

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

東海東京証券株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、「本方針」といいます。）を策定し、お客さまのご意向や利益を重視し、お客さまの立場に立って、誠実かつ公正に業務を遂行しております。

本方針と、それに基づく取組の状況は、定期的に確認し、公表いたします。

本方針は、お客さまと真摯に向き合う中で、見直しを図り、よりよいお客さま本位の業務運営を実現してまいります。

なお、本方針の見直しは、年1回6月末までに行うこととしております。

本方針において、金融庁より2017年3月（2021年1月改訂）に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます。）およびこれらに付された（注）（以下、「（注）」といいます。）との対応関係を以下の項目ごとにお示ししております。また、別添の「対応関係表」にも対応関係をお示ししております。

1. お客さまの最善の利益の追求（「原則2」「（注）」）

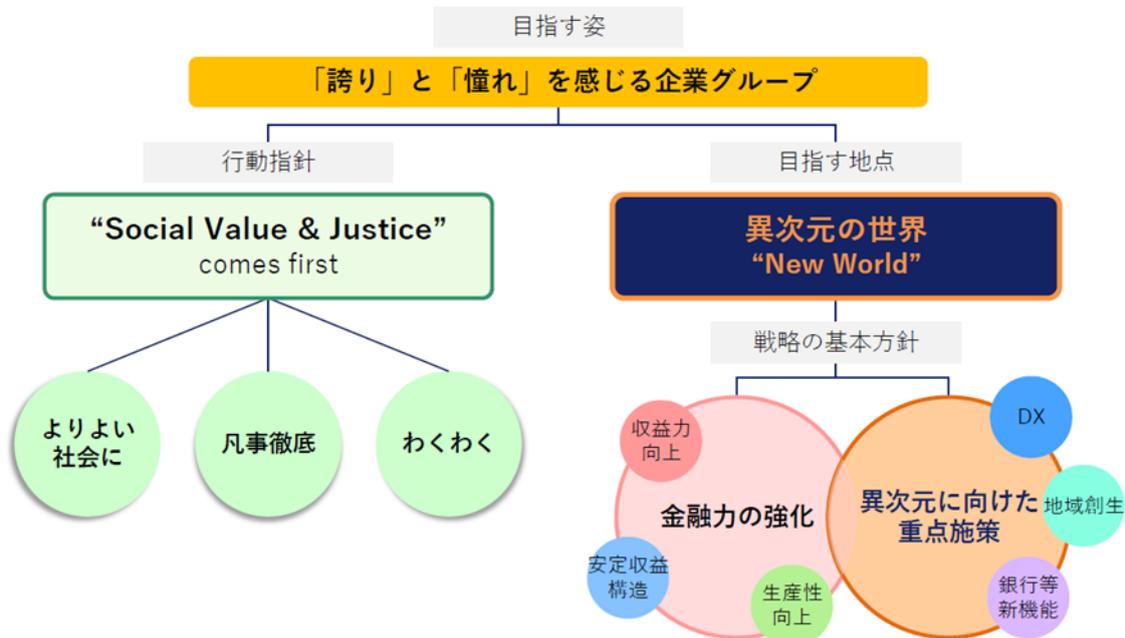
- ・ 当社は、「お客さまの資産を活かし、豊かなライフマネジメントの実現と、企業価値向上を支援するために、全力で努力する企業グループであり続ける。」ことをはじめとした、東海東京フィナンシャル・グループ（以下、「TTFG」といいます。）経営理念（※1）に掲げられた使命を全うするための体制を整えております。

※1 [TTFG「経営理念」はこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/link/?id=tokaitokyo-fh-philosophy)

<https://www.tokaitokyo.co.jp/link/?id=tokaitokyo-fh-philosophy>

- ・ TTFGは、2022年4月、5カ年の新たな経営計画「“Beyond Our Limits” ～異次元への挑戦」をスタートさせました。TTFGは、この中で「『誇り』と『憧れ』を感じる企業グループ」となることを目指しています。そのために、「“Social Value & Justice” comes first」をこの経営計画の行動指針として掲げ、「異次元の世界」を目指す地点と定めて、事業を展開していきます。
“Social Value & Justice”とは、「社会の一員として、東海東京フィナンシャル・グループらしく、社会の未来を切り開きたい」というTTFGの想いであり、これをすべての行動の原点としてビジネスに取り組みます。

5カ年計画 “Beyond Our Limits”
 (2022年4月～2027年3月) ～異次元への挑戦



- ・ 中期経営計画の数値目標としまして、「金融力の強化」においては、「収益力向上」の数値目標として「預かり金融資産」(※2)の向上、「安定収益構造」の数値目標として「安定収益」(※3)の固定費カバー率の向上を目指すものとしております。
 ※2 預かり金融資産は、お客さまの金融資産(証券、預金、保険等)のうち当社グループで管理する預かり残高。
 ※3 安定収益は、残高連動収入や継続的に発生する収入(投信信託報酬、ラップ、信用金利、保険継続分、証担ローン、投資助言等)。
[TTFG「中期経営計画」の詳細はこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/link/?id=ttfh_businessplan)
https://www.tokaitokyo.co.jp/link/?id=ttfh_businessplan



