

シティ・ジャパンお客様本位の業務運営方針——シティ・ジャパンの取組状況

1. お客様の最善の利益の追求

シティ・ジャパンは、常に最高レベルの倫理基準に徹し、お客様と社会の信用を得るために、「シティ行動規範」を策定しております。

コンプライアンス及び内部管理を重視する文化をシティ・ジャパンの価値観として育むためのワークショップや、倫理的でプロフェッショナルとしてふさわしい高い基準を自ら設定し、それに沿った行動をとるための「シティ行動規範」についての研修などを通じてお客様の最善の利益の追求を役職員に周知徹底しております。

また、お客様から寄せられた深刻な苦情やお客様との紛争などの問題があるような場合には速やかに上申し、適切な対応をとるように社内規程を整備して適切な上申がなされるように努めております。

2. 利益相反の適切な管理

シティ・ジャパンでは、利益相反の適切な管理のため、「利益相反の管理に係る手順書」を策定し「利益相反管理方針の概要」を公表しております。お客様との取引に際してはこの手順書に則り、お客様と他のお客様との利益が相反したり、お客様とシティとの利益が相反するような取引が速やかに特定され、お客様の利益が害されないよう適切に管理し、利益相反の解消のための措置を実施する態勢をとっております。

また、利益相反の適切な管理については、上記「シティ行動規範」の中でも規定され、「シティ行動規範」の研修や年次のコンプライアンス研修を通じて役職員への周知徹底を図っております。

3. 手数料等の明確化

シティ・ジャパンは、商品やサービスの内容を反映し、かつ競争力のある手数料等の水準を所定の手続きで定めるようにしております。手数料等に関する説明についても、お客様の知識や経験に照らして適切かつ理解し易いものにすべく努めております。

新商品を組成する場合や、仕組商品を他の金融機関に販売するに際しても、商品組成及び販売に係る各種社内規程を整備し、手数料等を明確化するように努めております。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

シティ・ジャパンはすべての商品やサービスの提供に際し、商品の特性、リスク、手数料、関連の市場動向、並びに、利益相反が起こりえる場合にその防止等に関する情報をお客様に適切に提供するように社内態勢を整備しております。

仕組商品を他の金融機関に販売するに際しては、インベストメント・チェーンの最終受益者である一般投資家への適切な商品提供を行うべく、商品組成及び販売に係る各種社内規程を整備し、当該規程に基づき当該金融機関による最終投資家の適合性検証体制を精査することを通じて、適切に業務を行うよう

努めております。

また、重要な情報の提供に関して、お客様から寄せられた深刻な苦情やお客様との紛争などの問題があるような場合には速やかに上申し、適切な対応をとるように社内規程を整備して適切な上申がなされるように努めております。

5. お客様にふさわしい商品とサービスの提供

シティ・ジャパンはお客様の投資経験、投資目的、資力等を十分把握したうえ、お客様の意向と実情に適合した投資勧誘に努めるべく、勧誘方針を策定・公表しております。

仕組商品を他の金融機関に販売するに際しても、一般投資家への適切な商品提供を行うべく、商品組成及び販売に係る各種社内規程を整備し、当該規程に基づき当該金融機関による最終投資家の適合性検証体制を精査することを通じて、適切に業務を行うよう努めております。

6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

役職員に対する適切な動機づけにつきましては、上記の通り「シティ行動規範」を定め、お客様、取引先、株主、地域社会、同僚と接するに際し、最高レベルの倫理基準を守り、プロフェッショナルとしてふさわしい行動をとるように研修を通じて役職員へ周知徹底しております。

また、シティは、役職員が各自の日常業務で健全な判断を下し、積極的にリスクを管理したと認められる場合、その役職員の実績を評価するように社内規程を整備し、動機づけをしております。

7. プロダクトガバナンスの目的

「シティ・ジャパンのプロダクトガバナンスに係る基本理念」において、プロダクトガバナンスの目的を明確化した上で、「1. お客様のためになるか」、「2. 経済的かつ社会的な価値を生み出すか」、「3. 責任ある企業にふさわしい決定であるか」の3つを各役職員が常に自問しつつお客様の最善の利益に適った商品を提供するよう役職員へ周知徹底しております。

