

「お客様本位の業務運営を実現するための 弊社の取組み状況について」

お客様の最善の利益の追求

◇お客様の貴重なご意見・ご要望を、サービスの向上に繋げて参ります。

お客様への利便性やサービスの向上を図る事を目的に、お客様からいただいたご意見、ご要望を大切にさせていただき、お客様へご提供するサービスの向上に努めております。

ホームページに「お問い合わせ入力フォーム」を設置して、ホームページ内の「お客様の声」にお客様からいただいたご意見、ご要望等を公開しております。

ご意見・ご要望をお聞かせください

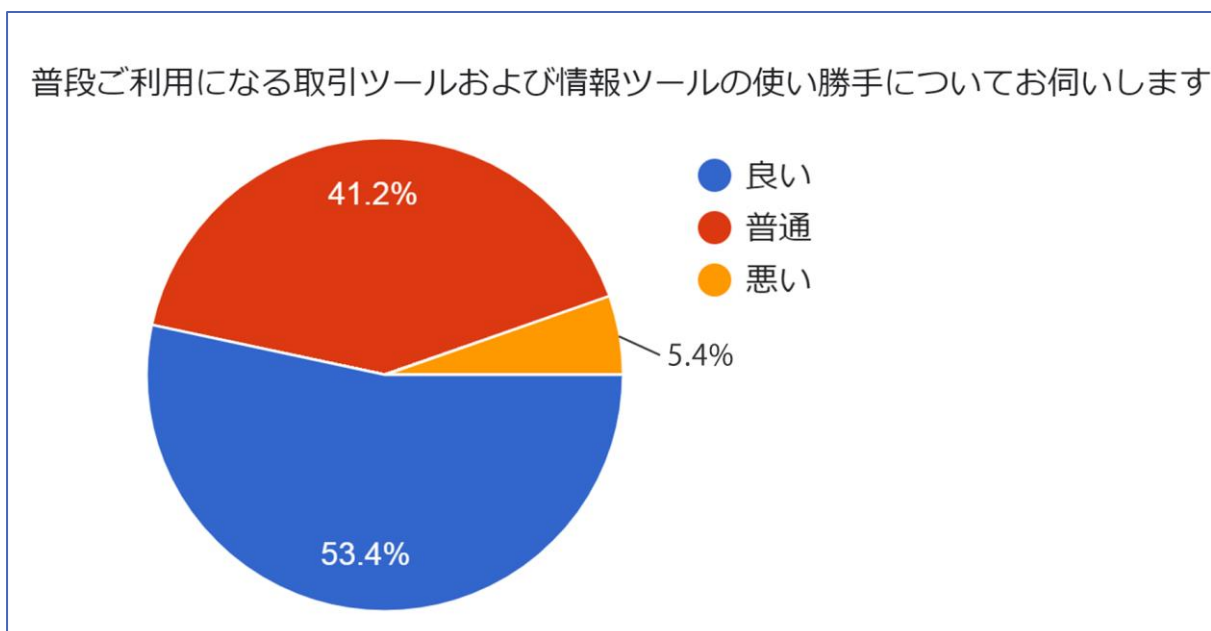
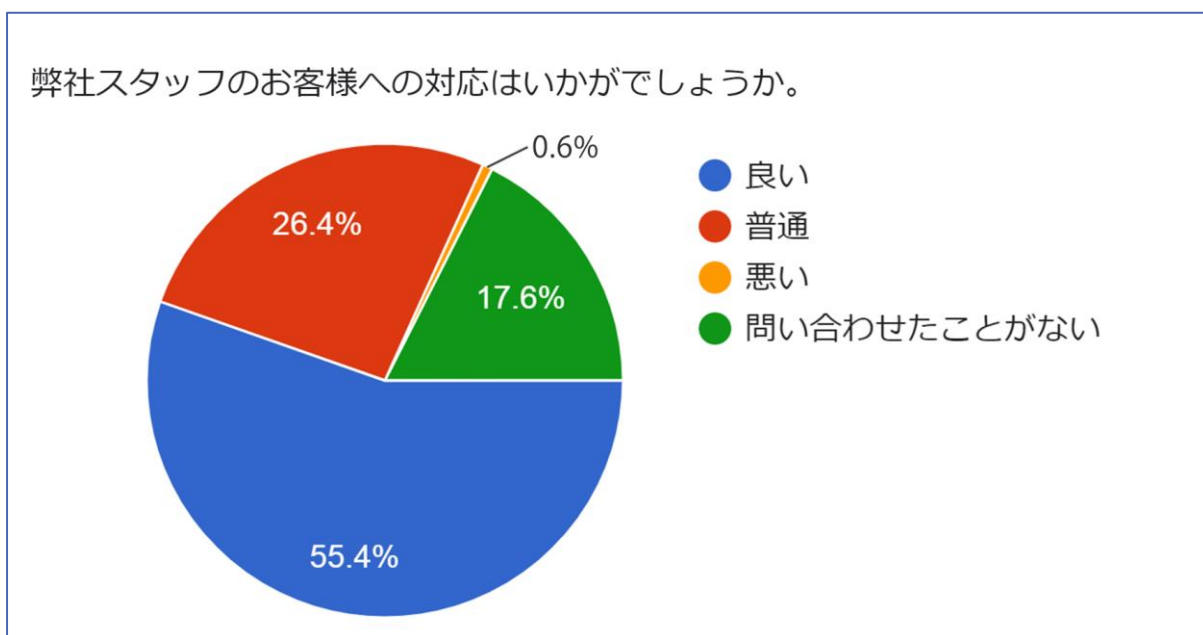
お客様からのご意見・ご要望は北辰物産の財産です。



