

顧客本位の業務運営における取組方針

JP モルガン証券株式会社(以下、「当社」)、JP モルガン・チェース銀行東京支店、JP モルガン・アセット・マネジメント株式会社、及び JP モルガン・マンサール投信株式会社は、米国ニューヨークに本社を置くグローバル総合金融サービス会社である JP モルガン・チェース・アンド・カンパニー(以下、「JP モルガン・チェース」)の日本における事業会社として金融サービスを提供しています。JP モルガン・チェースは、投資銀行、証券取引、資金決済、証券管理、資産運用、プライベート・バンキング、コマーシャル・バンキング、コンシューマー・コミュニティ・バンキングなど、金融分野の多岐にわたる機能を有するグローバル企業です。2004 年 7 月に制定された Business Principles(以下、「ビジネス原則」)に基づき、グローバルベースでお客様本位の取り組みを徹底しています。

当社は、金融庁が 2017 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、JP モルガン・チェースのビジネス原則を基盤として、「J.P.モルガン顧客本位の業務運営に関する原則」を策定しました。私たちのビジネス原則は、世界中で最も信頼される総合金融サービス会社となることを志向し、顧客サービス、業務運営、企業責任、企業文化の 4 つの観点から 20 の基本方針を掲げています。これらの方針は、顧客と長期的で持続的なビジネス関係を構築することを目的としており、当社が策定した「J.P.モルガン顧客本位の業務運営に関する原則」の基盤となっています。

当社では、顧客第一主義を貫き、顧客及び現場のニーズに即応し、地域に根ざした業務を遂行することを企業文化として定着させています。また、金融商品・サービスを提供するインベストメント・チェーンの各段階に応じて、顧客本位の取り組みを徹底するために、各種方針を策定し、実践しています。私たちは、顧客の取引経験や金融知識を考慮し、各顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売、提案を行い、商品・サービスの説明と手数料等の透明性向上に注力します。さらに、取引において顧客との利益相反の可能性のある取引を適切に管理し、プロフェッショナル人材育成のための従業員研修を行い、適切な報酬・業績評価体系を整備し、適切なガバナンス体制を維持します。

当社は、顧客本位の業務運営を実現するための取り組みを実施し、市場動向にかかわらず顧客の信頼・信任を獲得し、長期にわたり持続的な取引関係を構築していくことを念頭に置き、ビジネスを行っていきます。

取組方針:【顧客の最善の利益の追求】(原則 2 に対応)

JP モルガン・チェースは、顧客第一主義を貫き、顧客の利益を最優先に考えます。私たちは、誠実で透明性のある取引を行い、顧客のニーズに迅速に対応することで、長期的な信頼関係を築くことを目指します。顧客の取引経験や金融知識を考慮し、適切な金融商品・サービスを提供し、顧客の期待に応えるサービスを提供するために、継続的な投資を行い、世界一流の事業基盤を構築します。顧客の声を積極的に取り入れ、サービスの改善に努めるとともに、法令や規範を厳格に守り、顧客の信頼を得ることを最優先とします。誠実で公正な取引を行い、透明性を確保し、顧客のニーズに応じた柔軟な対応を心掛け、顧客の利益を守るために、倫理的かつプロフェッショナルな行動を徹底します。

取組方針:【利益相反の適切な管理】(原則 3 に対応)

金融機関が提供するサービスの多様化や、世界的な金融コングロメリット化の進展に伴い、金融機関内又は金融グループ内で競合・対立する複数の利益が存在し、利益相反が発生するおそれが高まっています。こうした状況の中、JP モルガン・チェースは、顧客の利益が不当に害されることのないよう、透明性を持って管理するための利益相反管理方針を策定し、公表しています。私たちは、利益相反の状況を迅速に特定し、リスクを評価して必要な措置を講じることで、顧客の信頼を確保します。

取組方針:【手数料等の明確化】(原則 4 に対応)

