

2016年9月15日

寄付講座「資本市場と公共政策」シンポジウム
「金融商品の販売とフィデューシャリー・デューティ」

金融規制上のフィデューシャリーデューティ と私法上の効果、行政方針の位置付け

小野 傑

(弁護士/東京大学客員教授)

フィデューシャリーデューティ(FD)とは

平成27年9月金融庁「金融行政方針」

金融庁は2015年9月18日に「金融行政方針」を公表し、具体的重点施策「経済の持続的な成長に資する、より良い資金の流れの実現」の取り組みの一つとして「フィデューシャリーデューティの浸透・実践」を挙げ、「投資信託・貯蓄性保険商品等の商品開発、販売、運用、資産管理それぞれに携わる金融機関等が、真に顧客のために行動しているかを検証するとともに、この分野における民間の自主的な取り組みを支援することで、フィデューシャリーデューティの徹底を図る」とし、「販売会社」に対して、「顧客本位の販売商品の選定、顧客本位の経営姿勢と統合的な業績評価、商品のリスク特性や各種手数料の透明性の向上、これらを通じた顧客との間の利益相反や情報の非対称性の排除等」の取り組みを促していくとした

FDとは

・金融行政方針では「他者の信任に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称」と説明

・「他者の信頼を得て行動する者一般」と説明される。また、フィデューシャリーは当該他者との間で信認関係(fiduciary relationship)、すなわち当事者の一方が相手の信頼を受け、その者の利益を念頭に置いて行動または助言しなければならないという関係にあるとされる。このような信認関係にある他者に対してフィデューシャリーが負う義務は、信認義務(fiduciary duty)と呼ばれる。

出典:「金融取引におけるフィデューシャリー」研究会報告書(金融研究2010.10)

FR(Fiduciary Relationship) の成立要件

Fiduciary relationships usu. arise in one of four situations: (1) when one person places trust in the faithful integrity of another, who as a result gains superiority or influence over the first, (2) when one person assumes control and responsibility over another, (3) when one person has a duty to act for or give advice to another on matters falling within the scope of the relationship, or (4) When there is a specific relation-ship that has traditionally been recognized as involving fiduciary duties, as with a lawyer and a client or a stock-broker and a customer.

⇒ フィデューシャリー

1. Someone who is required to act for the benefit of another person on all matters within the scope of their relationship; one who owes to another the duties of good faith, loyalty, due care, and disclosure <the corporate officer is a fiduciary to the corporation>. 2. Someone who must exercise a high standard of care in managing another's money or property

出典:Black's Law Dictionary (Tenth ed.)

ブローカー・ディーラーとFRの関係

仲介者:ブローカー・ディーラー

「ブローカーというのは、特定の目的のために取引相手を求める人々を引き合わせる者である。目的は異なってもブローカーの機能は本質的に同じで、そのなかには株式ブローカーや不動産ブローカー、モーゲージ・ブローカー、事業売買のブローカー、結婚ブローカーなどが含まれる。ブローカーはディーラー、すなわち、取引の相手方となることがある。証券ブローカーなどのブローカーは、顧客の資金や資産を預かる受寄者でもある。ブローカーはまた、顧客に法的責任を帰属させる権限を有する代理人にもなりうる。また不動産ブローカーのように、売買の両当事者のための受託者(escrow agent)にもなるが、顧客の間に法的責任を生じさせる権限のない者もある。モーゲージ・ブローカーのように両当事者の「間を行き来して」、両当事者に対し取引に関する助言をするブローカーもある。 . . . 証券ブローカーは複数の役割を担っている。ブローカーは、代理人として顧客に代わって取引をするが、本人として顧客と取引することもある。彼らは、トレーダーの立場では、顧客に流動性を提供すると共に特定証券の市場を形成する。このように証券ブローカーが複数の役割を兼ねることは、経済的な意義があるものの、行為者と顧客の関係が契約関係と信認関係を兼ね、深刻な利益相反となる場合には、難しい法的問題が発生する。 . . . ブローカー・ディーラーがブローカーとしてだけでなく、投資助言やファイナンシャル・プランニングなどのサービスも提供するようになると、その立場はますます不明確となる。彼らは顧客に助言を与え、ファイナンシャル・プランニングをしましよと持ちかけながら、自らを証券販売員と考えている。顧客のなかには、ブローカー・ディーラーに助言を求める者もいるし、その助言に全面的に頼る者もいる。さらに資産の運用を託す者もいる。しかしブローカー・ディーラーたちは、これらの役割を果たしながら、同時に本業、すなわち、証券販売も行なっている。つまり、ブローカー・ディーラーは、顧客に対する販売員、第三者に代わって顧客と取引するトレーダーであると共に、顧客の代理人であり、助言者であり、ファイナンシャル・プランナーでもあるのである。 . . . 」