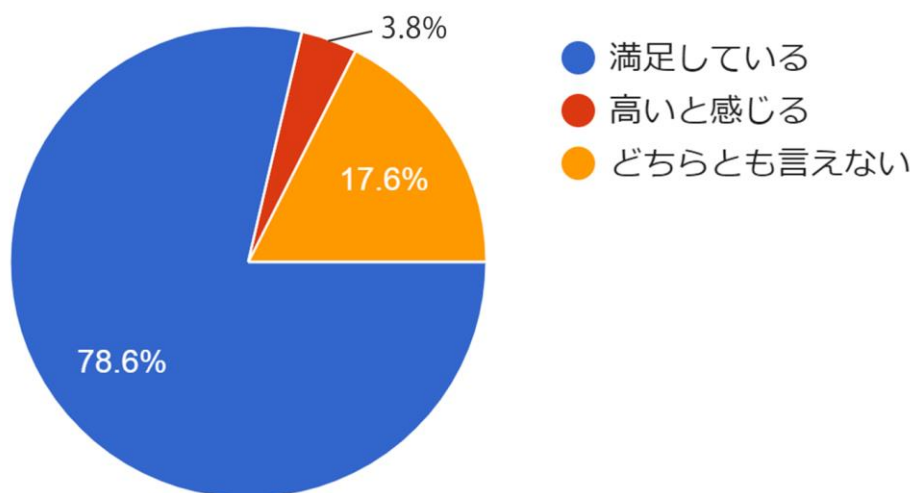
◇アンケート調査の実施

定期的にアンケート調査を実施し、お客様から直接いただいた声を今後のサービスの改善やお客様満足度の向上に繋げるよう取り組んでおります。

【アンケート調査の結果 2024年4月実施（一例）】



お取引されているコースの売買手数料についてお聞かせください。



今後もお客様よりいただいたご意見・ご要望を大切にさせていただき、各種取引・情報ツールやサービスの改善を図って参ります。

◇トレードシーンに合わせた多彩な取引・情報ツールをご用意

お客様が様々なトレードシーンに合わせて快適にお取引いただけるよう、3種類の取引ツールと2種類の情報ツールをご用意しております。

取引ツール	
PC アプリケーション版	Presto
PC・タブレット WEB 版	D-station
スマートフォン版	D-touch
情報ツール	
DIAS (Pro)	
プラチナページ	

