

## お客様本位の業務運営に係る方針

### お客様の最善の利益の追求

- 当社は、すべてのお客様のための長期的で持続可能な価値の創造に専念しております。そのために、お客様に対して最善で良質なサービスを継続して提供致します。なお、本方針に係る取組状況を定期的に公表し、今後、提供する商品・サービスの拡大・変更に関わらず、必要に応じて見直しを行ってまいります。
- 当社の企業理念の一つに「顧客を最優先に対応する（CLSA clients always come first.）」を掲げており、企業文化として最も重要なことの一つと位置付けております。
- 企業理念はこちら（英語表記）：[企業理念へのリンク](#)
- 最良執行方針はこちら：[最良執行方針へのリンク](#)

### 利益相反の適切な管理

- 当社は金融商品取引法第 36 条第 2 項で求められる、「当該特定金融商品取引業者等又はその親金融機関等若しくは子金融機関等が行う取引」に伴う利益相反のおそれのある取引について、『利益相反管理方針』を策定し、利益相反の防止に努めます。なお、具体的な利益相反管理方針は下記のリンクにてご覧ください。
- 利益相反管理方針はこちら：[利益相反管理方針へのリンク](#)

### 手数料等の明確化

- 当社は、お客様からお取引の対価として、手数料を頂戴しております。個別のお取引における手数料については、商品ごとの基本テーブルに従って、お客様と個別にご相談のうえ、公正に決定しております。手数料に限らず発生する費用に関して、わかりやすく説明致します。

### お客様への情報提供

- 当社は、現在は海外の機関投資家および国内の金融機関のお客様を対象として、リサーチレポートを含む株式に関連するサービスを提供しております。
- OTCデリバティブならびに性質がそれに類する取引（以下「OTCデリバティブ等」といいます。）については、原則適格機関投資家および金融商品取引業者に限定した営業活動を行っています。顧客のニーズに応じた柔軟な提案活動を行う一方、提案内容、リスクの種類およびその度合いが顧客ニーズに適合しているか、価格ならびにコストの透明性が確保されているか、説明にバイアスがなく重要な情報がカバーされているか、等を十分考慮して提案を行うよう努めています。また適用ある場合は比較可能なその他の選択肢も提示し顧客に判断を仰ぐような営業活動を心がけております。販売向け商品や運用会社の投資対象向け商品を提案ならび

に提供する場合、最終投資家のニーズを当該最終投資家による投資の都度、直接確認することはできませんが、販売会社や運用会社とのインタビューを通じて販売会社または運用会社が想定する投資家層とそのニーズの理解に努め、上記に配慮した提案活動および情報提供を行うよう努めています。

- 取引にかかる費用、リスク、取引条件等お客様にとって重要な情報については、すべてのお客様に対して、資料を用いてわかりやすく具体的に説明致します。
- 商品・サービスの提供後も、市場動向や環境変化、お客様の投資スタンスの変化など、お客様の状況の変化に応じて、適切なアフターケアを行います。

### お客様がご自身にあった金融商品、ふさわしいサービスの提供

- 当社は、現在は海外の機関投資家および国内の金融機関のお客様を対象として、リサーチレポートを含む株式に関連するサービスを提供しております。すべてのお客様のニーズを正しく把握し、それに応じた商品・サービスを提供致します。また、提供する商品・サービスの選定にあたっての詳細については、ページ3に掲載されている当社の重要情報シートをご参照ください。なお、今後提供する商品・サービスの拡大・変更があった場合には、本方針を速やかに改定致します。
- 当社はO T Cデリバティブ等の提案にあたっては、ヒアリングの上、顧客ニーズにふさわしいと考える提案を行います。可能な場合は複数のソリューションをご紹介することでお客様自身がふさわしいと思える商品を選べるような提案に努めます。販売に先立ち、商品のリスクや顧客属性に応じたスコアリングを用い、適合性について客観的に確認します。最終的にコンプライアンスおよびリスク部門を含む関連部署とともに十分吟味し、顧客の業務の実態、顧客属性、および商品性を定性的に評価する社内審査を経て、お客様にサービスを提供します。
- 当社のリサーチサービスは、アジアの視点から個別企業に関する独自の洞察やグローバルの成長にとって契機となるような論点やテーマ等を各国の投資家の皆様にお届け致します。当社は、所属のアナリストがお客様に最善のリサーチレポートを提供できるように努めます。そのために、社内で厳格な審査プロセスを持ち、また、お客様のフィードバックを真摯に受け止め、より質が良い情報を提供致します。
- 当社は、お客様に当社が提供している商品・サービス等に係る理解の一助として、定期的に国内市場に限らず、海外も含めた市場慣習勉強会等を開催しており、お客様のお手伝いを致します。

