて認識し、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

【お客さま本位の業務運営に係る方針の策定・公表等】

当社は、お客さま本位の業務運営を実現するために「お客さま本位の業務運営を実現するための取組方針」を策定し、ここに公表するとともに、それぞれの項目に係る「取組状況」を定期的に公表してまいります。また、より良い業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営を実現するための取組方針」を定期的に見直します。

【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまのお取引に際し、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さま本位の業務運営を旨とする企業文化の発展に努めて、お客さまの最善の利益の追求を図っていきたくと考えています。

【利益相反の適切な管理】

当社がお客さまのニーズにかかわらず、当社にとって収益性の高い金融商品・サービスをお勧めしたり、他の金融商品取引業者との取引関係等を優先してお客さまの真の利益に適わない金融商品・サービスをお勧めしたりするなど、お取引の際には、お客さまと当社との間に利益相反が発生することが考えられますが、当社はお客さまにとって最良の条件の金融商品・サービスを提供してまいります。このほか、当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、お客さまの真の利益が損なわれないよう利益相反を適切に管理します。

当社の「利益相反管理方針」はこちらとなります。

<http://www.shinsei-sec.co.jp/policy3/index.html>

【手数料等の明確化】

お客さまからいただく手数料等は、当社が提供する商品ラインナップの構築、各種資料の作成、送付等の業務運営に係る事務コスト、営業担当者が各種諸手続きなどを承る場合の人件費、研修費、システムの開発、維持管理等のインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価です。金融商品・サービスのご利用においてお客さまが負担する手数料その他の費用については、お客さまに理解できるよう、分かりやすくご説明します。

【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客さまが十分なご理解のもとお客さまご自身の判断で金融商品・サービスを選択いただけるよう、その販売・推奨等にあたって、例えば次のような事項を分かりやすくご提供します。

- (1) お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件等についてお客さまが誤解をすることのないよう分かりやすくご説明します。特に複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、リスクとリターンの関係など基本的な仕組みを含め、より丁寧かつ分かりやすい情報提供を行います。
- (2) お客さまのニーズやご意向を踏まえ、販売・推奨等をしようとする金融商品・サービスを選定した理由を分かりやすく説明します。
- (3) 複数の金融商品・サービスをパッケージしたような金融商品・サービスを販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否か、個別に購入することが可能である場合にはそのパッケージ化する場合とのメリット・デメリットなどをお客さまにお示しします。

なお、当社が金融機関(銀行等)に対して、金融商品・サービスの提案・販売行為を委託するときは、委託を開始する前に、委託先の金融機関に対して、金融商品・サービスの提案・販売行為を適切に行う体制が構築されていることを確認するほか、その体制が適切に維持および必要に応じて改善がされているか等について、定期的にモニタリングする枠組みを構築します。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

当社は、お客さまに適正な金融商品・サービスの勧誘・販売を行うための方針を「勧誘方針」として定め、お客さまの資産状況、取引経験、知識および運用の目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行います。それに先立ち、商品の企画・開発を行う段階においても、それぞれの商品の特性に応じて販売・推奨等を行うことがふさわしいと考えられるお客さまの属性を想定し、様々な取引経験、知識および運用の目的をお持ちのお客さまそれぞれのニーズにお応えできる商品ラインナップの構築に努めます。特に、複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの販売・推奨等を行う場合や、例えば高齢のお客さまなど、ご理解についての確認やお客さまの資産の流動性の確保において特段の配慮が必要なお客さまに商品の販売・推奨等を行う場合には、当該商品の販売・推奨等がお客さまの資産運用において本当に適切かより慎重に判断します。

なお、当社が金融機関（銀行等）に対して、金融商品・サービスの提案・販売を委託するときは、委託を開始する際に、委託先の金融機関の従業員に対して、金融商品・サービスの仕組み等に係る研修等を行うとともに、金融商品・サービスの提案・販売を適切に行う体制が構築されていることを確認するほか、その体制が適切に維持および必要に応じて改善がされているか等について、定期的にモニタリングする枠組みを構築します。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動やお客さまの公正な取扱い及び利益相反の適切な管理等を促進するような報酬・業績評価体系の策定を目指します。

