

2026 年 1 月吉日

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、2025 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正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、第 1 線から第 3 線までにおける実効性のある内部管理態勢が構築されていなかったことや、法令等遵守態勢の整備等を経営陣として怠っていたこと、お客様の最善の利益を意識した業務推進に対する経営陣の意識の希薄さが大きな原因と考えています。不適正な投資勧誘については、弊社にて実施した追加調査によって当局から指摘された事案の他にも多くの類似事案が認められました。こうした状況を受け、弊社においては経営陣の責任は極めて重いとの認識のもと、本年 1 月 7 日付けで経営陣の処分を行うことを決定し、公表いたしました。

（弊社ホームページお知らせ「[業務改善命令を踏まえた経営責任の明確化について](#)」）

② その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職員の処分についても、社内規則に従い制裁審査委員会において実施する予定です。

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。2月に臨時株主総会を開催し、新たな経営体制に移行する予定です。取締役については、外部者による客観的かつ中立的な経営の監督機能が強化されるよう社外取締役を新たに2名選任した上で、現在の13名体制から6名体制へと変更して取締役会の人数の適正化を図り、実質的な議論を可能とする体制に変更いたします。また監査役についても、社外監査役を1名増員して4名体制（常勤監査役1名、社外監査役3名）として拡充を図り、経営監視機能を強化します。

② 内部管理態勢の抜本的な見直し

内部管理態勢の強化については、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上で閲覧可能としたほか、イントラネットにおいて「社長通達」欄を独立させて新設し、さらに、「一般営業員必携マニュアル」欄を作成し、弊社の「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下、「FD宣言」といいます。）や顧客管理規程に関するフローチャート等を掲載しました。今後は毎月の部支店長会の開催、四半期毎の次課長会の開催等により、業務改善施策の伝達等の周知を図ってまいります。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線である営業部門に関しては、法令等遵守意識の重要性を浸透させるためにも、制裁審査委員会の審査事案について社内周知を行う方針です。

このほか、役職員の法令等遵守及び顧客本位の業務運営に対する意識改革のため、業務部門を含めて好事例を評価する制度等の前向きな取組みの導入や、研修や勉強会の機会の充実も図ってまいります。

また、第1線での法令等遵守及び顧客本位の業務運営に反する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、モニタリング機能の強化のため、部支店長については個別の顧客担当から外すこととし、営業責任者として管理を行う態勢としました。また、内部管理責任者についても業務兼任を解消し、内部管理責任者としての業務に専念する態勢としました。

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の見直しを進めました。部支店での毎月のコンプライアンス会議の開催に加え、従来の顧客管理に関する規程に、「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を実施するほか、必要に応じて部支店長がお客様と直接面談を行うなどの監視態勢等を整えました。

なお、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を確認するとともに、不適正な業務運営が行われるおそれがないか等についての実態調査を行うことを目的

として、「お客様アンケート」を実施いたしました。こうしたアンケートの結果を踏まえ、お客様が担当者変更をご希望される場合、容易に担当者交代を申出頂ける体制の構築を進めております。「お客様アンケート」については、2026 年以降も顧客満足度調査等として継続し、営業員評価等への活用を行ってまいります。

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確保が行わ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、現在人員の追加を進めています。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第 2 線におけるモニタリング機能の強化を目的として、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、モニタリング業務の効率化を進めてまいります。こうした第 2 線におけるモニタリング機能の強化策の効果等を確認した上で、さらなる人員配置の適正化を図ってまいります。

また、第 3 線についても、人員の追加を進めるとともに、顧客本位の業務運営に関する方針や適合性原則に関する社内の浸透度を測るために、顧問弁護士の助言を受けながら社内監査を行う方針です。

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収益実現を優先する企業風土が醸成されていた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 営業に携わる嘱託社員・歩合外務員の契約条件等の見直し

エ 弊社の「FD 宣言」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

オ これらの各見直しに向けた分析・検証のプロセス

について、対応を進めています。

アの「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」については、営業員褒賞金制度等の廃止を行った上で、現役営業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、預り資産の増加等の項目を重視していきます。

また、イの「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」についても、そうしたおそれがある制度をほぼ全廃しました。例えば、弊社では、従来、全店の営業員の営業成績表の閲覧を行うこと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することにより、従業員の意識改革を促しています。

ウの「営業に携わる嘱託社員・歩合外務員の契約条件等の見直し」については、嘱託社員にあっては、手数料実績が基準に満たない場合に契約期間を短縮する取扱いを廃止したほか、報酬体系に関しても、現役営業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「プロセス KPI、非手数料 KPI、手数料」の 3 段階による総合評価へと変更します。また、歩合外務員にあっては、一定期間を経た上で制度自体を廃止いたします。これに伴い、歩合外務員につき営業嘱託社員への

転換が可能となるよう制度を変更いたします。

エの「弊社の「FD 宣言」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」については、今般の行政処分を踏まえて「FD 宣言」の全般的な見直しを実施し、2025 年 11 月 4 日付けで公表を行いました。具体的には、「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」と定義するなどの見直しを実施しました。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り資産重視の営業スタイルを目指します。そのために、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、今後も年 1 回の見直しを行っていきます。

（弊社ホームページ「[お客様本位の業務運営に関する方針](#)」）

オの「これらの各見直しに向けた分析・検証のプロセス」については、一定期間を経た後に改めてこれらの新しい制度の分析・検証を行うとともに、不断の見直し（PDCA）を行いつつ、継続的な業務改善に繋げてまいります。

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

不適正な投資勧誘全般についての追加調査を完了しました。調査対象期間（2022 年 4 月から 2025 年 3 月末までの期間）における累積在籍営業員の約 57%の営業員、対象顧客（75 歳以上の顧客）の約 16%に対して、虚偽告知及び誤解表示の法令違反を含む不適正な投資勧誘が認められました。誠に遺憾ながら、当局から指摘された事案のほかにも多くの類似事案が認められました。これら類似事案の対象となったお客様については直接面談を実施し、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ったほか、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、引き続き真摯に対応してまいります。2025 年 9 月以降、本件に係る問い合わせ及び苦情はいただいております。

以上、業務改善状況・進捗についての概略のご報告となります。弊社においてはこれまでの対応策の実施にとどまらず、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