さらに業界最安値水準※の売買手数料設定でトレーダーの皆さまを応援しております。

※2024年6月5日 弊社調べ

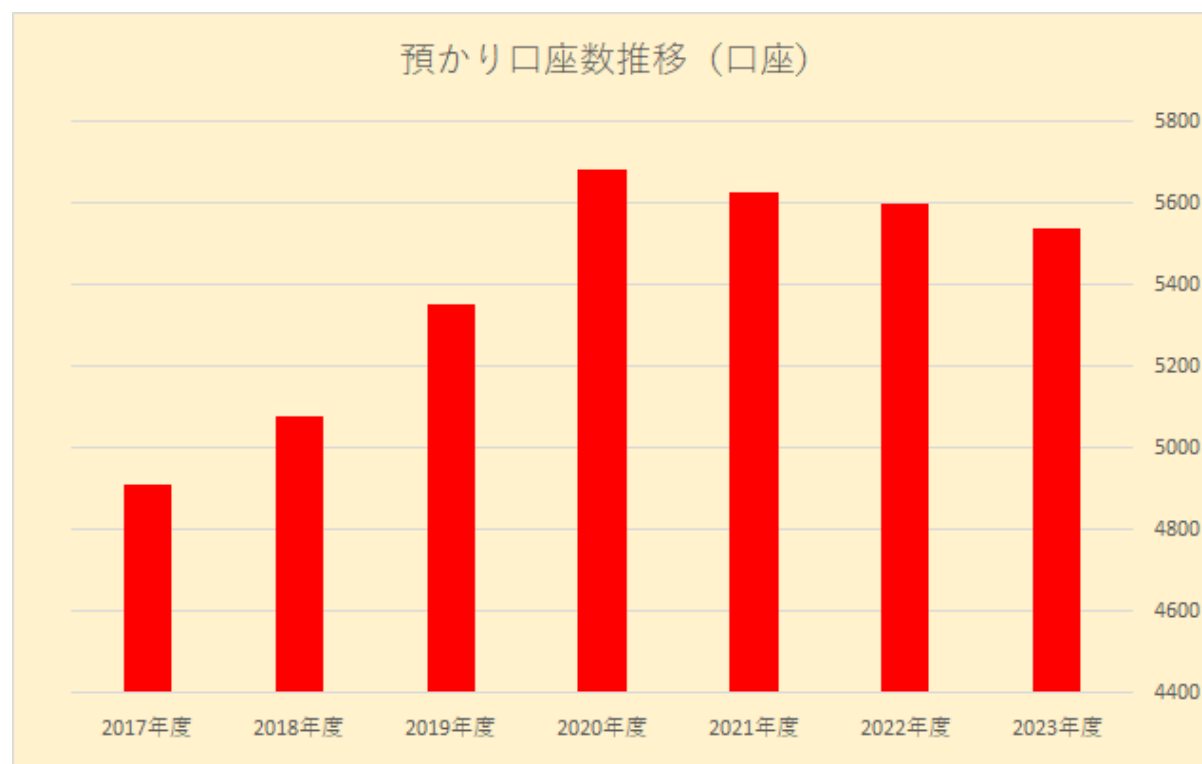
弊社のセルフコースの売買手数料は、業界最安値水準でお客様に提供しております。また、弊社商品アナリストによる電話相談やレポート配信など、相場情報提供サービスのサポートが付いたプレミアムオンライン取引の売買手数料は、一般的な対面取引と比べるとおおよそ1/3～1/13の低設定となっております。

