

浜銀TT証券の「フィデューシャリー・デューティー宣言の実践に向けた取組方針」(2024 年度)

浜銀TT証券が属するコンコルディア・フィナンシャルグループは、経営理念に「お客さまの豊かな人生」に貢献することを掲げ、「地域に根ざし、ともに歩む存在として選ばれるソリューション・カンパニー」を長期的にめざす姿としております。この経営理念と長期的にめざす姿にもとづき、すべての役職員が共有すべき価値観・行動指針の一つに「お客さま本位」を定めております。

当グループは、お客さま本位の業務運営への取り組みとして、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を策定・公表しており、お客さまの資産形成・運用にかかる業務について、真にお客さまのために行動することを宣言しております。

浜銀TT証券は、本宣言にもとづいた取組方針を以下に掲げ、お客さまの真の利益の実現に向け、グループの銀行とも連携し、お客さま本位の資産運用コンサルティング、グループソリューション提供に取り組んでまいります。

なお、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の取組方針の項目との対応状況については、以下の対応関係表をご参照ください。

『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』はこちらをご覧ください。
<https://www.hamagintt.co.jp/company/pdf/kinyuutyoubu.pdf>

＜ 基本方針 ＞

当社は、経営理念である「地域のお客さまに信頼され、なんでもご相談いただける、なくてはならない証券会社」を目指していくために、『1. お客さまのことを深く知る』『2. 丁寧なフォローアップをおこなう』『3. お客さまの役立つ提案をおこなう』ことを3つの基本行動として取り組んでまいります。全社員は、上記取り組みの重要性を共有し、意識・行動が自律的なものとして定着するよう努めてまいります。

当社では、お客さま本位の取り組みのさらなる浸透・定着に向けて、以下の委員会を設置しております。

FD委員会

当社の企業価値を向上させる最重要な経営課題である「お客さま本位の取り組み」に係る全体の方向性や諸施策の実施・フォローに係る事項などについて、具体的で実践的な審議・協議・決定、全社員への発信をおこなう会議体

【1. お客さまに寄りそった資産形成・運用の支援】

- (1) コンコルディア・フィナンシャルグループの横浜銀行・東日本銀行・神奈川銀行とも協力し、お客さまの真の利益の実現に向け、グループ全体での総合的かつ最適なソリューションを提供してまいります。
- (2) お客さまのライフプランなどをふまえた適切なポートフォリオを検討し、お客さまのニーズや利益にかなう中長期的な資産形成に資するご提案をしてまいります。

- (3) 商品提案やフォローアップ活動において、当社が目指すべき姿を明確化した各種行動指針を設定し、その定着に向けた取り組みをおこなってまいります。

【2. 最適な投資型商品の提供】

- (1) お客様の多様なニーズにお応えできるよう、長期投資に向けた商品などの投資型商品のラインアップの整備をすすめてまいります。なお、当社は金融商品の組成には携わっておりません。
- (2) 投資型商品の選定にあたっては、経済環境や市場動向をふまえて、お客様のニーズに沿った商品を取り揃え、導入時および導入後もモニタリングをおこなうとともに、外部評価機関も活用することで、取り扱い商品の充実と品質の維持をおこなってまいります。
- (3) お客様のリスク許容度やご年齢に応じた金融商品の勧誘開始基準を定め、誠実・公正で適切な勧誘に努めてまいります。

『当社の勧誘方針』はこちらをご覧ください。

https://www.hamagintt.co.jp/invitation_policy.html

【3. お客様への情報提供】

(わかりやすい情報提供と丁寧な説明)

