

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（CITIC 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。

- 当社は2024年より富裕層向けの金融商品取引業務（以下「富裕層業務」といいます。）を開始しました。提供する商品の一部に仕組商品等が含まれることに鑑み、顧客を特定投資家に限定するとともに、対象となるお客様の属性を一般投資家に準じて分類し、その適合性に合わせた商品を選択し、上記OTCデリバティブ等と同様に商品に関する情報を丁寧に説明しています。
- 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OTC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ぶ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、社内では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、より質の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います。

- 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。

基本理念/体制整備

- 当社は、急成長を遂げるアジア圏最大級の投資銀行である CITIC CLSA グループの日本拠点として、新たな選択肢をご提供することにより、我が国の金融資本市場の発展に貢献したいと日々努力しております。
- お客様のニーズに応える商品やサービスの提供を確実かつ安定的に持続できるように、商品の組成やサービスの設計に当たっては、当社経営陣の直接の関与と監督の下、営業部門、業務部門、コンプライアンス部門及びリスク管理部門が一体となって枠組みを構築し、それぞれの部門が商品やサービスのライフサイクルに責任を持って品質管理を実施しています。課題を認識した場合には、当社のリスク管理部長が議長を務める Japan Risk Committee (JRC) において、根本原因の解明と改善策の策定を行い、プロダクトガバナンスの実効性を高める取り組みを徹底しています。

金融商品の組成時の対応

- 当社は、お客様を国内金融機関及び海外機関投資家に限定した所謂ホールセール業務を行っています。2024 年より開始した富裕層業務においては、お客様を特定投資家に限定しています。このように想定顧客を絞り込むとともに、新たな金融商品を組成する際には、個々のお客様のニーズを把握し、どのような商品・サービスであればニーズに合致するかを検討し、商品・サービスを設計しています。また、金融派生商品については、当社の海外関連会社が組成する商品のみを提供しています。
- ホールセール業務においては、デリバティブや仕組商品を組成する場合には、販売会社と入念に摺合わせて、最終投資家のニーズに適合したリスク度合い、価格透明性の高さおよびわかりやすい商品性となるような提案となることを目指します。リスク度合いと複雑性については一定の定量化の基準を設け、それに従った提案を基本としています。最終的にはコンプライアンス及びリスク部門を含む関係部署と十分に協議し、社内審査を経て商品を組成します。
- 富裕層業務においても、原則として当社の海外関連会社が組成する商品のみを提供しています。当社の金融派生商品部門は、富裕層業務部門に対して外部販売会社と同等の立場で仕組商品等の提案を行い、これに対して富裕層業務部門は独自の適合性分析を行います。具体的には、商品の複雑さやリスク等の特性に応じてリスクを点数化（商品スコアリング）し、お客様の属性（投資経験、資産規模、リスク選好、投資期間等）に応じて適合する商品を分類します。この分類に基づいて、経営陣、業務部門、コンプライアンス部門及びリスク部門から構成される新商品承認手続きによる承認を経た商品のみが顧客に提供されます。

金融商品の組成後の対応

- 当社では、商品の組成後、各種リスクおよび時価評価を日々トレーディング部門およびリスク部門がモニタリングしています。また、JRC において、苦情・事故等により特定される問題

や各部署の自主点検や日常的な議論の中で特定された問題について取り上げ、必要に応じて原因究明や改善策の策定を徹底しており、こうした継続的な検証を通じて商品やサービスの見直しをそのライフサイクルを通じて管理しています。

顧客に対する分かりやすい情報提供

- 当社の富裕層業務においては、お客様一人ひとりにご提案する商品・サービスに関する情報を対面でわかりやすく説明することを心がけており、お客様に適用される顧客区分については、当社の運用体制やプロダクトガバナンスの説明を交えて、何故その区分が適当であると判断しているのか、その理由を丁寧に説明致します。