以 上

平成29年6月23日
新生インベストメント・マネジメント株式会社

「顧客本位の業務運営に関する取組方針」と「アクションプラン」の策定について

新生インベストメント・マネジメント株式会社(以下、「当社」といいます。)は、第二種金融商品取引業、投資運用業、並びに、投資助言・代理業を営む金融商品取引業者であり、株式会社新生銀行を親会社とする新生銀行グループの一員です。

当社は、自社の運用手法、運用スタイルといった制約を設けず、また資本系列にもとられない中立的な立場から、運用機関および投資対象ファンドについて、綿密なデューデリジェンスによる評価を基に選定し、お客さまのニーズに最も合致した商品をご提供しています。

新生銀行グループの一員である当社は、「国内外産業経済の発展に貢献し、お客さまに求められる銀行グループ」、「透明性の高い経営を志向し、お客さま、投資家の皆さま、従業員などすべてのステークホルダーを大切に、また信頼される銀行グループを目指す」という新生銀行グループの経営理念のもと、当社が直接的または間接的に数多くのお客さまに対して金融商品・サービス(証券投資信託や年金基金との投資一任契約に基づく信託財産の運用等)を提供していることを念頭に、金融商品取引業における「顧客本位の業務運営に関する取組方針」(以下、「取組方針」)およびこの方針を確実に実現するための「アクションプラン」を策定いたしました。

当社は、ここに「取組方針」および「アクションプラン」を公表し、これまで以上に「お客さまの最善の利益の追求」を目指し、お客さまの中長期的な資産形成に貢献できるよう努めてまいります。

なお、この取組方針は定期的に見直しを行うとともに、その取組状況をホームページ等において開示してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する取組方針」および「アクションプラン」

1. 「顧客本位の業務運営」の定着について（原則Ⅱ、原則Ⅶ）

当社は、いかなる外部環境の変化・変革に際しても「顧客本位の業務運営」が普遍である企業文化の定着を目指し、「お客さまの最善の利益の追求」という意識を醸成するため、役職員に対し定期的に研修を実施してまいります。

※ 「原則」は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を指します。以下、同じです。

【アクションプラン】

- ・ 役職員の「顧客本位の業務運営」の基本となるフィデューシャリーデューティー意識の醸成を図るため定期的に研修を行います。
- ・ 役職員の人事評価実施時の項目に「顧客本位の業務運営に係る意識」を追加することを検討します。

2. 運用力の向上について（原則Ⅱ）

当社は継続的に自社の運用力の強化に取り組むとともに、運用機関および投資対象ファンドを選定する能力の向上を図ります。

【アクションプラン】

- ・ 外部研修等の活用による運用業務に関わる人材育成に取り組みます。
- ・ 新たな情報ソース、システムの導入・活用により最良執行を確保します。
- ・ 運用機関や投資対象ファンドのデューデリジェンスによる検証の向上を図るため、検証項目の見直しを定期的に行います。

3. 商品開発について（原則Ⅱ、原則Ⅳ、原則Ⅵ）

- ・ 当社はお客さまのニーズに適う商品を開発するように、これまで以上に取り組みます。
- ・ 当社はお客さまから頂く報酬の透明性・適正性を確保し合理的な手数料を設定します。
- ・ 当社は、インベストメント・チェーンの一員としてお客さまの特性などを考慮に入れて商品開発を行ってまいります。

【アクションプラン】

- ・ お客様のニーズにきめ細かく対応するため、商品開発プロセスの見直しを行います。
- ・ お客様から頂く報酬の決定に係る基本的な考え方（ガイドライン）を策定します。
- ・ 商品開発に関する社内規程を定期的に見直します。

