

お客さま本位の業務運営に関する方針



極東証券株式会社

2017年7月14日制定

2018年9月12日改定

極東証券株式会社（以下「当社」といいます。）は、創立以来、「信は萬事の基と為す」を経営の基本理念として、お客さまを第一に考えたFace to Face（お客さまとの直接対話型）のビジネスモデルと健全経営の追求による安定的成長の確保を経営の基本方針としております。

当社は、経営の基本方針に則り、お客さまのニーズにあった商品・サービスを提供するとともに、お客さま本位の業務運営に努め、その取組状況を定期的に確認し、本方針を見直してまいります。

お客さまの最善の利益の追求

当社は、かねてより「大切な資産を育てるお手伝い」をブランドスローガンとして掲げ、Face to Faceのコンサルティングをビジネスモデルの基本としております。

今後とも、お客さまとの直接対話を通じてお客さま一人ひとりのニーズを的確に把握し、そのニーズに合った質の高い商品・サービスを提供していくことで、お客さまとの信頼関係強化を図り、お客さまの最善の利益の追求に努めてまいります。

利益相反の適切な管理

当社は、利益相反のおそれがある取引によって、お客さまの利益を不当に害することのないよう「利益相反管理方針」を策定し、その概要を公表しております。

また、当該方針に基づいて、お客さまと当社の利害が対立するおそれのある取引を特定し、対象取引の管理方法、管理体制を明確化した上で、お客さまの利益が不当に害されることのないよう対象取引を適切に管理します。

手数料等の明確化

当社がお客さまにご負担いただく手数料等のコストは、お客さま一人ひとりのニーズに適した商品ラインアップの構築に要する市場からの調達コスト、商品の売買に係る委託手数料及び為替手数料、各種ご参考資料の作成及び情報提供に係る費用、営業員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、お客さまにサービスをご提供する上で必要となる研修などの知識習得のための社員教育費、お客さまからの専門的なニーズにお応えするための税理士や弁護士等の専門家に係る費用、システム環境の維持管理等の整備に係る費用等、総合的に勘案した対価でございます。

当社は、お客さまにご負担いただく手数料等のコストについて、金融商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、目論見書、販売用説明資料等によりお客さまにご理解いただけるよう分かりやすくご説明するとともに、ご提供する情報・サービスの見直しを図り、お客さまのご期待にお応えできるよう努めてまいります。

重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまに商品・サービスを提供する際には、損失その他のリスク、取引条件、商品・サービスの選定理由などお客さまが投資判断をされるに当たって必要な情報を提供します。単純でリスクの低い商品を提供する際には、簡潔な情報提供を行い、複雑又はリスクの高い商品を提供する際には、リスクとリターンとの関係など基本的な仕組みを含め、より丁寧な情報提供に努めます。

また、より重要な情報については、特に強調するなどお客さまにより分かりやすく説明するよう努め、お客さまに提供する説明資料等についてもより分かりやすくなるよう配慮します。

当社は、お客さまにより分かりやすくご理解いただくためのツールとして、タブレット端末を営業員に配布し、より分かりやすい情報の提供に努めています。

当社は、お客さまの取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、お客さまの誤解を招くことのないよう配慮した情報提供に努めます。

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまにふさわしいサービスを提供するために、「勧誘方針」を定めております。当該方針に則り、お客さま一人ひとりの資産状況や投資経験、投資方針、将来のライフプラン等をお客さまからお聞かせいただくことがスタートラインと考え、お客さまにとってふさわしいと思われる商品・サービスをご提案できるよう努めます。

また、お客さまの投資パフォーマンス向上を目指し、短期・中期のマーケット動向やお客さまのニーズを踏まえた「特色ある旬の商品」のご提案を行います。

当社は、「特色ある旬の商品」を提供するため、かねてより商品ラインアップの多様化を図って参りましたが、中長期分散投資に資するバランス型ファンドやお客さまにご負担いただくコスト水準の低いファンドの取扱いを新たに開始する等、投資信託の品揃えを見直し、更なる充実を図ります。

営業員に対しましては、お客さまに商品・サービスをご提案するにあたり、取り扱う商品の仕組みや商品の特性に関する理解を深めるため、運用会社の担当者を講師として招いて勉強会を開催する等、当該商品を投資対象とする事のメリットやリスクについて正確に理解させ、当該商品がお客さまにふさわしいと判断した理由を十分に説明できるように努めます。

また、フォローアップ体制の充実を図り、市場動向が急変した際にもお客さまが適切に投資判断出来るよう、必要な情報のタイムリーな提供を心掛けてまいります。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社では、コンサルティング能力の向上を図るため、全ての営業員にファイナンシャル・プランナー（FP）の資格取得を義務付けております。業務に関連する資格を取得した際には手当てを支給する制度を整備しており、役職員が継続的にレベルアップを図るモチベーションを維持出来るよう努めております。また、日本証券業協会等が主催する集合研修への参加を奨励する他、さまざまな学習支援制度を通じて、営業員が常に金融・経済・税制等に係る最新の知識を身につけられる体制を構築しています。

社内の業績評価につきましては、お客さまの預かり資産状況やコンプライアンスの観点を経営上の重要な指標として位置づけております。引き続きお客さま満足度の向上を重視する姿勢を徹底し、公正な

業務遂行や利益相反の適切な管理等を促すための多面的な業績評価体系となるよう、継続的に改善を図り、従業員を適切に動機づけます。

当社は、こうした取組みを通じて従業員一人ひとりがプロフェッショナルとしての自覚を持ち、お客さまとの信頼関係を強化しつつ、コンプライアンスを重視した投資勧誘を行い、お客さまの資産運用のお役に立てるよう努めてまいります。

商号等：極東証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第65号
加入協会：日本証券業協会 一般社団法人第二種金融商品取引業協会