お客様本位の業務運営に関する方針

2023 年 11 月改訂
広田証券株式会社

1.お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

広田証券株式会社（以下「当社」といいます。）の経営方針は「顧客本位の堅実経営に徹することにより顧客の信頼を得、社業の着実な成長をめざし、証券業界の発展に寄与する」としています。

また、当社のミッションである**【金融×チャレンジ＝ワクワク】**「自由でユニークな発想で喜びと感動を届けます」には役職員が金融に関する仕事や資格取得等に対して、より高い目標に挑戦し達成することで自分自身がワクワクするとともに、その結果がお客様にもワクワクしてもらえるようにとの想いが込められています。

このミッションを達成するための**社員ビジョン、顧客ビジョン、業界ビジョン**をそれぞれ掲げ、役職員一丸となって取組んでいます。

今後より一層のお客様本位の業務運営を推進していくための「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、取組状況を定期的に公表していきます。

また、より良い業務運営を実現するため、定期的に本方針を見直していきます。

2.お客様の最善の利益の追求

当社の営業姿勢は「コンプライアンスを徹底し、お客様の視点に立ち、お客様本位の営業をモットーに、地域密着の小回りをきかしたリテール営業を展開します」としています。

顧客ビジョンである【お客様の人生をより豊かに】は「お客様の笑顔のために美味しい料理を食べた時のような感動と人に伝えたくなるようなワクワクを届ける」、【お客様好感度ナンバー１】は「お客様の目線に合わせた誠実で丁寧な接客をする」・「お客様一人ひとりに合わせたオートクチュールサービスで頼られる存在になる」を目指しています。

また、お客様の利益のために的確な投資アドバイスを長期的に行うことができるように各種の資格取得を推進しています。さらに役職員が職業倫理を保持するように「倫理コード」を制定しています。

役職員がお客様の最善の利益を図ることによって、お客様が当社での取引を選んでいただいた証である新規口座開設数が増加することを重要な指標としています。また、お客様に購入していただいた投資信託について、リスクや手数料に見合ったリターンがどの程度生じているかを比較検討するときの参考となる共通ＫＰＩを公表しています。

3.利益相反の適切な管理

当社は、１９１８年の創業以来、どの企業グループ・系列にも属さない独立系の証券会社であります。金融商品・サービスの導入に際しては、お客様の利益を最優先することができますので、利益相反の可能性は少ないと考えています。

お客様の利益が損なわれることのないように、「利益相反管理方針」を策定しています。本方針については、お客様との取引を５つに特定・類型化し、監査部において利益相反管理に必要な情報を収集及び集約し、お客様の保護を適正に確保しお客様の利益が不当に害されないように取引内容を管理しています。また当社が金融商品の提供会社から受取る手数料については、重要情報シートを利用して説明します。

4.手数料等の明確化

当社がお客様から頂戴する手数料等は、金融商品取引所・日本クリアリング機構・証券保管振替機構等への取引費用、お客様への投資提案に使用する情報取得料、人件費ならびにコンピュータシステムの運用・開発等に係る事務費等に充当しています。

手数料等は、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等に記載し、取引開始前に分かりやすく説明します。

5.重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客様へ重要な情報の提供を行うときは、商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件、販売対象として想定するお客様の属性等を記載した「重要情報シート」を利用して説明します。また、お客様の知識、投資経験、財産の状況、投資目的などをお聞きし、お客様にふさわしい商品・サービスと判断した場合は、誤解を招くことのないように丁寧に、分かりやすく誠実に説明します。

単純でリスクの低い商品を販売する場合は簡潔な説明をする一方、複雑又はリスクの高い商品を販売する場合には、同種の商品と比較ができるように「重要情報シート」を利用して、商品内容やリスクとリターンの関係等がお客様にご理解いただけるように丁寧な情報提供をします。また、重要な情報については特に強調して説明し、お客様の注意を促すようにします。

6.お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、**顧客ビジョン**である「お客様の人生をより豊かに」「お客様好感度ナンバー１」を目指して、お客様にふさわしい商品・サービスをご提供するためにお客様から投資目的、資産状況、投資経験等をお聞きし、その情報を「顧客カード」に整備し、お客様のライフプランを踏まえた意向を確認した上で商品・サービスの提案を行います。

「勧誘方針」を策定し、お客様の知識、経験等に照らし、商品内容やリスク内容等を説明します。

「重要情報シート」において商品ラインナップの考え方を記載しています。また商品・サービスをパッケージとして販売する場合は、個別商品の重要情報シートにおいて、パッケージ化について説明します。

金融商品の組成に携わる場合は、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定されるお客様に適合しているかを判断できるよう留意します。

販売後はお客様の意向に基づき、適切なフォローアップを行います。複雑又はリスクの高い商品の販売を行う場合、勧誘留意商品として勧誘の適正性を判断します。

役職員が金融商品に関する知識を深め、お客様へ積極的な情報提供を行うよう社員教育を行っていきます。

7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、**社員ビジョン**として

【承認と協働】「自分で自分のことを認める、お互いに認め合う」・「自分のギフト（個性・才能）を最大限に発揮してあるがままに働き、社会に貢献する」

【好奇心】「いってみよう、やってみよう」・「色々なことに興味を持つ」・「仕事の『面白い』に夢中になる」

【礼節と遊び心】「礼儀と身だしなみに気をつけた『しゅっとした社員』である」・「遊び心を忘れず、伸び伸びとした魅力的な人間でいる」を掲げ、

ビジョン浸透に向けた社内研修を実施しています。またコンプライアンスに関する各種研修への積極的な参加をはじめ、資産管理型営業をめざすうえでファイナンシャル・プランナー等の資格取得を推進しています。更に営業員の業績評価は、手数料だけでなく新規口座開設数等を重視することで、お客様の最善の利益を追求するための行動に結びつくようにしています。

以　上