出典:『フィデューシャリー「託される人」の法理論』タマール・フランケル著、三菱UFJ信託銀行Fiduciary Law研究会訳 45-49頁

FD、FR概念：日本法への導入の是非

消極説（通説）

わが国においては契約の存在が比較的容易に認められるうえ、契約に基づく義務の内容についても柔軟に解釈することができるため、契約責任を比較的広範に追及できる。また、日本では、英米と異なり、民法において不法行為責任が包括的に規定されており、仮に契約関係を認めることができない場合であっても、多様な態様の権利侵害に柔軟に対応できることから、この点においてもフィデューシャリーの概念を導入する意義は小さいとされている。

積極説

日本法においては契約およびそれに基づく契約関係という概念しか用意されていないことから、日本において曖昧に理解されてきた契約という概念を、売買契約のように契約当事者が自らの利益を追求してよいというかたちの契約だけを意味するものとして捉え直すこと、他方、他人の利益を図るような契約は、契約概念から切り離して信認関係という概念によって捉えることで、契約関係から導かれるのとは異なる義務を導く

出典：「金融取引におけるフィデューシャリー」研究会報告書(金融研究2010.10)

⇨消極説の問題点

- ・諸法令中に善管注意義務の他に忠実義務が明記されていることをいかに説明するか
- ・主契約の他に委任契約の存在を観念し混合契約として善管注意義務の存在を認めるのは迂遠ではないか、今日FRが問題となっている状況で善管注意義務が議論されてきたか
- ・FDの内容として倫理的な責任が注目されているが、善管注意義務でそこまで読み取れるか、等々

⇨考え方

- ・いずれの説でもFR、FDで今日議論されていることと同じ議論、結論をもたらすことは可能であり、その意味では差はない
- ・差があるとすれば、より積極的にFR、FDを認めるのか否かの価値判断が背後にありうる点
- ・その際に問題となるのは、FDとして具体的にいかなる義務を観念するかであり、ここでも上記価値判断が見え隠れするとも言える
- ・なお、このように議論すると、消極説が保守的な議論のように見えるが、実際に自らがフィデューシャリーなのか否か、フィデューシャリーだとしていかなる義務を負うのかが明確でないことの問題は存在し、それゆえに消極説にもやむを得ないところがある

⇨ 実体法の観点からは入り口ではなく、中身についての議論の深化が必要

債権法改正の法制審民法(債権関係)部会での審議

⇒ 忠実義務を委任契約の受任者の義務として規定することの是非

積極説

・受任者は、委任者との利害が対立する状況で受任者自身の利益を図ってはならない義務、すなわち忠実義務を負うとされている。民法には忠実義務に関する規定はなく、善管注意義務の内容から導かれるとも言われるが、忠実義務は、適用される場面や救済方法などが善管注意義務と異なっており、固有の意味があり、善管注意義務とは別に、受任者が忠実義務を負うことを条文上明記すべきである

消極説

・忠実義務の内容は委任の趣旨や内容によって異なり得ることから、忠実義務に関する規定を設けず、委任の趣旨や善管注意義務の解釈に委ねる方が柔軟；忠実義務を規定すると強い立場にある委任者が弱い立場にある受任者に対しこの規定を濫用するおそれがある適切な要件効果を規定することは困難

