

顧客中心主義に基づく業務運営方針

2023 年 10 月

大阪デジタルエクスチェンジ株式会社

当社は、顧客中心主義に基づき、全ての取引参加者の利益、特に、私たちの市場 に参加している一般投資家の取引経験の強化や経済的利益の創造に焦点を当てることにより、日本のキャピタルマーケットを改善することをミッションとしております。実際に、テクノロジーとインフラの最適化への投資を継続して行うことにより、取引コストの軽減、高速かつ効率的な取引システムの提供、新しいマーケットの設立等さまざまな取組みを実現してまいります。当社は、こうした取組みをより一層強化・徹底していくために、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点から取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

お客さまの最善の利益の追求

当社の直接のお客さまは、国内の証券会社等（取引参加者）となりますが、当社はその取引参加者と取引関係のある多数の投資家のみなさまの注文を、取引参加者を經由して、当社 PTS において売買を成立させております。このため当社は、取引参加者を經由して当社 PTS に注文を出される投資家のみなさまも、当社の重要なステークホルダーであり、広い意味でお客さまであることを常に意識して PTS の運営を行っております。取引参加者取引参加者より多くのお客さまが、当社 PTS にご参加いただくことにより、当社 PTS の流動性が高まり、最終的にはお客さまのコストの削減や多様な利便性を実現 することになります。当社は、これらがお客さまの最善の利益になるものと考えます。 そのために、当社は、これらがお客さまの最善の利益になるものと考え、 PTS 運営者として、公平性、透明性、安定性、利便性の高い業務運営 に努めます。

利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと当社、あるいはお客さまと他のお客さま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。 このため、当社は「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理方法、管理体制、管理の対象とするグループ会社を明確化した上で、お客さまの利益が不当に害されることのないように対象取引を管理します。

「利益相反管理方針」についてはこちらをご覧ください。

手数料等の明確化

当社は、手数料等を含む当社 PTS の利用にかかるコストを明確にすることで、ご負担いただく手数料に見合うサービスをご提供することはもちろんのこと、それ以上にご満足いただける付加価値を追求し、ご期待にお応えできるように努めることが重要であると考えます。 当社では、PTS 運営業務や当該業務に付随する業務等の業務に関して、取引参加者から手数料等をご負担いただいております。こうした手数料等に関しましては、名目を問わず取引参加者が負担する手数料その他の費用の明細を、取引参加者に直接情報提供しております。

重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまが当社 PTS のサービスや相場情報等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ます。 当社は、当社 PTS における約定情報、気配情報等の相場情報を日本証券業協会の運営する PTS Information Network において、またセキュリティトークンにおいては当社 HP において公表するとともに、情報ベンダーにも相場情報を提供しております。また、当社 PTS 取引の仕組みの具体的で平易な説明資料、個別銘柄の規制措置の情報、空売り規制銘柄の情報、当日の出来高上位銘柄の情報や値上がり・値下がり率の高い銘柄の情報や各種統計情報、個別銘柄の基準値段や制限値幅の情報等、お客さまにとって重要な情報を、当社 HP において日々公表しております。加えて、当社取扱セキュリティトークンについては、発行体から適時の情報提供を受けた場合、その情報を START-NET において投資家のみなさまの縦覧に供しています。

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、PTS 運営者として、お客さまが求めるサービスを迅速かつ、分かりやすく提供することが重要であると考えます。当社は、取引コストの軽減、高速かつ安定的な取引システムの提供、新しいマーケットの設立等さまざまな取組みを実現してまいりましたが、今後ともお客さまにとって真に必要なサービスの提供ができるよう、適切なシステム投資や各種情報の提供等に努めてまいります。

従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社は、本基本方針のより高いレベルでの実現のためには、お客さま重視の徹底およびそれに向けた社内教育・研修の充実等の社内体制の構築が必要であると考えます。 当社は、取引参加者および取引参加者を經由して当社 PTS に注文を出される投資家のみなさまの声を生かすべく、取引参加者へのヒアリングや、サポート窓口を經由した情報収集に努めてまいります。当社は、基本的に取引施設を運営する証券会社であるため、営業成績による業績

表彰制度等はありません。社内の業績評価におきましては、コンプライアンス等の観点も含め、お客さまの最善の利益を追求することを重要な指標として位置づけております。当社は、お客さま満足度の向上を重視する姿勢を徹底し、お客さまの最善の利益を追求することに向けて社員を適切に動機づけます。

以 上