

平成 29 年 6 月 26 日

お客さま 各位

とうほう証券 株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の制定について

平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

とうほう証券株式会社（社長：加藤 容啓）は平成 29 年 3 月 30 日に金融庁より公表されました「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしましたのでお知らせいたします。

この基本方針のもと、東邦銀行グループ一体となり、お客さまの資産形成および資産運用にかかる業務において、常にお客さま本位の業務を徹底してまいります。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社 東邦銀行
とうほう証券 株式会社

株式会社東邦銀行ならびにとうほう証券株式会社は、お客さまの資産形成および資産運用にかかる業務において、お客さま満足度向上のため、より一層お客さま本位の業務運営を実践すべく「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。全役職員がこの基本方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

なお、基本方針に基づく具体的な取組状況について、お客さまにより分かりやすく確認できるような指標（KPI）を定期的に公表してまいります。

また、よりお客さま本位の業務運営を実現させるため、その取組みをモニタリングし基本方針を見直してまいります。

1. お客さま本位の業務運営

- （1）高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さまへの商品・サービスの提供を行い、法令等に従い適切にお客さま本位の業務を遂行してまいります。
- （2）お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、当社が定める「利益相反管理方針」に従い、適切に利益相反の管理を行ってまいります。

2. お客さまへの情報提供の充実

- （1）ご提案する商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉で、お客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- （2）手数料等につきましても、透明性を高め、お客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

3. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

- （1）お客さまの資産状況や取引の目的等を総合的に勘案し、お客さまの資産形成および資産運用の意向に沿った、適切かつふさわしい商品・サービスをタイムリーに提供してまいります。
- （2）市場動向を踏まえた商品の選定・見直しにより、お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるラインナップの充実に努めてまいります。
- （3）お客さまに安心してお取引を継続していただくため、お預かりしている資産に関する情報提供を定期的かつ継続的に行い、アフターフォローの充実に努めてまいります。

4. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

- （1）研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識や金融知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- （2）従業員の動機づけのため、お客さま本位の取組みを適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

以上