

○静銀ティーエム証券「お客さま本位の行動計画」(2017年6月制定、2022年6月改定、2022年10月改定)

①[お客さまの最善の利益の追求]

- 静銀ティーエム証券(以下「当社」と言います)は、地域に根ざし、お客さまの信頼を獲得し長くお取引いただけるよう、お客さまのニーズに合った適切な金融商品・サービスの提案と、継続的なフォローアップに努めます。
- 当社は、しずおかフィナンシャルグループの「お客さま本位の業務運営方針」に基づいた具体的な取組みである「お客さま本位の行動計画」を策定し実施します。
- 「お客さま本位の行動計画」の取組状況は「お客さま本位の業務運営推進委員会」や各営業店単位で行う「お客さま本位の行動推進会議」等を通じ、定期的にモニタリングしたうえで、その結果を取締役会等に報告し、年1回公表します。
- また、モニタリングの結果、必要に応じて「お客さま本位の行動計画」を見直し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。

②[利益相反の適切な管理]

- 当社は、金融商品やサービスの提供等において、お客さまとの間に利益相反が生じる可能性を把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切に管理します。
- お客さまに提供する金融商品の選定を行う場合は特定の運用会社に偏ることなく品質の高さを重視して選定します。
- 当社は、しずおかフィナンシャルグループ各社が提供する商品の販売・推奨等は行っておりません。

③[手数料等の明確化]

- 当社は、お客さまが負担する手数料等について、契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等により、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、分かりやすく説明します。
- また、株式、投資信託等の商品・サービスの手数料については当社ホームページ上でも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、商品のご提案や情報提供等に係る人件費、各種資料・報告書等の作成・送付費用、システムによる口座やお取引の管理のための事務コスト等を総合的に勘案した対価となっております。

④[重要な情報の分かりやすい提供]

- 当社は、金融商品・サービスを提案・販売するにあたって、重要な情報(お客さまが契約等の内容を判断するのに必要な、金融商品・サービスのリスク、リターン、取引条件、提案する金融商品の選定理由等)について、お客さまの投資経験や金融知識、また金融商品・サービスの複雑さに合わせて、契約締結前交付書面や目論見書、重要情報シート、販売用資料等を用いて、お客さまの誤解や理解不足を招くことのないよう分かりやすく説明します。
- タブレット端末を活用し、投資信託について過去の実績、リスク、リターン、トータルリターン、複数商品の比較等を表示し、分かりやすく説明します。

⑤[お客さまにふさわしいサービスの提供]

○当社は、お客さまの投資方針・目的、取引経験等を把握したうえで、お客さまのライフプランや資産状況等さまざまな観点からご意向やニーズをお伺いし、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売を行います。

また、お客さまの投資効果の向上に向け、長期での運用、資産や投資時期の分散などの提案を行います。

複雑な金融商品（仕組債）については、社内に販売資格を設けるとともに、お客さまの年齢、投資経験等による基準を定め、勧誘開始、取引の可否を判断するなど慎重な対応を行っており、場合によっては提案を控えさせていただくこともございます。

○お客さまの投資目的や投資経験、リスク許容度等に応じて、適切な金融商品を選択していただけるよう商品ラインアップの整備に努めます。

○初心者や投資経験の浅いお客さまに対しては、長期資産運用に適した対面型ラップ口座サービスや、低リスクの金融商品や比較的単純な金融商品を中心にご案内し、分かりやすい説明に努めております。

○お客さまに安心して長く取引いただくため、継続的な情報提供、ご意向・ニーズに合わせた提案を行います。また、相場環境が変化した場合には、速やかにお預かりしている商品の情報提供に努めます。

○お客さまの金融リテラシーの向上に資するため、投資セミナー、運用報告会開催等の取組みを実施します。

○当社は金融商品の組成に携わっておりません。

⑥[従業員に対する適切な動機づけの枠組み等]

○当社は、お客さまの最善の利益の追求に向け、手数料収入に偏ることなく、お客さまの資産形成に資する預り残高の増加や継続的なフォローアップを重視した目標設定・業績評価体系とするなど、従業員への動機づけに取り組んでいます。

○研修による指導や外部専門資格取得の推奨を通じて、お客さまの様々なニーズにお応えできるコンサルティング能力を備えた従業員の育成に取り組めます。