JP モルガン・チェースは、公正かつ合理的に設定された手数料のもとで、市場の相場水準や取引に伴うリスクを考慮した金融商品やサービスの価格を提供します。手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを説明し、顧客が納得した上で取引を行えるよう努めます。顧客の知識や経験に応じて適切に説明し、理解しやすい形で提供します。また、手数料に関する顧客からの問い合わせには迅速に対応し、必要に応じて詳細な説明を行うことで、顧客の理解を深めるよう努めます。

取組方針:【重要な情報の分かりやすい提供】(原則 5 に対応)

JP モルガン・チェースは、金融商品の特性、リスク、手数料、関連する市場動向について、顧客に分かりやすく情報を提供し、顧客が十分に理解した上で判断できるよう努めています。セミナーや説明会を開催し、顧客にとって有益な情報の提供にも努めています。複雑な金融商品についても、顧客の知識や経験に応じた説明を行い、顧客の属性や取引目的に応じて、商品やサービスの内容、リスク要因、手数料、関連する市場動向について、明確で事実に基づいた情報を適時に提供し、情報提供の透明性を確保します。顧客の理解を深めるために、継続的なコミュニケーションを重視し、顧客の判断を支援します。

取組方針:【顧客にふさわしいサービスの提供】(原則 6 に対応)

JP モルガン・チェースは、顧客の投資経験、目的、資産状況を考慮し、顧客に適した商品やサービスを提供します。私たちは、顧客のニーズに応じたカスタマイズされたソリューションを提供し、顧客の目標達成をサポートします。顧客属性と商品特性に応じた適合性判定に関してグローバルポリシーが規定されており、商品の複雑性、顧客の属性によって分類した上で、それぞれの組み合わせに対応する注意事項・手順等に従って実施し、法令・諸規則を厳守し、合理的な根拠に基づき勧誘を行います。顧客の属性や商品の特性に応じて、適切なアフターフォローを行い、取引後も顧客のニーズに応じた情報提供を行い、顧客の信頼を確保します。また、新商品・サービスの導入に関しては、グローバルの新商品レビュー・承認プログラムが規定されており、新商品等管理に関する各種委員会規程も定められています。

取組方針:【従業員に対する適切な動機づけの枠組み】(原則7に対応)

JP モルガン・チェースは、Code of Conduct(行動原則)に基づき、従業員による顧客本位の業務運営を促進するための企業文化の醸成及び定着を図っています。従業員の評価は、業績だけでなく、顧客本位の姿勢や倫理基準の順守を重視して行われます。私たちは、従業員が成長し続けるためのキャリアパスを提供し、優れた人材の育成に努めます。リーダーシップや企業文化を重視し、長期的な顧客重視の姿勢を育成します。このような企業文化を維持・強化しようとする従業員の意欲を引き出すための報酬制度を整備し、顧客満足度の向上に貢献します。さらに、社内研修や人材プログラムを通じて、従業員の専門性と倫理観を高め、顧客を最優先とする企業文化を強化します。年次昇進や人事評価においても、リーダーシップと企業文化を重視し、従業員の長期的な成長を支援します。

取組方針:【基本理念】(補充原則1に対応)

JP モルガン・チェースは、顧客に付加価値を提供し、持続可能な経営を実現するための基本理念を掲げています。この理念に基づき、私たちは顧客のニーズを深く理解し、期待を超える金融商品とサービスを提供することを最優先としています。そのために、持続可能なビジネスモデルを構築するためのリーダーシップを発揮し、長期的な視点での経営戦略を策定します。

私たちは、顧客本位の理念に基づいた透明性のあるガバナンス体制を構築し、倫理的かつプロフェッショナルな業務運営を徹底します。顧客により良い金融商品を提供するための理念を全従業員に周知し、実践することで、顧客との信頼関係を築くことを目指します。また、従業員に対して継続的な教育と研修を行い、顧客本位の業務運営を実践するための専門性を高め、業務プロセスを定期的に見直し、常に最適なサービスを提供します。

取組方針:【体制整備】(補充原則2に対応)

