

みずほ信託銀行のフィデューシャリー・デューティーの実践に向けた アクションプランの 2016 年度取組状況について

～お客さま本位の業務運営の徹底～

I. 販売

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築

- ① みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券のグループベースで、優良な投資の機会をお客さまに提供します。
- ② お客さまの投資視点に基づき、安定的な資産形成に資する商品の採用、および既存商品の見直しを徹底します。

アクションプラン取組状況
● みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券のグループベースで、国内外の投資環境の見通し等の共有を図るとともに、信託・証券商品のスムーズな提供拡大に向けた導入・改廃ルールを整備しました。
● 質の高い商品ラインアップの維持を目的に、商品導入時における運用会社・保険会社の選定基準および既存商品の改廃基準を明確化しました。

2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

- ① お客さまそれぞれのゴールを的確に捉えるべく、お客さまの資産・負債状況やお客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等の正確な把握に努めます。
- ② 商品のリスクや手数料等も含め、商品特性等に係るお客さまの理解向上に資する適切かつ質の高い情報に基づくコンサルティングを行います。
- ③ 継続的に付加価値の高いサービスを提供するため、コンサルティング手法の高度化や、最新のテクノロジー等も活用した新たな提案手法の探求に努めます。
- ④ 付加価値の高いサービスを適切なコストで提供する観点から、透明性の高い各種手数料設定とします。

アクションプラン取組状況
● 営業担当者がお客さまの資産・負債状況やリスク許容度を正確に把握できる体制を構築しております。
● お客さまへの十分で分かり易い情報提供に向け、お客さま目線での販売用資料の作成・見直しと、お客さまから直接意見収集するための取組みを実施しています。

● 投資信託・保険販売時にお客さまの運用等のニーズを踏まえた商品絞込みツールを導入する等、商品提供プロセスの一層の標準化等を通じて、商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めました。
● 国内外の資産運用に係る最新技術について継続的に情報収集を実施しています。
● 販売手数料および継続時手数料をお客さまへのコンサルティング、情報提供、事務費用等の対価と定義し、営業店担当者に改めて周知徹底しました。また、その考え方にに基づき、保険に係る手数料体系を新たに導入し、開示しました。
● 手数料の対価となるコンサルティング等の適切性について、モニタリング態勢を整備しました。

3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

- ① アフターフォローを通じた、お客さまの適切な投資判断に資する情報提供とアドバイスを行います。
- ② 安心して取引を継続いただけるよう、堅確な業務の遂行と高度化に努めます。

アクションプラン取組状況
● 営業担当者のタブレット端末上のコンテンツ充実や、お客さま向けの投資情報コンテンツの一層の強化等を通じたアフターフォローの実施により、お客さまの投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスの高度化を推進しました。
● 投資運用商品に係る手続き・システムの高度化を目的に、営業店担当者のタブレット端末用ツールを導入する等、事務手続の高度化や販売用資料の電子化等、業務の堅確性向上に資する取組みを進めました。

4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

- ① お客さまの金融・投資知識の向上に役立つサービスの充実を図ります。
- ② お客さまそれぞれのゴールの共有に努め、その実現に向けた最高水準のコンサルティングサービスを提供できるように、組織的な人材育成等の高度化に努めます。

アクションプラン取組状況
● 金融や投資に関する知識向上や市場情報の把握に役立つコンテンツを充実させるとともに、お客さま向けセミナーを積極的に開催しました。
● コンサルティング力の強化に資する教育・研修プログラムの強化を図るとともに、お客さまの安定的な資産形成に資する収益に偏らない業績評価運営の高度化を進めました。

Ⅱ. 運用・商品開発

1. 運用の高度化

- ① 人材・運用基盤の強化を通じた投資判断や分析能力の高度化により、お客さまに最高水準の付加価値を提供します。
- ② お客さまの資産運用ニーズに対する最適なソリューションを提供し続けるため、既存の運用手法の改善や新たな手法・投資機会の探求に邁進します。

アクションプラン取組状況
● 各種社内研修の実施に加え、外部研修プログラムも活用し、次世代を担う運用専門人材の戦略的育成を行っています。
● 投資先企業の企業価値の向上や持続的成長を促すため、アナリストによる投資先企業との建設的な「目的を持った対話」（エンゲージメント）に積極的に取組むとともに、E S G 関連の新商品の開発やマイナス金利環境を踏まえた投資対象の拡充に取組む等、運用の高度化を図っています。

2. 商品品質の向上とお客さまニーズを捉えた商品開発に向けた不断の取り組み

- ① 商品の適切なリスク管理やチェックを通じて、市場環境の変化に対応すべく、継続的に商品品質を向上します。
- ② お客さまのニーズを的確に捉え、運用のプロとしての知見をもって、お客さまの安定的な資産形成に資する商品開発を行います。
- ③ 優れた商品を適切なコストで提供すべく、お客さま目線に立った透明性の高い運用報酬を設定します。

アクションプラン取組状況
● 定期的な商品のモニタリングと運用実績の検証を踏まえた既存商品の改善を実施し、継続的な品質の維持・向上に取り組んでいます。
● 運用受託機関（アセットマネジメント One 株式会社等）にお客さまニーズを還元し、既存商品の改善や新商品の開発において議論を深める体制を構築しています。
● 運用報酬の決定に係る考え方について明確化し、社内で周知徹底をしています。

