

「2021 年度『顧客本位の業務運営に係わる実践計画』」にかかる 主な取組の最終状況について

七十七証券株式会社（社長 津田 政克）では、「＜七十七＞お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、「2021 年度『顧客本位の業務運営に係わる実践計画』」（以下「計画」といいます。）を策定し、各種施策を検討・実施いたしました。

2021 年度における主な取組の最終状況について、下記のとおり取り纏めましたので、お知らせいたします。

記

1. 主な計画の内容

（1）お客さまにふさわしいサービスの提供

- A. 金融商品の販売にかかる成果指標（共通・自主的KPI）の策定・公表
- B. 多様化するお客さまニーズや取引経験、知識等を踏まえた金融商品サービスの提供
- C. お客さまへのフォローアップの充実
- D. オンラインサービスのセキュリティー強化
- E. 七十七銀行と連携した投資信託セミナーの開催

（2）お客さまに分かりやすい情報提供

- A. 資産運用、マーケット状況に関する情報提供のためのセミナーの開催
- B. お客さまに、より分かりやすく情報提供を行うための営業員研修および提供資料の充実化の実施
- C. ホームページ等を活用した情報提供の充実化

（3）利益相反の適切な管理

- 利益相反管理の実効性にかかる分析・評価、および結果を踏まえた改善策の検討・実施

（4）社内体制の強化および啓蒙

- 各種研修会等を通じた、お客さま本位の取組みにかかる指導・啓蒙（研修カリキュラムの充実）の実施

2. 2021 年度における主な計画の取組状況

(1) お客さまにふさわしいサービスの提供

主な取組内容（計画）	取組状況
A. 金融商品の販売にかかる成果指標（共通・自主的K P I）の策定・公表	A. 金融商品販売にかかる成果指標のうち自主的K P I（2021 年 9 月末）については、2021 年 11 月に公表しております。 また、共通K P I および自主的K P I（2022 年 3 月末）については、2022 年 6 月に公表いたします。
B. 多様化するお客さまニーズや取引経験、知識等を踏まえた、金融商品・サービスの提供	B. 多様化するお客さまニーズや取引経験、知識等を踏まえた金融商品サービスの提供のため、以下の取組を実施しております。 a. お客さまのニーズを踏まえ、投資信託や外国債券等の商品について適宜、商品ラインナップの見直し、拡充を図っております。 b. お客さまへの商品のご提案にあたっては、事前にお取引状況等を確認し、お客さまにとって適切な商品のご提案に努めております。 c. お客さまに、より分かりやすい情報提供を行うため、営業担当者向けに、商品の研修会やマーケット研修会を定期的実施しております。
C. お客さまへのフォローアップの充実	C. お客さまが保有する商品の運用状況やマーケット動向等について、フォローアップを実施するとともに、相場急変時等におけるフォローアップについても徹底を図っております。
D. オンラインサービスのセキュリティ強化	D. インターネット取引における不正アクセス等の社会的な課題に対応するため、お客さまに、より安心して当社サービスをご利用いただくため、オンラインサービスのセキュリティ強化を実施しております。
E. 七十七銀行と連携した投資信託セミナーの開催	E. 受益者の皆さまに対して投資信託ファンドの運用状況等について説明、報告するセミナーの開催を検討してまいりましたが、新型コロナウイルスの感染拡大が続いている状況等を踏まえ、開催を見合わせました。2022 年度につきましては、新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえながら、開催について検討してまいります。

(2) お客さまに分かりやすい情報提供

主な取組内容（計画）	取組状況
A. 資産運用、マーケット状況に関する情報提供のためのセミナーの開催	A. 資産運用、マーケット状況に関する情報提供のためのセミナーにつきましては、新型コロナウイルスの感染拡大が続いている状況等を踏まえ、開催を見合わせました。2022年度につきましては、新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえながら、開催について検討してまいります。
B. お客さまに、より分かりやすく情報提供を行うための営業員研修および提供資料の充実化の実施	B. 日々の取引に対するモニタリングにより説明状況の確認、チェック、営業担当者への指導を行うとともに、研修を随時実施するなどして、営業担当者へ、お客さまに、より分かりやすく情報提供を行う取組姿勢の醸成・意識付けを徹底しております。 また、お客さまに分かりやすい情報提供を行うため、商品内容やリスクなどの重要情報を記載した「重要情報シート」の導入に向けた準備を行い、情報提供資料の充実化に取り組みました。（「重要情報シート」は2022年4月に導入いたしました。）
C. ホームページ等を活用した情報提供の充実化	C. お客さまへの情報提供にかかる取組みとして、当社ホームページの「市場レポート」欄において、証券会社および投信会社作成のマーケットレポート等の配信を行っております。今後につきましても、ホームページ等を活用し、情報提供を行ってまいります。

(3) 利益相反の適切な管理

主な取組内容（計画）	取組状況
○ 利益相反管理の実効性にかかる分析・評価、および結果を踏まえた改善策の検討・実施	○ 新規業務や商品、サービス等の導入にあたっては、利益相反管理の要否を確認するとともに、商品販売状況等のモニタリングにおいて、利益相反管理が必要な商品等の取扱いがないこと、および利益相反管理の実効性にかかる問題はないことを確認しております。

(4) 社内体制の強化および啓蒙

主な取組内容（計画）	取組状況
○ 各種研修会等を通じた、お客さま本位の取組みにかかる指導・啓蒙（研修カリキュラムの充実）の実施	○ お客さま本位の業務運営全般にかかる社内全体の研修会や、コンプライアンスに重点を置いた倫理観向上のための研修会を開催するとともに、倫理コードや勧誘方針等を掲載したカードを全役職員が常時携行し、お客さま本位の取組みについて徹底しております。

以上

<ご参考>

七十七銀行グループは金融庁が 2017 年 3 月に策定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、本原則にもとづき「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定めています。

「顧客本位の業務運営に関する原則」にもとづく 当社の取組方針	対応する原則の項目
1. お客さまにふさわしいサービスの提供	原則 6（注 1～注 5 を含みます。）
2. お客さまに分かりやすい情報提供	原則 4、5（注 1～注 5 を含みます。）
3. 利益相反の適切な管理	原則 3（注を含みます。）
4. 行内・社内の体制強化および啓蒙	原則 7（注を含みます。）
「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組 方針」全体	原則 2（注を含みます。）

出典：金融庁ウェブサイト (<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>)