



2017 年 6 月 9 日

Press Release

楽天証券株式会社

楽天証券、「お客様本位の業務運営宣言」の 公表につきまして

楽天証券株式会社（代表取締役社長:楠 雄治、本社:東京都世田谷区、以下「楽天証券」）は、金融庁が 2017 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の採択にあわせて、「お客様本位の業務運営宣言」を定め、本日公表をいたしましたので、ご報告をいたします。

楽天証券は、1999 年の創業以来、日本の投資家を元気にすることを使命としてまいりました。お客様からの信頼が最大の価値であると認識し、常にお客様の立場を発想の原点とした質の高い仕事を心がけ、最良かつ革新的な投資サービスの提供に努めることを理念としております。

上記の理念を実現するため、あらためて「お客様本位の業務運営宣言」として以下の事項を宣言いたしました。

【お客様本位の業務運営宣言】

1. お客様のために、最良のサービス提供を目指します
2. お客様がご自身にあった金融商品・サービスの選択ができるように努めます
3. 金融商品・サービスに係る重要な情報について、お客様が理解できるよう分かりやすい説明を実施します
4. お客様にご負担いただく費用については、公明正大に情報提供をします
5. お客様との利益相反を徹底的に防止する措置を講じます
6. 「お客様本位の業務運営」を実現するため、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みを整備いたします

本宣言の詳細につきましては、弊社ホームページにて公開しておりますので、ご参照ください。

楽天証券は引き続き、個人投資家のお客様のニーズや視点に即したサービスの充実を図ってまいります。

以上

【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第 195 号、商品先物取引業者

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、日本商品先物取引協会
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会

お客様本位の業務運営宣言

楽天証券は、1999年の創業以来、日本の投資家を元気にすることを使命としてまいりました。お客様からの信頼が最大の価値であると認識し、常にお客様の立場を発想の原点とした質の高い仕事を心がけ、最良かつ革新的な投資サービスの提供に努めることを理念としております。

上記の理念を実現するため、あらためてここに、「お客様本位の業務運営宣言」として以下の事項を宣言いたします。

【お客様本位の業務運営宣言】

1. お客様のために、最良のサービス提供を目指します
2. お客様がご自身にあった金融商品・サービスの選択ができるように努めます
3. 金融商品・サービスに係る重要な情報について、お客様が理解できるよう分かりやすい説明を実施します
4. お客様にご負担いただく費用については、公明正大に情報提供をします
5. お客様との利益相反を徹底的に防止する措置を講じます
6. 「お客様本位の業務運営」を実現するため、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みを整備いたします

それぞれの宣言内容につきましては、別紙にてその取組の詳細を明らかにするとともに、今後の取組実績の定期的な開示を進めてまいります。

2017年6月9日

楽天証券株式会社

代表取締役社長 楠 雄治

宣言 1.**お客様のために、最良のサービス提供を目指します**

当社は証券会社としてお客様の大切な資産をお預かりし、様々な金融商品のお取引機会を提供する立場にあります。そのためにはお客様からの安心と信頼が最も大切であると認識し、以下の行動指針を定めております。当社においてはこれを全役職員で共有、実践し、お客様のために最良のサービス提供を目指してまいります。

楽天証券の行動指針

- お客様の立場で発想し、お客様からの信頼と安心を築きます。
- プロフェッショナルとして行動します。
- コンプライアンスを徹底します。
- 高度なリスクマネジメントを推進します。
- スピードを重視してサービスを提供します。
- インターネットと IT による価値を創造します。

(1) お客様の立場で発想し、お客様からの信頼と安心を築きます。

当社は、常にお客様の立場から発想することを心がけ、サービスの開発・改善に努め、最良のサービス提供を進めてまいります。

当社は、お客様の大切な資産をお預かりする立場から、お客様からの信頼を築き上げることが最も重要と考えております。またお預かりしている資産は市場変動などのリスクにさらされています。そのため、お客様に安心いただけるサービスの提供が必要であり、いつでも、どこでも、誰にでも、分かりやすく、利便性の高いサービスを実現してまいります。