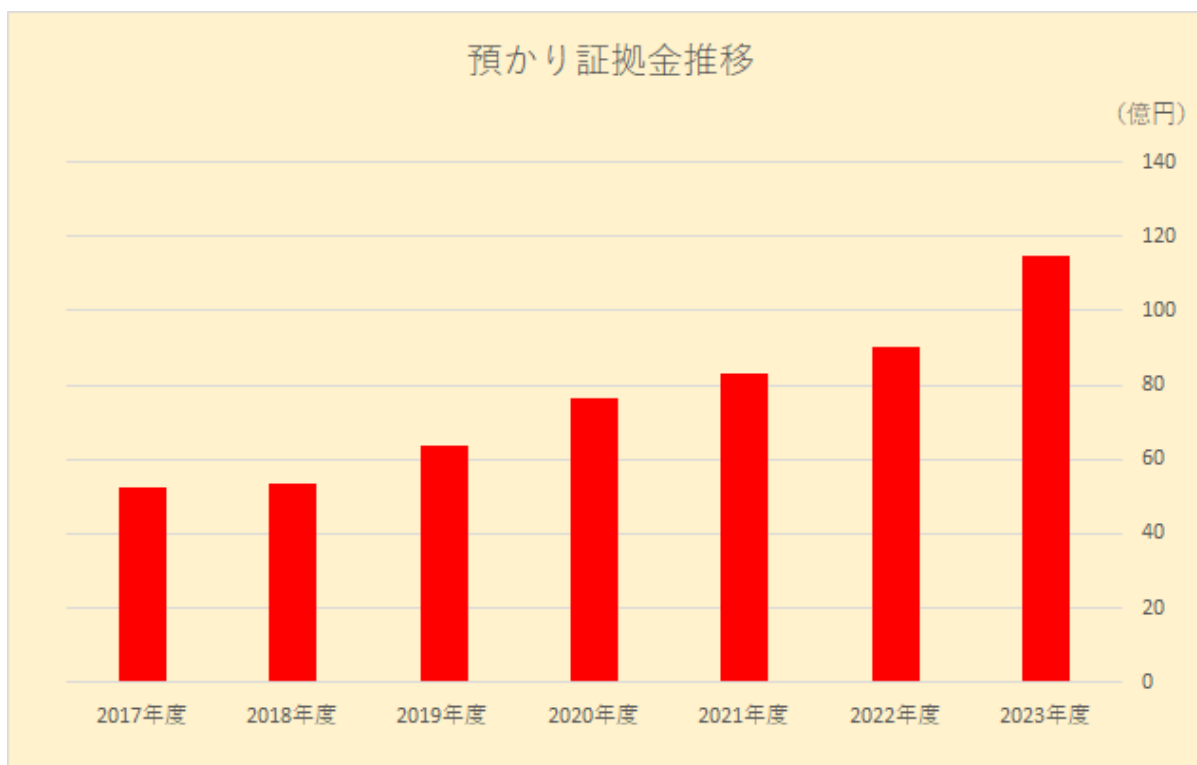
さらに、セルフコースでは取引量が多いヘビーユーザーのお客様へのサービスとして、売買手数料のボリュームディスカウント（ヘビーローテーション割引）を実施しております。

◇お客様の最善の利益の追求を図ることを企業理念に

業界最安値水準の売買手数料と、お客様に寄り添ったきめの細かなサービスのご提供を心掛け、お客様の最善の利益の追求を最優先に据えた業務運営を行っております。

その結果、2023年度（2024年3月29日現在）の預かり口座数は5,539口座と前年度に比べ微減となりましたが、預かり証拠金は114.55億円と6年連続で増加しております。





※各年度末の実績となります。

また、国内商品デリバティブ市場の主要銘柄である大阪取引所上場の金標準取引、金ミニ取引の2023年における年間売買高は、金標準取引、金ミニ共に第3位という結果になりました。

※日本取引所グループ（以下、「JPX」という。）発表のデータを基に2024年1月4日当社調べ

「北辰物産が選ばれている実績」は[こちら](#)

利益相反の適切な管理

「利益相反管理方針」を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定・類型化し、利益相反に該当する対象取引の管理方法、管理体制等を明確化した上で、お客様の利益が不当に害されることのないように、適切な利益相反管理体制の整備構築を行っております。

本方針につきましては、ホームページ上の分かり易い箇所に公開しており、お客様に弊社の利益相反管理方針について明確にし、内容をご確認いただけるようにしております。

「利益相反管理方針」は[こちら](#)

また、利益相反管理体制を定期的に検証し適宜見直しを行い、研修等により役職員に周知を図っております。

【注記事項】

当社は、商品、サービスの販売・推奨等において、商品の組成・企画等に関わる業務等は行っておりません。また、同一主体内又はグループ内に法人営業部門は有しておらず、運用部門においては資産の運用先を販売・提供会社等の関係企業に選定しておりません。

手数料の明確化

弊社では取り扱う商品、取引期間、取引コース、1ヶ月間の取引数量（ボリュームディスカウント）により、売買手数料体系が異なります。ご負担いただく売買手数料、受渡手数料、助言報酬等につきましては、ホームページ「サービスガイドー商品先物取引の手数料（セルフ）、（プレミアム）、受渡しについて」、「重要情報シート」等に明記しており、口座開設前にご確認いただけるようにしております。

- 「サービスガイドー商品先物取引の売買手数料（セルフ）」は[こちら](#)
- 「サービスガイドー商品先物取引の売買手数料（プレミアム）」は[こちら](#)
- 「サービスガイドー受渡しについて」は[こちら](#)
- 「重要情報シート（個別商品編：商品先物取引・セルフコース）」は[こちら](#)
- 「重要情報シート（個別商品編：商品先物取引・プレミアム）」は[こちら](#)

