



2025年4月30日

各位

東海東京証券株式会社  
名古屋市中村区名駅四丁目7番1号

## 「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」の取得について

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」(\*1)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。

このたび、株式会社格付投資情報センター（以下、「R&I」）の「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」(\*2)において、当社では初となる「SS」評価を取得いたしました。

「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」は、銀行・証券会社など投資信託等を販売する会社が、「いかに顧客本位の金融商品販売を行っているか」、その取組方針や取組状況を R&I が中立的な第三者の立場から評価するものです。

評価のポイントにつきましては R&I 作成のレポート（別紙）をご参照ください。



今後も「お客さま本位の業務運営」に関する取り組みを通して、お客さまの資産形成や資本の充実に努めてまいります。

以上

(\*1) 当社の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」


[https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/fiduciary\\_duty.html](https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/fiduciary_duty.html)

(\*2) R&I 顧客本位の金融販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業会社の「顧客本位の業務運営」に関する R&I の意見であり、事実の表明ではありません。R&I は十分信頼できると判断した情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、R&I は、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性及び完全性につき R&I 等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、又は将来のパフォーマンスを保証するものではありません。

本件に関するお問い合わせは、以下までお願いいたします。

東海東京フィナンシャル・ホールディングス コーポレートコミュニケーション部 03-3517-8618

評価公表日：2025年4月30日

評価対象	評価符号
<p><b>東海東京証券</b></p> <p>【会社概要】 東海東京フィナンシャル・ホールディングスの中核証券会社。 名古屋を中心とした東海地区に顧客を多く抱える。</p>	 <p>顧客本位 SS R&amp;I</p>

## 【評価引き上げ】

当社の「顧客本位の業務運営（以下、「FD」）」は、経営層の積極的な関与のもと向上している。投資信託の提案プロセスを年々改良し、ポートフォリオによる販売による残高も拡大している。また、顧客アンケートの調査結果を重視して、経営計画に具体的な数値目標を設定しているほか、エンゲージメント調査を活用して社員の意識向上に努めている。優れた商品ラインアップの選定・モニタリング実施に向け組織的に取り組んでいる点、FDを強く意識した評価・表彰体系を採っている点なども評価し、「S+」から「SS」に引き上げた。

## 評価のポイント

### 1. 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

当社は経営層が参加するフィデューシャリー・デューティー委員会（以下、「FD委員会」）および、専任のFD推進部門を中心に、FDを推進している。2024年は監査等委員会および取締役会も議論に加わり取組方針を改定するなど全社一丸となって取り組んでいる。直近の取組方針では当社が考える「顧客の最善の利益の追求」を改めて定義、記載することで、業務に対する姿勢を明確にした。また当社の取組方針、取組状況を顧客により分かりやすく伝えるため、2024年9月、「インフォグラフィック版」を作成・公表するなど、工夫を重ねている。中期経営計画においても具体的な数値目標を設定し、FDを推進している。

### 2. 顧客の最善の利益の追求

従業員の教育・研修の体制は充実している。専門性の向上に向け一定の資格取得を義務化するとともに、資格取得を奨励している。顧客アンケートで定期的に計測するNPSの改善目標を設定し、部店ごとの結果を分析して課題の克服に努めている。このほか東海東京フィナンシャル・ホールディングスを含め、会議等の場で経営層が積極的にメッセージを発信し、FDの推進・定着を図っている。新たな試みとして全社員を対象としたFDの研修と確認テストを実施。終了後はアンケートを通して認知度を確認するなど理解を深める取組みを進めている。2023年に開始した従業員エンゲージメント調査は2024年も継続しており、従業員のキャリアデザイン、働き甲斐の向上に向けて工夫を重ねている。

### 3. 金融商品の販売方針策定及び販売

「顧客のライフプランに即したポートフォリオ営業の実践」を基本方針としている。実現に向け 2022 年から「新提案プロセス」を導入。同プロセスは定期的に見直しを加えており、2024 年 1 月からは本格的にポートフォリオ提案ができる業務の流れを確立した。提案に際しては各種ツールを活用するほか、CRM システムを改修し、より精緻な顧客情報を把握することで適切な商品の販売につなげている。こうした流れのもと、当社が顧客に提供する「投信ポートフォリオ」、「個別証券ポートフォリオ」は残高を拡大している。今後、残高が積み上がっていく推移、またポートフォリオ提案先の損益状況推移についても、確認していく。仕組債は引き続き、顧客からの問い合わせがあったときのみ販売をしており、当社から能動的に提案していない。

### 4. プロダクトガバナンスの確保

取扱投信の選定、モニタリング、勧誘停止の基準や手法は継続的に見直しを図り、対応したマニュアルのメンテナンスを行っている。運営方法を改めた商品戦略委員会では経営層が活発な議論を交わすなど、プロダクトガバナンスの強化に向けた取組みが確認できる。現在当社が主力サービスと位置付ける「投信ポートフォリオ」については、組み入れるファンドの選定プロセス、パフォーマンスのモニタリング状況、顧客のリバランス実施状況などに注目していく。

### 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

部店および個人の業績評価・表彰はシンプルかつ分かりやすい体系である。フロー収入（販売手数料）のウェートを低くする一方、純増のウェートを高く設定している。新中期経営計画に対応した項目や NPS、共通 KPI、顧客収支のほか、FD 加減点を評価に採り入れ、そのウェートを調整しながら運営している。また、FD の観点を取り入れた「FD 賞」を継続するなど、社員に対して適切な行動を促す評価の枠組みを構築している。

## 「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」について

銀行、証券会社など投資信託等を販売する会社が「いかに顧客本位の金融商品販売を行っているか」、その取組方針や取組状況を依頼に基づき、中立的な第三者の立場から評価します。資産形成のコアとなる投信・ファンドラップ販売に関する評価を主軸としますが、他のリスク性金融商品も含め顧客のライフプランに相応しい金融商品を適切に提案・販売をしているかを評価します。資産形成に取組む個人の方が販売会社を選ぶ際に、この評価を参考指標として利用することを想定しています。

評価符号とその定義は以下の通りです。

符号	定義
<b>SSS</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが十二分に行われている。
<b>SS</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが十分に行われており、非常に多くの優れた要素がある。
<b>S</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。
<b>A</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、優れた要素がある。
<b>B</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われているが、改善すべき要素がある。
<b>C</b>	顧客の最善の利益を図るための取組みが不十分であり、改善すべき要素が多い。

(注) 評価符号が「SS」以上の場合には、販売実績や顧客損益など客観的な指標を重視します。「SS」、「S」、「A」については、上位評価に近いものにプラスの表示をし、それぞれ「SS+」、「S+」、「A+」と表示することがあります。プラスも符号の一部です。

R&I 顧客本位の金融販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業者の「顧客本位の業務運営」に関する R&I の意見であり、事実の表明ではありません。十分信頼できると判断される情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、その情報の正確性、完全性を保証するものではありません。この評価情報の利用によって何らかの損害が発生した場合、その原因がいかなるものであれ、R&I は一切の責任を負わないものとします。R&I 顧客本位の金融販売会社評価は R&I 投信定性評価・定量評価レーティングとはそれぞれ独立のものであり、互いの評価に影響を与えるものではありません。R&I 顧客本位の金融販売会社評価の業務は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第 299 条第 1 項第 28 号に規定されるその他業務（信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務）です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。

