

**みずほ証券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. 販売

1-1. 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。

2016 年度 アクションプラン実施状況
● 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直し等の共有を図るなど、商品供給体制の整備を推進しました。
● 質の高い商品ラインアップの維持を目的に、商品導入時でのチェックを強化し、既存商品にかかるモニタリング体制の強化を改廃プロセスに反映しました。

1-2. 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。

2016 年度 アクションプラン実施状況
● 営業担当者のタブレット端末に個人のお客さまのファイナンシャルプランニングが可能なツール等を導入して、お客さまが受け入れ可能なリスクの度合いを従来以上に正確に把握できる体制を構築しました。
● お客さまに分かりやすい販売用資料を作成するため、社内ガイドラインの制定等、チェック体制を整備しました。

● お客さまの中長期的な資産形成への貢献を目的に導入した、資産管理型営業への変革等を通じて、お客さまニーズの把握・商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めました。
● インターネットを通じた投資アドバイスのサービスを提供すべく、資産運用に係る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。
● 商品選定時の、手数料の適切性に関する検証を明確化しました。

### 1-3. 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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● 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、お客さまの投資判断に資する分かりやすい情報提供・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。

### 1-4. 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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● 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。
● 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取組みを評価する業績評価運営の高度化を進めました。

## 2. 運用・商品開発<sup>1</sup>

### 2-1. 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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● 定期的な外部研修により運用担当者のスキルアップを図るとともに、習得した専門知識を活かし、お客さまへ分かりやすさを意識した情報資料の提供を実施しました。
● ポートフォリオ分析ツールの導入、外部助言会社の見直し等を行いました。

### 2-2. 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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● ポートフォリオ分析ツールを活用したリスクマネジメントの高度化や外部助言会社のモニタリング態勢の整備を進めるなど、ラップサービスの品質向上を推進しました。
● 米国大手の資産運用会社と提携した新たなファンドラップの取り扱いを開始しました。
● 米国大手の資産運用会社と提携したファンドラップの運用報酬をコスト競争力のある水準とし、お客さまへご提案を行っております。

### 2-3. お客さまの立場に立った情報提供やサービスの充実

- ① お客さま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

<sup>1</sup> 当社はラップサービスの提供を通じて、投資顧問契約および投資一任契約に基づく助言および運用業務を行っております。

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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● お客様の投資の目的等をお伺いするヒアリングシートについて、お客様の投資に対するゴールを明確化するとともに、スムーズにご回答いただけるようフォーマットを含め、大きく見直しを行いました。
● 営業担当者が使用するタブレット端末へのファンドラップの勧誘資料の掲載や、スマートフォンサイトにファンドラップセミナーへのお申し込み機能の追加により、お客様の利便性を向上しました。
● お客様向けセミナーを定期的で開催し、お客様の生涯設計に向けた情報提供を推進しました。

#### 2-4. 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、運用業務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。

2016年度 アクションプラン実施状況
● 内部統制の水準を更に高度化すべく、外部機関による評価を取得し課題を設定するとともに、ソリューションの構築と実行を実施しました。
● 適切な利益相反管理のもと、お客様の利益を第一に考えた商品開発を実行しました。

### 3. グループ管理方針等

2016年度 アクションプラン実施状況
①ガバナンス
● 販売商品の選定時において、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。
● 「〈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

<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様のニーズ・利益に真に適う取組みに比重を置いた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>● お客様に提供する商品・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・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・デューティーの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