・委任一般について忠実義務に関する規定を設けると、他の法令に規定された忠実義務との関係が問題になる、会社法第355条、信託法第30条など、専門性を有する者に特別の忠実義務を負わせた規定が機能を果たせなくなる、会社法上、取締役及び監査役と会社との関係はいずれも委任の規定に従うとされている(同法第330条)が、取締役については忠実義務が設けられているのに対して監査役については忠実義務の規定は設けられていないことから、委任に関する一般的な規定として忠実義務を規定すると、会社法上も混乱が生ずる

出典『民法の改正に関する中間的な論点整理の補足説明』

信託法における受託者の義務＝受託者責任

信託法の受託者責任関連条文

信託法29条(受託者の注意義務)
 信託法30条(忠実義務)
 信託法31条(利益相反行為の制限)
 信託法32条
 信託法33条(公平義務)
 信託法34条(分別管理義務)
 信託法35条(信託事務の処理の委託における第三者の選任及び監督に関する義務)
 信託法36条(信託事務の処理の状況についての報告義務)
 信託法37条(帳簿等の作成等、報告及び保存の義務)
 信託法38条(帳簿等の閲覧等の請求)
 信託法39条(他の受益者の氏名等の開示の請求)

善管注意義務 ⇨ 民法と同じか

異なるとする見解

信託法に定められた受託者の義務について、「いずれも信託制度が受託者に対する『信認』を中核とした制度であることから、民法の同種あるいは類似の義務とは質的に異なるとも言える重い内容」とされている。

出典:「金融取引におけるフィデューシャリー」研究会報告書(金融研究2010.10)

忠実義務

図表 4-3 新信託法における忠実義務違反の効果

行為 類型	利益相反行為(法31条4～7項)		競合行為(法32条4・5項)
	「信託財産と固有財産」 「信託財産間」	第三者との間での 間接取引	
行為の有効性及び救済手段	受託者の中で解決できる問題であることから無効	第三者が悪意重過失のときに限って受益者は取消が可能(知った時から3ヶ月、行為の時から1年で消滅)	当該行為は有効 受益者は、第三者を害する場合を除いて、その行為が信託財産のためにされたものとみなすことができる(会社法制定前の商法の取締役の競業行為に対する会社の介入権に類似・行為の時から1年で消滅)
その他の救済手段	受益者は、追認して損失でん補等の請求(40条1項)も可能	受益者は、取消せずに損失でん補等の請求(40条1項)も可能	受益者は、その行為をそのまま追認し損失でん補等の請求(40条1項)も可能
	忠実義務違反における効果の特則(40条3項) 受託者が、忠実義務違反行為を行った場合には、受託者やその利害関係人が得た利益の額と同額の損失を信託財産に生じさせたものと推定する		

会社法上の取締役の忠実義務 (以下旧法の議論だが新法にも適用あり)

最判昭和45年6月24日民集24巻6号625頁

商法254条の3は、一般的に「取締役ハ法令及定款ノ定並ニ總會ノ決議ヲ遵守シ会社ノ為忠実ニ其ノ職務ヲ遂行スル義務ヲ負フ」と規定している。これに違反した取締役は、商法266条1項5号により、法令違反行為に基づく損害賠償責任を会社に対して負う。取締役の忠実義務と善管注意義務(商法254条の3項および民法644条)との関係については古くから争いがあるが、これに関し、最高裁は、取締役の忠実義務を「善管義務を敷衍し、かつ一層明確にしたにとどまる」ものとした

異質説

善管注意義務を職務執行に当たって尽くすべき注意の程度の問題と捉えたうえで、取締役の忠実義務を、取締役がその地位を利用して会社の犠牲の下に自己の個人的利益を図ることを禁ずるものとして、善管注意義務とは別の義務と捉える

利益相反行為禁止違反の効果

同質説および異質説のいずれの立場に立つとしても、取締役が自己の利益を上げるために使った余力は本来会社のために使うべきであったと考えれば、取締役が利益相反行為から得た利益を会社の損害と考え、損害賠償の範囲に含めることも不可能ではない

⇨利益吐き出し責任

出典:「金融取引における受託者の義務と投資家の権利」報告書(金融研究1998.4)

リーマンショックを契機とする海外金融規制上の展開

英国:ケイ・レビュー(経済産業省「持続的成長への競争力とインセンティブ～企業と投資家の望ましい関係構築～」プロジェクト第1回資料(注)より抜粋)

