

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況

### 【基本方針 1】 お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

- ▶ 当行は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を2022年5月31日に改定し、公表しております。  
[あおぞら銀行グループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」](#)
- ▶ 基本方針 2～7に基づき、実践状況を確認するために設定した各種成果指標のモニタリング結果（2022年3月末現在）につきましては、**成果指標①～③⑥**をご覧ください。

### 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ 高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図るため、以下の取り組みを行っております。
  - ・当行グループの企業行動規範と役職員行動原則の基本方針を定めた「倫理・行動基準」を策定し、定着を図るための社内研修を実施し、遵守の誓約のため「確認書・誓約書」の提出を義務付けております。
  - ・金融商品の販売について「販売資格制度」を設け、1年ごとに資格更新試験を実施することで高度の専門性の保持に努めています。
- ▶ 「お客さまの最善の利益」の実現状況を確認するため、定期的に「お客さま満足度調査」を実施し、その結果を成果指標として「取組状況」において公表いたします。（**成果指標①**）

#### 成果指標① お客さま満足度調査

- ▶ 当行では、お客さま満足度調査を年1回実施し、お客さまの声を真摯に受け止めてサービスの向上に活かし、お客さまに満足いただけるよう改善に努めており、2021年度の総合満足度は、80%以上のお客さまから満足いただいた結果となっております。（非常に満足・満足・やや満足の合計83.0%）



## 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- 多くのお客さまにお取引いただくとともに、お客さまからお預りする資産残高が増え、お客さまに満足いただくことが当行の成長につながると考え、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供をいたします。また、対面でのサービスに加えてスマートフォンアプリを軸とした、時間や場所にとらわれない「BANK」サービスの提供も行っております。(成果指標②、③)

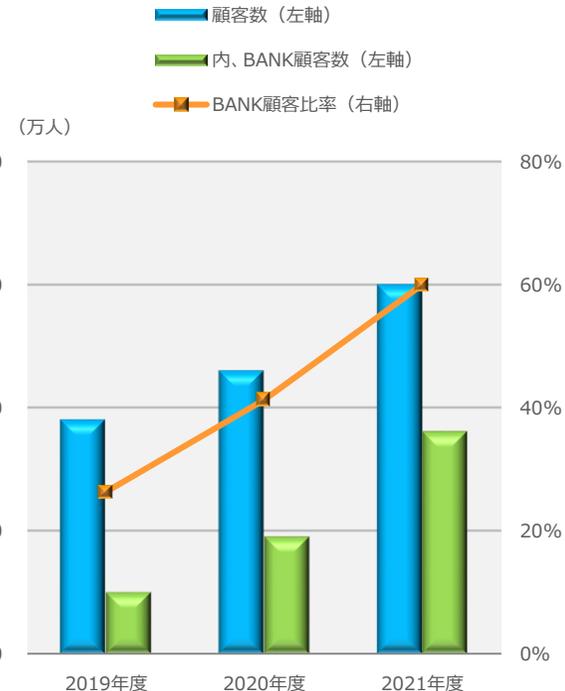
### 成果指標② 投資性商品預り資産残高および保有顧客数

- 当行では、多くのお客さまにお取引いただけるよう、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めており、2021年度の投資性商品の預り資産残高および保有顧客数はともに増加しております。



### 成果指標③ BANK顧客数と比率

- 当行では、「有人店舗」と、店舗や窓口を持たないインターネット上の支店「BANK」があります。(「BANK」は、BANK支店をはじめ、支店名称に「BANK」が付くすべての支店を総称する名称として使用しております。)
- 「BANK」では高い利便性や魅力的なサービスの提供に努めており、2021年度の「BANK」のお客さまは大幅に増加しております。

