

東海東京証券

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。

当社では、「お客さま本位の業務運営」のさらなる浸透・定着に向けた取組を推進するため、以下の委員会、組織を設置しております。

◆ フィデューシャリー・デューティー委員会

フィデューシャリー・デューティーの推進状況に関する調査審議・報告および推進に必要と認める事項に関する協議・立案を行うことを目的として設置

◆ FD 推進部門

フィデューシャリー・デューティーの推進および検証を横断的に行う専門組織として設置

・「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

→ <http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/kpi.html>

・投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

→ http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/fiduciary_kpi.html

本方針において、金融庁より2021年1月に公表された「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。

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。

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・サービスを提供するため、また、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図るべく、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。

さらに、「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。その実践のため、当社の営業担当者は、「基本行動原則」(※2)を意識した行動を心がけております。その成果は、「お客さまアンケート」の各項目の結果に表れると考えております。

※1 TIFG「経営理念」はこちらをご覧ください。

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

※2 基本行動原則

- 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的確なアドバイス・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。

(代表的な取組)

- ・ 当社は、ファイナンシャル・プランナー資格（AFP）を、金融プロフェッショナルに重要な資格として位置づけ、全社員の資格取得を目指しており、当社の従業員数に対するAFP資格保有率は業界トップクラスの水準となっております。今後も総合的なサービスのレベルを絶えず向上させ、お客さまにご満足いただける付加価値を追求し、お客さまの最善の利益を図るよう努めます。
- ・ フィデューシャリー・デューティー委員会において、「お客さまの最善の利益」のための行動と認められるものや、「お客さまの最善の利益」にそぐわないと考えられる行動を提示して、定期的に評価（以下、「FD評価」といいます。）し、委員会メンバーで共有するとともに、全社にFD評価の結果について、事例を示して周知を行っております。
- ・ お客さまアンケートに寄せられたお客さまの声は、当社の取組に対する鑑として重要視し、特にNPS®（※3）の向上については全社で注力し、具体的な目標を立てて取組んでおります。また、カスタマーロイヤルティ向上に関する好事例等を掲載した社内報「カスタマーロイヤルティ通信」を適宜発行し、全社にて共有することで、お客さま目線に立った業務運営につなげております。

これらの取組み等により高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図っております。

※3 「NPS®」はこちらをご覧ください。

→ <http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/kpi.html>

2. 利益相反の適切な管理（「原則3.」「(注)」）

当社は、さまざまな金融サービスを提供するTIFGの一員であり、グループ内の別会社から提供を受けた金融商品・サービスを販売することがございます。グループ会社の金融商品・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(※4)を公表しております。

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種類
- ・ 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

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。](http://www.tokai-tokyo.co.jp/policy/adverse_interest.html)

→ http://www.tokai-tokyo.co.jp/policy/adverse_interest.html

3. 手数料等の明確化（「原則4.」）

当社では、商品・サービスや取引方法に応じて、お客さまに手数料・費用等をご負担いただいております。購入・売却対価とは別に、お客さまからいただく手数料・費用等には、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、円貨と外貨を交換する際の為替手数料、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費用等がございます。債券等の募集・売出等や当社が相手先となる取引の場合は、取引の際に必要なコストを含んだ購入・売却対価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）」（※5）、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。

また、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、商品概要書（募集補助資料）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は、当社が金融商品取引所に支払う取引参加料金やお客さまニーズに適した商品ラインナップの構築、各種ご参考資料の作成、情報提供、取引内容の報告等の業務運営に係る事務費用、営業担当者のアドバイスを通じて良質な商品・サービスを提供することに係る人件費、知識習得に係る社員教育・研修、システムの開発・維持・運用管理費等を総合的に勘案した対価です。

なお、手数料の水準は、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。

※5 「重要情報シート（個別商品編）」は、今後、当社が定める商品について順次作成し、お客さまに説明する際にお渡しする予定です。

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金融商品・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、提案する金融商品・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。
- ・ お客さまへの金融商品・サービスの提案にあたっては、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金融商品・サービス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。
- ・ 金融商品・サービス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できるように説明いたします。

これらの説明は、「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。

今後も、お客さまの投資判断に重要となる情報は、より分かりやすく丁寧に提供いたします。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。

（代表的な取組）

- ・ ご高齢のお客さまからの保険商品のお申込みの際は、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。
- ・ 当社ホームページでは、「東海東京 TV（テレビ）」を展開し、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。

また、「重要情報シート（金融事業者編）」（※6）に当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方等を記載しておりますので、合わせてご覧ください。

※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。

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金融商品・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（※7）を定め、公表しております。

（代表的な取組）

- ・ 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。
- ・ 金融商品を取り扱う場合は、FDの観点も含め、各種リスクについて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。商品性が、複雑またはリスクの高い金融商品の場合は上位のコンプラランクを設定し、承認を要する取引とする等、慎重に対応しております。
- ・ 投資信託の商品選定・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。

- ・ 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）」店舗や、家族ぐるみの真のパートナーとして、世代を超えた「ゆたかさの承継」を支援するメンバーシップ制の「Orqued' or（オルクドール）」ブランドを展開して、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。
- ・ お客さまにふさわしい金融商品・サービスを提供するため、価格変動等のリスク特性に応じて金融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金融商品は、商品の特性やお客さまの状況（ご年齢・投資経験など）に応じて、勧誘開始の可否を判断し、当社から提案を控えさせていただく場合がございます。また、お客さまのご意向に応じて、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）の提案をさせていただく場合がございます。
- ・ 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商品提案・販売をいたします。
- ・ 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。
- ・ 金融商品・サービスの販売後において、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。
- ・ 仕組商品等、複雑な商品を販売するための「社内販売等資格」（9 資格）を設け、商品の仕組み等を十分に理解した上で販売するよう努めております。

※7 「当社の勧誘方針」はこちらをご覧ください。

→ <http://www.tokai.tokyo.co.jp/policy/houshin.html>

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。

また、業績評価においては、手数料収入以上に、お客さまの信頼の証である預かり資産を重視しております。そのほか、コンプライアンスの観点、お客さまの收支状況、「お客さまアンケート」の結果を反映させる等、社員にお客さまの最善の利益を追求する行動や公正な業務の遂行、利益相反の管理等を促すための報酬・業務評価体系を構築しております。

さらに、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。

（代表的な取組）

- ・ 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。
- ・ 「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。

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](http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/kpi.html)
→ <http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/kpi.html>

・[投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI](http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/fiduciary_kpi.html)
→ http://www.tokaitokyo.co.jp/policy/fiduciary_kpi.html