重要な情報の分かりやすい提供

○お客様に商品先物取引、金地金販売のご利用をご検討いただくにあたり、お客様にご確認いただきたい基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、手数料、証拠金、システム情報など取引に係る情報や重要事項等を、ホームページにカテゴリーごとに掲載し、具体例や図などを用いて、初心者にも分かりやすく説明しております。

「初めての方へ」は[こちら](#)

「サービスガイド」は[こちら](#)

「金地金販売」は[こちら](#)

○ホームページの「口座開設のお申込み」、「重要書面の閲覧について」の各ページに、「**重要情報シート**」を掲載しており、口座開設前に弊社が取り扱う商品の想定される顧客属性や内容、リスク、費用、制限等または成約の条件、弊社とお客様の利益相反の可能性、弊社の提供する取引コースの違いなどを確認できるようにしております。

また、「重要書面の閲覧について」のページでは、「重要情報シート」のほか、契約締結前交付書面などの重要書面を掲載しており、口座開設前や取引開始後に関わらず、いつでも最新の重要書面をご確認いただくことができるようになっております。

「重要書面の閲覧について」は[こちら](#)

○初めてお取引を行っていただくお客様にも、取引ツール、情報ツールの操作を安心して行っていくために、操作方法について動画やマニュアルをご用意しているほか、経済・商品指標の専門用語を解説したページを公開しており、初心者の方にもご理解いただけるよう努めております。

「各種マニュアル」は[こちら](#)

「経済・商品指標用語集」は[こちら](#)

○弊社ホームページの「マーケット情報」に、最新の経済指標、商品先物国内相場表などを掲載しており、どなたでもご覧いただけるようになっております。また、相場情報サイト「波動展望の部屋」を運営しており、当サイトでは相場分析レポート、各種チャート、学習ページ（ローソク足の見方）などの相場情報を提供しております。

「マーケット情報」は[こちら](#)

「波動展望の部屋」は[こちら](#)

○お客様への相場情報の提供を目的に、毎営業日夕方に金の当日の値動きの振り返りや夜間立会の取引ポイント等を解説した動画の配信を行っております。



動画配信  **金** 平日夕方配信（16：20頃）
本日のお取引ポイント
申込み不要!! どなたでもご覧いただけます!!

「動画配信」は[こちら](#)

○お客様へ情報サービスの提供等を目的に、2024年1月27日、同年2月3日、同年3月16日と3か月連続で外部講師を招き、参加費無料で投資家セミナーを開催いたしました。



2024年の相場の行方はどうなる!?
北辰物産が贈る多彩な講師による相場セミナー!!
深野氏：1月27日 市岡氏：2月3日 田嶋氏：3月16日

【注記事項】

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして、販売・推奨等を行っておりません。

お客様にふさわしいサービスの提供

○お客様には口座開設前にホームページに掲載している「重要情報シート」で、弊社が取り扱う商品の内容、リスク、費用、制限等または成約の条件、弊社とお客様の利益相反の可能性、弊社の提供する取引コースの違い、他社とのサービスの違いなどを比較、確認していただけるようにしております。

「重要情報シート」は[こちら](#)

◇お客様のトレードスタイルに合わせて、取引コースを自由に選択できます。

セルフコースと、弊社商品アナリストによる相場情報提供等のサポートが受けられる「プレミアムオンライン取引」の2つの取引コースをご用意しており、お客様のトレードスタイルに合わせて、お選びいただくことができます。

○セルフコースは、売買手数料が業界最低水準※と同業他社と比べても非常に安いコストでサービスを提供しております。（相場情報につきましては、弊社が提供する取引・情報ツール等や弊社ホームページから、お客様ご自身で取得いただく形となります。）

※2024年6月5日弊社調べ

○プレミアムオンライン取引は、お客様専属の弊社商品アナリストによる相場情報提供等のサービスを受けられるコースになります。8：00～23：00までの電話受付時間内（土日祝を除く平日）であれば、お客様の都合の良い時間に、一日何度でも電話で弊社商品アナリストから相場情報を聞くことができます。また、毎営業日4回（朝、昼、夕、夜）電子メールで相場情報等を配信している他、週刊レポートも提供しております。また、弊社が運営している相場情報サイトのコンテンツも全て閲覧することができます。

