

## お客様本位の金融サービスを実現するための方針

とちぎんＴＴ証券は、第一種金融商品取引業者として、お客様の資産形成のお役に立つ金融サービスを目指すため、「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」（以下、「本方針」）を定め、お客様本位で行動することを実践してまいります。また、継続的な取組みを通じて本方針の定着化を図るとともに、定期的に本方針の見直しを行い、よりよい業務運営を実現してまいります。

### 1. お客様のご意向に沿った商品提案

- ・ 当社は、お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えするため、金融商品の品揃えを充実させ、お客様が適切に金融商品をお選びいただけるよう努めてまいります。
- ・ 当社がお客様に金融商品をご提案する際は、お客様がお考えになるライフプランや金融商品に対するご意向を優先し、お客様の投資経験やお取引の目的等に照らし、最適な金融商品をご提案してまいります。
- ・ 当社は、お客様に金融商品をご提案する際、又は、お客様のご同意をいただき栃木銀行からご紹介を受ける際には、利益相反行為に十分注意し、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう努めてまいります。
- ・ 当社は、栃木銀行グループ各社との連携による総合力を活かしたご提案を行い、お客様の多様なニーズにお応えしてまいります。

### 2. お客様への情報提供の充実

- ・ 当社がお客様に金融商品をご提案する際は、図表や指標等を用いて、金融商品のリスクやリターン、提案理由等の重要な情報をわかりやすく、平易な言葉で丁寧にご説明してまいります。
- ・ 当社は、金融商品のご購入を検討いただく際、お客様にご負担いただく手数料等について、わかりやすく丁寧にご説明いたします。
- ・ 当社は、金融商品の運用状況や投資環境に関する情報など、お客様のお役に立つ情報をご提供してまいります。
- ・ 当社は、リスクの低いわかりやすい商品をご提案する際も丁寧な情報提供に努めるとともに、複雑又はリスクの高い金融商品については、より丁寧な説明を行なうなど、全てのお客様に対しわかりやすく、誤解を招くことのないよう努めてまいります。
- ・ 当社は、初めて金融商品をご購入いただくお客様に対して、資産運用に関する情報や資産運用セミナーを定期的開催するなど、お客様の資産形成のお役に立つ情報をご提供してまいります。
- ・ 当社は、複数の金融商品をパッケージとしてご提案する際は、個別でのご購入もできるかどうかを含め、それぞれの重要な情報について、わかりやすく丁寧にご説明してまいります。

### 3. お客様本位の金融サービスを実現するための態勢整備

- ・ 当社は、全役職員が本方針を十分理解し、これを実践する企業風土の醸成を図るよう努めてまいります。
- ・ 当社は、本方針を実現するために、お客様からのご意見やご要望をアンケート等にて伺いし、これらお客様の声を今後の業務運営に活かすよう努めてまいります。
- ・ 当社は、研修やFP（ファイナンシャル・プランナー）等の資格取得の奨励等を通じ、担当者の専門的なスキル向上に努めてまいります。
- ・ 当社は、お客様本位の金融サービスの取組みを業務の評価に反映するしくみを構築してまいります。

平成 29 年 6 月 30 日  
平成 30 年 10 月 1 日最終改定  
栃木銀行グループ  
とちぎんＴＴ証券株式会社

## 「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」を実践するための取組み

### 1. お客様の最善の利益の追求のために

---

- (1) 当社は、栃木銀行グループの一員として栃木銀行との連携による総合力を活かしたご提案を行い、お客様の多様なニーズにお応えしてまいります。
- (2) 当社は、商品だけでなくお客様の資産運用全般へのアドバイス能力の向上を図るために、外部講師や社内ネットを利用した研修・勉強会を継続的に行います。
- (3) 当社は、お客様のニーズに沿った業務運営に積極的に取組み、サービス、提案力の向上を図り、お客様に親しまれ、頼りにされる証券会社を目指します。

### 2. お客様との利益相反の適切な管理のために

---

- (1) 当社は、「利益相反管理方針」を定め、利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化したうえで管理態勢を定め、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう努めてまいります。
- (2) 当社は、栃木銀行グループの一員として、お客様、栃木銀行及び当社の間には生じる利益相反関係を栃木銀行と連携して管理してまいります。
- (3) 当社は、商品導入に当たって利益相反の発生する可能性を検討し、お客様との利益相反の恐れがあるものは適切に管理するか、取扱を中止いたします。  
※ 当社は「利益相反管理方針の概要」をホームページ上で公表しております。

### 3. 手数料等の明確化のために

---

- (1) 当社は、お客様からいただく手数料等について、金融商品取引法その他の法令諸規則に則り適切にご説明させていただいております。
- (2) 当社は、当社がお客様のために行っている商品の提案・提供、情報収集・提供及び受渡業務などのための総合的な費用として手数料等をいただいております。その内容は、目論見書や契約締結前交付書面等でご確認いただけます。

### 4. お客様への重要な情報のわかりやすい提供のために

---

- (1) 当社は、お客様の年齢、金融商品の知識、投資経験、財産の状況や投資目的などを適切かつ十分に把握したうえで、お客様のニーズ及び投資意向に沿った商品を選択し、図表や指標等を用いて、金融商品の内容、リスクやリターン、提案理由等の重要な情報をわかりやすく、平易な言葉で丁寧にご説明してまいります。
- (2) 当社は、お客様に関する情報を適切に整理・管理するためのシステム導入を図ります。
- (3) 当社は、金融商品取引法その他の法令等に定められたお客様へのご説明を適切に行なうとともに、研修・勉強会等の営業員教育により説明者としての商品・関連情報の理解力を高め、わかりやすい説明によりお客様にご理解いただけるよう努めてまいります。
- (4) 当社は、商品を買付けていただいた以降も随時かつ継続的にお客様に情報提供を行うとともに、取引状況の説明に努め、お客様へのアフターフォローに注力してまいります。
- (5) 当社は、お客様の金融リテラシーの向上のための外部講師等によるセミナーの積極的な開催やお客様へのよりフレッシュな情報発信手段としてのホームページの活用を進めてまいります。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供のために

- (1) 当社は、お客様の安定的な資産形成のため、長期・積立・分散投資を基本とした商品提案に努め、そのために、再投資型投資信託の導入、NISA・積立NISAの活用に積極的に取り組んでまいります。
- (2) 当社は、栃木銀行との連携による総合力を活かしたご提案に資するため、お客様の多様なニーズにお応えできるよう幅広く商品検討を行い、品揃えの充実を図ってまいります。
- (3) 当社は、初めて金融商品取引をされるお客様向けのセミナーなど、お客様のニーズに沿った各種セミナーを開催いたします。
- (4) リスク度別・投資対象別の商品分類などを行い、お客様のニーズに沿った商品を容易に選択いただけるよう、取扱商品の見える化を進めてまいります。

## 6. 当社の役職員に対するお客様本位の金融サービスを実現するための適切な動機付けのために

- (1) 当社は、営業員の業績評価に当たっては、お客様の安定的な資産形成への寄与度を重視してまいります。
- (2) 当社は、FP（ファイナンシャル・プランナー）その他の資格取得を支援し、研修を行い、営業員の提案力や法令等遵守精神の向上を図ってまいります。
- (3) 当社は、お客様の最善の利益の追求を実現すべく、業務に関する迅速な報告・連絡・相談等を徹底することにより、お客様への適切な提案・対応ができる社員の育成に努めてまいります。

平成 29 年 6 月 30 日  
平成 30 年 10 月 1 日最終改定  
とちぎん T T 証券株式会社