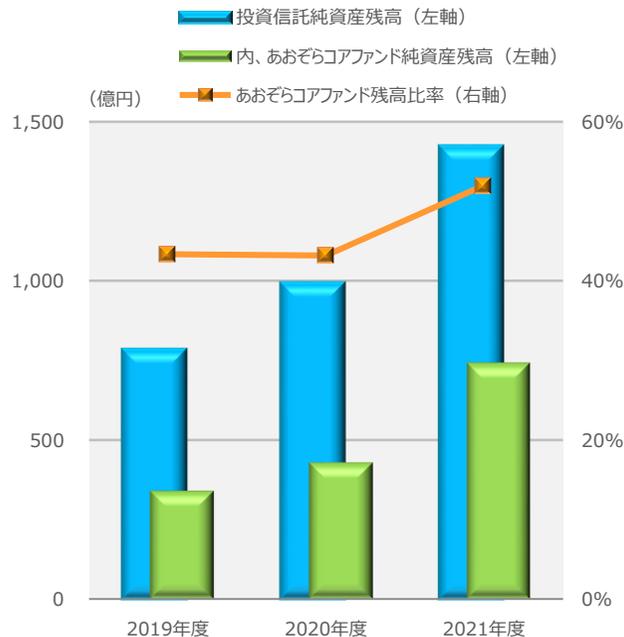


## 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ お客さまとの資産運用のご相談時においては、お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまの金融知識、投資経験、取引目的、資産状況、リスク許容度、ライフプラン等を十分に理解した上で、分散投資提案を行います。主な商品の位置付けは以下の通りです。
  - ・投資信託は、分散投資の中核となる商品としてご提案いたします。また、お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした「あおぞらコアファンド」を提案の中心といたします。(成果指標④、⑤)
  - ・仕組債は、長期の安定した資産形成を目的とするお客さまには適しておりません。早期償還条項による早期償還を許容されるお客さまやインカムリターン獲得・向上を目的とし、高い利回りを得るため、高いリスクを許容されるお客さまなどにご提案いたします。(成果指標⑥)

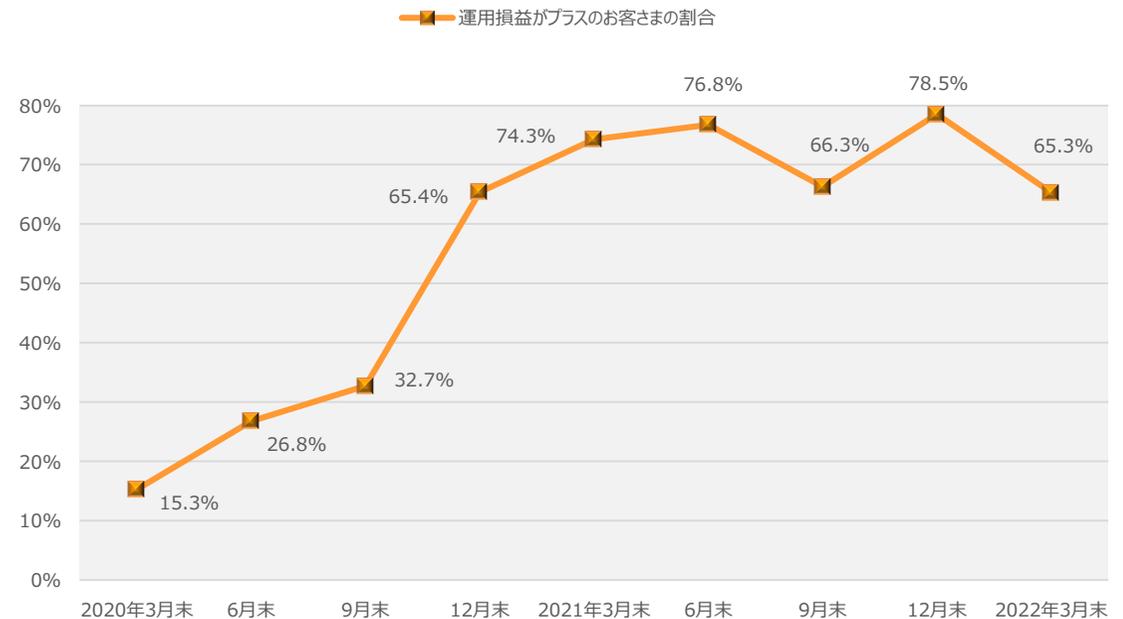
### 成果指標④ 投資信託の純資産残高および「あおぞらコアファンド」の残高と比率

