

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（2023年3月）

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社内規定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。