

フィデューシャリー・デューティー宣言の公表について

オーストラリア・ニュージーランド銀行では「ANZの存在意義（ANZ's Purpose）」という企業理念を制定しています。その理念は「我々の存在意義はお客さまとコミュニティが栄える社会をすることです。我々は全ての人に参加でき、より良い生活を送れるバランスの取れた持続的な経済の実現の為に努力しています。」です。

この理念に基づき、また金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠しつつ、当行では「お客さま本位」の取組方針として以下の「フィデューシャリー・デューティー宣言」を制定しましたので、ここにお知らせいたします。お客さま本位の業務運営を実現するべく、以下に掲げる内容を活動の方針としていることを皆様にお示しするとともに、その取組や成果を定期的に確認し、見直して参ります。

① 顧客の最善の利益の追求

当行では従業員の行動規範（ANZ Values）を制定しています。この行動規範はそれぞれの行動規範の頭文字をとって ICARE と呼び企業文化として定着に努力しています。ICARE は Integrity（誠実、公正に業務に取り組むこと）、Collaboration（協調性を持って業務に取り組むこと）、Accountability（責任感を持って業務に取り組むこと）、Respect（お客さま、役職員間、全ての関係者へ尊敬の念を持って業務に取り組むこと）、Excellence（最高の仕事を遂行すること）の5つの規範から成り立っています。

[取組状況]

当行ではお客さまの利益を実現する事を目指して各種研修を行い、お客さまへの情報提供に努めています。ICARE は個人評価において重要なファクターとなっており、各従業員はお客さまの利益を図る為に誠実・公正に（Integrity）、関係者で協力して Collaboration）、お客さまをリスペクトしながら（Respect）、責任感を持って（Accountability）、最高のサービス（Excellence）を提供することが動機づけられています。

② 利益相反の適切な管理

当行では利益相反对応方針に基づき、利益相反管理の有効性を検証し、適切な運用に努めています。

[取組状況]

各種行内研修を通じて適切な利益相反管理体制構築に努めています。また、当行グループ証券会社との利益相反管理に関しては、マーケット・コンプライアンス・フォーラムにて報告を受け、審議を行います。

③ 手数料の明確化

当行では、お客さまに金融商品・サービスを提供する際には、手数料等（経済的対価を含む）をいただいておりますが、お客さまの投資判断に資するよう、分かりやすい説明に努めています。

[取組状況]

お客さまが十分な情報に基づき適切な投資判断を行うことができるよう、お客さまの投資経験や金融知識等を考慮した上で、手数料等（経済的対価を含む）について、お客さまにできる限り分かりやすく説明するように努めています。

また、手数料等（経済的対価を含む）の決定に関しては、関連する社内規則や諸規制等に則って対応しております。

④ 重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・メリット・デメリット・リスク・経済環境・市場動向等に関して、お客さまに重要な情報を分かりやすい形で提供することに努めています。

[取組状況]

お客さまに金融商品・サービスを提供する際には、商品内容やお客さまの投資経験、知識、財産の状況等やリスクの許容度を総合的に判断し、お客さまのニーズや適合性に合った商品選定理由の説明に努めています。

⑤ 顧客にふさわしいサービスの提供

お客さまのニーズをしっかりとお伺いし、お客さまの知識・投資経験・財産の状況・契約の目的等に照らして、適切な商品・サービスを提供できるように努めています。

[取組状況]

お客さまの属性や商品の複雑性、およびリスク許容度に沿った商品やサービスの提案に努めています。

⑥ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

従業員の報酬・業績評価はお客さまの利益を追求し、お客さまを公正に取り扱う為に、収益評価に偏らない評価項目としています。また、従業員に対して、意識向上を目的とした行内研修等を適宜、実施しています。

[取組状況]

従業員の評価は営業に携わる従業員・非営業の従業員に関わらず「顧客フォーカス」、「人材育成」、「業績」、「リスク管理」等の評価に加えて ANZ 従業員の行動規範である ICARE、例えば Integrity（誠実、公正に業務に取り組むこと）や Respect（お客さま、役職員間、全ての関係者へ尊敬の念を持って業務に取り組むこと）などの遵守状況やコンプライアンス違反の有無なども踏まえて総合評価を行っています。評価は業績結果に対する評価のみならず行動に対する評価を重視しています。

オーストラリア・ニュージーランド銀行

Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 005 357 522

〔商号〕 オーストラリア・アンド・ニュージーランド・バンキング・グループ・リミテッド（銀行） 〔登録金融機関〕 関東財務局長（登金）第 622 号 〔加入協会〕 一般社団法人全国銀行協会・日本証券業協会

〒100-6333 東京都千代田区丸の内二丁目 4 番 1 号 丸の内ビルディング 33 階