◇お客様からのお問い合わせ等への対応

○D-station サポートセンターを設置し、サービス全般に係るお電話でのお問い合わせは、土日祝を除き、朝8：00から23：00まで対応しており、電子メールおよびお問い合わせフォームからのお問い合わせは24時間受付しております。

なお、基本的に平日23時以降及び、祝日取引時間中はお電話によるお問い合わせへの対応を行っておりませんが、電子メールにて架電希望をいただいた場合は、ご本人確認を行わせていた

だいたうえで電話での対応を行っております。※システム障害時等により、ご連絡できない場合がございます。

○これまで来店型のオープンセミナーを開催して、先物取引の基本的な仕組みルール、取引に係る重要事項、取引・情報ツールの操作方法等を直接お客様へご説明しておりましたが、それに加えて、遠方の方や時間的に制約がある方でもお気軽に本セミナーへご参加いただけるよう、2023年7月よりZoomを利用したWEB上でのオープンセミナーの受付を開始しております。

◇利便性の向上に向けて

○2023年7月より商品ラインアップの拡充のため、堂島取引所で上場しております貴金属銘柄（金、白金、銀）の取扱いを開始しております。また、これに伴い、弊社取引ツール及び情報ツールの銘柄一覧の並び替えを行い、お客様が希望する銘柄を探しやすい仕様に変更しております。

◇環境への配慮

○書面の電子化によりペーパーレス化を図っており、利便性と環境に配慮したサービスの提供を目指しております。

◇お客様への注意喚起

○国内市場が連休の時や祝日取引実施日前、重要経済指標等の発表など相場急変の可能性が見込まれるイベント前に、予めお客様にご資金、ポジション等の管理等を促す注意喚起告知を行っております。

また、ホームページにマーケット情報ページを設け、主要な経済指標の予定や結果、また、海外市場が休場の時の取引所のスケジュール等を掲載してお知らせしております。

【注記事項】

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして、販売・推奨等を行っておりません。

当社は、金融商品の組成に携わる業務を行っておりません。

役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

◇役職員の知識・スキル向上等に向けた取り組み

●社内研修の実施

お客様本位の業務運営実現のためには、全ての役職員が常にお客様のニーズ・利益を意識して行動すると共に、より高いレベルで商品・サービスを提供できるよう研鑽に努めなければならないと考えております。

このような観点から、弊社では継続した役職員の教育を行っております。年度毎にコンプライアンス研修計画を策定し、計画に沿って研修を実施している他、必要に応じて適時社内研修を行っております。

また、プレミアムオンライン取引のアナリスト資格更新研修のほか、個別銘柄の勉強会など役職員のスキルアップを目的とした研修も適宜行っております。

【2023 年度に実施した主な社内研修】

2023 年 04 月	障害対応研修
2023 年 05 月	障害対応研修
2023 年 06 月	コンプライアンス研修
2023 年 07 月	迷惑メール等の取扱い、サイバー攻撃等に係るコンティンジェンシープランの研修 障害対応研修
2023 年 08 月	アナリスト資格登録研修 障害対応研修
2023 年 09 月	コンプライアンス研修 障害対応研修
2023 年 10 月	障害対応研修
2023 年 11 月	アナリスト資格登録研修 障害対応研修

2023年12月	コンプライアンス研修 障害対応研修
2024年01月	迷惑メール等の取扱い、サイバー攻撃等に係るコンティンジェンシープランの研修 障害対応研修
2024年02月	障害対応研修
2024年03月	コンプライアンス研修 アナリスト資格更新研修 障害対応研修

この他、日本証券業協会、日本投資顧問業協会や JPX 等が主催する各種セミナーにも積極的に参加し、情報の共有を図るとともに、役職員の知識・スキルの向上に努めております。

◇社員のスキルアップに向けて

お客様へ質の高いサービスの提供を目指し、役職員が金融や IT に関する高い専門知識を有する人材育成を行っております。

2024年3月31日現在 資格取得状況	
登録外務員（日本商品先物協会認定）資格保持者	14名
特例商先外務員 資格保持者	13名
一種証券外務員 資格保持者	11名
内部管理責任者 資格保持者	4名
AFP 資格保持者	2名
情報処理技術者資格（IT パスポート等）取得者	4名

常勤役職員数 17 名（2024年3月31日現在）