- (1) お客様への情報提供にあたっては、タブレットなどのITツールやご理解いただきやすい資料を活用して、わかりやすく説明してまいります。
- (2) ご提案する商品の特性・リスクなどについては、重要情報シート(同種の商品と比較することが容易となるように配慮した資料)などを用いて、商品の複雑さやリスク度合いに応じ、お客様に十分にご理解いただけるよう、分かりやすく、かつ丁寧に説明してまいります。また、ご高齢のお客様のニーズにお応えしていくため、ご意向や実情を適切に把握し投資経験や理解度に応じたきめ細かな対応をおこなってまいります。
- (3) 当社では、パッケージ化商品としてファンド・オブ・ファンズ方式で運用する投資信託(複数の投資信託を組み入れる投資信託)を取り扱っております。パッケージ化商品の提案・販売にあたっては、パッケージ全体がお客様にふさわしいかどうかを確認するとともに、重要情報シートなどを活用して、商品のメリット・デメリットなど、わかりやすく説明してまいります。なお、当社においては、組み入れている投資信託を個別に購入することはできません。
- (4) 地域社会の金融リテラシー向上のため、対面だけではなくWEBなども活用し、各種セミナー、個別相談会を開催してまいります。
- (5) お客様の投資判断に資する情報コンテンツおよび非対面でのお客様への情報提供手段として、インターネット動画コンテンツである「浜銀TT証券TV」を積極的にご案内し、いつでもお好きなときにご覧いただけるオンデマンドの動画に加えて、マーケット情報などをタイムリーに提供してまいります。

(手数料に関する考え方)

- (6) 金融商品の購入・売却にあたり、金融商品の対価とは別に手数料などをご負担いただいております。お客さまからいただく手数料などには、金融商品の売買時、円貨と外貨の交換時のほか、保有期間中に間接的にご負担いただく費用などがございます。また、債券などの募集・売出などの場合は、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。
- (7) こうした手数料などは、金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の選定、各種ご参考資料の作成、情報提供、取引執行などに係る事務、サービス品質の向上に向けた社員研修、システムや店舗などのインフラ整備といった、物件費・人件費などを総合的に勘案して設定しております。
- (8) こうした手数料などについては、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書など、または、当社のホームページでご確認いただくことができます。金融商品のご提供に際してはわかりやすくご説明をおこなうよう努めてまいります。

(アフターフォローに関する考え方)

- (9) 当社は、お客さまとの「Face to Face」を大切に証券会社として、丁寧なアフターフォローを基本行動として徹底してまいります。
- (10) お客さまから信頼をいただくことができる継続的なフォローアップを実践していくための行動指針を明確にし、お客さまの資産形成・運用の目的に応じた適時適切なアフターフォローをおこなってまいります。
- (11) 政治イベントや地政学リスクなどにより市場動向が大きく変動した場合には、お預かりしている資産の損益状況をお知らせするなど、お客さまの不安を解消するためのきめ細かなアフターフォローに努めてまいります。

【4. 利益相反の適切な管理】

- (1) 商品提供会社からの委託手数料の多寡などで提案する商品を選定したり、グループ会社の商品を優先することはせず、商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理してまいります。
- (2) グループ内などで発生する利益相反の可能性のある取引などを特定・類型化し、本部によるモニタリングなどを通じて適切な管理を実施してまいります。

『当社の利益相反管理方針』はこちらをご覧ください。

https://www.hamagintt.co.jp/conflict_of_interest.html

【5. お客様の満足度を優先する態勢の整備】

- (1) お客様の投資成果の向上に資する適切な販売態勢を整備し、カスタマーサポートセンターを含めた非対面チャネルの機能強化などのお客様の利便性の向上に努めるとともに、安心してご相談いただける環境を整備してまいります。
- (2) 当社が取扱う金融商品だけではなく、保険・相続関連業務などのグループ機能のご案内も積極的におこなってまいります。
- (3) お客様アンケートなどでいただいたお客様の声を活かした業務改善に取り組んでまいります。
- (4) お客様のニーズや利益にかなう取り組みおよびお客様との信頼関係を踏まえた評価体系を構築してまいります。

【6. 人材の育成・確保】

- (1) お客様への最適な金融サービスの提供を目指し、各種研修・勉強会や自己啓発風土の醸成などを通じて専門知識の水準、提案力・コンサルティング能力を向上させ、お客様の負託に応える強い責任感をもつ人材を育成してまいります。
- (2) お客様アンケートを継続的に実施し、従業員にお客様本位の取り組みへの自律的な意識・行動を促してまいります。

以 上