

# お客様本位の業務運営に関する基本方針

丸八証券株式会社（以下、「当社」といいます。）は、基本理念の一つに「お客様へ 堅実な資産形成と喜びを」を掲げ、地域に密着し、お客様ひとりひとりのご要望やニーズに沿ったきめ細かなサービス・商品を提供し、お客様本位の業務運営を実現し続けるべく、以下に掲げる内容をお客様本位の業務運営に関する基本方針（以下、「本方針」）として策定しここに公表いたします。

今後は本方針に係る取組状況や成果を定期的に確認・公表し、また、お客様と真摯に向き合う中で、本方針も定期的に見直してまいります。

## 1. お客様の最善の利益の追求

当社は、「未来の安心のために」「お客様へ堅実な資産形成と喜びを」という基本理念のもと、常に地域のお客様に寄り添い、お客様のお考え、ご要望、環境などを徹底してお伺いし、それぞれのお客様にふさわしい商品・サービスをお客様本位の姿勢でご提案し、お客様の最善の利益のための適切な助言を行ってまいります。

その実現のため、当社では高度な専門性と職業倫理、および金融プロフェッショナルリズムを持つ社員の育成に取り組み、全社員にファイナンシャルプランナー（FP）資格および相続診断士資格の取得を推奨しております。また、さらなるお客様目線での業務運営への進化を図るため、お客様満足度を計測する手段としてお客様アンケートを実施し、業務運営に反映するよう取り組んでまいります。

今後も総合的なサービスのレベルを絶えず向上させ、お客様にご満足いただけるサービスを提供し、お客様の最善の利益を図るよう努めます。

## 2. 利益相反の適切な管理

当社は、東海東京フィナンシャル・グループの一員であり、グループ内の別会社から提供を受けた金融商品を販売するなど、グループ内においてさまざまな利益相反が発生するリスクがあることから、これらを適切に管理することで、お客様の保護を図ります。

グループ会社の金融商品・サービスに捉われることなく、幅広い候補の中から品質の高いお客様にふさわしいものを選定してまいります。

また当社は、「利益相反管理方針」を策定し公表しており、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引によって、お客様の利益が損なわれることがないように、当該方針に基づき、お客様の利益を適切に保護するため、営業部門から独立した管理統括部署が適切に管理しております。

※「利益相反管理方針」につきましては、当社ホームページをご覧ください。

### 3. 手数料等の明確化

当社では、商品・サービスや取引方法に応じて、お客様に手数料・費用等をご負担いただいております。購入・売却対価とは別に、お客様からいただく手数料・費用等には国内外の金融商品取引所に上場している株式等の売買に係る委託手数料、円貨と外貨を交換する際の為替手数料、投資信託の購入時手数料や保有期間中に間接的にご負担いただく費用等がございます。債券等の募集・売出等や当社が相手先となる取引の場合は、取引の際に必要なコストを含んだ購入・売却対価をご負担いただきます。

これら手数料等については、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、目論見書等、または、当社 WEB サイトにてご確認いただくことができます。

当社がいただく手数料は、取引参加者が金融商品取引所に支払う取引参加料金や、商品ラインナップの構築、各種ご参考資料の作成・送付等の業務運営に係る事務コストの他、営業担当者がコンサルティングを通じてサービスを提供することに係る人件費、お客様にサービスをご提供する過程で必要となるさまざまな知識習得のための社員教育・研修、システムの開発・維持管理等の安定したインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価でございます。

なお、手数料の水準は、提供する商品・サービス、取引方法に応じて設定いたしております。

### 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、良質な金融商品・サービスをご提案する際には、お客様ひとりひとりのご要望・ニーズに沿ったものを提供するよう、ご投資の経験や金融知識、財産の状況を踏まえたうえで、明確に分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。場合によってはご家族や関係者の方々を交えてのご提案もお願いいたしております。

また、金融商品・サービスに関する情報を提供する際には、それらの基本的な利益(リターン)・損失・リスク・取引条件等、お客様の投資判断にあたって必要な情報を、契約締結前交付書面・目論見書・商品説明資料や重要情報シート等を用いて分かりやすい形で提供することに努めます。

