

**みずほ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～**

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
● 営業担当者のタブレット端末に適合性判定のシステム自動判定が可能なツール等を導入して、お客さまの資産・負債状況やリスク許容度を従来以上に正確に把握できる体制を構築しました。
● 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

<p>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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非対面向けロボアドバイザーにおいて、お客さま毎のライフプランを踏まえたアドバイスが可能なゴールアプローチ機能を邦銀初で実装しました。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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● システムの導入による、営業担当者のコンサルティングプロセスの透明性向上等を通じて、手数料の対価となるコンサルティング等の適切性に関するモニタリング手法を高度化しました。</li> </ul>

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 営業店担当者のタブレット端末にアフターフォロー管理等が可能なシステムを導入し、業務のより一層の堅確化を進めるとともに、グループベースで共有する国内外の投資環境の見通し等の情報提供を活用したアドバイスの高度化を推進しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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帳票類の電子化等、業務の堅確性向上に資する取組みを進めました。</li> </ul>

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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ウェブ等の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。</li> </ul>

- 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。

## 5. 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 「〈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。</li> </ul>
②業績評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>
③報酬等の合理性
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>
④利益相反管理
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>
⑤研修
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>

以上