

## お客さま本位の業務運営を実現するための取組状況及び成果指標（KPI）について

当社は、金融庁から公表されている「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しており、次の取組みを行っています。

### 【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。

⇒ 当社は、「自らもリスクをとりつつ、リスクを許容できる投資家を育成する」という、証券会社本来の役割を果たすことにより、証券市場の発展に寄与することを目指しております。これを実現するため、重要な役割を担う証券会社にふさわしいコンプライアンスに裏打ちされた高いクオリティの維持・向上を図っていく必要があることから、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「方針」といいます。）を策定し、お客さま本位の業務運営を推進しております。

なお、当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方等につきましては、「[重要情報シート（金融事業者編）](#)」に記載し、ウェブサイトに掲載しております。

### 重要情報シート（金融事業者編）

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る

#### 重要情報シート（金融事業者編）

##### 1. 当社の基本情報（当社はお客さまに金融商品の販売をする者です）

社名	極東証券株式会社
登録番号	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
当社の概要を記したウェブサイト	<a href="https://www.kyokuto-sec.co.jp/">https://www.kyokuto-sec.co.jp/</a>

##### 2. 取扱商品（当社がお客さまに提供できる金融商品の種類は次のとおりです）

預金（投資性なし）	×	預金（投資性あり）	×
国内株式	○	外国株式	○
円建債券	○	外貨建債券	○
特殊な債券（仕組債等）	○	投資信託	○
ラップ口座	×	ETF、ETN	○
REIT	○	その他の上場商品	○（※）
保険（投資リスクなし）	×	保険（投資リスクあり）	×
これら以外の商品	○		

（※）CB（転換社債型新株予約権付社債）等

##### 3. 商品ラインナップの考え方（商品選定コンセプトや留意点は次のとおりです）

お客さまの投資パフォーマンス向上を目指し、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」のご提案を行っております。

###### ■外貨建債券

当社の特徴は、取扱い外貨建債券の多様性にあります。多彩な発行体や通貨の外貨建債券をタイムリーにお客さまにご紹介できる他、一定程度のリスクが取れるお客さまに対しては、高いリターンが見込める商品も取り扱っております。

###### ■投資信託

当社は、お客さまの多様な運用ニーズにお応えするため、特定の運用会社に偏ることなく、運用環境の変化に適切に対応した商品を取り揃えております。

##### 4. 活情・相談窓口

当社お客さま相談窓口	お客さま相談室	0120-111-534【受付時間】平日9時~17時
加入協会共通の相談窓口	証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）	0120-64-5005【受付時間】平日9時~17時
金融庁金融サービス利用者相談室		0570-016811（03-5251-6811）



⇒ 「お客さま本位の業務運営」の定着状況を確認するため顧客ロイヤルティ調査 CXMM®を実施し、その調査結果に基づきお客さまから評価していただいている点や改善点の把握に努め、改善活動に取り組んでおります。

**CX指標とは**

- CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。
- CX指標は、NPS® (Net Promoter Score) ※1が抱える課題※1を解決した日本の金融機関の顧客ロイヤルティを測定する指標です。
  - ※1：NRIが毎年実施している調査では、「金融機関はそもそも他人に勧めるものではない」と考えている人が全回答者の約80%います。そのような考えをお持ちの方に、「〇〇を親しい友人や同僚にお勧めする可能性はどのくらいありますか？」を10点（非常に可能性が高い）から0点（非常に可能性が低い）までの11段階で評価してもらいNPS®では、正しく顧客ロイヤルティを測定することは困難です。
- CX指標は、「継続意向」「購入意向」「推奨意向」の3つの指標※2を組み合わせることで算出しています。
  - ※2：NPS®の質問の仕方では「金融機関はそもそも他人に勧めるものではない」という考えがノイズとなり、正しい顧客ロイヤルティ測定を阻害しますが、他の質問をしても同様にノイズが入り込むことが分かっています。CX指標では、お互いがお互いのノイズを緩和し合う関係にある3つの指標を組み合わせることで、正しい顧客ロイヤルティの測定を可能にしています。

**継続意向**

**【質問文】**  
〇〇を利用し続ける可能性はどのくらいありますか。

**【ノイズ】**  
面倒だから維持しているだけ

**CX指標**

3 指標の組み合わせ

**購入意向**

**【質問文】**  
〇〇で購入する可能性はどのくらいありますか。

**【ノイズ】**  
自分は今以上買うものがない  
高齢なのでリスク性商品はもう買わない

他人には勧めないが  
継続意向で自身は  
継続する可能性がある  
かどうかを確認

面倒だから維持している  
だけなのか、取引する可  
能性があるのかを購入  
意向で確認

**推奨意向**

**【質問文】**  
〇〇を親しい友人・同僚にお勧めする可能性はどのくらいありますか。

**【ノイズ】**  
他人に勧めるものではない

自身では購入しないが、  
顧客ロイヤルティが高い  
場合、他人に勧めて  
いる回答者が一定割  
合いる

- 成果指標**
- 営業員のファイナンシャル・プランナー（FP）資格取得率の推移（P.9）
  - お預り資産残高の推移（P.10）
  - 新規顧客開拓のきっかけ（P.10）
  - CX 指標の推移（P.11）

