

「お客さま本位」の業務運営に関する方針にもとづく具体的な取組み（アクションプラン）

ちばぎんアセットマネジメント株式会社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの最善の利益の実現のため、「ちばぎんグループ「お客さま本位」の業務運営に関する方針（FD方針）」にもとづく具体的な取組み（アクションプラン）を次のとおり定め、これらに沿った業務を遂行してまいります。

1. お客さまのお話をよく聴き、お客さまをよく知り、お客さまに寄り添います。

（1）販売会社を通じてお客さまに最適な金融商品を提供するため、販売会社と適切に連携を図り、お客さまのニーズ把握に努めます。

- ① 販売会社の商品選定部署との情報交換だけではなく、販売会社の営業拠点で実際にお客さまと接している販売員の声を聴くことで、お客さまの潜在的なニーズを把握するよう努めます。

2. お客さまの「思いの実現」、「課題の解決」、「豊かなライフスタイルの実現」のため、お客さま一人ひとりにふさわしい提案を行います。

（1）「時代の変化が激しく、流行り廃りが目まぐるしく変わるなかにおいても、小手先の運用に走るのではなく、長き将来を見据え、いかなる変化にも対応して長期の資産形成のお役に立ち、お客さまの最善の利益を追求すること」をモットーとし、お客さまの「思いの実現」、「課題の解決」、「豊かなライフスタイルの実現」につながる金融商品を提供していくことで、当社の顧客基盤の拡大を通じた収益の確保につなげていきます。

（2）商品組成にあたっては、商品の複雑さやリスク等の特性に応じて販売対象として想定するお客さま層を特定し、これを公表します。

- ① 特に、商品性が複雑な商品やリスクの高い商品、運用・分配手法が特殊な商品等については、どのようなお客さま層のニーズに合わせたものなのか、慎重に検討を行います。
- ② 複数の投資対象ファンドをパッケージ化するファンド・オブ・ファンズの商品については、そのパッケージ化が、想定するお客さま層にとってふさわしいものかどうかを十分に留意したうえで商品を組成します。
- ③ 商品毎に販売対象として想定するお客さま層について、重要情報シート等を通じて販売会社と共有し、お客さまの資産状況や取引経験、知識、リスク許容度等に応じた適切な商品の販売・勧誘が行われるよう促します。

3. お客様の目線に立った透明性のあるわかりやすい的確な説明と適時適切なアフターフォローを行います。

- (1) お客様に提供する金融商品・サービスについて、お客様にご負担いただく手数料・その他の費用(料率)及び、それがどのようなサービスの対価であるかについて、わかりやすくお伝えできるよう取り組んでいきます。
 - ① 当社はお客様が負担される運用管理費用(信託報酬)の一部を、お客様への各種情報提供やサービス等の対価として販売会社に支払いますが、それ以外に販売会社へ支払う報酬等はありません。
- (2) お客様に金融商品やサービス等の情報提供を行う際は、販売会社とも連携のうえ、その投資戦略や投資方針、金融商品等から期待される基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件等について、わかりやすい表現を用いてお伝えします。また、重要と思われる事項は文字の配色を工夫し強調する等、お客様の誤解を招くことのないよう誠実にこれを行います。
 - ① 特に、複雑又はリスクの高い商品等については、リスクとリターンの関係等商品の基本的な構造を含め、より丁寧な情報提供を行います。
 - ② 複数の投資対象ファンドをパッケージ化するファンド・オブ・ファンズの商品については、投資対象ファンドの情報についても提供します。
- (3) お客様がより良い金融商品を選択できるよう、運用体制やプロダクトガバナンスに係る情報について、わかりやすい情報提供を行います。

4. 「お客様に寄り添うパートナー」としてライフスタイル等の変化に合わせた情報の提供を行います。

- (1) お客様の金融リテラシー(金融知識)の向上のため、当社商品の内容だけではなく資産運用についての基本的な考え方や市場動向等についてもお客様に深く理解していただけるよう、お客様向けセミナーや販売会社向け研修の実施、タイムリーな市場レポートの発信等により、積極的に情報提供を行います。

