

フィデューシャリー・デューティー宣言の公表について

オーストラリア・ニュージーランド銀行では「ANZの存在意義 (ANZ's Purpose)」という企業理念を制定しています。その理念は「我々の存在意義はお客さまとコミュニティが栄える社会を作ることです。我々は全ての人が参加でき、より良い生活を送れるバランスの取れた持続的な経済の実現の為に努力しています。」です。

この理念に基づき、また金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠しつつ、当行では「お客さま本位」の取組方針として以下の「フィデューシャリー・デューティー宣言」を制定しましたので、ここにお知らせいたします。お客さま本位の業務運営を実現するべく、以下に掲げる内容を活動の方針としていることを皆様にお示するとともに、その取組や成果を定期的に確認し、見直して参ります。

① 顧客の最善の利益の追求

当行では従業員の行動規範 (ANZ Values) を制定しています。この行動規範はそれぞれの行動規範の頭文字をとってICAREと呼び企業文化として定着に努力しています。ICAREはIntegrity (誠実、公正に業務に取り組むこと)、Collaboration (協調性を持って業務に取り組むこと)、Accountability (責任感を持って業務に取り組むこと)、Respect (お客さま、役職員間、全ての関係者へ尊敬の念を持って業務に取り組むこと)、Excellence (最高の仕事を遂行すること) の5つの規範から成り立っています。

〔取組状況〕

当行ではお客さまの利益を実現する事を目指して各種研修を行い、お客さまへの情報提供に努めています。ICAREは個人評価において重要なファクターとなっており、各従業員はお客さまの利益を図る為に誠実・公正に (Integrity)、関係者で協力して (Collaboration)、お客さまをリスペクトしながら (Respect)、責任感を持って (Accountability)、最高のサービス (Excellence) を提供することが動機づけられています。

② 利益相反の適切な管理

当行では利益相反対応方針に基づき、利益相反管理の有効性を検証し、適切な運用に努めています。

〔取組状況〕

各種行内研修を通じて適切な利益相反管理体制構築に努めています。個人投資家のお客さま向けの商品販売においては、当行グループ会社からの商品提供はなく、お客さまのニーズや適合性に合わせた商品の販売に努めています。

③ 手数料の明確化

お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、ご提供する手数料情報の充実と分かりやすい説明に努めています。

〔取組状況〕

商品説明書などに手数料等を明記するとともに、個人投資家のお客さまに対して口頭での分かりやすい詳細説明に努めています。

④ 重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・メリット・デメリット・リスク・経済環境・市場動向等に関して、お客さまに重要な情報を分かりやすい形で提供することに努めています。

〔取組状況〕

商品説明書の交付等を通じて商品内容の説明やお客さまの投資経験、知識、財産の状況等やリスクの許容度を総合的に判断し、お客さまのニーズや適合性に合った商品選定理由の説明に努めています。

⑤ 顧客にふさわしいサービスの提供

お客さまのニーズをしっかりと伺いし、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約の目的等に照らして、適切な商品・サービスを提供できるように努めています。

〔取組状況〕

個人投資家のお客さまに対し、投資商品の販売前にお客さまのリスクに対するお考えなどを理解するために、質問状に基づくプロファイリングを行い、そのリスク許容度に沿った商品提案に努めています。

⑥ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

従業員の報酬・業績評価はお客さまの利益を追求し、お客さまを公正に取り扱う為に、収益評価に偏らない評価項目としています。営業に携わる従業員に対して営業コンプライアンス研修を実施しています。

〔取組状況〕

従業員の評価は営業に携わる従業員・非営業の従業員に関わらず「顧客フォーカス」、「人材育成」、「業績」、「リスク管理・プロセス改善」等の評価に加えてANZ従業員の行動規範であるICARE、例えばIntegrity（誠実、公正に業務に取り組むこと）やRespect（お客さま、役職員間、全ての関係者へ尊敬の念を持って業務に取り組むこと）などの遵守状況やコンプライアンス違反の有無なども踏まえて総合評価を行っています。評価は業績結果に対する評価のみならず行動に対する評価を重視しています。

個人投資家のお客さま向けに運用商品を提供させて頂いているパーソナルバンキング本部では、営業に携わる従業員の活動に対してモニタリングチームが監視するとともに、個別指導に加え営業に携わる従業員を対象とした研修を実施して、適切なガバナンス体制の整備に努めています。

オーストラリア・ニュージーランド銀行

anz.co.jp

Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 005 357 522

〔商号〕オーストラリア・アンド・ニュージーランド・バンキング・グループ・リミテッド（銀行）〔登録金融機関〕関東財務局長（登金）第622号〔加入協会〕一般社団法人全国銀行協会・日本証券業協会

東京支店 〒100-6333 東京都千代田区丸の内二丁目4番1号 丸の内ビルディング33階

TEL.03-6212-7777

大阪支店 〒530-0001 大阪市北区梅田二丁目2番2号 ヒルトンプラザウエスト オフィスタワー17階

TEL.06-6456-1231