【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。

⇒ 当社は、利益相反の適切な管理を図るため、「[利益相反管理方針の概要](#)」を策定・公表しており、お客さまの利益を損なうことがないよう努めております。

### 利益相反管理方針の概要

**利益相反管理方針の概要**

極東証券  
2005年8月制定  
2018年8月改正  
極東証券株式会社

当社は、当社又は当社の子金融機関とお客さまの間、並びに、当社又は当社の子金融機関のお客さま相互間における利益相反のおそれがある取引に関し、法令等及び利益相反管理方針（以下「利益相反管理方針」といいます）に従い、お客さまの利益を不当に害することのないように適正に業務を遂行いたします。当社は、法令等に従い、当社の利益相反管理方針の概要をここに公表いたします。

1. 利益相反管理の対象となる取引（対象取引）と特定方針

「利益相反」とは、当社又は当社の子金融機関とお客さまの間、並びに、当社又は当社の子金融機関のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反は、金融取引においては日常的に生じるものですが、当社では、利益相反管理の対象となる取引のおそれのある取引（対象取引）として、以下に該当するものを管理いたします。

- ・お客さまの不利益のもと、当社若しくは当社の子金融機関、又は、当社若しくは当社の子金融機関の他のお客さまが利益を得ている状況が存在すること

当社では、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括部署により、適切な特定を行います。

2. 類型

利益相反の対象となる取引のうち、取引の構造上、利益相反を惹起する合理的な可能性があると認められる取引であらかじめ定められた方法に則って特定・管理するものについては、「一括管理対象取引」とし、一方、具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものについては、「個別管理対象取引」として区分します。個別の取引が個別管理対象取引に該当するおそれがあると判断された場合は、内部管理責任者又は利益相反管理統括部署に報告し、取引の特定を行うとともに、その管理方法に従うものとしています。

以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

	お客さまと当社（子金融機関）	お客さまと他のお客さま
利害対立型	お客さまと当社又は当社の子金融機関の利害が対立する取引	お客さまと当社又は当社の子金融機関の他のお客さまとの利害が対立する取引
競合取引型	お客さまと当社又は当社の子金融機関が同一の対象に対して競合する取引	お客さまと当社又は当社の子金融機関の他のお客さまとが競合する取引
情報利用型	当社がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して、当社又は当社の子金融機関が利益を得る取引	当社がお客さまとの関係を通じて入手した情報を利用して、当社又は当社の子金融機関の他のお客さまが利益を得る取引

3. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理体制の遂行のため、当社に利益相反管理統括部署を設置し、当社及び当社の子金融機関全体の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定及び管理を一元的に行います。対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法その他の措置を適宜選択し、組み合わせることで、利益相反管理を行います。また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、社内において周知・徹底いたします。

- (1) 情報開示の設置による部門間の情報遮断
- (2) 対象取引及び当該お客さまとの取引の一方又は双方の条件又は方法の変更
- (3) 対象取引又は当該お客さまとの取引の一方の中止
- (4) お客さまへの利益相反の開示とお客さまの同意
- (5) その他、取引に応じた適切な方法

4. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当社及び以下に掲げる当社の子金融機関です。

- ・ 株式会社 FE インベスト

以上につき、ご不明な点がございましたら、お客さま相談室（0120-111534）までご連絡ください。

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

⇒ 当社は、商品の供給を行うグループ会社を保有していないため、金融商品の仕入れ、販売における構造的な利益相反が発生するおそれはありません。

【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。

⇒ 当社のお客さまにご負担いただく手数料等が、どのようなサービスの対価であるかについては、方針に考え方を記載しております。また、重要情報シート（個別商品編）を活用し、他の運用商品との比較が可能となるよう努めており、今後とも更なる充実を図ってまいります。

⇒ お客さまが必要なときにいつでも確認できるよう、当社ウェブサイトにて「[リスク・手数料等説明ページ](#)」を設けております。お客さまにご負担いただく手数料・その他の費用の詳細や、お取引いただく商品に伴うリスクといった情報をより分かり易く提供しております。