加えて、お客様のニーズは常に変化していることを認識し、お客様が投資サービスに求める期待や声を受け止め、その真意を理解し、継続的なサービスの改善につなげることで、お客様からの信頼と安心を築いてまいりたいと考えております。

(2) プロフェッショナルとして行動します。

当社は、インターネットをフル活用し、投資サービスの提供を行なっております。全役職員ひとりひとりが金融のプロフェッショナル、そしてインターネットサービスのプロフェッショナルです。役職員全員が、持てる知識やノウハウを最大限活用し、プロフェッショナルとしてベストなサービス提供を実現し、お客様に貢献してまいります。

また、従業員研修や自己研さん等を通じて新たな知識や専門能力の向上を図りつつ、サービス向上に努めてまいります。

(3) コンプライアンスを徹底します。

当社の役職員は、高い倫理観を持ち自己規律のある行動をとってまいります。単に法令の遵守にとどまらず、法令の趣旨を正しく理解した倫理的行動を追求してまいります。

役職員の高い倫理観の醸成、コンプライアンスの徹底のため、従業員研修をはじめとする意識づけの徹底を実施いたします。

(4) 高度なリスクマネジメントを推進します。

当社は、サービスを継続的かつ安定的に提供するため、各種リスクの見える化を推進し、リスクの所在の把握およびモニタリングを実施してまいります。

システムの絶対的安定稼働、確実なオペレーション、堅牢な情報セキュリティ、安定的財務基盤の確保など、重要な事項について定期的な監視・報告を実施し、確実な把握と対策に努めます。

同時に、お客様の投資に係るリスクについても常時モニタリングを行い、お客様への早めの注意喚起など安心いただけるような取り組みを実践してまいります。

(5) スピードを重視してサービスを提供します。

当社は、法令改正や規制緩和、市場環境の変化、新商品・サービスの登場、金融技術の発展など、投資サービスを取り巻く環境変化にスピーディーに呼応し、革新的なサービス提供をリードしてまいります。

同時に、お客様の期待や声をいち早く反映できるよう、スピーディーなサービス提供を目指してまいります。

(6) インターネットと IT による価値を創造します。

当社は、フィンテックをはじめとする、インターネットと IT がもたらす新しい技術・トレンドにアンテナを張り、お客様の取引利便性の向上や新サービスの実現など新たな価値の提供に結びつけてまいります。

またインターネットがもたらす経済合理性を最大限追求し、ローコストでの業務運営を実現することで、お客様にサービス還元できるよう努めてまいります。

宣言 2.**お客様がご自身にあった金融商品・サービスの選択ができるように努めます**

当社は、幅広い金融商品・サービスを提供するに際して、お客様それぞれの資産状況、取引経験、取引目的などを把握したうえで、適切な金融商品の提案、販売を行うことが重要と考えております。また同時に幅広い金融商品・サービスの提供を通じて、お客様の選択の自由度を高めることも心がけております。

当社としては、お客様がご自身にあった金融商品・サービスの選択ができるよう、その特性やリスクを分かりやすく説明することが非常に重要と考えており、そのために以下の取り組みを実施いたします。

・お客様に関する情報の把握について

お客様の口座開設時に、資産状況、取引経験、取引目的などをお伺いします。またその後も継続的かつ積極的にお客様に働きかけることで、それらの情報の把握に努めます。

・金融商品・サービスの提案、販売に際して

提供する金融商品についてはお客様がご自身に適した商品を選べるよう Web 上でのわかりやすい説明を心がけてまいります。

また、一部の金融商品においては、Web 上で取り扱い銘柄の比較・検討ができるような機能を提供し、お客様ご自身が基本的なリターンや、手数料水準など、商品間においてお取引条件の比較ができるようにしております。