- ▶ 当行では、投資信託を分散投資の中核商品として位置付け、またお客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした「あおぞらコアファンド」を提案の中心としております。
- ▶ 2021年度の投資信託の純資産残高は前期比143%の伸び率、「あおぞらコアファンド」は前期比173%の伸び率となっております。



### 成果指標⑤ 投資信託の運用損益がプラスのお客さまの割合推移

- ▶ 当行では、「あおぞらコアファンド」について、2020年10月から全てのチャンネルで購入時手数料0%で取扱いを開始しております。
- ▶ 「あおぞらコアファンド」の残高が増えてきていること、また運用成績が好調であったことから、投資信託の運用損益がプラスのお客さまの割合は、2022年3月末では65.3%となっております。今後もお客さまが保有されている投資信託の運用状況を注視し、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。



## 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

### 成果指標⑥ 仕組債「重要情報シート」

- ▶ 仕組債「重要情報シート」は、2022年4月から、お客さまへの説明用資料として使用しております。  
 【「重要情報シート」1.商品等の内容】（記載内容は商品によって異なります）

<b>金融商品の名称・種類</b>	第128回 2025年6月11日満期 早期償還判定水準適減型 早期償還条項付 ノックイン型日米2指数（日経平均株価・S&P500指数）参照デジタル・クーポン円建信託社債（責任財産限定特約付）
<b>組成会社（発行者）</b>	三井住友信託銀行株式会社
<b>販売会社</b>	販売会社 株式会社あおぞら銀行（以下、「当行」） 委託金融商品取引業者 あおぞら証券株式会社
<b>金融商品の目的・機能</b>	<p>本信託社債は、将来の参照指数（日経平均株価およびS&amp;P500指数）の変動に投資する商品です。一般的な債券とは異なり、デリバティブ（金融派生商品）を組み込んだ債券のため、以下のような特性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観察期間中の参照指数の推移に応じて、償還金額の決定方法が異なります。一般的な債券に比べて高い利回りが期待できますが、観察期間中に参照指数終値のうち、双方またはいずれかが一度でもノックイン判定水準（当初株価の55%）以下となった場合、最終償還金額が投資元本を大きく割り込む可能性があります。</li> <li>・ 利率決定日における参照指数終値がいずれも利率判定水準（当初株価の85%）以上の場合、一般的に確定利付債券等に比べて高い金利を受け取ることができます。</li> <li>・ 早期償還判定日における参照指数終値がいずれも早期償還判定水準（初回は当初株価の103%、以降、早期償還判定日ごとに2%ずつ適減）以上となった場合、額面金額の100%で早期償還されます。</li> <li>・ 本信託社債の利率（税引前）は、当初3ヵ月は年率6.00%、以降2年9ヵ月は参照指数の推移に応じて年率6.00%または年率0.20%となります。</li> </ul>
<b>商品組成に携わる事業者が想定する購入層</b>	<p>【販売会社および委託金融商品取引業者が想定する購入層】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ インカムリターン獲得・向上を目的とし、高い利回りを得るため、高いリスクを許容されるお客さま</li> <li>・ リスク性商品への投資に充てるための余裕資金を十分に保有されるお客さま</li> <li>・ 本信託社債は、期間約3年の商品ですが、早期償還条項による早期償還も許容されるお客さま</li> <li>・ 債券にオプション等を組込んだ複雑な商品であるため、投資経験や知識が十分ではない方には、適した商品ではありません。</li> <li>・ 長期的な安定的な資産形成を目的とするお客さまには、適した商品ではありません。</li> </ul>
<b>パッケージ化の有無</b>	該当ありません。
<b>クーリング・オフの有無</b>	クーリング・オフ（金融商品取引法第 37 条の 6 の規定）の適用はありません。

