

2025 年 10 月吉日

お客様各位

立花証券株式会社
代表取締役社長 廣瀬 千春

業務改善状況・進捗について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社は、金融商品取引法第 51 条の規定に基づき、本年 4 月 8 日付けで関東財務局より国内株式営業に係る不適切な業務運営の状況について行政処分（業務改善命令）を受けました。

（関東財務局ホームページ <https://lfb.mof.go.jp/kantou/kinyuu/pagekthp202504111915.html>）

弊社は、本件処分を厳粛に受け止め、弊社から独立した外部の弁護士 3 名からなる業務改善諮問委員会を設置し、同委員会を交えて本件に係る根本的な原因の分析を行い、役職員一同で再発防止に向け業務改善に努めております。本日時点の業務改善状況・進捗について、業務改善命令の項目に沿って以下の通りご報告申し上げます。

弊社といたしましては、引き続き全社をあげて改善・再発防止に取り組み、お客様ならびに関係者の皆様からの信頼回復に努めてまいります。

1) 今回の処分を踏まえた本件に係る経営責任の明確化及びその他職員の責任の所在の明確化

① 経営責任の明確化

今回の国内株式営業に係る不適正な業務運営については、法令等遵守態勢そのものや、お客様の最善の利益を意識した業務推進に係る経営陣の意識の希薄さが大きな原因と考えています。この点を重く捉え、経営陣の処分を検討しております。実際の処分は、後記 4) の不適正な投資勧誘の類似事案の追加調査の結果を踏まえて実施する予定です。

② 他職員の責任の所在の明確化

不適正な投資勧誘に関与した役職員の処分についても、追加調査の進捗に合わせ、社内規則に従って行う予定です。

2) 適正かつ健全な業務運営の確保を目的とした経営管理態勢及び内部管理態勢の抜本的な見直し

① 経営管理態勢の抜本的な見直し

経営管理態勢の見直しについては、外部からの登用を含め、取締役会・監査役会を構成する取締役、監査役の刷新を行います。取締役については、社外取締役を新たに登用した上で、取締役を大幅に減員することにより外部者による客観的で中立的な経営の監督機能を強化する準備を進めています。また監査役については、社外監査役を増員して 4 名体制（常勤監査役 1 名、社外監査役 3 名）として、刷新と

監査強化を図る予定です。

② 内部管理態勢の抜本的な見直し

内部管理態勢強化については、法令諸規則違反や証券事故等の発生時に経営陣まで行う報告及び社内の決定事項や法改正等の重要情報に係る営業員への指示を徹底するため、改めてフローチャートを整理し、社内のイントラネットで閲覧可能としました。その他の改善策については、下記3)①に記載しています。

3) 法令等遵守態勢の整備・確立及び顧客の最善の利益を重視した組織文化の醸成（業績評価・報酬体系の見直しを含む）

① 法令等遵守態勢の整備・確立

ア 第1線の問題点とその対応措置

第1線である営業部門では、法令等遵守意識の重要性を浸透させるためにも、不適正な投資勧誘を行った役職員に対して適正な処分を進めた上、社内周知を行う方針です。これらの対応は、追加調査や後記4)の今後のお客様訪問の状況等を考慮して実施してまいります。

一方、役職員の法令等遵守あるいは顧客本位の業務運営に対する意識改革やこれらに係る前向きな業務の取組みを推進するため、このような観点における好事例を評価する制度の導入や、研修や勉強会の機会の充実も図ってまいります。

第1線での法令等遵守あるいは顧客本位の業務運営に反するような業務運営を未然に防止するためのモニタリング機能の欠如が今回の不適正な投資勧誘を助長した背景の一つである点を踏まえ、かかるモニタリング機能の強化のため、部支店長は、個別の顧客担当を外れ、モニタリングに注力することとしました（10月より実施）。また、内部管理責任者の業務兼任を解消し、内部管理責任者としての業務に注力することとします（11月より実施予定）。

さらに、モニタリング機能の実効化のため、顧客管理に関する規程等を見直しを進めました。第1線での毎月のコンプライアンス会議の開催に加え、従来の規程に、「高齢顧客への勧誘に関する規則」、「売買損益に係る取引内容管理」及び「過当勧誘に係る取引内容管理」を追加し、新たな基準によるモニタリング、部支店長によるお客様への連絡態勢等を整えました。

