

お客様本位の業務運営に関する取組状況について

(2024年6月28日更新)

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

長野証券株式会社（以下「当社」といいます）は、西暦1900年創業以来『**地元の皆様とともに**』を企業理念として歩んでまいりました。その歴史の集大成として、2017年6月30日に改めて『**お客様本位の業務運営に関する方針**』を作成し公表いたしました。

本資料では、2023年度に実施した**具体的な取組と成果指標について公表**いたします。なお先般「お客様本位の業務運営に関する原則」が改訂され、お客さまに簡潔でわかりやすい情報提供を目指した「重要情報シート」の活用が勧奨されることになったことを受け、2021年10月に「重要情報シート（金融事業者編）」を、2022年10月に「重要情報シート（個別商品編）」を公表した他、2023年5月には方針の見直しを行いました。今後もお客様にわかりやすい情報提供に努めてまいります。

2. お客様の最善の利益の追求

当社は「**お客様の最善の利益**」を追求すべく、一人ひとりのお客様の多様なニーズを聞き取り、最も合った商品やサービスを提供するため、お客様ときめ細かく接触を持つことを基本として行動してまいりました。その取組状況については資料1の通り、2021-2023年度の接触比率（残有顧客数あたり）は多少変動しましたが、2023年度は80%前半で推移しています。一方で1顧客当たりの平均接触回数は新型コロナウイルス感染症拡大時は外訪活動が停滞したことで減少に転じましたが、第5類への移行で底打ちし、2023年度は上昇に転じています。2022年11月に岸田政権が打ち出した資産所得倍増プランを契機として、国民の資産運用への関心がより高まりつつあるなか、今後は対面営業に注力する一方で、非対面での営業活動も模索しながら、お客様の投資機会を損なうことのないよう、またお客様にご満足頂けるきめ細やかな対応を行ってまいります。

資料1. 接触比率と平均接触回数の推移

	2021年度 上期	2021年度 下期	2022年度 上期	2022年度 下期	2023年度 上期	2023年度 下期
接触比率	80.2%	83.5%	81.6%	84.4%	82.6%	82.6%
平均接触回数	11.6回	11.2回	11.2回	11.2回	12.2回	12.1回

一方、金融業界を取り巻く経営環境が激しく変化し、地方証券会社の新たな役割が問われる状況の中、当社は2023年5月1日より今村証券及び大熊本証券と地方証券会社連携コンソーシアムを設立しました。地域企業情報を同コンソーシアム内で共有し、産学連携や知的財産権活用によるビジネスマッチング支援を通じて地域経済に貢献すると共に、地方から数多くの株式公開企業の輩出に繋げ、将来的に引受業務の強化を目指してまいります。

またお客様の財産管理に関する多様なニーズにお応えするため、またおひとり暮らしの方を支える観点からトリニティ・テクノロジー株式会社と業務提携し、高齢者向け支援サービスの提供を開始しました。

さらに県内のスタートアップ支援等、起業家の皆様を支援する政策が拡大している中、地場の証券会社として地域の直接金融を担っている観点から、株式会社FUNDINNOと業務提携し、取引先企業様をはじめとして長野県内企業様の資金調達面を中心に成長支援を行うと共に、投資家の皆様への新たな投資の機会の提供を行い、長野県の経済へ貢献してまいります。

3. 利益相反の適切な管理

「利益相反の適切な管理」の取組状況についてですが、当社は特定の系列に属さない独立した地場証券であり、お客様の資産運用に適した商品を厳選し取扱う方針を貫いています。2023年度は2024年1月から新NISA制度が始まったことを受け、成長投資枠でお買付け可能な「MHAM J-REIT インデックスファンド（隔月決算型）」（アセットマネジメントOne（株））を2023年11月から、「東京海上 世界モノポリー戦略株式ファンド（年6回決算型）」（東京海上アセットマネジメント（株））を2024年1月から、それぞれ取扱いを開始しました。