### リスク・手数料等説明ページ

<p>2021年10月20日現在</p> <h4>リスク・手数料等説明ページ</h4> <p>お取引に関するリスクや手数料、その他お取引に関する情報を掲載していますので、よくお読みください。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center; width: 20%;"> <p>株式等の取引に係る リスクや手数料</p> </div> <div style="text-align: center; width: 20%;"> <p>債券の取引に係る リスクや手数料</p> </div> <div style="text-align: center; width: 20%;"> <p>その他お取引に 関するリスク</p> </div> </div> <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;">株式等の取引に係るリスクや手数料</p>	<h4>1 価格変動リスク</h4> <p>各種相場の変動などにより、価格が変動し損をすることがあります。</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px; margin-top: 5px;"> <span>株式相場</span> <span>金利水準</span> <span>為替相場</span> <span>不動産相場</span> <span>商品相場</span> <span>など</span> </div> <p style="margin-top: 10px;">【商品一覧】</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> <span>株式</span> <span>CB（転換社債型新株予約権付社債）</span> <span>新株予約権証券</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px; margin-top: 5px;"> <span>ETF・ETN</span> <span>REIT</span> <span>インフラファンド</span> <span>優待株等</span> </div>	<h4>国内上場株式等の売買手数料</h4> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>約定代金</th> <th>基準手数料（税込※）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50万円以下</td> <td>約定代金の 1.254%（最低3,300円）</td> </tr> <tr> <td>50万円超 70万円以下</td> <td>約定代金の 1.210% + 220円</td> </tr> <tr> <td>70万円超 100万円以下</td> <td>約定代金の 0.990% + 1,760円</td> </tr> <tr> <td>100万円超 300万円以下</td> <td>約定代金の 0.880% + 2,860円</td> </tr> <tr> <td>300万円超 500万円以下</td> <td>約定代金の 0.825% + 4,510円</td> </tr> <tr> <td>500万円超 1,000万円以下</td> <td>約定代金の 0.715% + 10,010円</td> </tr> <tr> <td>1,000万円超 3,000万円以下</td> <td>約定代金の 0.572% + 24,310円</td> </tr> <tr> <td>3,000万円超 5,000万円以下</td> <td>約定代金の 0.264% + 116,710円</td> </tr> <tr> <td>5,000万円超</td> <td>約定代金の 0.110% + 193,710円</td> </tr> </tbody> </table>	約定代金	基準手数料（税込※）	50万円以下	約定代金の 1.254%（最低3,300円）	50万円超 70万円以下	約定代金の 1.210% + 220円	70万円超 100万円以下	約定代金の 0.990% + 1,760円	100万円超 300万円以下	約定代金の 0.880% + 2,860円	300万円超 500万円以下	約定代金の 0.825% + 4,510円	500万円超 1,000万円以下	約定代金の 0.715% + 10,010円	1,000万円超 3,000万円以下	約定代金の 0.572% + 24,310円	3,000万円超 5,000万円以下	約定代金の 0.264% + 116,710円	5,000万円超	約定代金の 0.110% + 193,710円
約定代金	基準手数料（税込※）																					
50万円以下	約定代金の 1.254%（最低3,300円）																					
50万円超 70万円以下	約定代金の 1.210% + 220円																					
70万円超 100万円以下	約定代金の 0.990% + 1,760円																					
100万円超 300万円以下	約定代金の 0.880% + 2,860円																					
300万円超 500万円以下	約定代金の 0.825% + 4,510円																					
500万円超 1,000万円以下	約定代金の 0.715% + 10,010円																					
1,000万円超 3,000万円以下	約定代金の 0.572% + 24,310円																					
3,000万円超 5,000万円以下	約定代金の 0.264% + 116,710円																					
5,000万円超	約定代金の 0.110% + 193,710円																					
<h4>債券を償還（満期）前に売却すると損をすることがあります</h4> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 価格変動リスク   市場が上昇すると値や、買い手が少ないときは、債券の価格は下がりが発生することがあります。</li> <li>2 信用リスク   債券の発行会社等（企業や国等）や保証会社の財務状況の悪化により、利息や元金回収が滞ることがあります。</li> <li>3 為替変動リスク   外国建て債券の場合、為替レートの変動により円に換算した価値は減ることがあります。</li> </ol>	<h4>債券は売却できないことがあります。</h4> <div style="margin-top: 10px;"> <p> 市場の状況などにより、換金性が弱く低くなるため売却できないことがあります。</p> <p> 外国建て債券は、通貨の交換に制限が生じて円に交換できなくなる場合があります。</p> </div>	<h4>債券の手数料などについて</h4> <p>債券を募集・売出し等により、又は当社との相対取引により購入される場合は、購入対価（取引価格×数量）のみお支払いいただけます。</p> <p style="font-size: x-small; margin-top: 10px;">※店頭取引にてご購入・ご売却について 店頭取引とは、お客さまの債券の購入希望に対して当社がその債券を売却することで成立する取引です。また、お客さまが保有の債券を売却希望される場合には当社が買い付けることにより取引が成立します。このとき、取引の価格は、お客さまの購入・売却それぞれに対して市場の買値や売値等を踏まえて当社が定めた価格をお客さまに提示いたします。なお、ある時点で同じ債券に対して当社から提示する価格は、お客さまの購入価格が売却価格よりも高く設定されることが一時的です。この価格差を「スプレッド」といことがあります。</p>																				

【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。

⇒ 重要な情報についてお客さまが理解できるよう、「重要情報シート（個別商品編）」を活用しており、他の運用商品との比較が可能となるよう努めております。

（2026年5月末現在 投資信託55銘柄、複雑な仕組債12種類）


⇒ 金融商品の勧誘・販売につきましては、契約締結前交付書面、目論見書、販売説明資料、重要情報シート（個別商品編）等に基づき、当該金融商品の商品内容、損失その他のリスク、その他の留意事項について丁寧に説明しております。また、お客さまが十分に理解できたことを確認するため、外国債券や比較的风险の高い一部の投資信託については、投資確認書の受入れを行っております。

重要情報シート（個別商品編） 投資信託サンプル



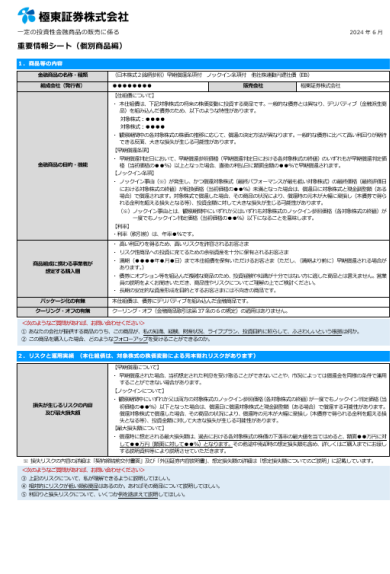
極東証券株式会社  
重要情報シート（個別商品編）  
2024年3月

1. 商品概要の概要  
2. リスクと重要事項  
3. 募集（募集期間・購入方法は募集要項に準じます）




4. 留意事項  
5. 投資の留意事項  
6. 投資の留意事項  
7. 投資の留意事項

重要情報シート（個別商品編） 複雑な仕組債サンプル



極東証券株式会社  
重要情報シート（個別商品編）  
2024年4月

1. 商品概要の概要  
2. リスクと重要事項  
3. 募集（募集期間・購入方法は募集要項に準じます）



4. 留意事項  
5. 投資の留意事項  
6. 投資の留意事項  
7. 投資の留意事項



⇒ 仕組債の組成に携わる金融事業者からの要請に応じ、当該仕組債を購入した顧客の顧客属性が組成に携わる金融事業者の想定する顧客属性に合致しているかの確認や必要な情報を提供するなど、組成に携わる金融事業者との連携を図っております。また、プロダクトガバナンスに関する金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を強化すべく、投資信託を購入する顧客に係る顧客カードの情報提供に向けた仕組みの準備を進めております。