(ア) ケイレビューとは、

ケイレビューとは、ジョン・ケイ氏が英国政府からの要請により英国株式市場の構造的問題、上場企業行動、コーポレートガバナンスについて調査・分析を行ったレポート。2012年7月に公表された。株式市場におけるShort-termism(短期主義)偏重問題、市場が資金調達に役割を果たさなくなっている事実、英国企業の株式保有構造とガバナンス上の問題点など、英国の株式市場が抱える広範な問題に考察を加えており、海外の市場関係者に大きな影響を与えている。(レポート原文(英文)は112ページ)

(イ) ケイレビューの概要

6. 信頼の構築

- 株式のインベストメントチェーンの参加者すべては、受託責任の原則に応じて、投資あるいは運用されている資金の拠出者に対する敬意と、資金を投資あるいは運用している者に対する信頼を基に行動するべきである

9. 受託者の責任

株式のインベストメントチェーンのすべての参加者は、クライアント及び顧客との関係において受託者責任基準を順守すべきである。

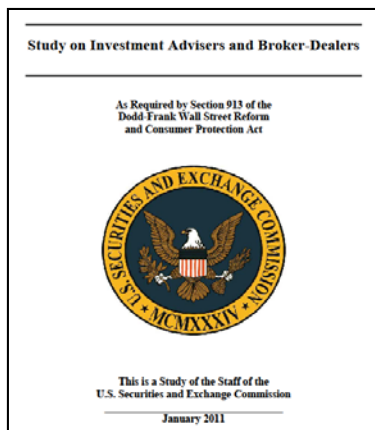
受託者責任基準によりクライアントの利益が第一とされ、利益相反が回避される。また、サービスの直接・間接コストが妥当な水準となり、かつ開示される。この基準は、代理人に対し、一般に広く認められている「礼儀正しい行動」の基準から逸脱することを求めるべきではないし、許すべきでもない。契約の規定によって、この基準が無効とされるのを見逃してはならない

(ウ) ケイ・レビュー提言

- 「ステewardシップコード(The Stewardship Code)」は、コーポレートガバナンスの問題にも焦点を当てた、受託者責任のより拡張的な形態を取り入れるよう作成されるべきである。
- 企業の取締役、資産運用者、及び資産保有者は、受託者責任と長期志向の意思決定を奨励するグッドプラクティスステートメントを採用 すべきである。規制当局と業界団体は、既存の基準、ガイダンス、及び行動規準を、本レビューのグッドプラクティスステートメントに整合するよう、対策を施すべきである。
- インベストメントチェーンの強化
 - 資産運用者には、投資先企業とエンゲージメントを持つための、より大きなインセンティブが与えられるべきである。アクティブ運用の資産運用者のポートフォリオは、典型的には、より集中した銘柄構成となっており、相互に、またベンチマークインデックスとも、大きく異なっている。そのような運用を妨げるような規制は、軽減もしくは取り除かれるべきである。
 - 資産運用者には協調行動を行う機会と、規制によって萎縮することなく共同で行動を起こす自由がもっと与えられるべきである
 - パッシブ運用者は、彼らが基準としているインデックスのパフォーマンスを向上させる特別な責任を自覚するべきである
- 資産運用者は、実際の取引コストまたは予想取引コスト、ファンドに課せられる成功報酬など、すべてのコストを完全に開示すべきである
- 受託者及び運用助言者の側における理解不足と誤解に対応するため、「法律委員会(The Law Commission)」に対し、投資に適用される受託者責任の法的概念の見直しを行うよう依頼すべきである。

リーマンショックを契機とする海外で金融規制上の展開

米国: SECにおける統一FDに向けた動き ⇨ ブローカー・ディーラーと投資アドバイザーに対する規制面のアプローチの差異



Executive Summary Background

...

Broker-dealers and investment advisers are regulated extensively, but the regulatory regimes differ, and broker-dealers and investment advisers are subject to different standards under federal law when providing investment advice about securities. Retail investors generally are not aware of these differences or their legal implications. Many investors are also confused by the different standards of care that apply to investment advisers and broker-dealers. That investor confusion has been a source of concern for regulators and Congress.