- ・ 当社は、お客さまの最善の利益を追求するために、お客さま一人ひとりの声に耳を傾け、お客さまにご満足いただける最適な商品・サービスをご提供いたします。また、お客さまの最善の利益を図るべく、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、社員一人ひとりが高い意識を持ち、「人間性」（ハート）と「専門性」（プロフェッショナルリティ）を追求してまいります。また、TTFGのキャッチフレーズとして掲げた「学び続ける会社」「誠実な会社」等を実践するため、教育・研修の環境づくりにも力を入れております。
- ・ お客さまの最善の利益の追求の実践のため、「『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』実践のための営業員ガイダンス」を策定し、当社の営業担当者は、これらを意識した行動を心がけております。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」実践のための営業員ガイダンス

基本行動原則

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ①お客さまの投資スタイルを理解し、お客さまの意向に沿った商品提案を行う。 ②豊富な知識と情報を持ち、分かりやすい言葉での確かなアドバイス・説明を行う。 ③お客さまに対する情報提供及び保有商品のフォローを心がけ実践する。 |
|---|

- ・ 「お客さまアンケート」を通じて、「お客さまの声」を真摯に受け止め、全社で共有し、お客さまの満足度の向上を常に意識する環境づくりを行っております。
- ・ TTFGの中期経営計画「“Beyond Our Limits” ～異次元への挑戦」における“Social Value & Justice”の数値目標としては、「“Social Value & Justice” comes first」に紐づく「よりよい社会に」「凡事徹底」「わくわく」という3つの観点に基づいてKPIを設定しており、「凡事徹底」については、「お客さまアンケート」の結果から算出したNPS®（※4）の数値目標を設定しております。
 ※4 NPS®は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標。「Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア）®」の略で、正味推奨者比率と訳され、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標。

2. 利益相反の適切な管理（「原則3」「（注）」）

- ・ 当社は、さまざまな商品・サービスを提供するTTFGの一員であり、グループ内の別会社から提供を受けた商品・サービスを販売することがございます。グループ会社の商品・サービスに捉われることなく、幅広い候補の中からお客さまにふさわしいものを選定しております。
- ・ 当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引によって、お客さまの利益が損なわれることのないよう、利益相反管理方針を策定し、その概要（※5）を公表しております。当該方針に基づき、お客さまの利益を適正に保護するため、営業部門から独立した管理統括部署が、適切に管理しております。

利益相反管理方針の概要は次のとおりです。

- ・ 利益相反のおそれのある取引の類型
- ・ 利益相反管理の方法
- ・ 利益相反管理体制
- ・ 利益相反管理の対象となる会社の範囲

※5 [「利益相反管理方針の概要等」はこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/adverse_interest.html)

https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/adverse_interest.html

- ・ 投資信託、保険等の取引について、グループ内の別の会社から提供を受けた商品を販売する際は、「重要情報シート（個別商品編）」（※6）に、当該商品がグループ内の別の会社から提供を受けた商品であることを明記し、お客さまに説明しております。
※6 「重要情報シート（個別商品編）」は、当社が定める商品について作成し、お客さまに商品説明する際にお渡ししております。
- ・ 新しい商品・サービス導入時には、各種リスクのほか利益相反の可能性についても専門部署が十分に検討した上で、取り扱いの可否を判断しております。