お客様への金融商品・サービスの提案の際、利益相反が起こりうる場合には適切に管理している旨を説明させていただきます。

※「重要情報シート(個別商品編)」は、投資信託の他、複雑な仕組債について作成しており、お客様に商品内容をご説明の上、お渡ししております。

※「重要情報シート(金融事業者編)」に当社の基本情報、取扱商品、商品ラインアップの考え方等を記載し、お取引開始時にお客様にご説明の上、お渡しするとともに、当社ホームページに掲載しております。

## 5. お客様にふさわしい商品・サービスのご提供

当社では、それぞれのお客様のニーズやご意向に沿った適切な商品・サービスをご提案するにあたり、お客様のご投資の経験や知識、ご投資の目的、ご資産の状況等をお伺い確認することが必要不可欠であるという考えのもと、提案営業に努めております。なお、お客様の立場に立ったご提案を実践することについて「投資勧誘方針」を定め、公表しております。

商品性が複雑またはリスクの高い金融商品については上位の商品ランクを設定し、それぞれのお客様のご投資の経験、金融知識に応じ、必要な場合には承認を要する取引とする等の慎重な対応をしております。

相続等に関するお悩みやご相談については、お客様のご要望、ご家族のご事情、保有資産の状況等から、想定される課題を把握し解決策を提案できるよう、全社員に「相続診断士」の資格取得を促し、お客様のご希望によっては税理士・弁護士等の専門家をご紹介します。

なお、当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した商品として、債券にデリバティブを組み込んだ複雑な仕組債を取扱っております。また、当社は金融商品の組成を行っておりません。

## 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員ひとりひとりが常にお客様の最善の利益を意識して行動し、より高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供できるよう、社内教育・研修の充実に努め、従業員の知識・スキルの向上を促してまいります。

また、営業員の業績評価においても、手数料収入に偏ることのないよう、お客様からの信頼の証である預かり資産やお客様の収支状況、およびコンプライアンスの観点等重要な指標として位置付けております。

これらの社内教育・研修、業績評価体系、および表彰を通じて、社員にお客様の最善の利益を追求する行動や公正な業務の遂行、利益相反の管理等を促すための適切な動機付けの枠組みを構築しています。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融業者の名称		丸八証券株式会社			
■取組方針掲載ページのURL：		<a href="http://www.maruhachi-sec.co.jp/cms/footer_pdf/dl.php?nid=43">http://www.maruhachi-sec.co.jp/cms/footer_pdf/dl.php?nid=43</a>			
■取組状況掲載ページのURL：		<a href="http://www.maruhachi-sec.co.jp/cms/ir_news/detail.php?nid=757">http://www.maruhachi-sec.co.jp/cms/ir_news/detail.php?nid=757</a>			
原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
原則2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 1.お客様最善の利益の追求 1頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)1.お客様最善の利益の追求 1～2頁	
	(注)	<p>金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 1.お客様最善の利益の追求 1頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)1.お客様最善の利益の追求 1～2頁
原則3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 2.利益相反の適切な管理 1頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)2.利益相反の適切な管理 2頁	
	(注)	<p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 2.利益相反の適切な管理 1頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)2.利益相反の適切な管理 2頁
原則4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 3.手数料等の明確化 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)3.手数料等の明確化 2頁	
原則5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に関する重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁	
	(注1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁
	(注2)	<p>金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁
	(注3)	<p>金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁
	(注4)	<p>金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁
	(注5)	<p>金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 4.重要な情報の分かりやすい提供 2頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)4.重要な情報の分かりやすい提供 3頁

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 6	<p><b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
	<p>(注1)</p> <p>金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと</li> <li>金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
	<p>(注2)</p> <p>金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
	<p>(注3)</p> <p>金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
	<p>(注4)</p> <p>金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
	<p>(注5)</p> <p>金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)5.お客様にふさわしい商品・サービスのご提供 3~4頁
原則 7	<p><b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b></p> <p>金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 4頁
	<p>(注)</p> <p>金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに讀む代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。</p>	実施	お客様本位の業務運営に関する方針 6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 3頁	お客様本位の業務運営に対する取組状況 (2023年8月)6.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 4頁

<b>【照会先】</b>	
部署	お客様相談室
連絡先	0120-089-758