

シティ・ジャパンお客様本位の業務運営方針（2023年3月）

シティの使命は、成長と経済発展に寄与する金融サービスを責任を持って提供することにより、お客様から信頼されるパートナーとして奉仕することにあります。私たちの事業の中心となるのは、お客様のために資産を保護すること、資金を融資すること、支払いを決済すること、そして資本市場にアクセスすることです。シティは過去200年にわたって、お客様が世界で最も厳しい試練を克服し、好機を捉えることを助けてきました。シティは、グローバルな銀行であり、数百の国や地域で数百万というお客様をつないでいるグローバルな金融機関です。

シティのお客様は政府機関、金融機関、内外の多国籍企業、及び機関投資家まで多岐にわたり、シティグループ証券株式会社、シティバンク、エヌ・エイ東京支店(両者を合わせてここでは「シティ・ジャパン」と呼びます)の2社を通じてコーポレート・バンキング（法人向け銀行業務）、インベストメント・バンキング（投資銀行業務）、マーケット（市場業務）、セキュリティーズ・サービス（証券業務）、キャピタル・マーケット・オリジネーション（資本市場業務）、トレジャリー&トレード・ソリューション（キャッシュ・マネジメント及びトレード・ファイナンス業務）、リサーチ（調査業務）等を提供し、お客様に長い間にわたってご愛顧を頂いております。シティのグローバル・ネットワークは、他に例を見ない広がり誇り、革新的な商品とサービスと合わせて、シティならではの付加価値を提供し、お客様のご成長を支援しております。以下はシティ・ジャパンのお客様本位の業務運営方針です。

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することで、お客様と社会の信用を得て、それを維持するべく努力いたします。シティ・ジャパンは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み、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ります。その基準には、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、適切な対応をとる義務が含まれます。シティ・ジャパンは内部規程や手続きを整備し、役職員が自分達に何が求められているかを理解するために研修を行い、役職員の意思決定は、シティの使命と価値提案で説明されている3つの条件に従うよう求めています。

- お客様の利益のために行動する
- 経済的な価値を生み出す
- 常に組織的な責任を負う

シティの使命と価値提案については [シティ行動規範](#)に記載しております。

2. 利益相反の適切な管理

シティ・ジャパンは利益相反管理規程に則り、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よう努めます。

シティ・ジャパンの利益相反管理方針の概要は [こちら](#) からご覧になれます。

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設定します。さらに、手数料等に関する説明については、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るよう努めます。

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努めます。商品をご案内するに当たっては、お客様の知識、経験等に照らし、商品内容やリスク内容等の適切な説明に努め、お客様に商品やサービスの内容を十分にご理解頂いた上でご判断、ご利用頂くことにより、シティ・ジャパンの提供する商品やサービスの利益を最大限に享受して頂くことを目指します。

・シティ・ジャパンでは、現在個人のお客様と直接の取引を行っておらず、重要情報シートは使用しておりません。

5. お客様にふさわしい商品とサービスの提供

シティ・ジャパンは勧誘方針に基づき、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ております。また、勧誘に当たっては、常にお客様の信頼の確保を第一義とし、法令・諸規則を遵守し、お客様本位の投資勧誘に努めます。また、法令・諸規則を遵守することはもちろん、合理的な根拠に基づき勧誘を行うよう努めます。

シティグループ証券株式会社の勧誘方針は [こちら](#) からご覧になれます。

シティバンク、エヌ・エイ東京支店の勧誘方針は [こちら](#) からご覧になれます。

6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

シティの行動規範は、役職員がお客様及び関係者と如何に接するべきかについての基礎となる原則を定めています。シティ・ジャパンは、その行動規範に基づき、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ります。シティ・ジャパンは、Citi Compensation Philosophyに基づき、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努めます。

シティの行動規範は[こちら](#)からご覧になれます。

Citi Compensation Philosophy（英文のみ）は[こちら](#)からご覧になれます