⇒ 金融商品の組成に携わる金融事業者のプロダクトガバナンスの実効性を確保するための取組み状況の把握に努め、金融事業者や商品の選定等に活用してまいります。

- |      |                             |
|------|-----------------------------|
| 成果指標 | ■ 投資信託ラインナップ (P.12)         |
|      | ■ 毎月分配型投資信託の残高比率 (P.12)     |
|      | ■ 年代別毎月分配型投資信託保有残高比率 (P.13) |

【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。
--

⇒ お客さまに対してより良い提案を行っていくためには、営業員一人ひとりの能力向上が欠かせません。当社では、営業員に対してファイナンシャル・プランナー（FP）資格の取得を義務づけており、高い取得率となっております。お客さま本位の業務運営については、社内研修の重要な項目として取り上げており、その更なる浸透へ努めております。

⇒ 業績評価体系については、収益の実績のみに偏ることなく、預り資産の状況やコンプライアンスの観点から重要な評価項目として位置づけております。

- |      |  |
|------|--|
| 成果指標 | ■ 営業員のファイナンシャル・プランナー（FP）資格取得率の推移 (P.9) |
|      | ■ 社内勉強会の実施回数の推移 (P.14)                 |

## 成果指標（KPI）

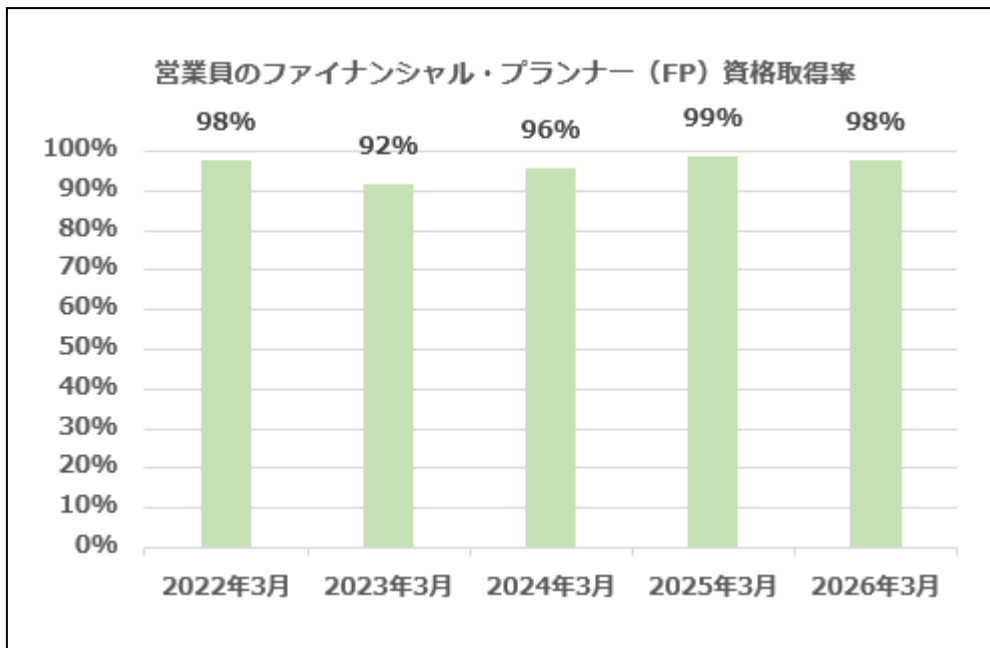
### お客さまの最善の利益の追求

原則 2

原則 7

### 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

#### ■ 営業員のファイナンシャル・プランナー（FP）資格取得率の推移

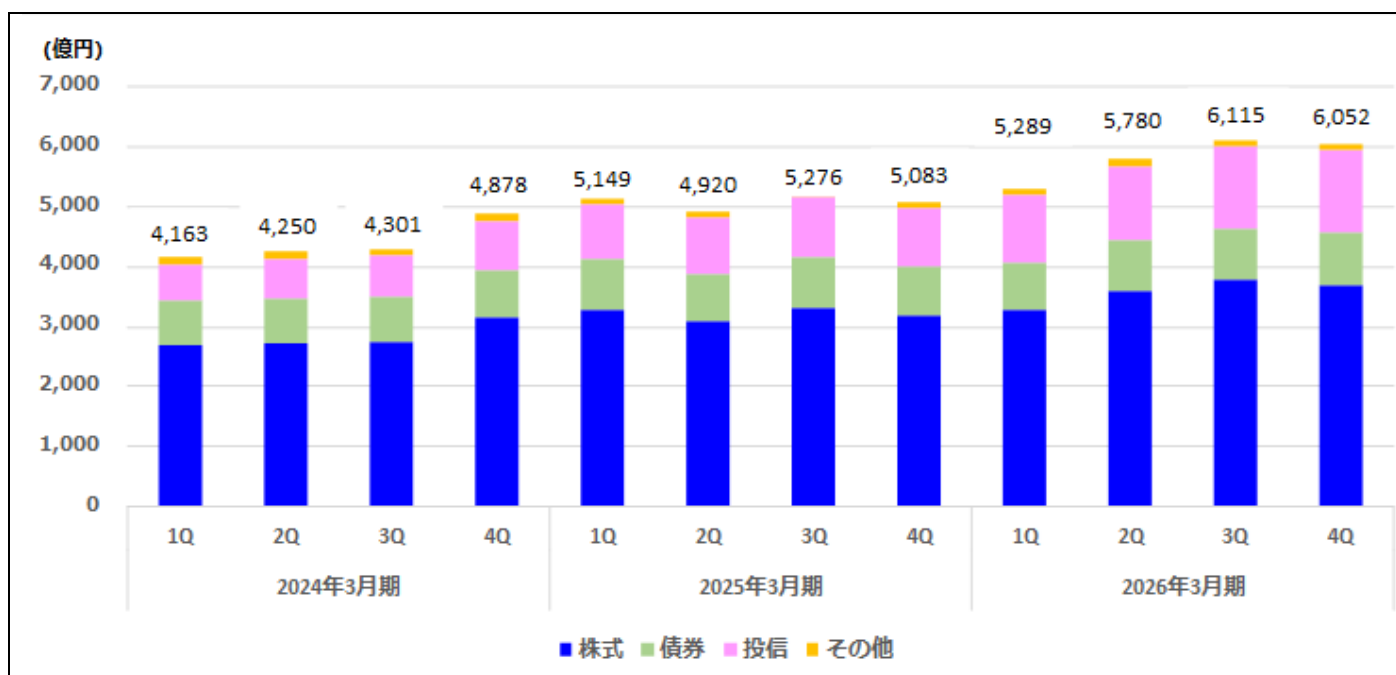


当社では、全て営業員にファイナンシャル・プランナー（FP）資格の取得を義務づけております。大半の営業員が資格を取得済みですが、未取得の営業員には早期に取得できるよう指導してまいります。また、お客さまからのご相談に対して身に付けた知識を活かして適切なアドバイスが出来るよう努めております。

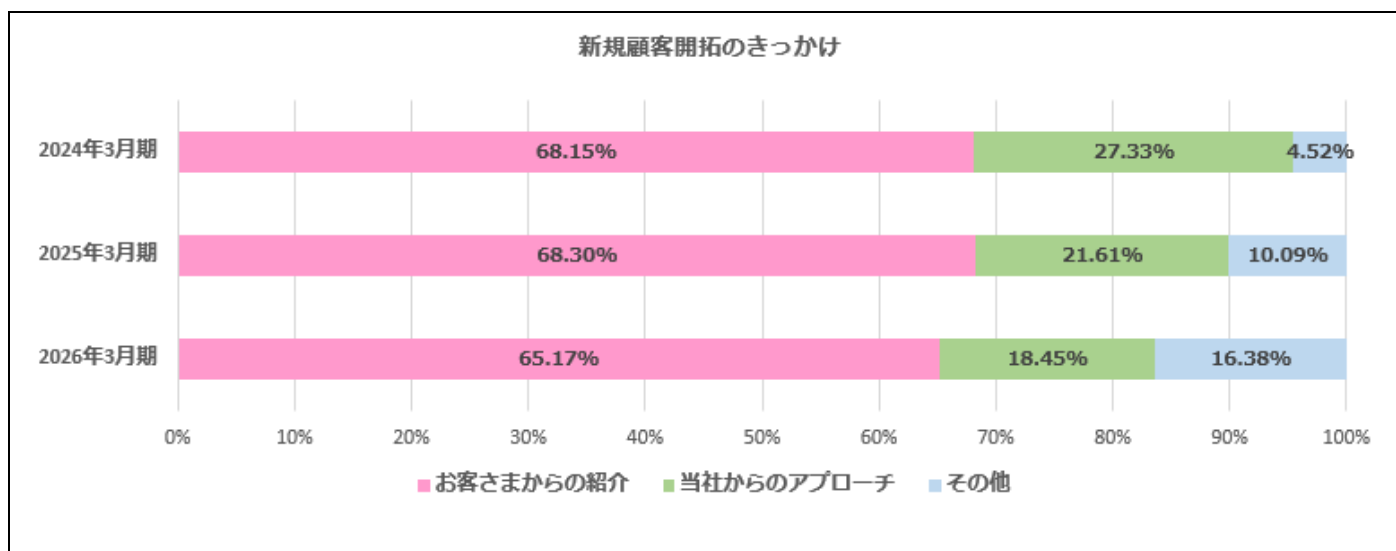
## お客さまの最善の利益の追求

当社では、お客さまからの信頼の証である、お預り資産残高の拡大を目標とし、業務運営に取り組んでおります。

### ■お預り資産残高の推移



### ■新規顧客開拓のきっかけ



当社に新規に口座を開設していただいたお客さまについて、2026年3月期では65%が既存のお客さまからのご紹介によるものとなっております。お客さまが当社との取引で、当社のサービスや運用パフォーマンスにご納得いただき、新たなお客さまをご紹介して下さるという好循環が続くよう、引き続きFace to Faceによる親切で丁寧なアドバイスを心掛け、お預り資産残高の拡大に努めてまいります。