### 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情報提供を通じて良質なサービスを提供できるよう、社内教育・研修を実施し、継続的な社員教育を行っております。
- 当社は人事評価制度において、社内研修や業績評価体系を踏まえて、お客様満足度の向上を重視する姿勢を徹底し、お客様の最善の利益を追求することが評価に繋がる枠組みとしております。

## 重要情報シート

### ① 当社の基本情報

|      |                    |   |
|------|--------------------|---|
| 社名   | CLSA 証券株式会社        | 当社の概要を記したウェブサイト   |
| 登録番号 | 関東財務局長（金商）第 2699 号 | <a href="https://www.clsa.com/japan/">https://www.clsa.com/japan/</a> |
| 加入協会 | 日本証券協会             |   |

### ② 取扱商品（当社がお客様に提供できる金融商品の種類は下記の通りです）

|               |   |             |   |
|---------------|---|-------------|---|
| 預金（投資性なし）     | - | 預金（投資性あり）   | - |
| 国内株式          | ○ | 外国株式        | ○ |
| 国内債券          | - | 外国債券        | ○ |
| 仕組債・OTCデリバティブ | ○ | 投資信託・外国投資信託 | ○ |
| REIT          | ○ | その他上場商品     | ○ |
| 保険（投資リスクなし）   | - | 保険（投資リスクあり） | - |
| ラップ口座         | - | これ以外の商品     | ※ |

※当社独自のリサーチサービス、ツールを提供しております。

### ③ 苦情・相談窓口

|                 |  |
|-----------------|--|
| 当社お客様相談窓口       | 受付時間：平日 09：00～17：00<br>電話番号：03-4578-8000 |
| 当社以外の相談窓口       | 証券・金融商品あっせん相談センター<br>電話番号：0120-64-5005   |
| 金融庁金融サービス利用者相談室 | 受付時間：平日 10：00～17：00<br>電話番号：0570-016811  |

## 「お客様本位の業務運営に係る方針」の取組状況について

当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針」にもとづき、お客様に対して最善で良質なサービスを継続して提供するため、下記のように、取組項目に応じて具体的な成果指標（KPI）を設定し、その実行状況を公表します。

| 取組項目         | 成果指標（KPI）  | 進捗状況   |
|--------------|--|--|
| お客様の最善の利益の追求 | <p>当社は、お客様にとって最善の利益となるよう、以下のような対応を行っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アナリストレポートに対する <b>Editor</b> による品質管理の徹底</li> <li>・アルゴリズム取引、<b>PTS</b>、ダークプールを利用することによって、より良い取引機会、流動性の提供</li> <li>・取引に関するご相談に対してきめ細やかなフォローの実施</li> </ul>  | <p>従来から取り組みを進めておりますが、本方針の公表を機に <b>KPI</b> にいたしました。</p> <p>お客様の最善の利益を追求するために、当社の特色である、リサーチサービス及び、アルゴリズム取引に関して、継続して品質管理の向上に努めてまいります。</p>       |
| 利益相反の適切な管理   | <p>当社は、利益相反を適切に管理することに努めています。具体的には、以下の施策を実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リサーチ部門への <b>MNPI</b> 保有状況、<b>IBD</b> 部門との情報共有に関するモニタリング</li> <li>・全従業員に対する個人取引のモニタリング</li> <li>・リサーチ部門、営業部門から外部に発信される <b>Meeting memo</b> などの事前レビュー</li> <li>・アナリストレポートに対する <b>Editor</b> によるチェックの徹底</li> <li>・コミュニケーションモニタリングの実施</li> <li>・<b>TSE</b> のみでなく、<b>PTS</b> を含めた売買審査</li> </ul> | <p>従来から取り組みを進めておりますが、本方針の公表を機に <b>KPI</b> にいたしました。</p> <p>これまでの取組内容で、運用方法や、ビジネスの変化に伴う見なおしなどがまだあるという認識であり、今後も管理態勢を強化し、利益相反の適切な管理に努めて参ります。</p> |
| 手数料等の明確化     | <p>当社は、提供する商品・サービスごとに必要な手数料について、具体的な手数料率の記載された資料を用いたお客様へ説明します。</p> <p>また、取引内容に応じて、個別に手数料を決定する場合、具体的な手数料率を決定した上でお客様と合意します。</p>  | <p>従来から取り組みを進めておりますが、本方針の公表を機に <b>KPI</b> にいたしました。</p> <p>手数料については、これまで不明瞭である等のお言葉</p>   |

