

お客様本位の業務運営に関する方針とその取組状況

播陽証券株式会社

1. 方針の策定・公表

当社は、「心のサービスで豊かな未来」をモットーに、お客様が安心して資産運用を行っていただけるよう、金融のプロフェッショナルとして、役職員のさらなる資質向上に取り組んでおります。

地元の証券会社として地域に根ざし、真心を込めたサービス、お客様のニーズに応じた質の高い商品をご提供し、「お客様満足度の向上」を推進していくため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表いたしております。

当該方針に基づき、お客様本位の業務運営に努め、その取組状況を定期的に確認し、見直しを図ってまいります。

2. お客様の最善の利益の追求

当社は、創業以来の精神である「お客様第一」の姿勢を変えることなく、お客様、地域の皆様と共に歩み続け、愛される証券会社を目指してまいります。

- 当社は特定のグループに属さない独立系証券会社です。お客様のご要望に対しまして最適な運用プランを柔軟にご案内いたします。
- ご案内する商品の選定は、リスクと費用に対して期待されるリターンの適切性、環境、タイミング等を慎重に検証し、お客様の中長期的な資産形成に資するよう努めてまいります。

具体的な取組

- ・新しいNISA 制度対応に向け、現行NISA の取扱を推進しております。
(口座振替方式を開始しました。2023年1月)
- ・つみたてNISA 対応銘柄の拡大に取り組んでおります。(2023年3月)
- ・ご案内する商品の選定につきましては、お客様のご要望を取り入れるほか、合理的根拠適合性を検証する体制整備やその内部監査人員を増やす等強化しております。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、別途定めた「利益相反管理方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることの無いよう、業務実施状況を適切に監視するための体制を整備し、必要な措置を行ってまいります。

具体的な取組

- ・利益相反管理方針その他の規定遵守状況について、社内監査を厳格に実施しております。
(現在、利益相反に当たる取引・商品等はありません。)

4. 手数料等の明確化

当社は、お客様に安心してお取引いただくため、提供する商品・サービスに対してご負担いただく手数料等に関する情報をわかりやすくお伝えしてまいります。

当社がいただく手数料は、サービス提供に係る人件費、システム関連費用並びに取引取次経費等を考慮した対価でございます。

取引に係る手数料につきましては、お渡しする契約締結前交付書面、目論見書、販売用資料等にてご確認いただくことができます。

当社は引き続き、お客様の利益・ご要望に則した商品のご提案と、ご負担いただく手数料の合理性の検証を適正に行い、必要に応じて見直しも図ってまいります。

具体的な取組

- ・投資信託の手数料書面その他の手数料に係る説明・交付状況等については各管理責任者のチェックを厳格に行うこととしております。(2022年1月)
- ・米国株の手数料額等につきましては、試算ツールを使用して説明明示することとし、その記録状況を社内点検することとしております。(2022年7月)
- ・お客さまの注文選択肢を増やす目的で、米国株の店頭売却可能銘柄を増やしました。
(2022年9月)

5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、商品・サービスの提供・推奨にあたり、お客様に適切な投資判断をしていただくため、商品・サービスの内容・特徴や相場状況などお客様の投資判断において重要な情報を、丁寧かつ分かりやすく説明いたします。

特に、お客様の投資のご経験、目的、期間、資金性格、資産状況等に応じた分かりやすい説明に努め、また、ご投資後の環境変化等につきましても適切な状況説明を行います。

- ご説明には各種書面のほか、ホームページも活用してご提供してまいります。
- お取引時の内容、ご投資の履歴、損益状況等につきましては、インターネット残高参照サービス等により、分かりやすく、安心してご確認していただくことができるよう工夫してまいります。

具体的な取組

- ・投資判断において重要な情報等を分かりやすく説明するため、タブレット端末・スマートフォンを導入し、ご訪問時また店頭にて活用することといたしました。
- ・お客様に簡潔にわかりやすく商品のリスクや手数料等の情報を提供し、金融商品の比較を容易にするための資料（重要情報シート）を拡充しました。（2022年6月）

6. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様の個別の状況・目的・ニーズの把握に努め、お客様にふさわしい金融商品・サービスをご案内いたします。

お客様の状況等（投資方針、主な資金の性格、資産運用期間、投資経験等）を把握し、その状況は取引残高報告書に記載すること等より定期的にお客様にご確認いただき、その変化等にも迅速に対応するように努めております。

なお、複雑な仕組みの商品やリスクが比較的高いと判断される商品につきましては、その特性に留意し、基準等を定めるなど、お客様にとって相応しいものであるかどうか慎重に判断してご案内させていただいております。

具体的な取組

- ・お客様へのアフターフォローについては、社内規程で明確化する等、改めて重点項目として取り扱うことといたしました。（2021年6月）
- ・お客様の相談ニーズに応えるため、営業員の相続診断士資格取得を目指し、研修・受験体制を構築いたしました。（2021年12月現在、有資格者25名。）
- ・不動産関係の疑問にも紹介業者が対応できるように致しました。（2022年10月）

7. 役職員に対する適切な動機づけの枠組みと適切なガバナンス体制の整備

当社は、お客様にふさわしい商品・サービスをご案内するために、役職員のさらなる資質向上に取り組んでまいります。特に営業職の業績につきましては収益に偏らず、お客様のご満足度を重視するほか、総括的に評価することにより、適切に動機づけてまいります。

また、お客様の最善の利益の追求が、会社の健全な業務遂行と成長につながっていくという原理を基本として、職員の教育研修等に取り組んでまいります。

具体的な取組

- ・営業員の業績評価項目は本方針に基づき、収益に偏らないよう改善してまいりましたが、2022年度においても継続・改訂を実施いたしました。
- ・職員には、本方針についての研修を含め、原則すべての常勤職員に、証券業協会の研修を受講させることにいたしました。(2022年12月迄に全員受講)

以 上

(2023年3月)