## お客様の最善の利益の追求

当社では、3年に1回を目安に実施しているお客様アンケートにおいて、顧客ロイヤルティを測定するため、「継続意向」、「購入意向」、「推奨意向」の3つの指標を組み合わせたCX指標を採用しております。

### ■CX指標の推移

CX 指標		
2022年調査	2025年調査	比較
5.51	6.52	+1.01

※ 2022年の5.51から向上し、証券業界平均5.86や対面証券平均5.55よりも高い水準にあります。

(注) CX指標は、お客様アンケートにより、当社サービスに対する「継続意向」「取引意向」「推奨意向」の3項目を0点から10点で評価いただき、その平均値により算出するお客様ロイヤルティ指標です。なお、本指標は株式会社野村総合研究所のCXMM®に基づき算出しております。

(CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。)

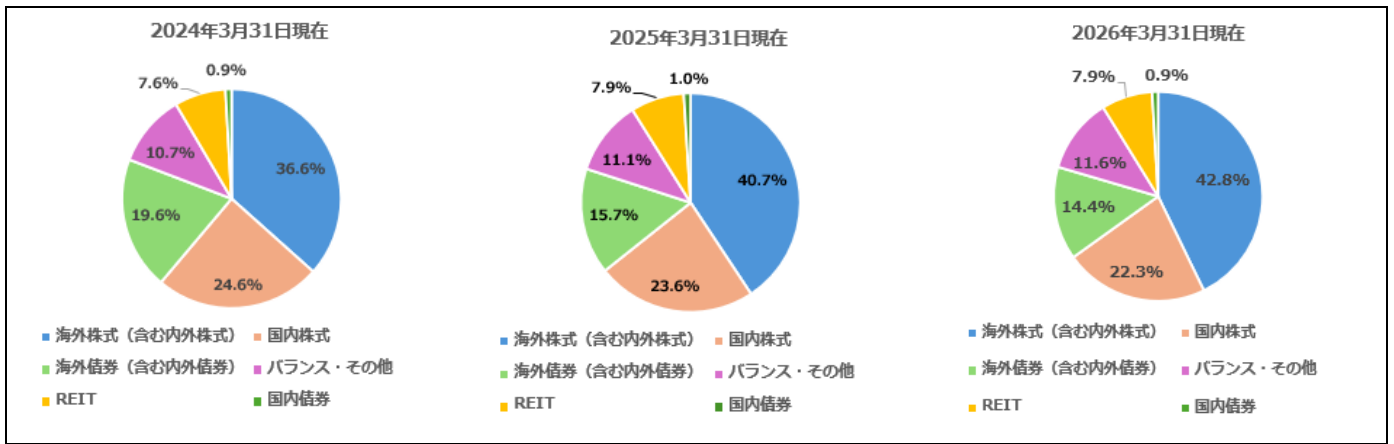
お客さまにふさわしいサービスの提供

(1) お客さまの資産の状況や投資経験、投資方針等に則り、お客さまにとってふさわしい商品を提供できるよう商品ラインナップの多様化を図っております。

■投資信託ラインナップ

カテゴリ	2024年3月31日現在		2025年3月31日現在		2026年3月31日現在	
	取扱商品数	取扱商品比率	取扱商品数	取扱商品比率	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	2	0.9%	2	0.9%	2	0.9%
海外債券（含む内外債券）	44	19.6%	34	15.7%	31	14.4%
国内株式	55	24.6%	51	23.6%	48	22.3%
海外株式（含む内外株式）	82	36.6%	88	40.7%	92	42.8%
REIT	17	7.6%	17	7.9%	17	7.9%
バランス・その他	24	10.7%	24	11.1%	25	11.6%
合計	224	100.0%	216	100.0%	215	100.0%
うちノーロード商品	12	5.4%	12	5.6%	12	5.6%

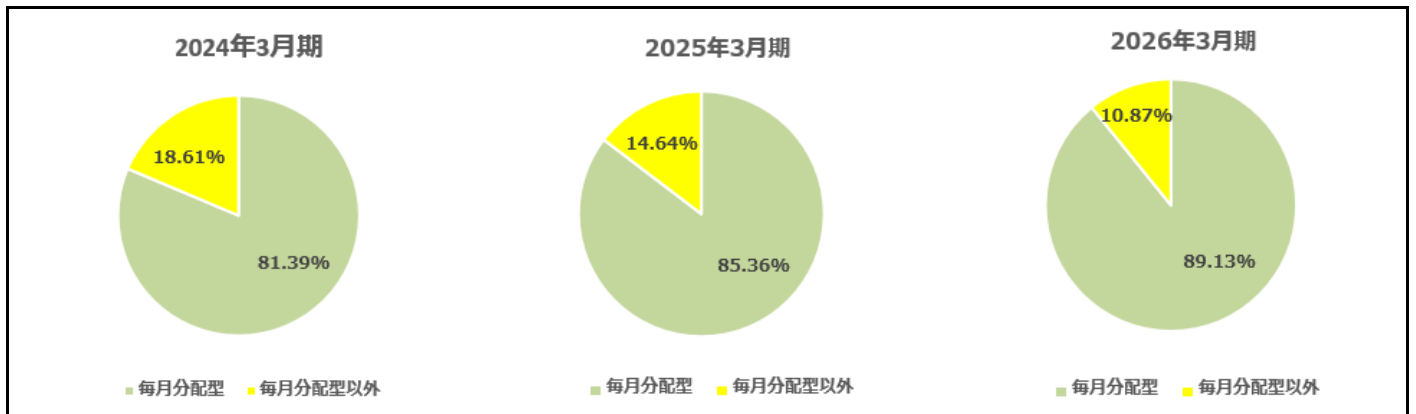
※ノーロード商品 12 銘柄のうち 11 銘柄は、新 NISA つみたて投資枠専用商品。