当社は、顧客により良い金融商品を提供するため、金融商品のライフサイクル全体にわたるプロダクトガバナンス体制を整備しています。この体制は、金融商品の組成から提供、管理に至るまでの全プロセスにおいて、品質管理を徹底し、顧客に最適な商品を提供することを目的としています。

さらに、JP モルガン・チェースではグローバルに最終投資家に個人が含まれ、当社が商品組成において重要な役割を担う業務(以下「個人向け商品の組成業務」)に関して、より強化された枠組みで対応しています。この枠組みでは、卸販売先およびその他組成・運用に関わる商品組成金融事業者(以下「他の商品組成金融事業者」)及び最終投資家の属性並びに商品特性に応じた適合性の判定に関するプロセスや、販売可能商品の制限等の基準、販売商品にかかる審査から承認までのプロセスを定めています。

私たちは、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、この理念を全従業員に周知し、実践します。また、プロダクトガバナンス体制を定期的に見直し、必要に応じて改善を行うことで、顧客に対して高品質な金融商品を提供し続けることを目指します。

取組方針:【金融商品の組成時の対応】(補充原則 3 に対応)

当社は、金融商品の組成において、顧客の真のニーズを的確に把握し、それに最も合致する商品を提供することを重視しています。私たちは、組成する金融商品のリスク・リターン・コストの合理性を慎重に検証し、顧客にとって最適な選択肢を提供することを目指します。

商品の複雑さやリスクを考慮し、顧客の最善の利益を実現するために、金融商品の特性に応じて、販売対象として想定する顧客属性を特定します。また個人向け商品の組成業務では、当社が特定する想定顧客属性を卸販売先に共有することにより、金融商品の販売に携わるすべての関係者が、当該商品の特性やリスクを十分に理解し、顧客に対して適切な情報を提供できるよう、情報の連携と共有を徹底します。さらに、個人向け商品の組成業務における手数料等に関しては、より強化された枠組みに基づき、エスカレーション水準及び上限水準を設定しています。

このようにして、当社は、顧客のニーズに応じた金融商品を提供し、顧客の最善の利益を実現するための体制を整備し、常に顧客本位の業務運営を実践します。

取組方針:【金融商品の組成後の対応】(補充原則 4 に対応)

当社は、金融商品の組成後においても、組成時に想定されていた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を商品の改善や見直しに活かすことを重要視しています。この検証は、リスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを評価し、必要に応じて金融商品の改善やプロダクトガバナンス体制の見直しを行うことを目的としています。

また、顧客の最善の利益を実現するため、個人向け商品の組成業務においては卸販売先および他の商品組成金融事業者との情報連携を強化します。これにより、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているかを確認し、必要に応じて商品提供の改善を行います。情報連携には、顧客からの苦情やフィードバック、販売状況などの情報を含め、実効性のある内容を確保します。

卸販売業務においては、対象金融商品の選定及び販売体制を定期的に確認し、必要に応じて販売方針や条件の見直しを議論します。これにより、最終顧客にとって適切な投資機会の提供がなされる体制を維持しま

これら一連のプロセスを通じて、その後の金融商品の組成においても、顧客のニーズにより合致した商品を提供できるよう努めます。

取組方針:【顧客に対するわかりやすい情報提供】(補充原則 5 に対応)

当社は、金融商品の組成に携わる金融事業者として、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対して、金融商品の特性やリスク、プロダクトガバナンス体制に関する分かりやすい情報提供を重視しています。私たちは、顧客が投資判断を行う際に必要と思われる情報を的確に提供します。

個人向け商品の組成業務においては、卸販売先や他の商品組成金融事業者が作成する販売資料を通じて最終顧客に情報提供が行われることを考慮し、当社は法令及び実務を踏まえ、卸販売先や他の商品組成金融事業者に対して金融商品の内容やリスクに関する情報を提供し、必要に応じてデータ提供等のサポートを行います。これにより、卸販売先や他の商品組成金融事業者においても顧客が十分な情報に基づいて投資判断を行えるよう努めています。

当社は、顧客のニーズに応じた金融商品を提供し、顧客の最善の利益を実現するための体制を整備し、顧客本位の業務運営を実践し続けます。