また、当社がホールセール業者として組成する商品・サービスについては、販売時に分かりやすい情報提供が行われるよう、金融商品の販売に携わる金融事業者と十分な摺合わせを行います。その際、当社コンプライアンス部門が同席し、運用体制やプロダクトガバナンス体制を含む内部管理体制の説明を行っています。

重要情報シート

① 当社の基本情報

社名	CITIC 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	https://www.clsa.com/japan/
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 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 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 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）	対応状況
お客様の最善の利益の追求	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。 ・アナリストレポートに対する Editor による品質管理の徹底 ・アルゴリズム取引、PTS、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 ・当社の海外関連会社が組成した金融派生商品の販売（特定投資家向け） ・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	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参ります。 金融派生商品については、後述の「お客様にふさわしいサービスの提供」をご参照ください。
利益相反の適切な管理	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。 ・リサーチ部門への MNPI 保有状況、IBD 部門との情報共有に関するモニタリング ・全従業員に対する個人取引のモニタリング ・リサーチ部門、営業部門から外部に発信される Meeting memo などの事前レビュー ・アナリストレポートに対する Editor によるチェックの徹底 ・コミュニケーションモニタリングの実施 ・TSE のみでなく、PTS を含めた売買審査	左記の取組はコンプライアンスプログラムに組み込まれており、コンプライアンス部が検証してリスクがないかを確認します。また、実施結果は経営陣に共有され、経営陣自ら改善できる点があれば能動的にグローバルとも協議をして、継続的な管理態勢の改善に努めています。また、利益相反の管理について、グローバルの E-Learning のみでなく、国内で実施するコンプライアンス研修でも徹底を図っています。モニタリング態勢、従業員の認識の向上の両面から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。
手数料等の明確化	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。	手数料については、これまで不明瞭である等のお言葉を頂戴したことはございませんが、手数料テーブルと関連資料等に

	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。	ついてより理解が容易な方法を継続して検討して参ります。												
お客様への情報提供	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。 ・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 ・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 ・日本最大の投資家向けイベントである Japan Forum の実施	お客様向けの勉強会は継続的に実施しており、幸いにもご好評をいただいております。特に外国株式の各市場の特徴に関して、多くのお問合せをいただいております。今後も勉強会は引き続き実施して、お客様のご要望に応えて参ります。 2025 年も当社の主要イベントである Japan Forum を実施しました。直近 3 年の実施結果は以下の通りです： <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>コーポレートミーティング</th><th>投資家数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td><td>942</td><td>368</td></tr> <tr> <td>2024</td><td>1086</td><td>629</td></tr> <tr> <td>2025</td><td>973</td><td>543</td></tr> </tbody> </table> 当該イベントは、多くの投資家からご好評をいただきました。Japan Forum は当社の最重要なサービスの一つ位置付けており、今後もお客様の声を問い入れながら、改善を重ね継続的に実施して参ります。		コーポレートミーティング	投資家数	2023	942	368	2024	1086	629	2025	973	543
	コーポレートミーティング	投資家数												
2023	942	368												
2024	1086	629												
2025	973	543												
お客様にふさわしいサービスの提供	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。 ・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、Japan Risk Committee	JRC については、原則半年に 1 度、IT-Risk-Compliance Meeting 及び Japan System Risk Meeting は月次で実施し、課題の対応状況、問題の未然防止などを協議し、リスクの特定をして、改善に繋げています。問題が発生した場合は、都度プロジェクト												