4. お客さまサービスについて（原則Ⅳ、原則Ⅴ、原則Ⅵ）

(1) 手数料の明確化

- ・ 当社の提供する金融商品・サービスにおける手数料その他費用等についての情報を、お客さまにとってわかりやすい方法・表現等を用いて開示・提供するよう努めます。

(2) 重要な情報の分かりやすい提供

- ・ 当社は、提供する金融商品・サービスについての重要な情報を、お客さまにとってわかりやすく、かつ、誤解を与えないような形で開示・提供するよう努めます。
- ・ 当社は、お客さまがそれぞれの投資目的やリスク許容度等に照らして、商品を選択する際の参考となるわかりやすい情報等を提供するよう努めます。

(3) 質の高いサービスの提供

- ・ 当社は、お客さまに満足していただけるよう質の高いコミュニケーションを心がけます。
- ・ 当社は、当社の商品の販売・勧誘等を委託する販売会社の販売員等の皆さまに、商品の販売・勧誘に必要な情報を提供し、当社商品を十分に理解して頂いた上で、販売・勧誘にあたって頂けるよう努めます。

【アクションプラン】

- ・ 手数料やその他費用がそれぞれどのようなサービスへの対価であるかを含め、具体的にわかりやすく開示・提供するよう見直し・検討を行います。
- ・ 当社が作成する商品説明用資料等の見直しを実施し、以下の点を含め、投資判断において重要かつ役立つ情報を、明確かつ平易な図式等を用いて提供できるよう創意工夫を行います。
 - ・ 当社の提供する金融商品・サービスの収益の源泉、及び、内在するリスク
 - ・ 当社の提供する金融商品・サービスにおける運用方針、運用戦略・手法等
 - ・ 運用期間や投資対象ファンドの運用会社に係る情報
- ・ 当社の発信する情報の質（内容、タイミングなど）の見直しを行います。
- ・ 情報発信のツールとしてのホームページの有効活用を図ります。
- ・ お客さまの更なる金融リテラシー向上に資する情報提供など諸施策に取り組みます。
- ・ 商品の理解度向上を図る為、販売会社の販売員向けに以下の点を含め当社商品に係る情報の提供を強化します。
 - ・ 商品の仕組み・特色
 - ・ 期待リターンや内在するリスク
 - ・ 当該商品に適合するお客様の特性

5. ガバナンス、利益相反管理等について（原則Ⅶ、原則Ⅲ）

(1) ガバナンス

- ・ 当社は、自らの専門的な判断に基づきお客さまニーズに則した商品を提供するため、ガバナンス体制を強化・維持することに努めます。
- ・ 当社は、商品開発におけるプロセス全体に係る適正性を客観的に検証する体制を構築します。

(2) 利益相反管理

- ・ 当社は、当社を含む新生銀行グループ会社や第三者（運用商品における関係者など）の利益より、お客さまの利益を優先するために、利益相反のおそれのある取引等の有無を検証し、予め定める「利益相反に関する取引手続」に基づき適切に管理いたします。

(3) 報告体制

- ・ 当社は、「顧客本位の業務運営」に係る取組状況を定期的に取り締役に報告します。

【アクションプラン】

- ・ 販売会社である親会社から独立した意思決定を確保するため、第三者を含む諮問委員会等の設置に向けた検討を行います。
- ・ 利益相反取引の類型化、並びに、利益相反のおそれのある取引に係る基本的な管理方針を開示します。
- ・ 商品開発のプロセスにおいて利益相反のおそれのある取引の有無を確認します。

6. 定期的見直しと取組状況の開示について（原則Ⅰ）

当社は、この取組方針を定期的に見直すとともに、その取組状況をホームページ等において開示してまいります。

【アクションプラン】

- ・ 社内規程において、定期的見直し、報告体制、並びに、開示について定め、その遵守状況をモニタリングします。

以上