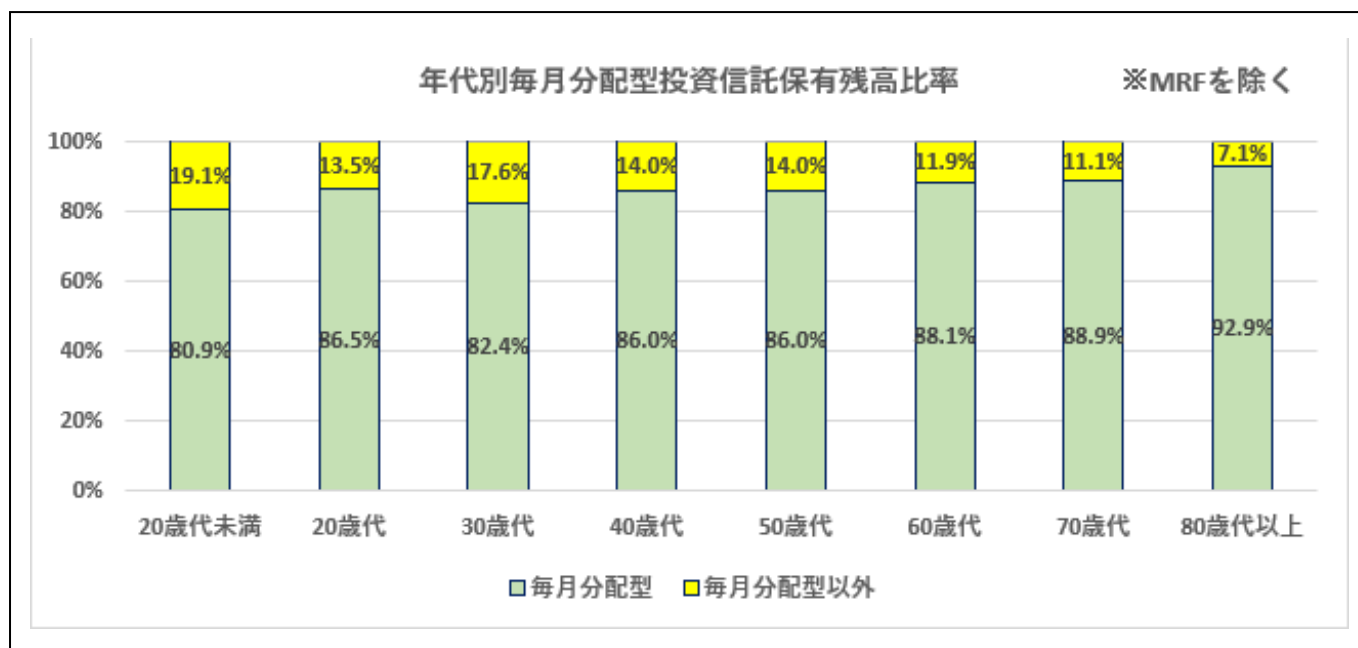
当社は独立系証券会社で系列には属していないため、特定の運用会社に偏ることなく、さまざまなカテゴリの投資信託をバランス良く取り揃えております。お客さまのライフステージに合わせた多様な運用ニーズにお応えするための商品をタイムリーに提供してまいります。