## 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- お客さまのご意向に反した提案や、お客さまの利益にそぐわない短期間での商品の見直し提案を行いません。また、お客さまのご意向の確認やお客さまへの説明が適切に行われていたか等につきましては、本部の専門部署においてモニタリングを行っております。
- 「お客さまの最善の利益」を図る「企業文化」を定着させるため、半期ごとに開催する部店長会で議論を行い、全営業部店における各種研修・勉強会等を通じて定着に努めております。 **（成果指標⑦）**
- 上記の取り組み等の成果や進捗については不断の検証・評価を行い、その結果の一部を「取組状況」において公表いたします。 **（成果指標⑧、⑨）**

### 成果指標⑦「お客さま本位の業務運営」を浸透・定着させる取り組み

- 当行では、「お客さまの最善の利益」を図る「企業文化」を定着させるために、各種取り組みを継続的に行っております。

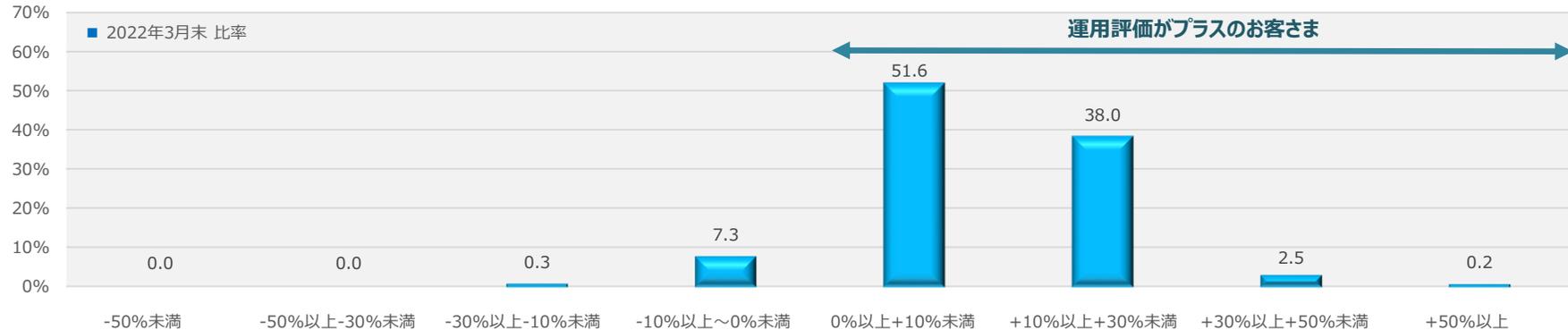
(2021年度下期)

実施時期	内容
2021年10月	➤ 顧客本位の業務運営に関する部店長会開催
2021年11月	➤ リテール部門全職員向け、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」における成果指標等の情報発信を実施
2022年2月	➤ リテール部門全職員向け、e-ラーニングを実施
2022年3月	➤ リテール部門全職員向け、e-ラーニングを実施

## 【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

### 成果指標⑧ 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】

▶ 2021年度において、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、92.3%のお客さまが運用評価がプラスとなっております。

