

信頼こそ、
私たちの資産。



信頼が支えるお客さまとの絆

～ お客さま本位の業務運営に関する取組状況について ～

アムンディ・ジャパン株式会社

第2号 2018年12月



代表取締役社長
ローラン・ベルティオ

アムンディは、世界37か国に事業展開するグローバルな資産運用会社であり、責任ある機関投資家として社会に貢献するという責務を世界中の全役職員が共有しています。日本においても、資産運用会社は以下のソリューションを提供すべきであると考えております。

- 高齢化社会および人生100年時代に対応する資産形成のためのソリューション
- 人生のできるだけ早い段階で資産運用を開始するための資産形成とそのため金融知識
- 投資先企業の持続可能な成長を実現するためのエンゲージメントを通じた支援

前回は引き続き第2回目となる本レポートでも、アムンディ・ジャパンが取り組んでいる「お客さま本位のビジネス」の実施状況について、いくつかの例をご紹介します。このレポートを通じて、私たちの受託者責任へのコミットメントをご理解いただければ幸いです。

| お客さまの声に積極的に耳を傾ける - 大規模顧客調査

第1回のレポートでご紹介したように、アムンディ・ジャパンは2018年3月にインターネットを通じて13,000人を対象とした、大規模な顧客調査を実施いたしました。

今回の調査の目的は、現役世代と退職世代がご自身の経済状況をどのように評価しているのか、また、資産形成、収入の生成、または金融資産の取り崩しのための、現在および将来のニーズについて理解することでした。

調査の結果、現在の経済状況満足度について 高齢の退職世代ほど満足度が高い傾向となりました。一方、現役世代は資産運用の必要性を感じているが二の足を踏んでおり、資産運用経験者の多い退職者世代との大きな差がある結果となりました。

退職後の初期に起こる50代後半から60代前半の収入減少に対応するための40代から60代後半までのお客さまニーズ毎のソリューション提供の重要性が示唆されます。

| 金融リテラシー向上への貢献 - ESGとは

最近、ESGやSDGsという言葉がマスコミや個人向け商品の販売用資料等で頻繁に使用されています。これらを広く一般の皆さまへご理解いただくため、アムンディ・ジャパンは2018年9月、書籍「社会を変える投資 ESG入門」を出版いたしました。



[「社会を変える投資 ESG入門」>](#)

さらに、アムンディの責任投資へのコミットメントに関するウェブページを改訂し、ESGおよびSDGsについてもわかりやすくご説明しております。

[アムンディは責任投資のパイオニア >](#)

2018年6月には初となる2017年度ステュワードシップレポートを発行し、アムンディの方針、活動をご説明しています。このレポートには、外部から招いた専門家を含む、アムンディ・ジャパン責任投資諮問委員会による評価および自己評価も含まれます。

[2017年度ステュワードシップレポート >](#)

[「責任ある機関投資家」の諸原則
\(日本版ステュワードシップ・コード\) について >](#)

| 透明性を高めるために – お客さま視点での情報提供

2018年はあらゆる市場の変動が激しく、不透明感が大きかったといえます。

そのような市場環境の中で、アムンディ・ジャパンは、お客様や販売会社の皆様に様々な情報をタイムリーにご提供することに努めて参りました。市場環境の変動が当社のファンドへどのような影響を及ぼすかをご説明するだけでなく、市場の動きについてお客様によりご理解頂くために努力して参りました。

2018年（1月～11月）を通じて、当社は以下のお客様向けセミナー、販売会社様向け勉強会、そしてフランカ研修を実施致しました。特にフランカ研修プログラムは、個別ファンドの説明ではなく、販売会社の皆様に対する金融研修の一環として行っているものであり、日本における金融リテラシー向上の一助となれば幸いです。

- お客様向けセミナー：252回
- 販売会社様向け勉強会：932回
- フランカ研修：35回

[フランカについて >](#)

加えて、当社のファンドの運用状況につきお客様にわかりやすい形での情報提供に努めております。

その一例として、主力ファンドの一つである「S M B C・アムンディ プロテクト&スイッチ®ファンド」（愛称：あんしんスイッチ®）の説明を通じて、お客様に分散投資と長期投資の重要性をご理解頂きますよう努力しております。

例1：お客様にわかりやすい Q&Aを当社のホームページ上に掲載致しました。

[あんしんスイッチ® みんなの質問箱 >](#)

例2：当ファンドの臨時レポートをご提供した際に、そのレポートの解説動画を当社のホームページ上に掲載致しました。

[あんしんスイッチ® レポート解説動画 >](#)

| お客さま本位のビジネスの実行はアムンディの使命

金融庁による顧客本位の業務運営に関する原則*への適切な実施については、取締役会、エグゼクティブコミッティ、マネジメント委員会、コンプライアンス委員会および当社の日々の業務活動を通じて定期的に議論され、見直されています。最も重要な点は、全ての役職員の信念とコミットメントです。12月19日に開催したマネジメントセミナーでも、この7つの原則の重要性を再確認致しました。

アムンディは今後ともお客さま本位のビジネスを最重要課題として、日々の業務に取り組んで参ります。

* 顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁 2017年3月30日付）

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

【顧客の最善の利益の追求】

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

【利益相反の適切な管理】

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

【手数料等の明確化】

原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、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、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。