Section 913 of Title IX of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act of 2010 (the “Dodd-Frank Act”) requires the U.S. Securities and Exchange Commission (the “Commission”) to conduct a study (the “Study”) to evaluate:

- The effectiveness of existing legal or regulatory standards of care (imposed by the Commission, a national securities association, and other federal or state authorities) for providing personalized investment advice and recommendations about securities to retail customers; and
- Whether there are legal or regulatory gaps, shortcomings, or overlaps in legal or regulatory standards in the protection of retail customers relating to the standards of care for providing personalized investment advice about securities to retail customers that should be addressed by rule or statute.

...

Recommendations

...

Uniform Fiduciary Standard: Consistent with Congress’ s grant of authority in Section 913, the Staff recommends the consideration of rulemakings that would apply expressly and uniformly to both broker-dealers and investment advisers, when providing personalized investment advice about securities to retail customers, a fiduciary standard no less stringent than currently applied to investment advisers under Advisers Act Sections 206(1) and (2). In particular, the Staff recommends that the Commission exercise its rulemaking authority under Dodd-Frank Act Section 913(g), which permits the Commission to promulgate rules to provide that:

the standard of conduct for all brokers, dealers, and investment advisers, when providing personalized investment advice about securities to retail customers (and such other customers as the Commission may by rule provide), shall be to act in the best interest of the customer without regard to the financial or other interest of the broker, dealer, or investment adviser providing the advice.

米国ERISA法の規則改正に向けた動き

DEPARTMENT OF LABOR

Employee Benefits Security Administration

29 CFR Parts 2509, 2510, and 2550

RIN 1210-AB32

Definition of the Term "Fiduciary";

Conflict of Interest Rule— Retirement Investment Advice

AGENCY: Employee Benefits Security Administration, Department of Labor

ACTION: : Final rule.

SUMMARY: This document contains a final regulation defining who is a "fiduciary" of an employee benefit plan under the Employee Retirement Income Security Act of 1974 (ERISA or the Act) as a result of giving investment advice to a plan or its participants or beneficiaries. The final rule also applies to the definition of a "fiduciary" of a plan (including an individual retirement account (IRA)) under the Internal Revenue Code of 1986 (Code). The final rule treats persons who provide investment advice or recommendations for a fee or other compensation with respect to assets of a plan or IRA as fiduciaries in a wider array of advice relationships.

背景: エリサ法の制定を受けて労働省が1975年に制定した規則(当該規則はIRCにおけるFDの範囲も規定)では、投資アドバイスを行う者のうちFDが課される者の範囲が極めて狭く設定されたため、退職資金にかかる投資アドバイスを行う者の多くにFDが課されていないことが問題点として指摘されてきた。

米国エリサ法におけるFD

フィデューシャリーは、専ら加入者及び受益者の利益のためだけに義務を果たす

- (A) その目的は(i)加入者及び受益者に給付を行うこと、(ii)制度を管理するために適正な費用を支出することのみに限定される(忠実義務)
- (B) 同様の能力を持ち、問題に精通している慎重な人間が、同様の性質の仕事を同様の目的を持って行う際に用いるであろう注意(care)、技能(skill)、慎重さ(prudence)、勤勉さ(diligence)をもって行う(慎重な専門家の注意義務)
- (C) 大きな損失のリスクを最小化すべく多角的な投資を行う(当該行為が明らかに慎重さを欠く場合を除く)
- (D) 本法の規定に合致している限り、年金プランを規定する文書や契約に従う

