

お客様本位の業務運営に関する方針

お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表につきまして

当社は、お客様一人一人のニーズにあった商品・サービスをご提供し、お客様本位の業務運営を実現し続けるため、以下に掲げる内容を「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」といいます。）」として当社ウェブサイト上にわかりやすくご説明するとともに、その取組状況や成果を定期的に確認し、見直してまいります。

当社は、本方針の遵守状況を確認するため、その遵守に関する重要業績評価指標（Key Performance Indicator（以下「KPI」といいます。）」を設定します。KPIに関しては、お客様から頂戴するご意見・ご要望、アンケート調査によるお客様の満足度などを基にお客様本位の業務運営が実現できているかを把握できるものとし、取組状況の一環として公表すると共に、KPIを改善する「PDCA サイクル」を回し機能させることでお客様本位の業務運営を向上させてまいります。

お客様の最善の利益の追求につきまして

当社は、お客様の最善の利益を図ることを目的としてその業務を運営すると共に、お客様中心の企業文化となるよう、不断に企業統治・業務運営を見直します。当社は、インターネット証券として、金融商品の取引機会・情報等について、多くの選択肢（機会）を提供し、その結果、お客様がご自身のご判断で最善の利益を得るための選択が可能となるよう業務を行います。

お客様との利益相反の適切な管理につきまして

当社は、投資信託・債券等の個別の金融商品の選定・販売開始時において、お客様との利益相反の可能性を正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、お客様に正確な情報を開示するなどして適切に管理します。

また、当社は、「利益相反管理方針」を定めており、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を特定して類型化し、対象となる取引の管理方法・管理体制・管理の対象とするグループ会社を明確化した上で、お客様の利益を不当に損なわないよう対象取引を適切に管理します。

リスク・手数料などの重要事項に関する説明

マネックス証券でお取引いただく際は、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。お取引いただく各商品等には価格の変動等による損失が生じるおそれがあります。

また、信用取引、株価指数先物・オプション取引、外国為替証拠金取引、暗号資産 CFD 取引を、ご利用いただく場合は、所定の証拠金・保証金をあらかじめいただく場合がございます。これらの取引には差し入れた証拠金・保証金（当初元本）を上回る損失が生じるおそれがあります。

手数料等の明確化につきまして

当社は、手数料その他名称の如何を問わず、お客様にご負担いただく費用（以下、「手数料等」といいます。）について、当社ウェブサイト上、またはコールセンター担当者によって、手数料等が、当社が提供するどのようなサービスの対価なのか、お客様にわかりやすくご説明した上で、サービスを提供します。手数料等については、当初購入時の費用のみならず、金融商品を保有する期間に応じてお客様にご負担いただく費用もあることを、契約締結前交付書面等に明記すると共に、お客様にとってわかりやすい言葉で説明します。

お客様の立場に立った、重要な情報のわかりやすい提供につきまして

当社は、金融商品を初めて購入されるお客様であっても、お客様が購入される金融商品のリスクと、リスクを取ることによって得られるリターンを、十分にご理解いただけるよう、当社ウェブサイト上、またはコールセンター担当者により、わかりやすい表現で説明します。リスクの高さや複雑さなど、金融商品の性質にあわせて、お客様が投資の判断をするために、何が重要であり理解しておかなければいけない点かを、お客様の立場に立って、お客様目線の言葉や表現で説明します。

お客様にふさわしいサービスの提供につきまして

当社は、現在当社がお客様に提供している金融商品・サービスを、より高度な使い勝手の良いものに改善し続けると共に、金融商品のラインアップを充実することにより、適合性の原則に基づいた、お客様のライフステージ、資産状況、リスク選好に応じた最適な選択肢を提供します。

具体的には、以下のような取り組みを行い、改善を続けます。

お客様一人一人のご要望にお応えできる金融商品の充実

お客様のリスク許容度・投資スタイルに応じた金融商品の充実

少額の投資信託積立、株式投資等、投資を初めて行うお客様が取り組みやすい、リスクを抑えた少額投資の環境整備

また、当社は、お客様ご自身の判断と責任において安心してお取引いただけるよう、「勧誘方針」を定め、勧誘に際し以下の取り組みを行っております。

複雑な商品やリスクが高い商品のご案内に際して、商品・サービスの特性を踏まえ、お客様にとってふさわしいものであるかどうかを慎重に検討しており、場合によっては当社から商品・サービスのご案内や勧誘自体を控える場合がございます。

投資の方針や目的、ご経験、収入や資産、ご職業、お取引の動機等をお伺いし、「お客様カード」を記録し、適切な情報提供につなげるよう努めております。また、インターネット証券の特性を活用したセミナーの実施の積極的な開催に加え、お客様ご自身のライフプランや最適資産配分割合のご検討、金融商品ご購入後のフォローアップを適切にわかりやすく支援するツールやサービスの継続的な改善に取り組みます。

