

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するとともに、別添の「対応関係表」にも対応関係をお示しております。

- ・ [「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.pdf)

<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/fd-kpi.pdf>

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

<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/taiou.pdf>

1. お客さまの最善の利益の追求（「原則2」「（注）」）

東海東京フィナンシャル・グループ（以下、「TTFG」といいます。）では、経営理念（※1）に、「私たちの目指す姿」として、「金融機能の担い手として、お客様の資産形成や資本の充実に貢献し、日本経済の成長に寄与します」を掲げ、地域・人を大切にする信念を持って事業に取り組んでおります。また、「私たちの使命」の一つとして、「お客様の資産を活かし、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ます」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」に取り組んでおります。

※1 [TTFG「経営理念」の詳細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」（※2）をスタートさせました。私たちは、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。

中期経営計画は、お客さま本位の良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益を図るために計画・実行するためのものです。

※2 [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

当社は、お客さまそれぞれの目的（ライフプラン）にともに寄り添い、ゴール（実現したい目標）に向かって資産・資本の充実を図ることをお客さまの最善の利益の追求と考え、その実現のために、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、これを意識した行動を心がけております。

お客さまの最善の利益の追求の実践状況については、「お客さまアンケート」を実施し、その結果から算出したNPS®（※3）や、お客さまの満足度により確認することとしております。

「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまのためになる行動の実践向上に努めてまいります。

※3 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。

なお、当社が実施するお客さまアンケートの結果から算出したNPS®は、TTFGの中期経営計画の数値目標の一つとして設定しており、お客さまの満足度の向上に取り組んでおります。

2. 利益相反の適切な管理（「原則3」「（注）」）

《利益相反管理方針》

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（※4）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。

※4 [「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

《商品・サービス導入時における、利益相反の可能性の検討》

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。

《販売時における、グループ会社の商品・サービスに採られない商品選定》

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・サービスに採られることなく、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。

《グループ会社の別の会社から提供を受けた商品であることの説明》

投資信託等の取引について、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）」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。

3. 手数料等の明確化（「原則4」）

《ご負担いただく手数料・費用等》

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りする「重要情報シート（個別商品編）」、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（※5）にてご確認いただくことができます。

※5 [「リスク・手数料等」についてはこちらをご覧ください。](https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/risk.html)

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

《手数料等の水準の考え方》

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等に加え、お客さまに適切な情報や資産形成に関するアドバイス等の付加価値の提供も含め、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、取引方法に応じて適正に設定しております。

《保険商品の費用等》

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でございます。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。

《仕組債の費用等》

仕組債の費用等については、お客さまが仕組債をご購入される際の購入対価には、お客さまが実質的に負

担する組成、発行、ヘッジ、販売等に係るコストが含まれていること、購入対価と当社の仕入価格との差、この差には販売する当社にとっての販売役務の対価相当額として、販売に係る諸経費やアフターフォローの対価等が含まれていること、および当該仕組債の理論価格（組成会社において算出した理論値）等について、「重要情報シート（個別商品編）」等でご説明いたします。

今後も、お客さまの最善の利益の追求に資するサービスを向上させ、ご負担いただく手数料等に見合う付加価値（サービス等）をご提供するよう努めてまいります。

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。

《お客さまの投資経験・金融知識を踏まえた情報提供》

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。

《ご高齢のお客さまのご家族への確認》

ご高齢のお客さまとのお取引につきましては、お客さまやご家族の方が安心してお取引できるように、ご家族の方にも確認をお願いしています。ご家族の方が了承されない場合は、当社からのご提案を見送らせていただくことがございます。

また、保険商品をお申し込みいただく際には、ご家族の方に同席していただき、お客さまとご家族の方に保険商品の内容をご理解いただけるよう説明いたします。

《当社の基本情報等の提供》

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）」（※6）に記載して説明いたします。

※6 [「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

《重要な情報のご説明》

以下の説明につきましては、「重要情報シート（個別商品編）」（※7）等を用いて分かりやすく説明いたします。また、さまざまな形での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。

※7 「重要情報シート（個別商品編）」は、投資信託のうち「推奨ファンド」（お客さまの中長期の資産形成に資する最適な投資信託を、幅広い運用会社の商品の中から、当社の独立した専門チームが評価・選定を行ったもの）等、保険、仕組債といった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。

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）」）

《勧誘方針》

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>

《商品の取り扱い可否の判断》

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。

《ライフプランやゴール（実現したい目標）に沿った商品・サービスの提案》

お客さまのライフプランやゴール（実現したい目標）、投資目的などをお聞きした上で、お客さまに最適なポートフォリオや、具体的な商品・サービスの提案に努めております。

《資産運用アドバイスツールの活用》

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を導入・活用しております。

《リスク特性に応じた商品ランクと、お客さまのリスク許容度等の適合》

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。

《商品の特性を踏まえた、販売対象となるお客さまの想定》

お客さまの属性を把握し、商品の特性を踏まえて、販売対象としてふさわしいお客さまに提案・販売いたします。

《ポートフォリオ構築支援サービスの提供》

中長期の資産形成を行うために投資信託など複数の金融商品に分散して投資するポートフォリオ構築支援サービスを進めてまいります。

《商品性が類似した商品・代替商品に関する情報提供》

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。

《保有商品のフォローアップ》

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シン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。

《販売・推奨後のお客さまからのお申し出の分析・検証》

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。

《財産診断サービス》

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。

《動画配信による情報提供》

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。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「（注）」）

《営業部店・社員の業績評価体系》

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として、お客さまの収支状況や「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の動機づけとなるよう業績評価体系の構築に努めております。

《営業部店・社員の表彰》

「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。

《社員の知識・スキルの向上を促す体制》

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。

なお、TTFGの中期経営計画の数値目標の一つとして、社員の教育投資の費用について前年度経常利益比3%と設定しております。

《資格取得にもとづくポイント付与による「学び」と「キャリア」の一体化》

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。

《複雑な商品の社内販売資格》

複雑な商品の販売については、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。

《本方針の実践状況の検証》

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.pdf)

<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/fd-kpi.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.pdf)

<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/taiou.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