

## エンジェルナビ株式会社の顧客中心主義に基づく業務運営方針

エンジェルナビ株式会社(以下、当社)は、お客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を徹底すべく、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいります。

当社は、経営トップの交代や環境変化があっても簡単に変更されることのない、企業の長期的・普遍的な価値観や存在理由を体現するものとして、「顧客中心主義」を最重要の経営理念に位置づけております。当社が今後さらなる「顧客中心主義」の徹底を図るため、お客さまへのお約束として、具体的には、以下のとおり6つの方針とアクションプランを定め、定期的に取り組み状況をご報告いたします。なお、当社は、金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の7つの原則すべてを採択しております。

- 方針 1. お客さまの最善の利益の追求
- 方針 2. 利益相反の適切な管理
- 方針 3. 手数料等の明確
- 方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供
- 方針 5. お客さまにふさわしいサービスの提供
- 方針 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### 方針 1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益を第一として行動することが、お客さまに信頼いただける企業として事業を持続していくために不可欠であると考えております。そのためにも、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の良質な商品・サービスを提供するよう努めます。また、お客さまの最善の利益のもとで自らの安定した経営基盤が確保されるような企業文化とビジネスモデルを追求いたします。

#### アクションプラン

お客さまの最善の利益を図るサービスを提供できるよう、社内体制の整備を行います。社員の高度の専門性と職業倫理の保持のため、研修制度の充実を図ります。

### 方針 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと当社との間で発生する利益相反について正確に把握し、適切な管理を行うことが、お客さまの利益を守るために重要であると考えます。また、利益相反管理のための具体的な対応方針をあらかじめ策定いたします。

#### アクションプラン

利益相反が適切に管理されるよう、社内の管理体制の高度化を図ります。

#### 方針 3. 手数料等の明確化

当社は、商品・サービスの提供に付随してお客さまに負担いただく手数料等について、ご理解をいただいた上で安心してお取引いただくことが、お客さまの信頼を獲得するために重要であると考えております。そのために、名目を問わずお客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまにご理解いただけるよう積極的に情報提供いたします。

#### アクションプラン

各商品・サービスの手数料について、お客さまへ分かりやすい情報提供を行います。各商品・サービスにおける当社の収益構造について、積極的に情報開示を行います。

#### 方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまがそれぞれの商品・サービスの重要な情報についてご理解いただいた上で、ご自身にとって最善と思われる投資判断ができる環境を提供することが使命であると考えております。そのためにも、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報について、お客さまが理解できるよう、明確、平易かつ誠実な情報提供を行ってまいります。また、重要度の高い情報は特に強調して表記する、複雑またはリスクの高い商品についてはより丁寧な情報を提供するなど、お客さまにとって真に必要な情報を提供できるよう工夫に努めます。

#### アクションプラン

商品毎に、重要な情報を明確化し、お客さまへ分かりやすい情報提供を行います。重要な情報以外にも、お客さまの投資判断に役立つ情報提供を積極的に行います。

#### 方針 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを踏まえ、お客さま一人ひとりにとって最もふさわしい商品・サービスをご提供したいと考えております。当社はインターネットを中心とした販売を行なっている性質上、個別の商品の勧誘は原則として行っておりません。しかしながら、商品・サービスの組成・販売にあたっては、どのような属性のお客さまを販売対象とするかを特定し、そのようなお客さまにとって当該商品が本当に適切か否かを慎重に審査します。

#### アクションプラン

お客さまへの商品提供が適切に行われるよう、審査体制の高度化を図ります。

#### 方針 6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客さまの最善の利益を追求するためには、従業員一人ひとりが、方針 1.~5.の内容を含む顧客中心主義の精神を意識し、行動できるような社内体制の構築が不可欠であると考えます。当社では、お客さまの取引状況に応じた報酬・業績評価体系は採用しておりません。しかしながら、従業員によるお客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理を確保できるよう、研修制度等の充実を図ります。

#### アクションプラン

顧客中心主義に基づく業務運営について、従業員への研修等で周知徹底を図ります。

以上