

2023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「2022年のアクションプランの取り組み状況」
および「2023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 伊東 武)は、「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2022年のアクションプランの取り組み状況」および「2023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。

[2022年のアクションプランの取り組み状況]

1. お客様の最善の利益を追求するための取り組み

- 経営陣が営業店訪問を通じて、行員に対する顧客本位の業務運営に関する継続的な発信やディスカッションを実施しております。
- 資産運用商品提案に携わる行員を対象に、相続・事業承継等の複合的な提案スキル、サービス、品質向上に向けた研修を77回開催しました。高い専門性と金融知識を生かし、お客様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。
- お客様アンケートを郵送で実施し、回答者の約9割の方に、提案および接遇に対して満足できたという回答をいただきました。

2. 利益相反管理体制の適正化に向けた取り組み

- 当行、当行を所属銀行とする銀行代理業者または当行グループ会社による取引に伴いお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための基本的事項等を定め適切な管理を実施しております。

3. お客様に適した情報の提供に向けた取り組み

- お客様の中・長期的な資産形成にあたっての重要な情報を分かりやすく提供することを目的として、重要情報シート「金融事業者編」、「個別商品編」を導入いたしました。重要情報シートを活用し、取り扱いの資産運用商品について、横断的に分かりやすい説明に努めております。

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

- コロナ禍におけるお客様のニーズに合わせて、営業店に来店されたお客様に対し、非対面取引(オンライン相談サービス・テレホンバンク・インターネットバンキング)の積極活用を推進いたしました。

- 投資信託や生命保険商品等をお申し込みいただいたお客さまに対して、市場動向の変動によるお客さまのご不安を解消するために、きめ細かなアフターフォローを実施いたしました。

5. お客さま本位の販売体制の整備に向けた取り組み

- 当行の顧客本位の基本的姿勢を明らかにするとともに、その実現のため顧客保護等管理基本方針および顧客本位の業務運営(「フィデューシャリー・デューティー」)に関する基本方針を定めました。あわせて、お客さまの信頼を確立することを目的として、顧客本位の業務運営に関する基本ポリシーを定め、すべての業務においてお客さまの最善の利益の追求を実現するために行動しております。

[2023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商品・サービスの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に基づき、適切な管理を行ってまいります。
当行の「利益相反管理方針の概要」については、[こちら](#)をご覧ください。

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向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. お客さま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

- お客さま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は、相場の見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供する等、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、お客さまに十分ご理解いただける説明ができるよう、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。

- 法人のお客さまに対しても身近で信頼できる相談相手として、お客さまの事業をよく知り、事業内容や将来性に基づいた融資や経営助言等を中心とする総合取引を推進してまいります。

5. お客さま本位の販売体制の整備に向けた取り組み

- お客さま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に反映することで、お客さま本位の業務運営を実践・定着化させてまいります。
- 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。
- 風通しの良い職場環境を構築し、行員の心理的安全性を確保するとともに、人材育成を充実させることで組織力を高め、全役職員が一丸となって、お客さまの課題解決に取り組んでまいります。

< 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)