

2022年5月31日
株式会社東京スター銀行

「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2021年のアクションプランの取り組み状況」
および「2022年のアクションプラン」について

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 多田 正己)は、「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2021年のアクションプランの取り組み状況」および「2022年のアクションプラン」について、以下のとおりお知らせいたします。

[2021年のアクションプランの取り組み状況]

1. 「全行員が徹底的なお客さま目線を持つ」ために

- 営業店に所属する行員を対象に、相続・事業承継等の複合的な提案力強化を目的とした研修を37回開催し、836人が参加しました。高い専門性と金融知識を生かし、お客さまの多様なニーズに応える提案力の品質向上に努めました。
- お客さまアンケートを郵送で実施し、回答者の約8割の方に、継続的に利用したいという回答をいただきました。

2. 「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- 当行店舗の周辺地域で働き暮らす人々のお役に立つために、振り込め詐欺防止に努め、未然に3件防止しました。また、地域の金融リテラシー向上に貢献する活動を積極的に実施し、子ども向けの金融教育セミナーを8回開催し、約150名の方に参加いただきました。
- 将来のキャッシュフローや、相続・贈与、資産運用等のシミュレーションを行うためのツールを活用し、お客さまと課題を共有し、課題解決に向けてのお手伝いをさせていただきました。お客さまとのご相談セッションは2021年1月～12月に延べ5.8万件実施いたしました。

3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- ご自宅からパソコンやタブレットでご相談いただける「オンライン相談」を、約5千件実施しました。コロナ禍でも安心してご相談いただけるよう、預金や投資信託、ローン相談に加え、相続対策や生命保険の見直しまでご利用いただけるための体制整備を進めてまいりました。

4. 「身近で信頼できる相談相手として、継続的なサポートをする」ために

- 2021年8月、個人のお客さま向けホームページをお客さまにより快適にご利用いただくため、スマートフォンにも完全対応し、パソコンでもスマートフォンでもより情報を見つけやすいデザインにリニューアルいたしました。また、安心してご利用いただけるよう、2021年12月にインターネットバンキングを悪用した不正送金の被害の防止のため、送金時等に使用されるワンタイムパスワードアプリのセキュリティを強化しました。
- 当行店舗の周辺の企業にお勤めの皆さまや学生の皆さまに向けたセミナーを実施しました。

内容	開催数	参加人数
人生の見直しセミナー 保険の見直し 東京スター銀行について	7回	238人

5. 「フィデューシャリー・デューティーの実践と、身近で信頼できる相談相手となれる人材を継続的に育成する」ために

- お客さま本位の業務運営の浸透およびお客さま本位の営業姿勢の適切な評価のため、収益額に基づいた評価から預かり資産拡大を目指す評価体制への変更を検討、整備を進めました。2021年1月より新評価体制の運用を開始しております。

[2022年のアクションプラン]

1. お客さまの最善の利益を追求するための取り組み

- 日々の業務、研修等を通じ、行員に対し「フィデューシャリー・デューティー(顧客本位の業務運営)」に基づく判断・行動の徹底を図ってまいります。また、お客さまの声をアンケート形式で頂戴し、ご意見を各種施策やラインナップに反映することで、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

2. 利益相反管理体制の適正化に向けた取り組み

- お客さまの利益と相反する可能性を正確に把握した上で、利益相反防止のための方針を整備し、適切な管理を行ってまいります。

3. お客さまに適した情報の提供に向けた取り組み

- お客さまにご負担いただく手数料等については、取引判断材料の一つとして考え、透明性の確保と類似商品・代替商品との比較も含め、分かりやすい説明を行ってまいります。
- ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料等によりお客さまの理解度を確認しながら、分かりやすい表現で丁寧に説明を行ってまいります。
- 重要な情報の分かりやすいご提供にむけた取り組みとして、商品ごとに「重要情報シート」を整備し、お客さまへのご説明に利用いたします。

4. お客様に寄り添ったコンサルティングの実践に向けた取り組み

- お客様のライフプランやニーズに沿った商品・サービスの充実に努めてまいります。
- 市場動向が大きく変化した場合等、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客様の投資判断に必要な情報を提供するなど、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを行ってまいります。
- 商品・サービスのご提案・ご提供にあたっては、お客様に十分ご理解いただけるよう、行員に対する商品知識等の研修を定期的に行ってまいります。

5. お客様本位の販売体制の整備に向けた取り組み

- お客様の最善の利益の追求、公正な対応、適切な利益相反管理等を促進するため、行員への研修を行うとともに、フィデューシャリー・デューティーに対する取り組みについて評価項目に反映することで、お客様本位の業務運営を実践・定着化させるための体制を整備してまいります。
- 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高めてまいります。

＜本件に関するお問い合わせ先＞

東京スター銀行 広報室 TEL:03-3586-3111(平日 9:00-17:00)