|                  |  |   |
|------------------|--|---|
|                  |  | を頂戴したことはございませんが、資料等について更新要否を確認し、より理解が容易な方法を検討して参ります。  |
| お客様への情報提供        | <p>当社はお客様への情報提供に関して、以下のような方法で、正確かつ適切な方法で情報を提供することに努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のご要望に応じて、マーケットトレンドや金融知識に関する勉強会の実施</li> <li>・当社取扱商品や、サービスに限定せず、各市場の慣習や特徴、お客様のシステム環境に応じた当社で対応可能な内容などを含めた広い範囲でのフォローアップ</li> <li>・日本最大の投資家向けイベントである <b>Japan Forum</b> の実施</li> </ul> | <p>従来から取り組みを進めておりますが、本方針の公表を機に <b>KPI</b> にいたしました。</p> <p>お客様に対する勉強会についてはご要望を多く頂戴しており、頻繁に実施しており、今後も継続して参ります。</p> <p>また、<b>Japan Forum</b> について、<b>2022</b> 年には合計で <b>1211</b> 件のコーポレートミーティングを実施し、<b>419</b> の投資家が参加され、ご好評をいただきました。これは当社の最重要サービスの一つとして、より多くの投資家様の参加をいただけるよう、今後も継続して参ります。</p> |
| お客様にふさわしいサービスの提供 | <p>当社はお客様にふさわしいサービスを提供するために、以下のような対応を実施しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社が提供するサービス等に関する苦情・事故等が発生した場合、案件ごとにプロジェクトを設置するか、<b>Operational Risk Committee (ORC)</b> で共有し、全社一丸で改善を行う。また、<b>ORC</b> では決済・受渡等にかかるリスクの管理・軽減についても議論される</li> </ul>                                 | <p><b>ORC</b> については、原則半年に <b>1</b> 度、<b>IT-Compliance Meeting</b> 及び <b>Japan System Risk Meeting</b> は月次で実施しています。その他に問題が発生した場合は、都度プロジェクトを立ち上げ、対応を行っています。今後も、サービスの品質向上に</p>   |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT インフラの重要性を鑑み、IT-Compliance meeting 及び Japan System Risk Meeting を定期的開催し、サービス及び品質管理の向上に努める</li> <li>・ 商品・サービスの提供のみでなく、お客様の環境に応じて、個別に開発等を行い、取引を円滑に行うお手伝いを実施</li> <li>・ よりお客様にわかりやすいよう継続的に事務手続き書類を更新</li> </ul>  | <p>努め、お客様に最善のサービスを提供することに努めます。</p>   |
| <p>従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p> | <p>当社は、従業員に対して、以下のような方法で顧客本位の重要性を浸透させることに努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ グローバルで実施している E-Learning、Online Training の実施</li> <li>・ 国内の法令諸規則や重要な Topic を盛り込んだコンプライアンス研修の実施</li> <li>・ 顧客重視の業務運営の従業員評価への反映</li> <li>・ 四半期ごとに実施する Town hall meeting で、当社の文化である「Client first」を徹底。</li> </ul> | <p>従来から取り組みを進めておりますが、本方針の公表を機に KPI にいたしました。</p> <p>本方針は、営業部門と管理部門で現状の態勢を確認し合い作成を行いました。今後もお互いの部門で実際のお客様に対する取り組みを理解し、丁寧な指導・教育を実施しながら、顧客重視の文化を継続して醸造して参ります。</p> |