4. 手数料等などの明確化

「手数料の明確化」について、お客様からいただく手数料は、業務運営や各種サービスの提供のために必要となる費用（事務コスト、システム維持管理・開発コスト、インフラ整備費用、従業員教育費等）を総合的に勘案し、当社ウェブサイトで開示する一方、新しい商品の取扱い開始時にはニュースリリース等で手数料の設定理由等を開示しております。また重要情報シート（個別商品編）でも販売手数料を含め手数料全体を明示しております。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

「重要な情報の分かりやすい提供」の取組状況について、金融商品・サービスに関する

る情報をお客様に提供する際は「重要情報シート」（事業者編は2021年10月に公開、個別商品編は2022年10月に公開）を活用し、金融商品・サービスの基本情報（内容、リターン、リスク）、想定顧客層、推奨理由、利益相反の可能性等について分かりやすく丁寧な説明に努めています。

また、情報提供の手段については、タブレット情報端末の活用や当社ウェブサイトを通じての動画配信（2021年3月から開始、第一弾「投資信託とは」、第二弾「つみたて投資」、第三弾「米国株式の魅力」、第4弾は「顧客本位の業務運営」）も行っています。

なお当社で取扱うパッケージ商品は「GCIエンダウメントファンド（成長型・安定型）」（（株）GCIアセット・マネジメント）、「アジア・オセアニア好配当成長株オープン」（岡三アセットマネジメント（株））、「まるごとひふみ100」（レオス・キャピタルワークス（株））の3商品で、「まるごとひふみ100」の組入銘柄である「ひふみプラス」と「ひふみワールド+」は当社にて個別で購入可能となっております。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

「お客様にふさわしいサービスの提供」の取組状況については、当社「金融商品勧誘方針」に従い、お客様の投資目的や金融知識、取引経験、財産の状況を踏まえ、お客様のご意向を十分考慮したうえで、お客様にふさわしい金融商品やサービスの提供に努めております。

また当社では株式投資の実践的なカルチャー講座を定期的を開催すると共に、ラジオNIKKEI主催の「ジャパンツアー2023-2024」にも協賛し、上場企業と投資家の皆様との接点拡大や株式評論家の講演を通じ日本経済・株式市場の見通しに関する情報提供に努めました。さらには金融教育の普及促進を図るため、県内教育機関への出前授業も

資料2. セミナー・講座開催実績

No.	セミナー・講座	日時・場所	備考
①	炭平カルチャーセンター講座	令和5年4-9月、 6回開催 @炭平カルチャーセンター	一般公開
②	出前授業	令和5年5月9日 @長野美術専門学校	金融教育
③	ラジオNIKKEIジャパンツアー 2023-2024	令和5年10月7日 @長野ターミナル会館	一般公開
④	炭平カルチャーセンター講座	令和5年10月-令和6年3月、 6回開催 @炭平カルチャーセンター	一般公開
⑤	義援金セミナー	令和6年3月2日 @日経ホール	一般公開

務めさせていただき、先生方や多くの学生の皆さまから満足の声と継続実施の要望をいただきました。引き続き地場証券として地元貢献に努めてまいります。

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

「従業員に対する適切な動機付けの枠組み」の取組状況については、各営業員の業績評価が手数料実績のみに偏ることのないように、お客様の預り資産の増大や実現利益、コンプライアンスの遵守状況等も評価項目に加えています。また営業員の自己啓発意欲と金融リテラシーの向上のため、支援金と報奨金の支給を行っています（資料3参照）。

社内では株式勉強会を毎月開催、若手営業員向けにはフォローアップ研修会を年8回開催している他、日本証券業協会主催の交流会には営業部門・管理部門からも社員を派遣（2023年度は累計37名）し、情報交換や広い視野を持つ場を提供しています。

営業員はお客様の最善の利益を追求する行動に高い意識を持って取り組むべく、倫理観の向上、商品知識や説明能力の向上等に研鑽を重ねています。

資料3. 支援金・報奨金支給対象資格保有者

No.	資格	認定団体	保有者数
①	証券アナリスト	日本証券アナリスト協会	2名
②	FP技能検定1級		0名
③	FP技能検定2級	日本FP協会	26名
④	AFP		5名
⑤	FP技能検定2級	金融財政事情研究会	5名
⑥	テクニカルアナリスト1次	日本テクニカルアナリスト協会	7名
⑦	テクニカルアナリスト2次		0名
⑧	相続診断士	相続診断協会	7名
⑨	上級相続診断士		1名