5. お客様の最善の利益の実現に資する商品・サービスのラインアップを構築します。

- (1) お客様がご自身の資産状況や取引経験、知識、リスク許容度等に応じて中長期的な資産形成に資する商品選択ができるよう、収益の源泉が異なる特徴ある金融商品を厳選して提供します。
- (2) 金融商品の組成から償還までのライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性を確保し、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を徹底するため、経営陣及び管理部門が参画する会議体において十分な検証・検討を実施すると共に、プロダクトガバナンス体制を適時見直していきます。
- (3) 商品の組成にあたっては、商品の中長期的な持続可能性やリスク・リターン・コストの合理性等について、経営陣及び管理部門が参画する会議体において適切に検証します。

- (4) 商品の組成後においては、組成時に想定した商品性が確保されているかどうかや、リスク・リターン・コストのバランスの適切性等について、経営陣及び管理部門が参画する会議体において継続的に検証します。その結果を踏まえ、商品の改善・見直しや繰上償還の必要性等を検討すると共に、プロダクトガバナンス体制全体の見直しを行っていきます。
- ① 運用の外部委託を行う場合は、委託先における運用も検証の対象とします。
- (5) 販売会社と適切に連携を図り、商品の複雑さやリスク等の特性に応じて必要な情報の提供を受け、販売対象として想定するお客さま層と実際に購入されたお客さま層が合致しているか等について検証します。また、販売会社から得られた情報を商品の改善・見直しや、新たな商品組成に活用していきます。
- ① 当社への情報提供に応じない販売会社については、商品提供の適否を慎重に検討します。
- ② 販売会社から得られた情報に基づく検証結果は、必要に応じ販売会社や運用の外部委託先に還元します。
- (6) お客さまの資産の運用に係る意思決定や運用資産で保有する株式等の議決権の行使は、お客さまの運用資産のパフォーマンスの維持・向上を目的に行うものであるため、これらの業務については、グループ会社はもちろんのこと、当社の取締役会等の経営意思決定機関からも組織的・機能的に独立した委員会を設け、これを統括しています。
- ① 議決権行使については、その透明性を高めるため、議決権行使の考え方及びガイドラインを公表しています。
- (7) お客さまの資産の運用・管理等に関して、利益相反のおそれがある取引等についての的確に把握し、「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が損なわれることがないよう、適切に管理します。
- ① 当社の金融商品の販売会社の中には当社と資本関係のある会社やグループ会社等がありますが、当社はその関係性だけを理由に、当社の金融商品をお客さまに推奨するよう各社に働きかけることはありません。

6. 上記の実現のための従業員のスキルアップに向けた体制を整備します。

- (1) 金融商品の組成やお客さまからお預かりした資産の運用・管理等にあたっては、プロフェッショナルとしての専門性と高い倫理観のもと、お客さまの安定的な資産形成に向けて最善を尽くすとともに、誠実かつ公正に業務を行います。そのために、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の育成に努めます。

7. お客さま本位の実践に向けた組織文化を醸成し、その状況を検証してまいります。

- (1) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「プロダクトガバナンスに関する補充原則」や、「ちばぎんグループ「お客さま本位」の業務運営に関する方針(FD方針)」及び同方針に基づく当社の具体的な取組み(アクションプラン)について、継続的な社内研修等を通じ、役職員に対しその内容の周知・徹底を行い、お客さまの最善の利益の追求という企業文化の定着を図ります。
- (2) 役職員への適切な動機づけを図るため、人事評価制度において、お客さま本位の姿勢や業務遂行を評価する項目を設けています。

※当社は金融商品をお客さまへ直接販売することはありませんので、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、以下については非該当としております。

- 原則6(注1)のうち、「具体的な金融商品・サービスの提案は、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品や代替商品等と比較しながら行うこと」及び「金融商品・サービスの販売後において、お客さまの意向に基づき、適切なフォローアップを行うこと」
- 原則6(注3)のうち、「販売会社として想定するお客さま層を十分に理解した上で、自らの責任の下、お客さまの適合性を判断し、金融商品の販売を行うこと」。
- 原則6(注4)のうち、「金融取引被害を受けやすい属性のお客さま属性のグループに対して商品の販売・推奨等を行う場合に、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきであること」
- 原則6(注6)の全て(販売会社として、商品組成会社と情報連携を図ること)
- 原則6(注7)の全て(販売会社として、商品組成会社のプロダクトガバナンスに係る取組みの把握に努め、商品選定等に活用すること)