・複雑またはリスクの高い金融商品の販売・取引に際して

複雑またはリスクの高い金融商品については、より丁寧な情報提供を実施することにより、お客様ご自身に適した金融商品であるかどうかを確認いただけるようにしております。

特に保証金取引（信用取引）、証拠金取引（先物・オプション取引、FX 取引、商品先物取引）など、リスクの高い取引に際しては、お客様の申し込み時点において、各商品の取引経験、商品ルールを理解、リスクに対する理解、資力の確認などをさせていただいたうえで、取引開始の可否を判定いたします。さらに取引期間中も継続的に状況を確認させていただいております。

投資一任契約（ラップサービス）に関しては、複数の投資信託を投資対象としたサービス（パッケージとしてのサービス）になります。お客様ごとの投資方針決定のため、事前の問診を行い、サービス提供の同意を含む投資一任契約を締結したうえで、サービスを提供いたします。

宣言 3.

金融商品・サービスに係る重要な情報について、お客様にご理解いただけるよう分かりやすい説明を実施します

当社は、インターネットをベースとする証券会社としての特徴を生かし、幅広い金融商品・サービスの提供と、当社 Web などお客様との接点となるチャネルを通じた説明および情報の開示を実施しております。

お客様への説明においては、お客様の立場からみてご理解いただけるよう、手数料や基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、その他の重要な情報を分かりやすくご説明してまいります。

・金融商品・サービスの提案、販売に際して

Web 上での説明等においては、できるだけ明確、平易な文言や図解を用い、使用する用語を統一するなど、お客様が理解しやすい説明となるよう努力してまいります。

特に重要な事項については文字を大きくする、周囲の配色とは異なる配色の実施をするなど、デザイン面での工夫をすることにより、お客様が重要な情報を認識できやすくする工夫をいたします。

またお客様に直接ご説明する機会として、各地を回るセミナーや Web 上でのセミナー等を通じて、金融商品や提供するサービスの利用方法などを説明する機会も積極的に設けております。

購入後においても、金融相場の影響などによる保有商品への影響等の情報や、取引条件の変更等に関するお知らせ等を、メールやお客様毎の「お知らせ画面」への掲載を通じて行ってまいります。特に重要な情報についてはログイン後の最初の画面での強制的な閲覧機能なども用いて、確実にお客様にお伝えいたします。

万が一、オペレーションやシステムにおける不具合などにより、お客様にご迷惑がかかる事象が発生した場合には、プロフェッショナルとして真摯にお客様への連絡、対応をさせていただきます。

・複雑またはリスクの高い金融商品の販売・取引に際して

複雑またはリスクの高い金融商品の販売を行う場合には、リスクとリターンの関係などの基本的な構造を含め、お客様がそのリスクを認識いただけるよう別途説明を設けるなど、他の金融商品に比べ、より丁寧な情報提供を実施しております。

投資一任契約（ラップサービス）に関しては、複数の投資信託を投資対象としたサービス（パッケージとしてのサービス）になりますが、投資対象としている投資信託は、ラップサービスに最適な専用の投資信託としておりますので、個々の投資信託の購入サービスは提供しておりません。

宣言 4.**お客様に負担いただく費用については、公明正大に情報提供をします**

当社がお客様にご負担いただく手数料・諸費用は、各種商品ごとに発生する直接的費用のほか、間接的費用として、お客様への情報提供に関する費用や、取引システム・お客様資産情報システム等を維持・発展させるための費用、送金手数料など外部機関への支払手数料等を含んでおります。その他、サービスの維持・発展にかかる人件費や企業の適切な維持に関する費用等を総合的に勘案し、手数料・諸費用を設定させていただいております。