	(JRC) で共有し、全社一丸で改善を行う。また、JRC 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 ・ IT インフラの重要性を鑑み、IT-Risk-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 ・ 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 ・ 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	トを立ち上げ、グローバルと連携しながら対応を行っています。今後も、サービスの品質向上を継続し、お客様に最善のサービスを提供することに努めます。 金融派生商品については、当社では、海外関連会社が組成する商品のみを顧客に提供しています。組成に当たっては、対象となる顧客の知識・経験・投資目的・リスクアペタイトに応じて、個別に商品の内容を調整するように、当該海外関連会社と協議をしています。また、当該海外関連会社における商品の組成にプロセスについては、グローバルでのグループポリシーに依拠しており、当社の管理部門を含めた関連部署がそれぞれのグローバル部門と連携して商品組成のガバナンスが維持されるように連携しています。
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。 ・ グローバルで実施している E-Learning、Online Training の実施 ・ 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 ・ 顧客重視の業務運営の従業員評価への反映 ・ 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。	Town hall meeting とコンプライアンス研修の中では、行政処分や顧客苦情などの事例を具体的に取り上げ、従業員がイメージしやすい形でコンプライアンス意識の醸成に努めています。また、当社では従前より従業員評価に当たって本方針に記載の観点を踏まえて行うこととしています。今後も社内の各部門間で実際のお客様に対する取り組みを共有し、経営陣や管理部門による丁寧な指導・教育を通じて、当社が大切にしている顧客を重視する文化を継続的に醸造して参ります。
基本理念/体制整備	・ JRC 等の会合において、商品やサービスの課題が継続的に検証されているか。	上記「お客様にふさわしいサービスの提供」に記載したとおり、JRC は苦情・事故等が発生した場合に根本原因究明と改

	・経営陣及び責任部署が、新商品承認手続きを遵守し、顧客属性やリスク区分を十分に考慮して新商品を承認しているか。	善策の策定を実施しています。さらに JRC では、各部署の自主点検や日常的な議論の中で特定された問題についても取り上げ、必要に応じて原因究明や改善策の策定を徹底しており、こうした継続的な検証を通じて商品やサービスの見直しをそのライフサイクルを通じて管理しています。 当社においては、富裕層業務は特定投資家に限定していますが、仕組債等の商品については商品のリスク区分や顧客の属性に基づいて新商品の承認を実施しており、2025 年には富裕層業務の本格稼働を前に、新商品承認手続きを2回実施しました。
金融商品の組成時の対応	・ JRC 等の会合において、商品やサービスの課題が継続的に検証されているか。 ・経営陣及び責任部署が、新商品承認手続きを遵守し、顧客属性やリスク区分を十分に考慮して新商品を承認しているか。	当社の金融派生商品業務及び富裕層業務は開始されたばかりであり、現時点において対応状況について具体的な検証事例はありませんが、業容の拡大に合わせて今後とも基本原則に則った対応を実施していく予定です。
金融商品の組成後の対応	・トレーディング部門およびリスク部門においてモニタリングが継続的に実施されているか。 ・ JRC 等の会合において、商品やサービスの課題が継続的に検証されているか。	上記「お客様にふさわしいサービスの提供」に記載したとおり、JRC は苦情・事故等が発生した場合に根本原因究明と改善策の策定を実施しています。さらに JRC では、各部署の自主点検や日常的な議論の中で特定された問題についても取り上げ、必要に応じて原因究明や改善策の策定を徹底しており、こうした継続的な検証を通じて商品やサービスの見直しをそのライフサイクルを通じて管理しています。 当社においては、富裕層業務は特定投資家に限定していますが、仕組債等の商品

		については商品のリスク区分や顧客の属性に基づいて新商品の承認を実施しており、2025年には富裕層業務の本格稼働を前に、新商品承認手続きを2回実施しました。
顧客に対する分かりやすい情報提供	当社のプロダクトガバナンスに関する説明を書面にて顧客に説明します。特に、当社の仕組み商品を他の販売に携わる金融事業者に卸す場合には、コンプライアンス部門がこれを説明します。	国内の販売に携わる金融事業者と新規に取引を開始する際には、これまで必ずコンプライアンス部門から内部管理体制等を含めたプロダクトガバナンス体制について書面等により説明を行っています。今後、富裕層業務において仕組商品の販売を開始する際にも、分かり易い書面により、プロダクトガバナンス体制について説明をする予定です。