

お客様本位の業務運営に係る方針

① お客様の最善の利益の追求

当社は、地域の多様なお客様の要請に対し、質の高いサービスを提供し、強い信頼関係の構築を目指しています。

地域の証券会社だからこそ、地域のお客様をより大切にする姿勢は、当社の強みです。今後もその姿勢を肝に銘じて、お客様の最善の利益を追求していきます。

当社の行動指針でもある「常に、誠実に行動しよう。又、その行動に誇りを持とう。」という基本姿勢に立ち戻り、全役職員が行動できるよう定期的に確認し努めます。

② 利益相反の適切な管理

当社は、お客様との間で利益相反が発生するリスクを適切に管理することを目的に「利益相反管理方針」を定め、その遵守に努めております。

また当社では、お客様の利益とご負担いただく手数料等の費用のバランスを考慮し、投資勧誘にあたっては、お客様に過度の費用及びリスクの負担が生ずることがないように努めております。

③ 手数料の明確化

手数料に関しましては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等にてご確認いただくことができます。お客様にとって理解しづらい点に関しては、特に分かりやすい説明及び理解しやすい工夫を行うよう努めます。

当社がいただく手数料は、各種ご参考資料の作成・送付等の業務運営に係る事務コストの他、担当者がコンサルティングを通じてサービスをご提供することに係る人件費、お客様にサービスをご提供する過程で必要となる様々な知識習得のための社員教育、お客様に最新の情報を提供するためのシステムのインフラ整備に係る費用などを総合的に勘案した対価でございます。

手数料は「売買等の取引によって頂戴するもの」という考えではなく、「お客様にとって役に立つ情報の提供を常日頃から行い、満足度の高い提案・サービスを行う。そのうえで、お客様にお取引頂いた際に頂戴するもの。」といった意識のもと、全役職員にて努めてまいります。

④ 重要な情報の分かりやすい提供

金融商品・サービスに関する情報を提供する際には、金融商品・サービスの基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等、お客様の投資判断に当たって必要な情報を提供します。

また、お取引の経験や金融知識、財産の状況等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを総合的に勘案し、お客様の理解度やリスク許容度に応じて、より丁寧で誠実な情報提供に努めます。なお、必要に応じて、ご家族等もご同席いただいた上でのご提案もお願いいたします。

お客様にとって必要な情報においては重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調して分かりやすく説明するよう努めます。また、ご提供のご説明資料・補足資料やホームページ等についても工夫してまいります。

⑤ お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、お客様の資産状況、お取引の経験、知識及びお取引の目的・ニーズ等をお伺いし、お客様のライフステージを勘案するなかで、最適な商品・サービスをご提案できるよう努めます。

また、お客様にとって投資・運用の開始がスタートであり、保有期間中は不安な点も多いかと思えます。お客様の不安を少しでも和らげるサポートとして、適切な状況報告・マーケットや金融商品に関する情報提供を定期的にフォローしてまいります。なお、情報提供を行うなかで、必要に応じて運用資産の見直しのご提案を行う場合があります。

商品のなかには、複雑なものやリスクの高い商品もあります。商品に応じては、慎重に判断した結果、当該商品がお客様にふさわしくないものと判断した場合には、当社からご提案を控えさせていただく場合があります。

⑥ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員がより高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供するよう、社員教育・社外セミナーの活用・積極的な資格取得等にて努めてまいります。

当社は、社内の業績評価におきましても、手数料収入に偏ることなく努めます。具体的には、お客様からの信頼の証であるお預り資産残高の拡大、投資層の裾野を拓げるべく新規顧客の開拓等を重要な指標として位置付けています。

今後においても、お客様の利益に最も貢献した営業担当者を適切に評価してまいります。また、業務の評価体系を通じて、お客様の最善の利益を追求するために、社員が自分で率先して行動できるよう適切に動機づけます。