お取引ごとの手数料や、実質的に負担いただく費用については、当社ホームページ上にて、できる限り分かりやすく、表示をいたします。

（各種商品ごとに発生する代表的な直接的費用を以下に示しております。）

日本株式

当社がいただく手数料・諸費用には、取引参加者である当社が金融商品取引所に支払う取引参加料金や、信用取引における資金調達費用、株券調達費用等が含まれます。

海外株式

当社がいただく手数料には、海外取引所へ支払われる取引手数料を含む、現地の委託先証券会社への支払手数料、諸費用等が含まれます。

先物・オプション

当社がいただく手数料には、取引参加者である当社が金融商品取引所に支払う取引参加料金等が含まれます。

海外先物

当社がいただく手数料には、海外取引所へ支払われる取引手数料を含む、現地の委託先証券会社への支払手数料、諸費用等が含まれます。

国内商品先物

当社がいただく手数料には、取引参加者である当社が商品取引所に支払う取引参加料金等が含まれます。

金・プラチナ

当社がいただく手数料には、仕入れ先金融機関へ支払われる取引費用等が含まれます。

投資信託

購入時には購入時手数料、解約時には信託財産留保額を負担いただく場合があります。

保有期間中には投資信託財産の残高に応じて、運用管理費用（信託報酬）、その他監査費用などの諸費用があります。

このうち、信託財産留保額は、解約時のファンド価格の変動を抑制し、他のファンド保有者との公平性を確保するための実質的な費用となります。運用管理費用（信託報酬）は、交付運用報告書等各種書類の管理費用等が含まれます。

購入時手数料については無料の商品をより多く取り揃えていくなど、お客さまの投資にかかるコストを極小化することに積極的に取り組んでいます。

費用の説明：投資信託			
購入時	保有中		解約時
購入時手数料	運用管理費用 (信託報酬)	その他費用・手数料	信託財産留保額
商品説明等に係る費用等 (発生しないファンドもあります)	ファンドの運用費用、法定書類等の作成・管理、基準価額の算出の費用等	監査費用や売買手数料、借入金の利息等(*1)	解約時の急激な価格の変動を抑制し、他のファンド保有者との公平性を確保するための実質的な費用 (発生しないファンドもあります)

費用の説明：投資信託(ファンド・オブ・ファンズ)					
購入時	保有中				解約時
購入時手数料	運用管理費用 (信託報酬)	その他費用・手数料	投資対象ファンド毎		信託財産留保額
商品説明等に係る費用等(発生しないファンドもあります)	ファンド全体の運用費用、法定書類等の作成・管理、基準価額の算出の費用等	監査費用や売買手数料、借入金の利息等(*1)	運用管理費用 (信託報酬)	その他費用・手数料	信託財産留保額
			+ 投資対象とする個々の投資信託の運用費用、法定書類等の作成・管理、基準価額の算出の費用、監査費用等		解約時の急激な価格の変動を抑制し、他のファンド保有者との公平性を確保するための実質的な費用 (発生しないファンドもあります)

それぞれの費用率等については、ファンドごとに異なるため、各ファンドの投資信託説明書(交付目論見書)をご確認ください。

※1 運用状況等により変動するため、通常、投資信託説明書等での事前の料率・上限額等の記載がありません。

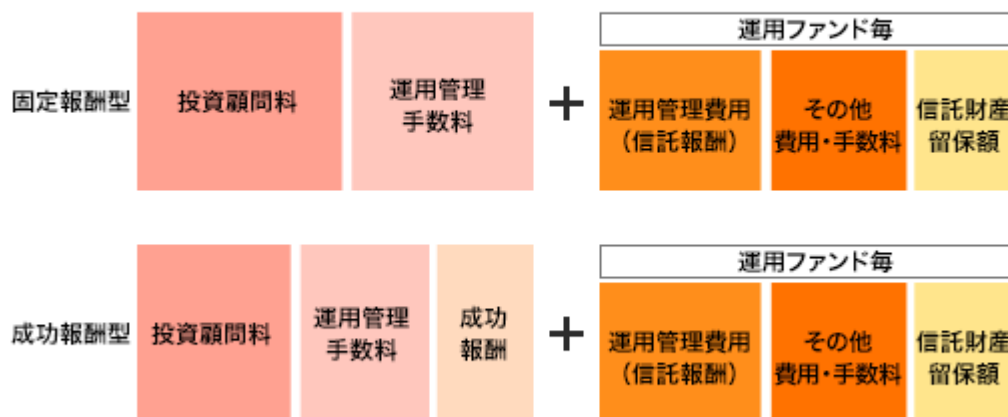
楽ラップ（投資一任契約）

お客様の投資残高に応じて、投資顧問料、運用管理手数料、およびお客様がコース選択をされている場合には成功報酬を負担いただいております。

投資顧問料には投資一任アドバイザーとしての費用、運用管理手数料には運用報告書作成・管理費用等が含まれます。成功報酬は一定の投資成果を超えた場合にその一部について報酬としていただくものです。