(2) お客さまのニーズに適った商品の提供に努めてまいります。

■毎月分配型投資信託の残高比率



■年代別毎月分配型投資信託保有残高比率

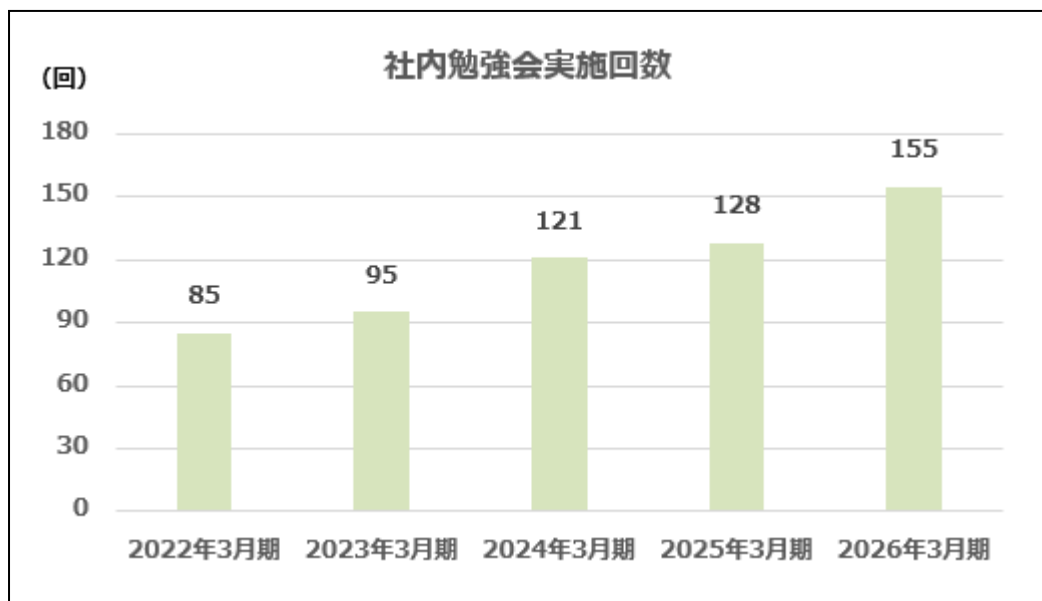


当社のお客さまの中心は 70 歳代以上のシニア層であり、保有資産の寿命の延伸を図るニーズが存在します。これらのお客さまには、公的年金以外の収入として、資産を運用しつつ定期的に分配金を受取りたいという根強いニーズがあることから、毎月分配型投資信託は引き続き一定の需要が見込まれます。2026 年 3 月期については、運用成績が好調で、比較的高い分配金の支払いを継続している投資信託がお客さまニーズと合致し、販売が引き続き堅調に推移したため、毎月分配型投資信託の残高比率は上昇しました。毎月分配型投資信託は長期の資産形成には不向きとの指摘もありますが、運用を継続し資産寿命の延伸を図りつつ、今までに築き上げてきた金融資産をベースとした定期的収入によって充実した生活を送りたいというシニア層のニーズに合致している側面もあることから、ご希望のあるお客さまに対しては、毎月分配型投資信託の特性（メリット、デメリット）を十分に説明し、ご理解をいただけるお客さまに対して販売を行ってまいります。これから資産形成を図っていく若年層に対しては、新 NISA つみたて投資枠等税制優遇のある制度の紹介や長期の資産形成に適したファンドの販売に努めます。対面取引の強みを活かして、一人ひとりのお客さまと向き合い、お客さまのニーズに適った商品の提供に努め、お客さまに寄り添う証券会社を目指します。

## 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様の理解度に応じた商品説明を実施する為、社内勉強会の充実を図っております

### ■社内勉強会の実施回数の推移



当社では、商品性やリスクの所在が理解し易い外国通貨建債券に加えて、お客様の要望に応じて、より高いリターンが期待できる金融商品も取り扱っております。これらの金融商品をお客さまに提供するにあたり、営業員一人ひとりが取り扱う金融商品の仕組みや特性に関する理解を深めることが大切であると考えており、運用会社の担当者や極東証券経済研究所のアナリスト等を講師として社内勉強会を実施し、営業員の資質向上に努めております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への対応表

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
【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。	お客さまの最善の利益の追求  (P.1 から P.2 まで)	顧客の最善の利益の追求 (P.2 から P.3 まで)、営業員のファイナンシャル・プランナー (FP) 資格取得率の推移 (P.9)、お預り資産残高の推移 (P.10)、新規顧客開拓のきっかけ (P.10) CX 指標の推移 (P.11)
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	お客さまの最善の利益の追求  (P.2 8行目から10行目まで)	顧客の最善の利益の追求 (P.2 から P.3 まで)、営業員のファイナンシャル・プランナー (FP) 資格取得率の推移 (P.9)、お預り資産残高の推移 (P.10)、新規顧客開拓のきっかけ (P.10) CX 指標の推移 (P.11)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
【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。	利益相反の適切な管理 (P.2)	利益相反の適切な管理 (P.4)
(注)	<p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融商品の販売に携わる金融事業者が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>・金融商品の販売に携わる金融事業者が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	利益相反の適切な管理 (P.2)	利益相反の適切な管理 (P.4)
【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。	手数料等の明確化 (P.2)	手数料等の明確化 (P.5)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
【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。	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)
(注 1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3 1 行目から 4 行目まで)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（(注 2)～(注 5) は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3 12 行目から 14 行目まで)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
(注 3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3 10 行目から 11 行目まで)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)
(注 4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3 2 行目から 4 行目まで)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)
(注 5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を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するなどして顧客の注意を促すべきである。	重要な情報の分かりやすい提供 (P.3 5 行目から 6 行目まで)	重要な情報の分かりやすい提供 (P.6 から P.7 まで)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
【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。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.3 から P.4 まで)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)、投資信託ラインナップ (P.12)、毎月分配型投資信託の残高比率 (P.12)、年代別毎月分配型投資信託保有残高比率 (P.13)
(注 1)	<p>金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	<p>お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.3 15 行目から 18 行目まで、P.3 30 行目から P.4 2 行目まで)</p> <p>従業員に対する適切な動機づけの枠組み (P.4 26 行目から 27 行目まで)</p>	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.4 3 行目から 5 行目まで)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
(注 3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.4 5 行目)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)
(注 4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.3 19 行目から 21 行目まで、P.3 30 行目から P.4 2 行目まで)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)
(注 5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (P.4 22 行目から 27 行目まで)	営業員のファイナンシャル・プランナー (FP) 資格取得率の推移 (P.9)、社内勉強会実施回数 (P.14)
(注 6)	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さや リスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.4 9 行目から 12 行目まで)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)

原則	金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の取組方針における 該当箇所	当社の取組状況における 該当箇所
(注 7)	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.4 13 行目から 15 行目まで)	お客さまにふさわしいサービスの提供 (P.7 から P.8 まで)
【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。	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (P.4 から P.5 まで)	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (P.8)、営業員のファイナンシャル・プランナー (FP) 資格取得率の推移 (P.9)、社内勉強会の実施回数 (P.14)
(注)	金融事業者は、各原則 (これらに付されている注を含む) に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (P.4 28 行目から 29 行目まで)	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (P.8)、営業員のファイナンシャル・プランナー (FP) 資格取得率の推移 (P.9)、社内勉強会の実施回数 (P.14)