

2024年6月3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「2023年のアクションプランの取り組み状況」
および「2024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「2023年のアクションプランの取り組み状況」および「2024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。

[2023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。
- お客様アンケートを郵送で実施し、回答者の約91%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

- 当行および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、利益相反管理統括責任者および利益相反管理責任者の元、利益相反のおそれのある取引を6類型に分類かつ管理方法を4種類定め、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

- 手数料やその他の費用については、商品・サービスのご提案時には重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等により、お取引後には報告書等によりご案内しております。
- 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た「重要情報シート（個別商品編）」の充実を図り、お客様の正しいご理解をサポートする資料として活用しております。
- お客様の担当行員は、「お客様ご意向確認シート」を作成し、お客様にご提案するのに相応しい商品であるかを総合的に判断する行内の手続きを経て、お客様にご提案しております。
- 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167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。

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

- お客様のニーズに合わせて、非対面取引の積極活用を推進し、2023年1月～12月にはオンライン相談を2,152件実施いたしました。
- 来店予約制を導入し、お客様をお待たせすることなくご案内しております。
- 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様に対して、市場動向の変動によるお客様のご不安を解消するために、タイムリーかつきめ細かなアフターフォローを実施しております。
- 銀行の窓口やお電話によるインフォメーションサービスにおいて、より質の高いサービスをご提供できるよう、行員から改善提案を募りました。営業店と本部が連携し、お客様にとって充実した、価値のある情報をご提供できるよう、当行業務を見直し、必要な研修を実施しております。
- 法人のお客様のさまざまなニーズにお応えできるよう、豊富なソリューションをもって、金融のプロフェッショナルとしてお客様の課題解決に全力で取り組むことをお約束しております。

当行が提供する法人のお客様向けソリューションの例

法人・オーナー一体型ソリューション、事業承継、ビジネス用クレジットカード、海外事業展開・進出支援、買収ファイナンス、M&A アドバイザリー・サービス、中小企業向けローン商品、Supporting Japan Inbound Business & Investments、シンジケートローン他

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います。
- 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います。
- 業務推進力・人間力・倫理観の3要素を備えた人材を育成するための「人材育成基本方針」を定め、育成領域別の人材育成体系に基づき、成長をバックアップしています。
- 当行は、行員の一人ひとりがやりがいを持って働くことができなければ、お客様や他のステークホルダーの期待に応えることができないと考え、人材育成を最も重要な施策と位置付けています。

[2024年のアクションプラン]

1. お客様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。
- お客様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、お客様の満足度向上に取り組んでまいります。
- お客様の具体的なニーズを踏まえた商品を導入し、他の商品と比較した複合的なご提案を行います。
- 商品導入後は、販売プロセスをチェックし、パフォーマンスのモニタリングを行います。

2. お客様に適した情報の提供に向けた取り組み

- お客様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様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、お客様へのご説明に利用いたします。

3. 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

- お客様の金融に関する知識、ご経験、財産の状況、リスクの許容度などを正確に把握し、金融商品・サービスの基本的なリスクやリターン、取引条件について丁寧に説明し、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、お客様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、お客様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。
- 法人のお客様に対しても身近で信頼できる相談相手として、お客様の事業をよく知り、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。

4. 利益相反管理体制の適正化に向けた取り組み

- お客様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。

5. お客様本位の販売体制の整備に向けた取り組み

- お客様本位の業務運営を推進する態勢とその改善のための PDCA サイクルを確立すべく、管理責任者とその役割を明確にして取り組んでまいります。
- 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、お客様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・サステナビリティ推進室 TEL:03-3586-3111(平日 9:00-17:00)