また運用には投資信託を用いており、組み入れられるファンドの投資信託財産の残高に応じた運用管理費用（信託報酬）、その他諸費用の負担をいただいております。運用管理費用には交付運用報告書等各種書類の管理費用等が含まれます。楽ラップの組み入れファンドにおいて、購入時手数料はいただいております。

費用の説明：楽ラップ(投資一任契約)



債券

債券取引に際しての手数料はいただいております。

取引時のスプレッド（当社提示価格と仕入れ先金融機関等が提示する市場実勢価格との差）、一部の外貨建債券の取引については為替に関するスプレッド（当社提示レートと銀行提示レート仲値の差）がお客様の実質的な費用となります。スプレッドには当社収益のほか、仕入れ先金融機関等における収益が内包されております。



楽天 FX

楽天 FX の取引に際しての手数料はいただいておりません。

売買時のスプレッド（売りレートと買いレートの差）が実質的な費用となります。

また、保有ポジションに対するスワップポイント（通貨間の金利差調整分）についても、スプレッド（当社が提示するスワップポイントと仕入れ先金融機関等が提示するスワップポイントの差）が実質的な費用となります。スプレッドには当社収益のほか、仕入れ先金融機関等における収益が内包されております。

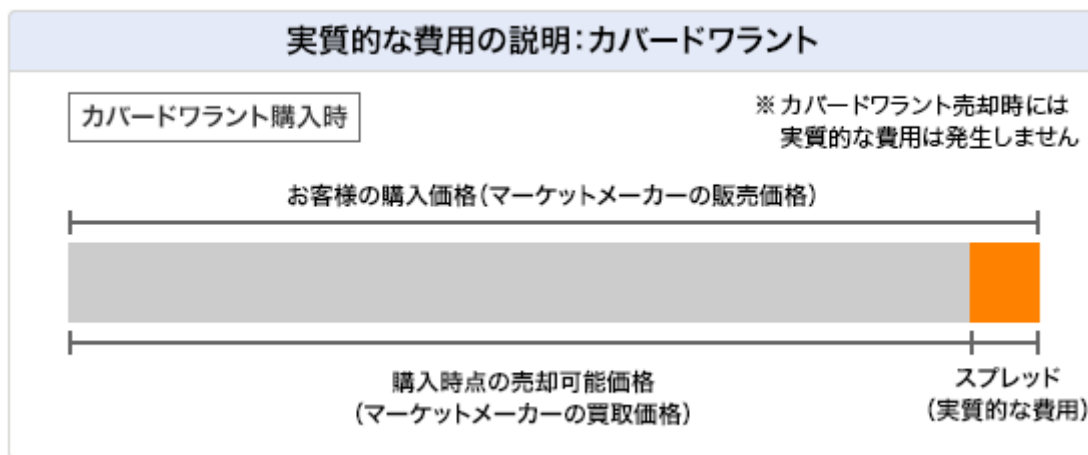
これら費用には仕入れ先金融機関へ支払われる取引費用等が含まれます。



カバードワラント

カバードワラントの取引に際しての手数料はいただいております。

売買時のスプレッド（マーケットメーカーが提示する売値と買値の差）が実質的な費用となります。スプレッドには当社収益のほか、マーケットメーカーにおける収益が内包されております。



個人型確定拠出年金（iDeCo）

お客様が掛金のなかから負担いただく手数料のうち、当社がいただく手数料は無料とさせていただきます。このほか、国民年金基金連合会、信託銀行に対し掛金のなかから支払われる手数料があります。