8. シティ・ジャパンの顧客・商品等とプロダクトガバナンス体制

プロポーショナルリティに基づき、(1)一般投資家向けに直接販売する、又は、(2)第三者たる販売会社を通じてリテール顧客向けに間接的に販売する「デリバティブ取引に類する複雑な仕組債」(日本証券業協会「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」にて定義。以下、「複雑な仕組債」とする。)及びそれと同様の経済性を有する「複雑な投資信託」、地域金融機関向けに販売する「仕組貸出」商品、及び規制や社会環境の変化を適宜見極め、対応が必要と判断した商品、に重点を置いて対応しております。

また、プロダクトガバナンス体制を強化すべく、既存の会議体を改組してProduct Governance Forumを設置しました。当該会議体では、業務部門が金融商品の組成・販売・フォローアップの状況を経営陣に対して報告の上、経営陣が、適宜、業務部門に対して改善を指示する仕組となっております。

なお、プロダクトガバナンス体制が実効的に機能しているか否かを客観的に検証すべく、内部監査部門等による実効性検証をして参ります。

9. お客様の最善の利益に適った商品提供等

お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保する目的で、新規商品委員会による新規商品の審査・承認の実施に加えて、関連内部規程・手順書に基づき既存商品の組成・勧誘・販売にあたっては、商品（取引）の複雑さ・リスクの程度に応じた「商品（取引）分類」と「顧客の洗練度に応じた「カウンターパーティ分類」を勘案した事前審査を徹底しております。

また、複雑な仕組債について、シティ・ジャパンが金融商品の組成者となり、当該商品を第三者たる販売会社を通じてリテール顧客向けに販売する、または、一般投資家向け直接販売する場合は、組成部門において適宜リスク・リターン分析を実施しております。

なお、上記の手順が実効的に機能していることを確認すべく、組成・販売部門がProduct Governance Forum宛てに取組状況等の定期報告を行います。

10. 製販全体としての取組み

複雑な仕組債について、シティ・ジャパンが金融商品の組成者となり、当該商品を第三者たる販売会社を通じて最終顧客に販売する場合、関連内部規程・手順書に基づき、商品の組成にあたっては、販売会社に定期的にヒアリングを行い、販売手数料や苦情の状況など販売体制や販売後の状況の把握に努めています。

また、シティ・ジャパンにおいて金融商品の組成及び販売が行われる場合におきましても、組成部門と販売部門が緊密に連携した上で、関連内部規程・手順書に基づき、商品の組成にあたっては、製販全体としてお客様の最善の利益を実現すべく取り組んでおります。

11. 金融商品組成後の対応

金融商品組成後のフォローアップとして、関連内部規程・手順書に基づき、販売会社や営業部門と連携の上、苦情の有無・想定顧客層宛て販売状況等の把握に努めております。

また、お客様からのご要望を受けて、時価情報の提供等を通じた販売後のきめ細かいフォローアップを実施しております。

複雑な仕組債について、シティ・ジャパンが金融商品の組成者となり、当該商品を第三者たる販売会社を通じて最終顧客に販売する場合、組成部門において適宜リスク・リターン分析を実施しております。

なお、金融商品の販売後も、上記を踏まえて、組成部門において継続的に商品の検証・改善に努めて参ります。

12. お客様に対する分かりやすい情報提供

シティ・ジャパンが金融商品の組成者となり、複雑な仕組債を第三者たる販売会社を通じて最終顧客に販売する場合、当該販売会社と連携の上、商品性に関するお客様に対する分かりやすい情報提供に努めております。

また、シティ・ジャパンが組成及び販売者として一般投資家のお客様に対して金融商品を販売する際には、関連内部規程・手順書に基づき、組成部門と販売部門が連携した上で、関連する日本証券業協会のガイドライン（「重要な事項」の説明に係るガイドライン）等を踏まえつつ商品性に関するお客様に対する分かりやすい情報提供に努めております。

（シティ・ジャパンお客様本位の業務運営方針に記載の通り、シティ・ジャパンは資産運用業務を行っておりません。）