

お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する  
2017年度の取組状況について

株式会社FPG（以下「弊社」といいます。）は、「FPGグループ お客様本位の業務運営を実現するための取組方針」（以下「FPGグループ取組方針」といいます。）に基づき、お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するための行動計画を2017年9月に公表しております。弊社では、FPGグループ取組方針の社内浸透を徹底するとともに、取組状況を公表することにしております。

2017年度（2017年10月～2018年9月）における弊社の取組状況は以下のとおりでございます。

**1 お客様の最善の利益の追求**

**【行動計画】**

- ①金融分野における「真のプロフェッショナル」を目指すという企業理念を踏まえ、「FPGグループ コンプライアンス・ポリシー」および「FPGグループ コンプライアンス・マニュアル」（以下「コンプライアンス・ポリシー等」といいます。）に、お客様の最善の利益を図るために必要な事項を定めます。
- ②従業員にコンプライアンス・ポリシー等に基づいた業務を徹底させるため従業員に対し、コンプライアンス・ポリシー等の内容および重要性等を周知します。
- ③お客様本位の業務運営が企業文化として定着するよう、FPGグループ取組方針およびFPG行動計画に基づく取組状況を定期的に評価し、必要に応じて改善するための体制を整備します。

**【取組状況】**

コンプライアンス・ポリシー等にお客様の最善の利益を図るために必要な事項を定め、これに基づいた業務を徹底させるために、2017年10月、お客様本位の業務運営に対する取組実績を人事評価に反映させる方針を社内に示しました。研修等を通してコンプライアンス・ポリシー等の内容・重要性を周知させており、それを踏まえ各従業員はそれぞれ工夫しながらお客様にとって最善のサービスをご提供できるように積極的に取り組んでおります。

**2 利益相反の適切な管理**

**【行動計画】**

利益相反のおそれのある取引の種類、利益相反を管理する部署その他お客様との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反を管理するために必要な体制を利益管理規程等に定め、社内に周知し、利益相反の適切な管理を更に徹底します。特に、商品組成・販売からその後の運用・管理までの一連の過程において、FPGグループ各社がそれぞれ有する機能を結集してお客様に対して金融商品・サービスを提供する場合は、各過程の取引においてお客様とFPGグループ関係者との間の利益相反を適切に管理します。

#### 【取組状況】

弊社では、利益相反管理規程にもとづき、個々の取引について類型に当てはめながら対象取引を特定し、その都度個別に利益相反を管理しております。お客様の利益を不当に害することがないようFPGグループ各社は連携して利益相反管理に取り組んでおります。

### 3 手数料等の明確化

#### 【行動計画】

- ①お客様が負担する手数料その他の費用の詳細については、名目を問わず、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、金融商品・サービスの提供にあたり交付する契約締結前交付書面、契約締結時交付書面および広告等（以下「販売資料」といいます。）に分かりやすく記載し、お客様に情報提供します。
- ②お客様にご負担いただく手数料その他の費用等が、提供する金融商品・サービスにふさわしい合理的なものとなるよう検証します。

#### 【取組状況】

- ・弊社ではお客様にご負担いただく手数料等については、販売資料に洩れなく具体的に表示しております。弊社の提供する金融商品・サービスは多種多様で複雑ですが、手数料等については、お客様にとってなるべく分かりやすく理解しやすいよう体系的に記載するなど日々工夫をしております。
- ・弊社では、案件の組成段階で毎回事業性を精査しております。手数料等についてもその段階で水準や内容が合理的であることを確認する体制を整備しております。

### 4 重要な情報の分かりやすい提供

#### 【行動計画】

- ①金融商品・サービスに関する販売資料は、法令等を遵守して作成することはもとより、取引経験や金融知識が少ないお客様であっても、金融商品・サービスの仕組みやリスク等、重要な情報について十分に理解できるよう、明確、平易かつ丁寧な内容とする等の工夫を行います。

②金融商品・サービスの提供に際しては、お客様に販売資料を交付したうえで、その内容をお客様の取引経験や金融知識を踏まえて分かりやすく口頭で説明し、お客様がその内容について理解したことを確認します。

③ご高齢、障がい等のある個人のお客様等については、その属性に配慮した適切な勧誘および契約締結の手續に従います。

#### 【取組状況】

- ・弊社では、金融商品・サービスをお客様にご提供する際には、必ずお客様にご面会のうえ販売資料をお示しながら、その場で直接お客様にご説明することを原則としております。弊社の営業担当者は、販売資料に記載されている重要な情報を、ひとつひとつお客様のご理解の状況に応じて、平易で分かりやすく、正確な表現でご説明するよう努めております。
- ・高齢者や障がいのあるお客様には、既に定めたご高齢者向け説明マニュアルに従い、特に丁寧な説明を心がけております。ご家族やご親族のご協力を得ながら、販売資料のひとつひとつの項目についてご理解をいただき、正しくご判断いただけるよう時間をかけてゆっくと進めてさせていただいております。

## 5 お客様にふさわしいサービスの提供

### 【行動計画】

- ①商品組成時には販売対象として想定するお客様の属性を特定し、それに沿った販売を行うよう明確にルール化します。
- ②金融商品・サービスの勧誘にあたっては、お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを適切に把握し、お客様にとって適切な方法により説明するための体制、また、FPGが取り扱う金融商品・サービスの提供が、お客様にとって不相当と認められる場合には勧誘そのものを控えるための体制を整備します。

#### 【取組状況】

- ・弊社は、お客様の知識・経験・財政状況・投資目的をお伺いし、ご希望いただいている金融商品・サービスがお客様にとってふさわしい内容のものかどうかを確認しながら、ご提供しております。お伺いした内容から、弊社の金融商品・サービスがお客様にとって適当ではないと判断された場合には、お客様への勧誘活動を差し控えさせていただく体制となっております。
- ・弊社では、お客様の属性をより適切に把握するため、2018年8月より適合性のご確認方法を改定いたしました。今後ともお客様と対話を進めながら、よりの確にお客様のニーズを把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスをご提供してまいります。

## 6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### 【行動計画】

- ①従業員の人事評価において、お客様本位の行動を評価する仕組みを取り入れます。
- ②従業員に対し、FPGが取り扱う各種金融商品・サービスの内容、FPGの業務に関連する法令等に関する研修等を実施し、従業員に対する教育を行います。

### 【取組状況】

- ・「1 お客様の最善の利益の追求」で申し上げましたとおり、弊社の人事評価において、全従業員のお客様本位の業務運営に対する取組状況を反映させております。
- ・お客様にふさわしいサービスの提供のために、従業員の教育・研修を実施しております。お客様の個人情報を適切に管理するため、全営業店において個人情報保護法と管理方法・体制に関わる勉強会を個別実施したほか、適合性に関する勉強会を10回以上実施しました。その他、若手従業員向けに金融商品取引法の勉強会など法令等に関わる勉強会や研修等を頻繁に行っており、従業員は積極的に参加しております。

2018年度につきましても、引き続き「FPGグループ取組方針」に基づき、お客様本位の業務運営を実現すべく、全社一丸となって取り組んでまいります。

以上