

お客様本位の業務運営に係る取組状況

丸國証券株式会社
2024年7月22日

(1) お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、創業者の「顧客第一主義」「財産づくりのパートナー」を引き継ぎながら日本株式に特化した路線を歩んでおります。「財産づくりのパートナー」をモットーに皆様の財産づくりに少しでもお役に立てますよう努力し、お客様本位の業務運営を実現する為の明確な方針を策定・公表し、取り組んでおります。

取組方針に基づく取組状況について、以下の通り公表いたします。

(2) お客様の最善の利益の追求

当社は、従業員が高度の専門性と職業倫理を保持するため日本証券業協会主催の研修受講や社内研修を実施しております。誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図るため、CSアンケート（顧客満足度調査）を継続的に行い、お客様の満足度を確認し、各部門担当者にフィードバックしております。お取引に際し、お客様を第一に考えた商品・サービスの提供をし、当社のモットーである「財産づくりのパートナー」を掲げて活動しております。さらに、お客様の属性にあったサービスを提供し、お客様の最善の利益を図っております。

(3) 利益相反の適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を定めており、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定・類型化し、お客様を保護するために利益相反取引を管理する体制を整備しております。特定のグループ、特定の企業に属さない独立系の証券会社であり、自社系列の投資信託運用会社を持たず、投資信託においては、運用子会社がありませんので利益相反の発生の恐れは無いと考えております。

株式等においては、立会外分売やストップ配分は社内抽選による配分、IPOは委託販売団経由で申込み、当選後に社内抽選による割当てをしており、利益相反の発生の恐れは無いと考えております。万一、利益相反の恐れのある場合は、規定に沿って対処いたします。

(4) 手数料等の明確化

当社は、事前にお客様に交付する「契約締結前交付書面」「上場有価証券等書面」「目論見書」及び「販売用資料」等で手数料など諸費用が確認いただけます。手数料等については、営業担当者が分かりやすく丁寧に説明することを心がけております。お客様にご負担いただく手数料は、株式等の売買・信用取引の諸費用、投資信託の購入・保有・換金に係る諸費用等で、営業員によるアドバイスや業務運営における人件費、また株式売買システムや情報システムの費用、投資信託会社への必要経費等を考慮したものとなっております。

(5) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、金融商品の販売に係る重要な情報をお客様が理解できるよう「契約締結前交付書面」「上場有価証券等書面」「目論見書」「販売用資料」等を用いて分かりやすい形で提供することに努めております。金融商品・サービスをご提案する際には、お取引の経験や金融リテラシー、財産の状況等に加えて金融商品・リスクの度合いを総合的に勘案し、お客様の理解度と商品性に応じて、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めております。

重要な情報として、基本的な利益(リターン)・損失その他のリスク・取引条件等の他、お客様ひとりひとりのご要望・ニーズに沿った情報を分かりやすく提供しております。

投資信託販売時、担当営業員は、お客様毎に投資方針を伺い、「目論見書」「販売用資料」を利用して詳しく説明を行い、取引金融商品のリスク及びリターンを十分に理解して頂ける様に丁寧に商品説明を行ってお客様のニーズに合った商品をご提案しております。また、商品の選択においては、分配金、組み入れ銘柄、騰落率等の資料を参考にして、お客様のご要望に沿った商品の情報を提供しており、「投資信託の販売における比較可能な共通KPI」で、当社取扱いの預かり銘柄のコスト、リスク、リターンの関係を判断していただけます。

(6) お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の資産状況・取引経験・取引目的・ニーズを口座開設時やCSアンケート(顧客満足度調査)によって把握し、適宜、適切に営業員が属性を確認してお客様に見合ったリスクに対応した商品を提供しております。金融商品の情報提供(公表されている良質な情報・ホットな情報)で取引していただくサポートを行っております。金融商品の販売に際し、それぞれのお客様の意向とニーズに合ったサービスの提供を行い、各営業員が情報収集してお客様にアドバイスを行っております。商品購入後は、長期的な視点にも配慮して適切なアフターフォローや取引状況についてもモニタリングを行っております。投資信託については、投資信託会社からの受益者のみなさま宛てのお知らせや運用報告書を郵送しており、運用会社から重要な情報が発生した場合、お客様に速やかな情報提供を行っております。

当社は、金融商品のパッケージ販売、金融商品の組成、リスクの高い複雑な仕組債等の金融商品の販売は行っておりません。上場レバレッジ・インバース型商品などハイリスク・ハイリターンの商品については、注意を促し積極的にはご提案しておりません。

特に、高齢者の取引については、勧誘の都度、面談や電話での会話により健康状態や投資意向の確認を行うとともに「販売用資料」や「目論見書」等を活用し、お客様がご理解できる様に丁寧に説明しております。

(7) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員に対して社内研修や日本証券業協会主催の「内部管理責任者研修」「営業責任者研修」の受講を実施し、お客様の最善の利益を追求するためにお客様の公正な取扱いと利益相反の適切な管理等を促進する様、法令順守や職務遂行態度に基づいて業績評価をするようにしております。様々な研修を通して「お客様本位の業務運営」を周知し、従業員の業務を支援・検証するための体制を整備しております。