また、弊社の特徴の一つである同一担当者が長年お客様を担当する体制については、担当者にお客様に対する甘えが生じ、今回の不適正な投資勧誘の原因の一つになった可能性があるものと考えております。そのため、お客様全体に、同一担当者が長年担当させていただく体制に関するご意見やご意向の確認、またこれによって不適切な業務運営が行われるおそれがないか、といった実態を調査することを目的として、「お客様アンケート」を10月に実施いたしました。今後アンケートの結果を分析し、対応を取ってまいります。

イ 第2線、第3線の問題点とその対応措置

第2線のコンプライアンス部、第3線の内部監査部については、必要かつ十分な人員の配賦が為されていなかったことが本件の発生原因の一つとなったものとの認識の下、現在人員の増強を進めています。

す。また、今回の不適正な投資勧誘に至る営業活動の再発防止をするためのモニタリング機能の強化として、第2線における第1線による電話営業の録音確認作業に文字起こしサービスを導入し効率化を進めます。効果や効率性を確認し、人員の適正化を再度検証し、対応していきます。

また、第3線については、顧客本位の業務運営に関する原則や適合性の原則の観点から内部管理態勢の再構築のために、外部有識者の助言を受けながらその対応を進めています。

② 顧客の最善の利益を重視した組織文化の醸成

不適正な投資勧誘行為が生じた原因の一つに、お客様の利益やコンプライアンスよりも営業を優先する企業風土が醸成されていることがあると考えております。この点を受けて、

ア 手数料実績に大きく偏重したインセンティブ制度をはじめとする報酬・業績評価体系の見直し

イ お客様利益よりも手数料獲得を優先する営業への意識付けに繋がる施策や運用等の見直し

ウ 営業嘱託社員・歩合外務員の契約条件等の見直し

エ 弊社の顧客本位の業務運営に関する基本方針（以下「FD宣言」といいます。）に基づくお客様の最善の利益を図るための取組みの見直し

について、対応を進めています。

アの手数料実績を基にしたインセンティブ制度については、営業員褒賞金制度等の廃止を行った上で、一般営業員（正社員）に対する賞与の評価基準の見直しを進めています。評価の方法としては、プロセス KPI、非手数料 KPI、手数料の3段階に分け、手数料実績のみならず手数料につながる過程を重視する評価体系とします。非手数料 KPI においては、新規開拓、預かり資産の増加等の項目を重視していきます。

また、イの手数料獲得を優先する営業への意識付けにつながる施策についてもほぼ全廃をしました。弊社では、従来、全店の営業員の営業成績表の閲覧が相互に可能となっていました。各営業員について他の営業員の営業成績を閲覧不可とするなど閲覧範囲を限定し、従業員の意識改革を促しています。

ウの営業嘱託社員（60歳以上の嘱託営業員）の契約条件等の見直しについては、報酬体系に関して、一般営業員（正社員）の報酬体系の考え方を基に、これまでの手数料を中心とした評価体系から修正を加えたものとするよう議論を進めています。また、歩合外務員の報酬についても今後の対応を検討しています。

エのFD宣言については、11月に公表を行う予定です。「顧客の最善の利益の追求」（原則2）については、弊社では、顧客の「最善の利益」を、投資による利益の追求だけではなく、「お客様の安心と満足度の向上」と定義しました。これを実践するために、個別株を主体としながら、ポートフォリオ提案による預かり資産重視の営業スタイルを目指します。そのため、スキルアップのための研修や勉強会を実施していきます。FD宣言については、年1回の見直しを行っていきます。

4) 本件法令違反行為を含む不適正な勧誘行為全般についての追加調査及び調査結果を踏まえたお客様への適切な対応

現在、不適正な投資勧誘を指摘された取引について追加調査を実施しております。対象を国内株式に

おける全取引としていることから、時間を要している状況ですが、優先順位をつけて調査を進めています。現時点では、当局で指摘された事案の他にも類似事案が認められています。これら類似事案が確認されたお客様については、今後、直接面談を実施し、謝罪及び説明を行ってまいります。

5) 本件行政処分の内容についてのお客様に対する適切な説明

2025年4月下旬に、対面営業部門、ネット部門及び法人部門のお客様にお詫び文書の発送等を行いました。また、月刊誌「立花月報」にお詫び文を掲載しました。お問い合わせのあったお客様には、真摯に対応しています。

以上、業務改善状況・進捗の概略についてのご報告となります。これまでの対応策の実行にとどまらず、再発防止に向けて更なる業務改善を進めてまいります。引き続きご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上