お客さま本位の業務運営を実現するための方針

2017年8月14日ますも証券株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表・見直し

ますも証券株式会社(以下「当社」といいます。)は、お客さまの満足度向上に向け、お客さまを 第一に考えた商品・サービスを提供し続けるため、『お客さま本位の業務運営に関する方針』を策 定し公表します。その方針に基づき、お客さま本位の業務運営を実現するために、その取り組み 状況を定期的に検証し、見直してまいります。

お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さま一人ひとりの信頼と期待に応える資産形成・資産運用・資産管理の適切な投資 アドバイザーであり続けること、いわゆるお客さま側に立った行動がお客さまへの最善の利益の 追求であると考えます。

利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反への対応といたしまして、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引(以下、「利益相反取引」といいます。)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」を策定しております。また、利益相反管理部署を設置し、利益相反取引の管理を行っております。

手数料等の明確化

当社では、商品やサービスの提供にあたり、商品によっては、購入や売却対価とは別に手数料等 をいただいております。ご負担いただく手数料等に関しましては、当該商品を販売する前にお渡 しする契約締結前交付書面、目論見書等にてご確認いただくことができますが、お客さまに十分 ご理解いただけるよう、分かりやすくご説明するように取り組んでまいります。

当社がいただく手数料等は、お客さまのご注文を市場につなぐために必要な費用、お客さま向け 資料作成等の事務コスト、資産運用のご提案を行う営業担当者を含めた従業員の人件費、約定処 理等を安定的に運用するためのシステム費用等を総合的に勘案した対価です。

重要な情報のわかりやすい提供

当社は、商品やサービスに関する情報をご提供する際には、お客さまの取引ニーズをはじめ、年 齢、取引経験、金融知識、財産の状況等を総合的に勘案し、商品やサービスの利益、損失が発生 する可能性、および取引条件等を、お客さまに十分ご理解いただけるよう、丁寧に、かつ分かり やすくご提供いたします。

お客さまの投資判断に必要な情報につきましては、お客さまへの説明資料で分かりやすくご説明 し、特に、高齢のお客さまにつきましては、必要な場合において、上席者の同行、またはご家族 の方々を交えてのご説明をさせていただきます。

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまにふさわしい商品やサービスを提案するためには、お客さまのお考えや、ご家族の入学や就職、結婚や退職などのライフステージ、さらには投資の目的や投資経験など、様々な観点から実状を詳しくお聞きすることが必要不可欠と考えています。お客さまニーズの把握に努め、お客さまに満足いただける商品やサービスを地場証券ならではの対面営業で提供できるよう努めてまいります。

複雑な商品や価格の変動が大きい商品につきましては、お客さまにふさわしい商品であるかを慎 重に検討いたします。

また、お客さまに安心してお取引を継続していただくために、お預かりしている資産に関して、 適宜、適切に状況報告、アフターフォローを行うとともに、必要に応じて見直しのご提案を行い ます。

資産運用に関する幅広い知識をお客さまへご案内する取組みとして、店頭における資料のご提供、お客さまセミナーを定期的に開催するなど、さまざまな情報提供に努めてまいります。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、全ての従業員が、常にお客さまの最善の利益を追求するため行動し、お客さまのニーズ に応えた適切で良質なサービスを提供するよう、研修や専門資格の取得奨励等で従業員の知識お よびスキルの強化を図ってまいります。

また、お客様のお役に立つ総合的な営業活動を評価するために、手数料収入に偏ることなく、コンプライアンスの観点や顧客基盤の拡大、お客様からの信頼の証である預かり資産残高の継続的な積み上げ等をバランスよく評価する業績評価体系を導入しております。

改訂: 2025年4月9日