3. お客様の立場に立った情報提供やサービスの充実

- ① お客様の第一の相談者となるべく、クオリティーの高いサービスを実行します。
- ② 利便性とわかりやすさを意識した適切な情報提供を行います。
- ③ お客様の金融・投資知識の向上に役立つサービスの充実を図ります。

アクションプラン取組状況
● お客様ニーズに対して資産・負債分析を踏まえた総合的なポートフォリオ提案を実施するなど、コンサルティング提案を強化しています。
● マイナス金利導入等を背景に「債券投資の再構築」をテーマとした運用セミナーや、お客様ニーズの高いテーマに係るスモールセミナーを随時開催しています。
● お客様の利便性向上のため、年金制度・資産運用両面での時機を捉えた情報提供を当行ホームページ等により行っています。

4. ガバナンス強化

- ① お客様の利益を第一に考える組織体制を一層強化すべく、運用会社としての独立性を高めた業界最高水準のガバナンス態勢を構築します。
- ② 新商品の開発に係る意思決定は、コンプライアンス部門を含めた透明性の高いプロセスと客観的な評価に基づき実行します。

アクションプラン取組状況
● お客様のニーズに適った運用商品導入を積極的に実施するとともに、モニタリングルール等を整備し、強固な管理体制を構築しています。
● スチュワードシップ・コードを踏まえ、責任ある投資家として株主議決権行使時に係る利益相反防止等のルールを整備し、遵守しています。
● 新商品開発に係る社内ルールを制定し、当該ルールにのっとり、透明性の高い新商品開発を行っています。

Ⅲ. 資産管理

1. 資産管理サービス提供体制の強化

- ① グローバル化・高度化するお客様の資産運用ニーズに着実に対応し、お客様からお預かりした資産にかかわる保管、決済、各種レポーティング等の資産管理サービスを、常に変わらぬ高品質でお客様に提供し続けるため、事務・システム基盤の充実や高度な専門性を備えた人材の育成に継続的に取り組めます。

アクションプラン取組状況
● オペレーションを担当する資産管理サービス信託銀行（以下「TCSB」といいます）と連携し、お客さま向けのレポートの高度化等のサービス品質向上に取り組みました。 ● TCSB と連携し、事務工程の効率化・堅確化、制度対応等に向けた事務運営の改善、システム投資の推進に取り組みました。 ● 海外拠点を含むグローバルベースでの研修や外部セミナーの活用等を通じて、次世代を担う人材の育成に取り組みました。

2. サービス品質の向上と新規サービスの開発に向けた取り組み

- ① お客さまに安心して資産を預けていただけるよう適切な信託財産管理を行いつつ、資産管理に係る幅広い分野で、常に新しいサービスの開発に努め、多様化・高度化するお客さまのニーズを常に先取りした最適なソリューションの提供を目指します。
- ② お客さまに提供するサービス内容に合致した資産管理報酬を実現するため、資産管理報酬設定プロセスの定期的な検証を行います。

アクションプラン取組状況
● オペレーションを担当する TCSB との定例会議を通じた、お客さまニーズの共有により、サービス品質向上に向けた継続的な取り組みを行いました。 ● お客さまの声を汲み取る機会を増やすべく、お客さま満足度調査等の取り組みを行いました。
● 資産管理報酬ガイドラインに適合しているかの検証を個別取引毎に行うとともに、運営状況の定期的な検証・モニタリングを実施しました。

3. お客さまの投資活動を支える情報提供の高度化

- ① お預かりしている資産状況に係る正確なレポーティングに加え、お客さまの投資管理の高度化に資する各種情報提供サービスの充実に努めます。

アクションプラン取組状況
● TCSB と連携して、WEB を通じたお客さま向けの市場関連情報のコンテンツ拡充等を実施しました。

IV. グループ管理方針等

アクションプラン取組状況
①ガバナンス
● 販売商品の選定において、グループ会社のみを選定することがないようチェックを行うなどのプロセスをルール化し、グループの運用会社等との間の適切な独立性確保に向けた態勢を構築しています。 ● 商品開発において、お客さまのニーズに適う商品を開発するべく、商品開発のプロセスをルール化し、持株会社およびグループの販売会社・資産管理会社等との間の独立性確保に向けた体制を構築しています。 ● 「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づくアクションプランを策定・公表するとともに、その遵守状況について、取締役会等に四半期毎に報告しています。
②業績評価
● 投資運用商品カテゴリー毎に一律評価する等、お客さまのニーズ・利益に真に適う取り組みを評価する業績評価体系を構築しています。
③報酬等の合理性
● お客さまに提供する商品・サービスについて、適切な検討プロセスに基づき、合理的な手数料水準を設定しています。
④利益相反管理
● 資産運用関連業務における管理対象取引と管理方法を明確化し、グループ内の利益相反管理の高度化に取り組んでいます。
⑤研修
● 全ての役員と社員に対して、「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」等に関する教育・研修を実施いたしました。引き続き全ての役員と社員がフィデューシャリー・デューティー遵守の意識を共有し、実践を行う企業文化が定着するよう取り組んでまいります。

以 上