3. 手数料等の明確化（「原則4」）

- ・ 当社とお取引をいただくにあたっては、商品・サービスや取引方法に応じて、お客さまに手数料・費用等（以下、「手数料等」といいます。）をご負担いただいております。手数料等には、国内外の金融商品取引所に上場している株式等の売買に係る委託手数料、投資信託の購入時手数料や保有期間中に間接的にご負担いただく手数料等がございます。有価証券の募集・売出・私売出、国内外の債券や外国株式の国内店頭取引等、お客さまが当社と相対で取引をいただく場合には、当社が提供した役務の対価相当額をご負担いただきます。
- ・ これら手数料等は、当該商品を販売する際にお渡しする重要情報シート（個別商品編）（※6）、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等、または、当社WEBサイトにてご確認いただくことができます。
- ・ 保険商品のように、お客さまに直接ご負担いただく費用ではありませんが、当社が商品提供会社より代理店としての手数料を受け取るものもございます。そのうち、市場リスクを有する保険商品（変額保険、外貨建て保険等）の代理店手数料、諸費用等については、「重要情報シート（個別商品編）」や「商品概要書」にてご確認いただくことができます。
- ・ 当社がいただく手数料等は、当社が金融商品取引所に支払う取引参加料、取引の執行、金融商品のお預かり、利金・配当金等の権利処理等に係る業務執行及び業務を支えるシステムの開発・維持・管理等に係るコストに加え、お客さまに適切な情報とアドバイスを提供するための社内体制を整備、構築していくためのコスト等を総合的に勘案した対価です。また、お客さまと相対で取引をいただく際の役務相当額には、上記の諸コストに加えて、商品の組成に係るコスト及び当社に生じる在庫リスク等を適切にコントロールするためのコスト等も含めた対価です。なお、手数料等の水準は、提供する商品・サービス、取引方法に応じて設定しております。
- ・ 同一のベンチマークと連動した成果を目指すインデックスファンドについて、当社において販売手数料率が異なる複数の商品を取り扱っている場合には、お客さまにとって費用負担が高い商品の勧誘を停止し、お客さまが負担する費用の低減に努めております。
- ・ 仕組債については、日本証券業協会のガイドラインを参考に取組方針を見直しいたします。従来よりも一段高いお客さま本位（リスクリターン提示、手数料の適正化等）に資する業務体制を構築してまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供 （「原則5」「（注1）～（注5）」）

- ・ 当社は、上記「3. 手数料等の明確化」でお示した事項のほか、次の点に留意して説明いたします。
- ・ お客さま本位の良質な商品・サービスを提供するため、お客さまの投資経験や金融知識を考慮のうえ、提案する商品・サービスの特性、複雑さ、リスクの度合いに応じて、利益（リターン）・損失、リスク、取引条件等の重要な情報を、お客さまに分かりやすい形で提供することに努めます。
- ・ 以下の説明につきましては、「重要情報シート（個別商品編）」等を用いて分かりやすく説明いたします。また、さまざまな形で情報提供の充実により、お客さまの金融リテラシー向上の一助となるよう努めます。

《重要情報シート（個別商品編）等によりご説明する主な事項》

- ・ お客さまへの商品の提案に際しては、当該商品の組成に携わる金融事業者が販売対象としてどのようなお客さまを想定しているかを説明するとともに、お客さまのご意向を踏まえた、お客さまにふさわしい商品であると判断した理由を説明いたします。
- ・ お客さまの利益を損なうおそれのある利益相反の可能性がある場合には、適切に管理している旨を説明いたします。
- ・ 複数の商品をパッケージとして提案する場合は、個別に購入いただくことが可能か否か、また、個別に購入することが可能な場合は、パッケージ化する場合としない場合を比較することができるよう説明いたします。

- ・ ご高齢のお客さまからの保険商品のお申込みに際しては、ご親族の方の同席をお願いし、お客さまとご親族の方、共に保険商品の内容をご理解いただけるよう説明しております。
- ・ 当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方等を「重要情報シート（金融事業者編）」（※7）に記載して説明いたします。

※7 [「重要情報シート（金融事業者編）」はこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/financial_business-information.pdf)

https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/financial_business-information.pdf

5. お客さまにふさわしいサービスの提供 （「原則6」「（注1）～（注5）」）

- ・ 当社は、お客さまの投資経験、金融知識、財産の状況、投資目的、ニーズ等を十分に把握し、これらに照らしたうえで、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するという考え方に基づいて、当社の勧誘方針（※8）を定め、公表しております。

※8 [「当社の勧誘方針」はこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/houshin.html)

<https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/houshin.html>

- ・ お客さまのライフプランや安全性資産と投資性資産の割合、ポートフォリオ提案のご希望等をお聞きした上で、お客さまにふさわしい金融資産の組み合わせ（ポートフォリオ）や具体的な商品・サービスの提案をさせていただいております。
- ・ お客さまの保有資産の現状分析を行い、リスク・リターンの改善等さまざまなシーンで活用することを目的として、資産運用アドバイスツール（愛称：マネー・ビジョン）を導入しております。
- ・ 商品・サービスの販売後において、当社独自の基準を定め、お客さまのご意向を確認した上で、定期的なフォローアップを行っております。また、お客さまのご意向に沿って数値基準に捉われることなくプリンシプルベースで能動的にフォローアップに努めております。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針」実践のための営業員ガイダンス
フォローアップの実施

- ・ フォローアップとは、長期的な視点にも配慮してお客さまの保有商品の状況や市況情報についてお伝えすること。
- ・ フォローアップはお客さまの意向に沿って数値基準に捉われることなくプリンシプルベースで能動的に努める。特に相場急変時には、よりお客さまに寄り添った対応を行う。