共有KPI

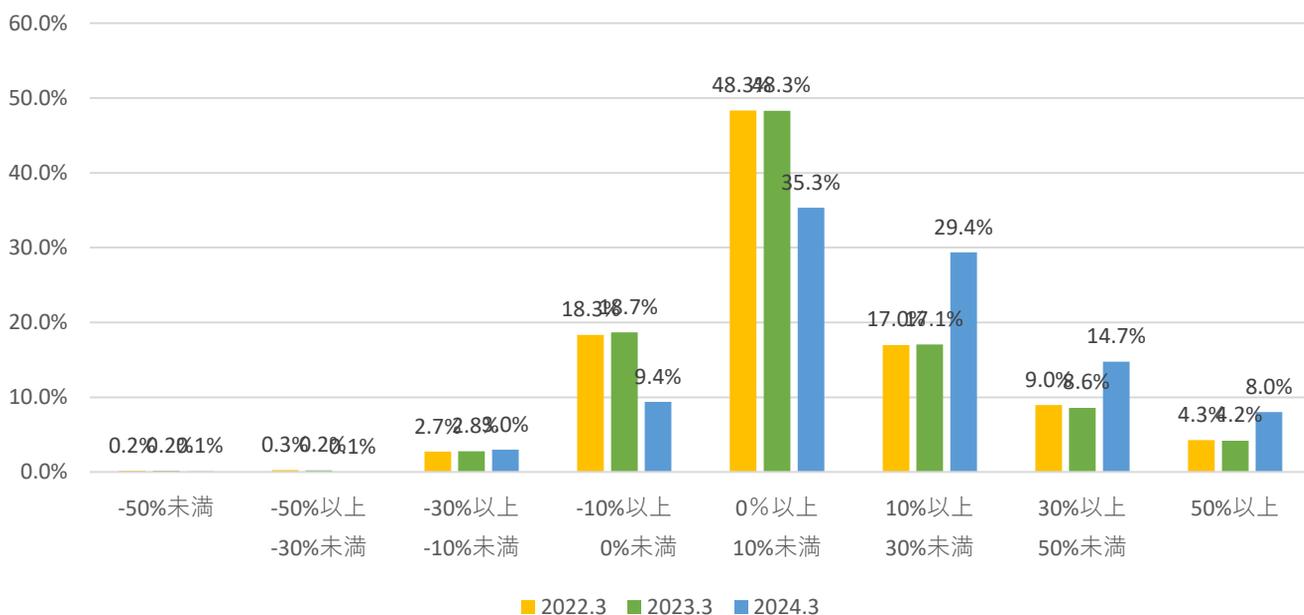
最後に、投資信託の販売会社における比較可能な「共通KPI」の結果を報告します。

資料4は投資信託の運用損益別顧客比率で、お客様が保有の投資信託の基準日（2022年から2024年の3か年でいずれも3月31日）時点での運用状況について、損益区分毎の割合を示したものになります（基準日前に利益確定等で全額売却された投資信託は算定対象外です）。

当社において運用損益率が0%以上のお客様の割合はこの3か年で78.6%⇒78.2%⇒87.5%で推移している結果となりました。2022年度以降は世界的インフレやロシアによるウクライナ侵攻で社会情勢が混迷を極め世界経済の減速が意識された結果、前年比で横ばいで推移しましたが、2024年に入ってから新NISAが始まり日経平均株価が4万円を突破する勢いで2024年3月31日時点での運用収益率は前年比で大幅に改善しました。

当社では日頃からお客様と対面やお電話で真摯な対応を心がけておりますが、投資信託の基準価額が大幅に下落した時や重要なお知らせ事項が生じた際は、その事実や要因を適宜お伝えし、お客様のご意向を伺った上で適切な運用のアドバイスに努めています。

資料4【投資信託運用損益別顧客比率】(年度比較)



次に資料5はお客様が保有の投資信託の基準日（2024年3月31日）で預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（左側のグラフ図）とリスク・リターン（右側のグラフ図）を示したものになります。