FDが課される投資アドバイスの範囲に係る定義の見直し

改正前	改正後
<p>以下の5つの要件を全て満たした場合のみ、投資アドバイスをを行う者にFDが課される(5パートテスト)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 証券やその他の資産の価値に関してアドバイス、または証券やその他の資産への投資・購入・売却の可否の推奨を行うこと ② 定期的に行われること ③ 企業年金(または企業年金に対してFDを負う者)と、以下の④⑤の内容について相互の同意、取り決め、理解があること ④ アドバイスが年金資産に係る投資決定のための主要な根拠となること ⑤ アドバイスが、個々の企業年金またはIRAのニーズに合わせたものであること 	<p>FDが課される投資アドバイスの定義を見直し</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 投資アドバイスに該当するコミュニケーションの種類 <ul style="list-style-type: none"> → 手数料や報酬を得て、直接または間接に、一定の範囲に該当するアドバイスを行うこと → 対象となるアドバイスには、ロールオーバーや分配が行われた後の証券等への投資に係るアドバイスのほか、投資戦略やポートフォリオ構成等の推奨、ロールオーバーや分配の推奨等、幅広い内容を包含 ② FDの責任が生じる顧客との関係の類型 <ul style="list-style-type: none"> → 特定の者に対して、個別の投資の可否に関する推奨を行う場合にはFDの責任が生じる → ある行為が「推奨」と判断されるかどうかの基準や、「推奨」に該当しない行為(一般的な情報提供、マーケティング活動、投資教育等)等を規定

出典:「フィデューシャリーデューティーを巡る米国の動向」(2016.7.4付みずほインサイト みずほ総合研究所)

各メガBKグループのFD宣言（抜粋）

みずほフィナンシャルグループ（2016年2月）

〈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

グループ管理方針

みずほフィナンシャルグループは、フィデューシャリー・デューティーの実践に向け、お客さまの利益を優先することを第一として行動し、お客さまのニーズや利益に真に
適う商品・サービスを提供するにあたり、以下をグループ管理方針とし、これを遵守してまいります。

1.ガバナンス

みずほフィナンシャルグループは、持株会社において、グループの経営の自己規律とアカウンタビリティが機能する企業統治システムを構築しております。資産運用関連
業務におきましても、持株会社とグループの運用会社、グループの販売会社と運用会社との間の適切な経営の独立性確保に向けた態勢を構築します。

「〈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」に基づき、グループ各社において実践に向けた具体的なアクションプランを策定・公表するとともに、コ
ンプライアンス部門はその遵守状況について取締役会等に定期的に報告を行います。

2.業績評価

グループ各社において、お客さまのニーズ・利益に真に適う取り組みを評価する適正な業績評価体系を構築します。

3.報酬等の合理性

お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な報酬・手数料水準を設定します。

4.利益相反管理

グループ内の利益相反管理の高度化に取り組みます。

機能ごとの対応方針

【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。

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。

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。

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。

以下略

各メガBKグループのFD宣言（抜粋）

三井住友フィナンシャルグループ（2016年3月）

SMFGのフィデューシャリー・デューティー宣言

三井住友フィナンシャルグループ各社(注)は、資産運用、資産形成事業において、お客さまのベストパートナーとして、「お客さま本位」の考え方のもと、以下の取り組みを実践するよう努めてまいります。

- ①お客さまのニーズを踏まえた商品を開発し、取り揃えるよう努めます。
 - ・お客さまのニーズを的確にとらえ、グローバル水準で優れた商品を開発するとともに、経済環境・市場動向を踏まえて、幅広い投資運用会社・保険会社等からお客さまのニーズにあった商品を取り揃えてまいります。
 - ・適切な商品開発、選定を確保するために、態勢整備を進めてまいります。
- ②ご提供する情報の充実・分かりやすさの向上に努めます。
 - ・販売する商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向等に関して、お客さまにご提供する情報を充実させてまいります。
 - ・販売する商品に関する情報については、分かりやすい形でご提供するとともに、丁寧なアフターフォローを行うよう努めます。
 - ・お客さまから見て理解しやすい手数料体系を整備してまいります。
- ③お客さま本位の販売体制の整備に努めます。
 - ・経営理念に掲げる「お客さま本位」の考え方を、研修等により社内に浸透させるとともに、業績評価体系等の販売体制に反映してまいります。
 - ・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・契約目的等に照らし、適切な商品をお客さまにご理解頂ける形で提案するよう努めます。
 - ・お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えしてまいります。