- ・ ファンドラップと投資信託等、商品性が類似していると思われる場合や、代替商品について、内容（手数料を含む）の比較等の詳細な情報提供により、お客さまが正しい選択をできるよう努めております。
- ・ 当社が定める商品については、「重要情報シート（個別商品編）」を作成し、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定するお客さまに提案・販売をいたします。
- ・ 複数の商品をパッケージとして販売する場合も、「重要情報シート（個別商品編）」にパッケージ化された商品である旨を明記して、販売対象として想定するお客さまに提案・販売するように努めております。
- ・ 個々の商品の取り扱いに際しては、「お客さま本位」の観点に基づき、当該商品が持つ各種のリスクや仕組み等に照らしての取り扱いの合理性、どのようなお客さまに適した商品であるか等につき、当社の専門部署が十分に検討した上で、取り扱いの可否を判断しております。
- ・ お客さまにふさわしい商品を提供するため、価格変動等のリスク特性に応じて商品をランク分けし、お客さまのリスク許容度等に適合する商品をご提案しております。特に複雑またはリスクが高い商品は、商品の特性やお客さまの状況（ご年齢・投資経験等）に応じて、勧誘開始の可否を判断しており、当社から提案を控えさせていただく場合もございます。
- ・ 投資信託の選定・モニタリング・勧誘停止のプロセスの基準を設け、「推奨ファンド」としてお客さまにふさわしい商品の選定を行っております。
- ・ 仕組商品等、複雑な商品の取り扱いについては、社内での資格取得を義務づけており、該当商品の仕組み等に対して十分な理解を有した者だけが、お客さまに正確かつ分かりやすくご案内する体制としております。
- ・ 相続等に関するお悩み・ご不安については、お客さまのご希望、ご家族の事情、保有資産の状況等から、想定される課題を把握し、解決策の検討にご活用いただける「財産診断サービス」を用意しております。また、ご希望により税理士・司法書士・弁護士・不動産鑑定士等の専門家を紹介しております。
- ・ お客さまが日常で直面するさまざまな法律や税金に関するお困り事を、弁護士、税理士、司法書士、行政書士、社会保険労務士等のいわゆる「士業」と呼ばれる専門家に、ワンストップで気軽に電話で相談できる「士業・相続コールセンターサービス」を行っております。
- ・ 保険、住宅ローン、資産形成といった、お客さまのライフプランを支えるさまざまな金融サービスをワンストップで提案できる「MONEQUE（マニーク）」店舗等、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう努めております。
- ・ 当社ホームページでは、いつでもお好きなときにご覧いただけるオンデマンドの動画に加えて、新鮮な情報をタイムリーに提供しております。
- ・ お客さまに販売・推奨等を行った商品の販売・推奨等の方法が、お客さまにとってふさわしいものであることを確認するため、お客さまからの相談・苦情のお申し出内容の分析を行い、問題点がないか検証を行います。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「（注）」）

- ・ 当社は、社員一人ひとりが高い専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益を追求することを念頭に置き、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行するべく、本方針の内容を踏まえた社内教育・研修を継続的に行い、知識・スキルの向上を促す体制を構築しております。
- ・ 営業部店や社員に対する業績評価制度は、販売手数料収入のウェイトを低く設定し、お客さまからの信頼の証であるお預かり資産の状況等を最重要の評価項目としております。また、お客さま本位の業務運営に関連する各種指標を評価要素として採り入れております。お客さまの收支状況や「お客さまアンケート」の結果およびコンプライアンス面等を評価に反映させ、お客さまの最善の利益に対する貢献、公正かつ正確な業務の遂行等に向け、社員がお客さま本位の業務運営に対して適切に動機づけられるような業績評価体系の構築に努めております。
- ・ 「お客さまアンケート」においてお客さまからの評価が高い部店を表彰しているほか、お客さま対応が高く評価され、他の社員の模範となるレベルの取組を実践している個人も表彰する等、お客さまの満足度向上のため、社員へ適切な動機づけを図っております。
- ・ 当社は、資格の取得を通じて、各分野の専門性を高め、将来のキャリアアップにつなげることを目的に「プロフェッショナルマイレージシステム」を導入しており、ポイントの取得により、「学び」と「キャリア」の一体化を目指し、推進しております。
- ・ 本方針の内容を踏まえた業務の遂行を実践しているかについて検証を行っております。

成果指標（KPI）について

- ・ 当社は、お客さま本位の業務運営に向けた取組として、以下の指標を公表いたします。

[「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」における成果指標（KPI）と取組状況](https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/fd-kpi-202312.pdf)
<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/fd-kpi-202312.pdf>

対応関係表について

- ・ 「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」ならびに当社の取組状況の対応関係表を、以下に掲載いたします。

[対応関係表](https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/taiou-202306.pdf)
<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/taiou-202306.pdf>

<当社の概要>

商号等： 東海東京証券株式会社 金融商品取引業者 東海財務局長（金商）第140号
加入協会： 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、
一般社団法人日本STO協会