残高上位20銘柄の平均コストは1.73、平均リターンは5.20（左図中の橙色のドット）でリターンがコストを大きく上回る結果となりました。リターンは一年毎に一喜一憂するものではありませんが今後も推移を十分注視してまいります。当社ではお客様が負担

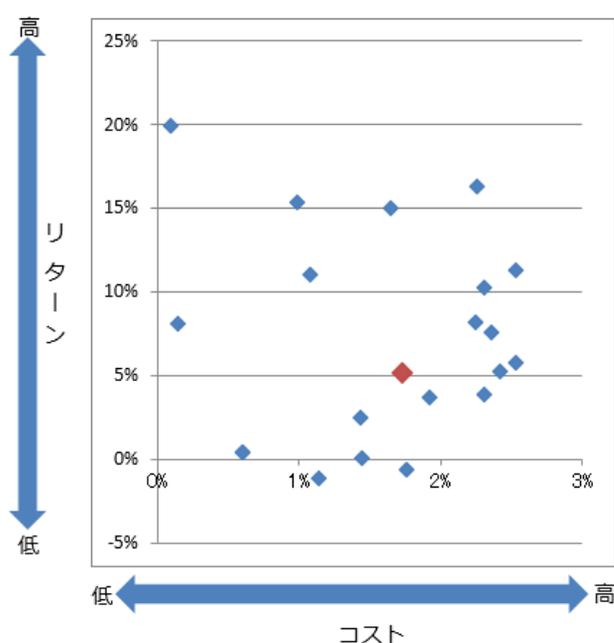
するコストを下げるべく、ノーロード（購入手数料ゼロ）投資信託の取扱いを進めています（当社取扱い投資信託37本中、ノーロードは10本）。

一方、残高上位20銘柄の平均リスクは11.96（右図中の橙色のドット）となり、前年比で減少に転じました。

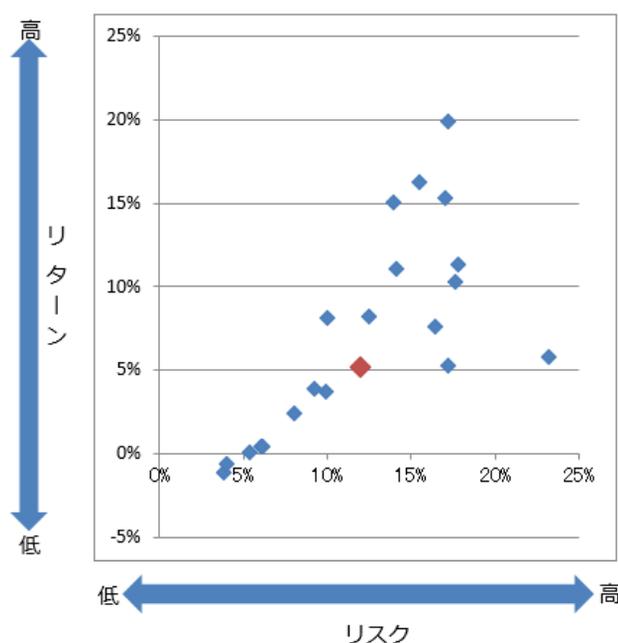
引き続きお客様の最善の利益の追求に向けて、お客様のニーズに応じた金融商品・サービスの拡充に努めてまいります。

資料5. 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年以上）の
コスト・リターン、リスク・リターン（基準値：2023.3）

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	コスト(%)	リターン(%)
	1.73	5.20

残高加重平均値	リスク(%)	リターン(%)
	11.96	5.20

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）	

リスク	過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）	
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）	

リスク・リターン出所：株式会社NTTデータ・エービック
Copyright (C) 2024, NTT DATA ABIC Co., Ltd. All rights

ご留意事項

- 本資料は株式・債券・投資信託等の売買を推奨、勧誘するものではありません。
- 「お客様本位の業務運営に関する方針」の詳細につきましては、当社ホームページに掲載の資料をご覧ください。
- 本資料は2024年3月31日現在の情報をもとに作成しております。