顧客中心主義に基づく業務運営方針

　　ＳＢＩグループは 、1999 年の創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、インターネットをはじめとする革新的な技術を積極的に活用することで、より好条件の手数料・金利でのサービス、金融商品の一覧比較、手数料の明示、魅力ある投資機会、安全性と信頼性の高いシステム、豊富かつ良質な金融コンテンツ等、真にお客さまの立場に立った金融サービスの提供に努めてまいりました。

　ＳＢＩグループの一員であるＳＢＩ　ＶＣトレード株式会社(以下、「当社」といいます。)は、デジタルアセットの中心である暗号資産及び電子決済手段を使った、より革新的なサービス・ビジネスの創出を追求するイノベーターとして、ＳＢＩグループの掲げる「顧客中心主義」のもと健全な市場を創造・育成することを使命とし、暗号資産交換業者、電子決済手段等取引業者及び第一種金融商品取引業者として業務に邁進してまいりました。

　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、以下に示すとおり顧客本位の業務運営方針を制定し、公表するとともに、常にお客さまの視点からその取り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。

方針１　お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益を第一として行動することが、お客さまに信頼いただける企業として事業を持続していくために不可欠であると考えております。
そのためにも、当社の役職員一人ひとりが、高度な専門性並びにお客様から信頼されるための健全な社会常識及び倫理感覚を常に保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の良質なサービスを提供するよう努めます。また、お客さまの最善の利益を図ることで自らの安定した経営基盤の確保につなげていくことを目指します。

方針２　利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと当社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。そのため、お客さまの利益を第一に考え、発生する利益相反を適切に管理し、利益相反管理のための具体的な対応方針をあらかじめ策定いたします。

※当社の利益相反管理に関する方針については、こちらをご覧ください。

方針３　手数料等の明確化

当社は、商品・サービスの提供に付随してお客さまに負担いただく手数料等について、ご理解をいただいた上で安心してお取引いただくことが、お客さまの信頼を獲得するために重要であると考えております。
そのために、お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまにご理解いただけるよう積極的に情報提供いたします。

方針４　重要な情報の分かりやすい提供

暗号資産及び電子決済手段には、価格変動により損失が生じる可能性があり、また、移転記録の仕組みの破綻によりその価値が失われる可能性があるなど様々なリスクがあります。当社は、お客さまがそれぞれの暗号資産及び電子決済手段の性質及び取引に係る重要な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ております。
そのためにも、お客さまが理解できるよう、明確、平易かつ誠実な情報提供を行い、お客さまにとって真に必要な情報を提供できるよう情報提供の方法も工夫いたします。

方針５　お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、インターネットを中心とした販売を行なっている性質上、個別の暗号資産及び電子決済手段に係る取引の勧誘は原則として行っておりません。しかしながら、新規暗号資産及び新規電子決済手段の取扱い・暗号資産及び電子決済手段に係る新たなサービスや取引の提供にあたっては、個別にどのような属性のお客さまを販売対象とするかを定め、そのようなお客さまにとって当該取引等を行うことに合理的な理由があるかを慎重に審査します。

方針６　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客さまの最善の利益を追求するためには、従業員一人ひとりが、方針 1～5 の内容を含む顧客中心主義の精神を意識し、行動できるような社内体制の構築が不可欠であると考えるため、研修等の充実を図ります。