またお客様が確定拠出年金での運用対象とする投資信託の投資信託財産の残高に応じた運用管理費用（信託報酬）、その他諸費用の負担をいただいております。

金融商品仲介業者の仲介によるお取引（IFA コースのお客様）

当社がいただく手数料に含まれる直接的な費用には、各個別商品にかかる経費および IFA に対する金融商品仲介報酬等が含まれます。

宣言 5.**お客様との利益相反を徹底的に防止する措置を講じます**

当社では、お客様との利益相反を徹底的に防止するため、利益相反の発生する可能性がある取引を、以下の3つのケースに分類し、それぞれのケースにおいて、利益相反防止措置を講じております。

(1) グループ会社と取引に関する利益相反の可能性について

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ております。

当社と同一資本グループに属する楽天投信投資顧問株式会社との関係においては、楽天株式会社グループの利益最大化のみを目的として、同社の提供する商品を優先的に推奨し、お客様との利益相反となる可能性が考えられます。

この利益相反の可能性については、同社の商品の優先選定の禁止や、ファンド名に「楽天」の名称を使用する等、楽天グループ内の会社が提供する商品であることの明示によりお客様に誤認を与えない等の対応を行うことで、利益相反となる可能性を排除しております。

(2) 当社が販売する金融商品の提供会社との利益相反の可能性について

当社が販売する金融商品に関して、お客様から当社がいただく手数料、信託報酬等以外に、当該商品を推奨することの対価として当該商品の提供者から別途金銭やその他便宜を受ける場合には、お客様との利益相反となる可能性があります。

この利益相反の可能性について、以下の方針で取り組むこととしており、お客様との利益相反となる行為の排除を実施しております。

- ✓ 当社が提供する投資信託ランキング情報や楽天証券ファンドスコア・楽天証券ファンドアワードの選定において、一切の対価の受け取りの禁止
- ✓ 運用会社等の商品提供会社の提供する投資信託等の金融商品を同社の費用で広告する場合、当該広告であることの明示

(3) 運用部門による資産運用先の選定にかかる利益相反の可能性について

当社では、法人営業部門を有しておらず、現状において、法人取引状況を考慮した資産運用先の選定に関する利益相反の可能性はございません。

上記3つのケース以外にもお客様との利益相反の可能性が発生した場合には、適時取組方針を見直し、皆様にお知らせしてまいります。

また当社では、お客様間での公平な対応についても十分に心がけ、一部のお客様のみに不当に有利な対応を実施することによる利益相反の可能性についても排除いたします。

宣言 6.

「お客様本位の業務運営」を実現するため、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みを整備いたします

当社では、「お客様本位の業務運営」を実現し、また企業文化として根付かせていくため、以下の取り組みを実施いたしております。

・報酬・業績評価体系について

当社における報酬体系は、社員個々人の業務能力・業務責任を勘案した基本報酬と、会社利益に連動した業績賞与報酬によります。

業績賞与報酬については、会社全体の利益水準に応じた支給をしております。評価にあたっては、個々の社員ごとの営業成績等に直接連動する評価ではなく、部門やチーム全体での目標達成度合いや、お客様の満足度の向上に関わる業務への取り組みを貢献度として評価する体系としております。

・従業員研修について

当社は、「お客様本位の業務運営宣言」に関する研修を実施し、全従業員がこの宣言の趣旨を深く理解、認識するように努めます。

本宣言に関する研修のほか、別途コンプライアンス・企業倫理に関する研修も実施し、お客様口座の公正な取り扱いや利益相反の適切な管理の動機づけを実施しております。

また金融およびインターネットサービスのプロフェッショナルとして、業務にかかる幅広い理解と認識を促すため、各種業務に関する研修、IT・セキュリティに関する研修を実施するとともに、お客様をより理解するために全社員に向けてコールセンターにおけるお客様対応の実践研修などを推進しております。