お客さま本位の業務運営に関する取り組み

山和証券株式会社

2024年3月

お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

お客さま本位の業務運営を実現するための方針

当社は昭和22年創業以来、「顧客とともに繁栄を」の経営理念に基づき、対面営業による個人のお客様とのお取引を中心に、一貫して自主独立の堅実経営を続けております。今後もこの経営理念を大切に業務運営に取組んでまいります。当社は、お客さま本位の業務運営を実現するために、以下の方針を策定し、その内容を年に1度見直し、公表してまいります。

1．お客さまの最善の利益の追求

【取組方針】
当社は、地域に密着した対面による充実したコミュニケーションに基づいた金融商品・サービスのご提案を行うことを目指しております。「顧客とともに繁栄を」の経営理念はもとより、当社のモットーである「資産のホームドクター」「孫の代までのお付き合い」を実現するために、社会責任の重さを認識し、高い職業倫理を持って、行動するよう努めてまいります。

【当社の具体的な取組状況】
◆当社は営業員に対してファイナンシャル・プランナー（FP）資格の取得を推奨しています。

◆支店長会議、支店長代理会議、内部管理責任者会議において法令遵守にかかる研修を実施しました。

◆2023年8月に提携先税理士法人等の紹介サービスを開始するにあたり、全営業員が参加する勉強会を実施しました。

2. 利益相反の適切な管理

【取組方針】
当社は、お客さまとの利益相反への対応として「利益相反管理方針」を策定しております。また、新たな金融商品・サービスの導入にあたり、系列に属さない、独立系証券会社の強みを活かし、当該金融商品・サービスの特性やリスクのみならず手数料などの諸費用を含めた検討をおこない、既に取り扱っている商品との類似性などにも考慮し、決定いたします。お客さまには当社グループ内の他の会社から提供を受けた商品を販売することがありますが、提案する商品はお客さまの利益を第一に考え選定いたします。

【当社の具体的な取組状況】

◆商品の導入にあたっては、「営業本部会議」「商品導入検討会議」「コンプライアンス会議」の各会議体において、お客様のニーズ、販売対象顧客の有無等について検討するプロセスを経て導入をすることが適当であるとされた商品のみを導入しています。

◆2022年11月に当社グループの運用会社が設定・運用している私募投資信託の取扱いを開始致しましたが、商品の採用にあたっては、当社の選定プロセスにおいて厳正に審査をおこないました。

◆同商品の勧誘・販売においては、運用会社が当社のグループ会社であることをお伝えします。

3. 手数料等の明確化

【取組方針】

当社では、金融商品・サービスのご提供にあたり、商品によって購入・売却対価とは別に手数料をいただいております。こうした手数料に関しまして、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、目論見書補完書面等にてご確認いただくことができます。また、個人型確定拠出年金（iDeCo）のように、お客さまに直接ご負担いただく費用ではございませんが、当社が運営管理機関より受付金融機関としての手数料を受け取る場合がございます。当社がいただく手数料は、お客さまにサービスをご提供することに係る人件費、業務運営費、システム費、金融商品取引所に支払う取引参加料金等を総合的に勘案した対価でございます。

【当社の具体的な取組状況】

◆投資信託の手数料について、当社取扱い投資信託の手数料を明記した「山和ファンドセレクト」を作成し、お客様に提供をおこないました。（初版：2022年10月、2023年4月、10月に改訂版を発行）

◆投資信託の勧誘時には、お客様が買い付ける際の手数料の率だけではなく、実額をお伝えしています。

◆手数料等のホームページの掲載内容についてはお客様にとってより分かりやすい内容となるよう改善をおこないます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

【取組方針】
当社は、営業担当者が対面営業としての強みを活かし、お客さまと充実したコミュニケーションを図ることで、投資に関する金融知識や取引経験、財産の状況等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクとリターンの関係など総合的に勘案して、お客さまのご事情と商品性に応じて、丁寧且つ分かりやすい情報提供に努めてまいります。

【当社の具体的な取組状況】
◆取扱い投資信託が前営業日比5%以上値下がりした場合に、保有しているお客様に対して状況と背景の説明をおこなっています（1件：2023年1月～2023年12月末時点）。

◆2023年4月、10月に投資信託を保有するお客さまに運用状況等のフォローアップを実施しました。（4月：保有者数1,455人、実施件数1,048件、実施率72.0%・10月：保有者数1,457人、実施件数1,206件、実施率82.7%）

◆重要情報シート（個別商品編）については、早期の導入に向けた準備をおこなっています。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

【取組方針】
当社では、投資に関する金融知識や取引経験、財産の状況、ご投資方針・目的、お取引の動機等をお伺いすることはもとより、対面営業としての強みを活かして、ライフプランやニーズを理解し、お客さまにとって最適な金融商品・サービスのご提供ができるよう努めてまいります。また、お預かりしているお客さまの大切な資産に関する情報提供を継続的に行い、状況に応じて見直しのご提案を行ってまいります。

