

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

2023年6月28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適った商品・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。

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）](#)に記載しております。

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。

当社は、「お客さまの最善の利益」の追求とは投資から得られる単純なリターンの向上のみではなく、お客さまが要望するもの全てについてその満足度を最大化することであるとと考えております。営業員が一人ひとりのお客さまと向き合い、対話を重ねることで、お客さまのニーズを的確に把握し、それぞれのお客さまのニーズに適った「特色ある旬の商品」を提供することがまずは重要であります。更に、タイムリーな情報提供やアフターフォロー等を通じてお客さまの投資に対する理解や経験を深めていただき、当社との取引の満足度を高めることが重要であるとと考えております。

それらの前提として営業員が「高度の専門性」を発揮し、お客さまの資産に関する相談にトータルでお応えできるよう、全ての営業員に対してファイナンシャル・プランナー（FP）の資格取得を義務づけております。また、「職業倫理」を保持し、お客さまに対して「誠実・公正」に業務を遂行するため、定期的にコンプライアンス研修を実施しております。

「お客さまの最善の利益」の実現状況を確認するための指標としては、「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」、お客さまからの信頼の証である「預り資産残高の推移」、お客さまにとってふさわしい商品を提供するための「商品ラインナップの多様化の状況」、「新規開拓のきっかけ」等を定期的に公表しております。

当社は、お客さま相談室において、お客さまからのお問い合わせ・相談への対応や苦情の受付を行っており、お客さまの声を業務改善に活かしております。また、お客さま満足度やロイヤルティに関するアンケート調査を実施しており、お客さまが当社に好感を持っていただいている点につい

ては全社へ共有し、更なる進化を目指し、不満を抱いている点については改善を図る等、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、引き続きお客さまの最善の利益の向上に努めてまいります。

社内検査においては、お客さま本位の業務運営の実施状況を重点検証項目に掲げております。「お客さまの最善の利益」にそぐわない行動として、「お客さまの知識、経験、財産の状況及び投資目的を逸脱した取引」、「経済合理性に反する取引」及び「長期保有が前提となる商品について合理的な理由が無く短期間で売却する取引」を定義し、社内検査等を通じてそれらのチェックを行い、不適切な事例が発見された際には、それらの行為を是正するために、厳格な指導を行っております。

今後とも、「お客さまの最善の利益」の実現に努めることでお客さまとの信頼関係を更に強化し、それによって、お客さまからの投資資金の更なる導入や新たなお客さまの紹介等の好循環を実現し、安定した顧客基盤と収益の確保を目指してまいります。

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、お客さまの利益を損なわないよう「[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、お客さまの利益を損なう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ナ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。

なお、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「[リスク・手数料等説明ページ](#)」を設けております。

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あ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ており、さまざまな情報を視覚的に確認することを可能としている他、重要情報シート（個別商品編）を活用することで、より分かりやすい情報の提供に努めています。

当社は、お客さま一人ひとり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。

なお、当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売等する金融商品として、仕組債の取扱いを行っております。パッケージ化されている複数の金融商品を個別に購入することは出来ない旨を外国証券内容説明書に記載し、お客さまに対して説明を行います。

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。

新商品の取扱いを開始する際には、「合理的根拠適合性」に基づき、「商品内容」や「販売対象」についての確認や「販売体制」の整備を事前に行うこととしており、お客さまに提供するにふさわしいと判断した商品を、当該商品の特性に適合したお客さまに提案する体制を整えております。

当社は、「特色ある旬の商品」を提供するため、商品ラインナップの多様化を図っております。今後資産形成を行っていく若年層向けには、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をご用意しております。また、お客さまのさまざまな運用ニーズにお応えできるよう、多彩な発行体や通貨の外貨建債券の品揃えを図っております。当社の中心のお客さまは、比較的高齢の富裕層となっており、資産形成層とは異なり、金融資産の運用を継続することにより資産寿命の延伸を図りつつ、毎月一定の分配金を受取り、生活を充実させたいというニーズがあることから、お客さまのご要望に応じ、毎月分配型投資信託の販売も行っております。また、一定程度のリスクが取れるお客さまに対しましては、高いリターンの見込める金融商品を要望に応じて提供いたします。お客さま一人ひとりの資金性格や投資方針を十分に理解し、お客さまの投資目的に適合したふさわしい商品やサービスを提供する他、お客さまから買付のご希望があった金融商品についても、当該お客さまにはふさわしくないと判断するものについては、

再考を促すアドバイスを行う等きめ細やかなコンサルティングサービスを提供できるよう心掛けてまいります。

なお、当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売等する場合には、当該パッケージ全体がお客さまにふさわしいかどうか検証するため、「勧誘開始基準適合判定チェックシート」を用いて確認を行います。また、金融商品の組成には携わっておりません。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

前述のとおり、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）の資格取得を義務づけております。

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おります。

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、社内外の専門家や運用担当者を講師として招いて勉強会を開催しております。それによって営業員が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し、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ております。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。

また、お客さま本位の業務運営に関する方針について理解を深めるため、社内研修を実施しており、社内検査において取組状況を検証することとしております。

営業員の業績評価につきましては、手数料等の収益面のみならず、新規資金の導入状況、お客さまの預り資産状況やコンプライアンスの観点等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

