

【基本方針および取組内容】

1. お客様の最善の利益の追求

(1) お客様の最善の利益の実現に向けたご支援に取り組む企業文化の定着に取り組んでまいります。

- めぶき証券が考えるお客様の最善の利益とは、お客様が描く将来の目標や夢を実現することで、お客様が真の満足を得ることです。
- めぶき証券はお客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、対話を通じてお客様をよく知り、お客様の描く目標や夢を共有させていただきます。その上で、目標や夢の実現に向けた、最善の選択肢を提示します。
- お客様の最善の利益の実現に向けた長期的なご支援に取り組むため、経営陣が率先してお客様本位の業務運営に関する周知およびその理念に基づいた各種方針の決定を行っています。
- 具体的には、各種会議等を通して、全役職員に対しお客様の最善の利益の実現に向けたご支援に全力で取り組む重要性を周知しています。また、取組状況を定期的に経営陣が関与する会議体等で検証し、今まで以上にお客様の最善の利益を実現できる企業とするため、改善すべき点を議論しています。
- 定期的実施しているお客様アンケートの結果を、お客様の最善の利益の実現に向けた取り組みに活用しています。

2. 利益相反の適切な管理

(1) 当社グループとお客様との利益相反を防止するため、利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行ってまいります。

- お客様のご意向に反して、当社およびグループ内会社が高い手数料を得られる商品を不当に販売する等により、お客様の利益が不当に損なわれることがないように、お客様との利益が相反する可能性を正確に把握し、適切な管理を行っています。
- 商品の提案に関して、お客様が知る情報が不足することで不利益が生じぬよう、重要な情報を分かりやすい表現でお客様に説明します。
- お客様に提供する商品は、お客様の最善の利益の実現に寄与するものなのか、細心の注意を払い選定し、特定の投資運用会社に偏ることがないようにラインナップを整備しています。

3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料等については、分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。

- お客様にご負担いただく手数料については、販売時の手数料、継続保有に伴い生じる手数料に加え、お客様の金銭の支払はないものの、商品に内包しお客様の実質的な負担となる費用についても明確化に努めます。
- 手数料等の詳細に関しましては、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等を利用しお客様にご理解いただけるよう丁寧に説明します。

4. お客さま本位の情報提供

(1) 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をわかりやすく提供するため、「重要情報シート」等を活用し、お客さまの理解度に応じた丁寧な説明をいたします。

- お客さまのライフステージに応じて、今後のライフプランを考える上で参考となる一般的なイベントとその費用等の情報を提供し、お客さまが目標や夢を具体的に描けるようサポートします。
- 商品を提案する際には、その商品をよりご理解頂くために、重要な情報は契約締結前交付書面や重要情報シート等を活用し、お客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧に説明します。重要情報シートには商品の特性やリスク、手数料、本商品の購入に適したお客さまの属性、質問例をわかりやすい表現で記載しています。
- お客さまが様々な運用商品を比較できるように、各商品の特徴を記載した資料にて十分な情報を提供します。

(2) 経済環境や市場動向等について、十分な情報提供を行ってまいります。

- お客さまが適切な商品を選択し、購入後も安心して商品を保有いただくため、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、経済環境や市場動向等について、よりわかりやすい表現でお客さまに役立つ情報を提供します。

5. お客さまの最善の利益に適う商品・サービス提供（プロダクトガバナンスの確保）

(1) 金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を行い、自らの責任でお客さまの適合性を判断し、お客さまの最善の利益に適った商品・サービスをご案内してまいります。

- 金融商品の組成会社（投資信託委託会社等）が考える勧誘・販売にふさわしいと想定するお客さま像をふまえ、自らの責任でお客さまの資産状況や投資経験・知識等を十分確認し、適切にご案内を行います。
- 組成会社と商品購入に関する情報（統計データ）やお客さま本位の業務運営の取組状況等の情報を連携し、組成会社の商品・サービスの改善に役立てていただくとともに、組成会社より提供を受けた情報を当社でも分析する等の方法で、適切な商品・サービスの整備を行います。
- 商品選定にあたっては、組成会社のプロダクトガバナンスへの取組状況も踏まえ検討してまいります。

6. お客さま本位のコンサルティングの実践

(1) お客さまの最善の利益の実現を支援するため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティングを行ってまいります。

- 商品の提案に際しましては、お客さま一人一人のライフプランやライフステージに基づき、ご資産の状況やこれまでのお取引経験、各種金融商品等へのご理解状況、投資目的等をお客さまとの対話を通じて把握し、適切な商品・サービスを提供します。
- あわせて、各種金融商品の持つリスクについて丁寧な説明に努めることで、お客さまが適切な金融商品を選択出来るよう努めます。
- お客さまの多様化するニーズに応えるために、グループの総合力を活かし、お客さまの最善の利益を第一に、最適なソリューションの提供に努めます。

(2) 多様化するお客さまの目標や夢を実現するための商品・サービスの提供を行ってまいります。

- お客さまお一人お一人の投資目的やリスク許容度等に合わせた商品ラインナップを各種取り揃え、お客さまの最適な商品選択が可能となるように努めます。なお、ご提案・ご購入される商品がお客さまの投資目的やリスク許容度等に適したものか慎重な判断を行います。多くのお客さまにご利用いただき易い商品ラインナップを取り揃えるように努めます。
- また、グループ内の証券会社として特色のある幅広い金融商品を取り揃えることで、お客さまの多様なニーズに応えられるように努めます。
- お客さまに定期的なアンケートを実施することで、お客さまのご意見やご要望を踏まえ、金融商品やサービス等の改善に努めます。

(3) お客さまとの接点となる多様なチャネルの整備・拡充により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

- ご不明な点がございましたら、担当営業員もしくはカスタマーセンター（コールセンター）にてサポートさせていただきます。
- お客さまの担当営業員はタブレット端末の活用等により、マーケット情報や運用商品のパフォーマンス等について、タイムリーな情報提供に努めます。

(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

- お客さまとの対話を重視し、商品販売後もお客さまの属性やポートフォリオにおける運用商品のパフォーマンス状況、市場環境の変化を踏まえた適切なアフターフォローに努めます。
- 特に投資信託等のリスク資産をお持ちのご高齢のお客さまや、一定の評価損を抱えているお客さまに対しては、資産運用の状況、マーケット状況を定期的に共有することでお客さまが安心してお取引いただけますように努めます。

(5) お客さまの金融リテラシー向上に向けた取組みを行ってまいります。

- お客さまの金融に関する知識を深めていただくために、ホームページ上に投資情報を掲載するとともに、各種取扱商品に関する商品説明を掲載しています。
- また、インターネット照会サービスをご契約いただいたお客さまに対して、内外の投資環境、経済環境、個別銘柄の動向などに関する質の高いレポートサービスを提供します。

7. お客さま本位の販売態勢の整備

(1) お客さま本位の営業活動を促す業績評価体系の整備を行ってまいります。

- お客さまの最善の利益の実現に向けた営業活動を適正に評価するため、業績評価体系を整備しています。

(2) 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするため、プロフェッショナルな人材の育成を行ってまいります。

- 多様化・高度化するお客さまニーズにお応えするため、研修やファイナンシャルプランナー等の資格取得奨励等を通じ、お客さまへの提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めています。
- 研修等を通じて「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく行動の徹底を図っています。

(3) お客さま本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備を行ってまいります。

○本方針は関係する従業員へ周知徹底を図り、実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客さま本位の業務運営を確立するための体制を整備しています。

以 上