<取組状況>

 - ✓研修等を通じて、「お客さま本位」の考え方について浸透を図っております。
 - ✓お客さまのニーズを踏まえた適切な提案が行えるよう、業務評価体系の見直しなど、社内の態勢整備に努めております。
 - ✓所定の提案書等を活用し、お客さまのご意向を確認した上で、ご意向に沿った商品を提案しております。
 - ✓SMBC日興証券やSMBC信託銀行へのご紹介、グループ会社の高度なコンサルティング力を活用しながら、グループ一体でお客さまのニーズにお応えするよう努めております。
- ④お客さまへの最高水準のサービス提供を目指し、態勢整備を含め、不断の努力を続けてまいります。
 - ・お客さまの声を反映し、サービス向上に活かす仕組み作りに取り組みます。
 - ・運用商品のみならず、お客さまのライフサイクルに応じたサービス・商品をご提案してまいります。
 - ・研修等によるプロフェッショナルな人材育成、新技術の活用、PDCAサイクルに基づく社内態勢の見直し等に取り組んでまいります。

三井住友フィナンシャルグループ各社は、こうした取り組みを通じてわが国における「貯蓄から投資へ」の流れに貢献してまいります。

(注)本宣言の対象となるグループ会社：三井住友銀行・SMBC信託銀行・SMBC日興証券・SMBCフレンド証券・みなと銀行・関西アーバン銀行

以下略

各メガBKグループのFD宣言（抜粋）

三菱UFJフィナンシャル・グループ(2016年5月)

資産運用分野におけるMUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針

【行動規範1-1】誠実な行動

【行動規範1-2】品質の追求

【行動規範1-3】期待を超えるサービスの提供

＜三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券＞ 販売

(2)お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

□商品のご提案にあたっては、知識・経験・財産の状況や目的に照らして商品を選定しています。また、お客さまのライフステージや属性を踏まえ、ニーズに沿った商品の提案に努めています。

□商品のご提案にあたっては、より分かりやすい表現で商品の特色・リスク・手数料ならびに市場動向等の説明を行い、必要な情報を十分に提供するように努めています。

□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、丁寧に説明するように努めています。

□お客さまの利益・ニーズに資する営業活動を評価するために業績評価体系を整備するように努めています。

□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、お客さまの投資判断に必要な情報をご提供するなど、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローに努めています。

(3)多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

□お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインアップの整備に努めています。

□リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含めたより多くのお客さまにご利用いただきやすい商品ラインアップのご提供に努めています。また、インターネット取引や積立取引の利便性の向上を図り、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境づくりにも取り組んでいます。

□多様な投資運用会社や保険会社等から多くの商品アイデアを募り、必要に応じて外部評価機関の評価を活用しながら、お客さまの利益に資する商品・サービスの選定に努めています。また、商品・サービスの販売に係るお客さまからの苦情・ご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの改善に努めています。

(6)グループ総合力を活用した金融サービスのご提供

□お客さまの多様なニーズにお応えするため、MUFG グループとモルガン・スタンレーの総合力を活かしたご提案を行えるように努めています。また、お客さまのご意向を反映した提案活動を継続的に行うことで、変化するお客さまのニーズに対応できるよう努めています。

□運用商品にとどまらず、お客さまのライフサイクルやニーズに応じて相続・資産承継等も含めた総合的な提案を行っています。

(7)快適かつ安心・安全にお取引いただける態勢の整備

□外部企業や研究機関等と連携し、国内外の優れた技術やアイデアを積極的に活用する「オープン・イノベーション」の考え方を取り入れることで、デジタルチャネルにおける新たなサービスや機能を追加するなど、お客さまの利便性向上を図っています。

□タブレット端末の活用による投資情報の提供等により、お客さまの利便性向上に努めています。

□インターネットトレード等のセキュリティを日々向上させ、お客さまが安心してお取引いただける態勢を整備しています。

(8)お客さま本位の徹底とプロフェッショナルリズムの発揮

□研修等を通じ、役職員に対して「行動規範」および「資産運用分野におけるMUFG フィデューシャリー・デューティー基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図っています。

□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。

以下略

まとめ

本資料及び講演における発言内容は講演時点における個人として見解であり、所属する或いは関連する組織・グループ等としての意見ではありません。また本資料は信頼にたると考えた資料に基づき作成していますが、正確性、完全性を保証するものではありません。