商品の販売時から販売後まで、数多くのセミナーやコンテンツ、レポート等、お客様に有益な情報を提供できるよう積極的に取り組みます。

従来取扱いの無かったタイプの有価証券の取扱開始時及び、従来取扱いの無いスキームを用いた商品導入時には、コールセンター研修を実施するなど従業員の金融商品への理解を深めるための取組みを行います。また、当社は、外務員資質向上研修を年一回実施することで役職員の知識の向上に努めると共に、年間の研修計画を立て、定期・不定期に研修を実施し日々の業務に生かします。

当社役職員に対する適切な動機づけの枠組み等につきまして

当社は、「企業理念」及び「倫理コード」を社内へ徹底すると共に、各種研修により金融商品・IT 技術・規制対応等への知識・スキルの恒常的な強化を行うことによりお客様本位の行動・判断の実現を図るものとします。役職員の報酬・評価体系については、単なる数値目標の達成のみに基づいて行うこととせず、本方針の達成・遵守のための行動も、十分に勘案したものとします。

具体的取組方針

「お客様本位の業務運営」の品質を高める活動実績の見える化に取り組むにあたり、下図の

とおり、(A)～(D)の4つの重点項目からなる具体的取組方針を定めています。
この4つの重点項目の品質を上げていくために、重点項目ごとにその活動状況を計測するための重要業績評価指標（Key Performance Indicator（以下「KPI」とする。))を設定し、四半期ごとに公表してまいります。

(A) 多種多様な金融商品ラインナップ

お客様それぞれのリスク許容度・投資スタイルを考慮したうえで、資産形成・運用の目的に応じた多種多様な金融商品ラインナップを提供することにより、お客様がご自身のご判断で最善の利益を得るための選択ができる環境を構築いたします。

(B) 金融商品・サービスに対する理解を促す情報提供

幅広い層のお客様の金融商品取引にとって有益な情報やサービスを、お客様が理解しやすいようにウェブサイトやセミナーおよびその他のツール等を利用して提供することにより、お客様がご自身のご判断で最善の利益を得るための選択ができる環境を構築いたします。

(C) お客様との双方向コミュニケーションの機会創設

お客様の実のご要望やご不満が何かを正確に把握するために、お客様の生の声を吸い上げるいくつかの取組みを行っています。

お客様の声を拾い上げる取組み

【オリエンテーション委員会】

－開催方針－

当社は、オンライン専門証券ではありますが、お客様と直接意見交換できる機会として「オリエンテーション委員会」を設け、創業時の1999年11月より四半期ごとに様々なテーマを掲げて開催してまいりました。

－対応実績－

第84回オリエンテーション委員会は、前回に引き続き、新型コロナウイルス感染防止の観点から、対面式ではなく、Web会議システムの「Zoom」を用いてオンライン上で開催しました。

ディスカッションでは、信用取引経験者のお客様から、信用取引の経験談、手数料体系を含む当社の信用取引関連サービスや他社との比較に関するご意見を、信用取引に興味はあるがまだ始めていないお客様から、信用取引に対するイメージや取引していない理由、求めている情報等をヒアリングし、信用取引について様々なご意見をいただきました。

頂戴したご意見、ご要望は今後のサービス改善に活かし、より良いサービスが提供できるように努めてまいります。

(D) お客様本位の業務運営体制を効果的に作動させるための統制機能

先述の (A)、(B)、(C) の活動が有効に機能し、より品質の高いものになるように、役職員一人一人の日常的な業務活動を正しく方向づけるため、経営が主導的に関与する体制を整えた上で、役職員を対象とした研修などによる意識付けや人事評価への反映など組織的な統制機能を構築してまいります。

1. 経営が主導的に関与するための取組み

(a) 「お客様本位の業務運営に取り組む会」(※) の実施 (月次)

重点項目の計測と運用状況のモニタリングの実施

取締役会に対する四半期報告の実施

(※) 経営陣中心に構成された組織。当社は本部制を採用しており、本部長には原則、取締役または執行役員が就任。

(b) 取締役会の実施

定時取締役会における「お客様本位の業務運営に取り組む会」からの報告 (四半期ごと) に基づく運営状況の把握および評価の実施

必要に応じた運用面での改善や修正等の指示

2. 役職員が主体的に活動するための取組

(a) 役職員への周知と理解の深耕

社内研修や説明会 (お客様本位の業務運営に関する方針) などの実施

(b) お客様本位の業務運営に資する取組みに対する正当な評価

重点項目の品質改善や取組目標の達成度などの実績の人事評価への反映