【当社の具体的な取組状況】
◆日本株式に関する情報誌「株式投資展望」を今年度は、2023年3月、6月、9月、12月に発行し、お客様への提供をおこなっています。

◆「株式投資展望」の発行後に主に掲載銘柄を紹介する「株式投資展望セミナー」を2023年3月、6月、9月、2024年1月に開催いたしました。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【取組方針】
当社は、従業員が常にお客さまの最善の利益を追求するために、社内教育・研修の充実に努めてまいります。従業員の評価体系におきましては、手数料収入を基礎とする業績評価と、お客さま向けのサービスおよび業務の向上に貢献する行動等を総合的に勘案し、お客さまの最善の利益を追求することに向けて従業員を適切に動機づけてまいります。

【当社の具体的な取組状況】
◆営業員の高い倫理観を保持を目的としてコンプライアンス研修は、原則、毎月開催している内部管理責任者会議や年4回開催している支店長会議、年2回開催している支店長代理会議で実施し、研修内容は全営業員が共有をしています。

◆当社は、従業員に対してファイナンシャルプランナー（FP）や証券アナリスト資格の取得を推進しています。
（2023年12月現在の外部資格取得状況）

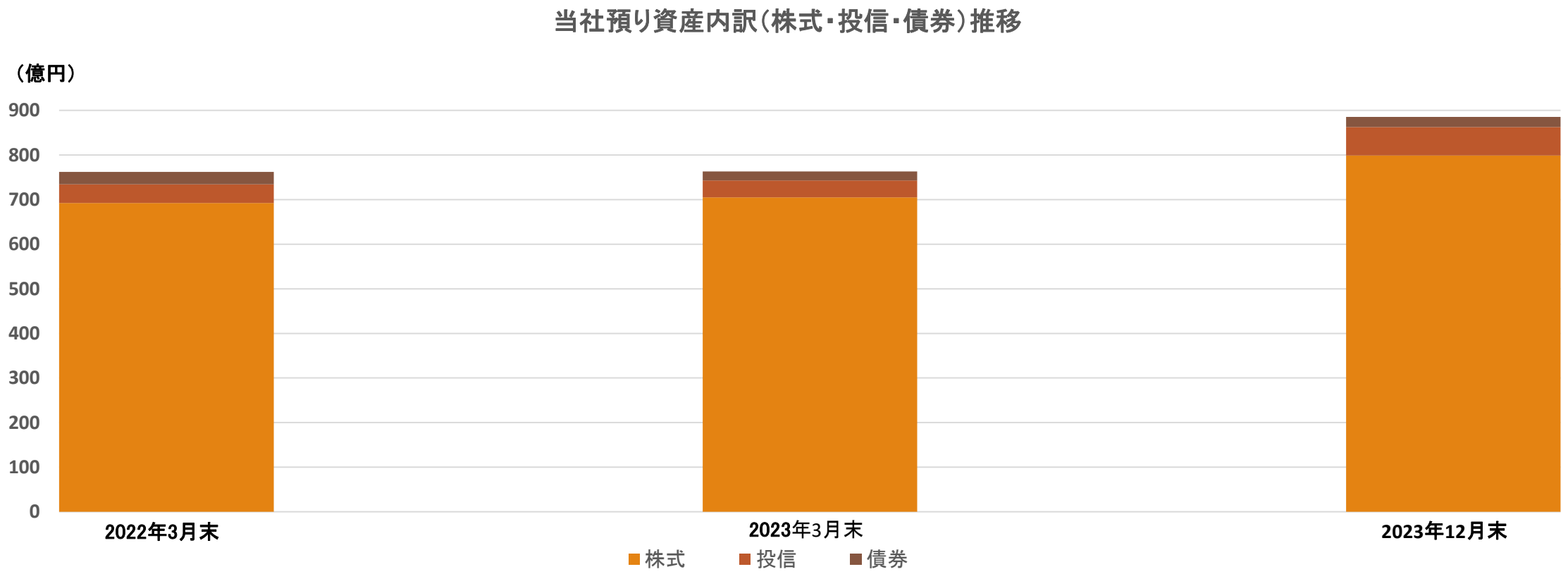
資格の種類	取得人数
FP（内CFP資格）	48名（1名）
テクニカルアナリスト（CMTA,CFTe）	18名
日本証券アナリスト協会認定アナリスト（CMA）	5名

7. お客さま本位の業務運営を実現するための取組状況（成果指標：自主的KPI）について

お客さまの最善の利益追求

当社では、お客さまからの信頼の証である、お預かり資産残高の拡大を目標とし、業務運営に取り組んでおります。

■お預かり資産残高の推移（更新）



SD20240331