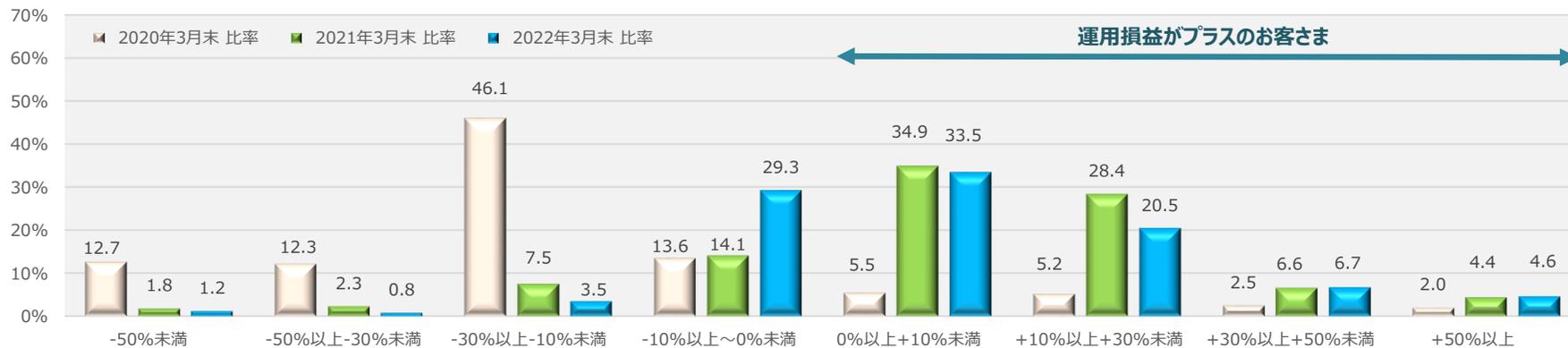


※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

### 成果指標⑨ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】

▶ 2021年度において、投資信託を保有されているお客さまのうち、65.3%のお客さまが運用損益がプラスとなっております。



※ 解約済投資信託の損益は含んでおりません。

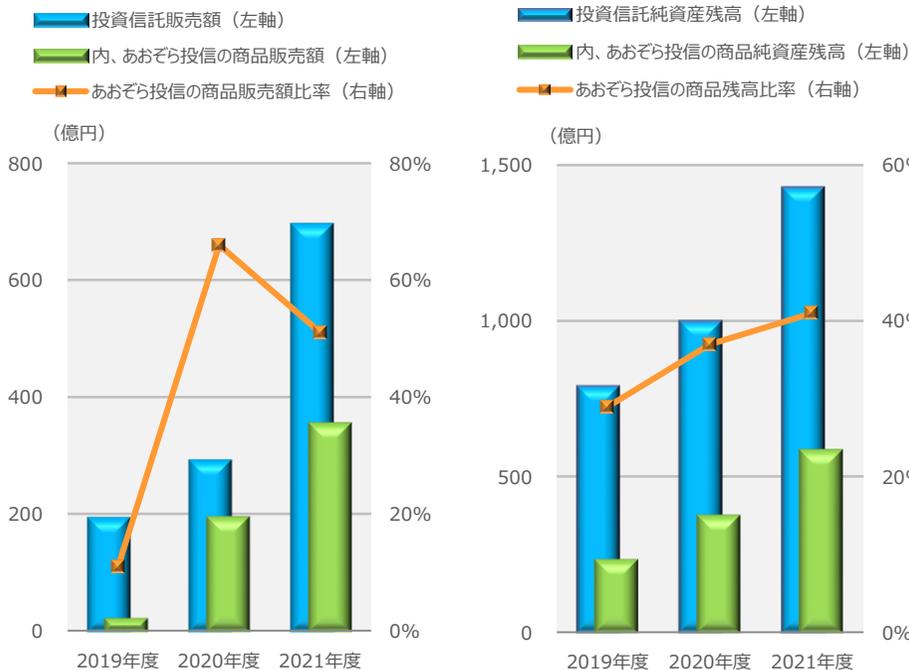
### 【基本方針3】利益相反の適切な管理体制

- 取引におけるお客さまとの利益相反の可能性や、商品開発、商品導入にあたっての利益相反の可能性を正確に把握するため、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反のおそれのある取引についてお客さまの利益を不当に害していないか判断・特定をし、適切に管理して利益相反の防止に努めております。
- 金融商品・サービスのご提案にあたっては、商品提供会社から支払われる手数料等で商品を選択したり、グループ企業の商品を優先したりすることはせず、常にお客さまの立場に立ってご提案いたします。(成果指標⑩、⑪)

#### 《成果指標⑩、⑪》

- 当行では、金融商品・サービスの提案にあたっては、常にお客さまの立場に立って提案しております。2021年度の投資信託の販売額は、グループ投信会社であるあおぞら投信の商品が前期比182%の伸び率に対して、あおぞら投信以外の商品は前期比349%の伸び率となっております。また販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は6銘柄（すべてあおぞらコアファンド）となっております。
- あおぞら投信の商品取扱数は、2022年3月末時点において22商品（投資信託の取扱全商品に占める割合は15%）となっております。

#### 成果指標⑩ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）



#### 成果指標⑪ 投資信託の販売額上位10銘柄

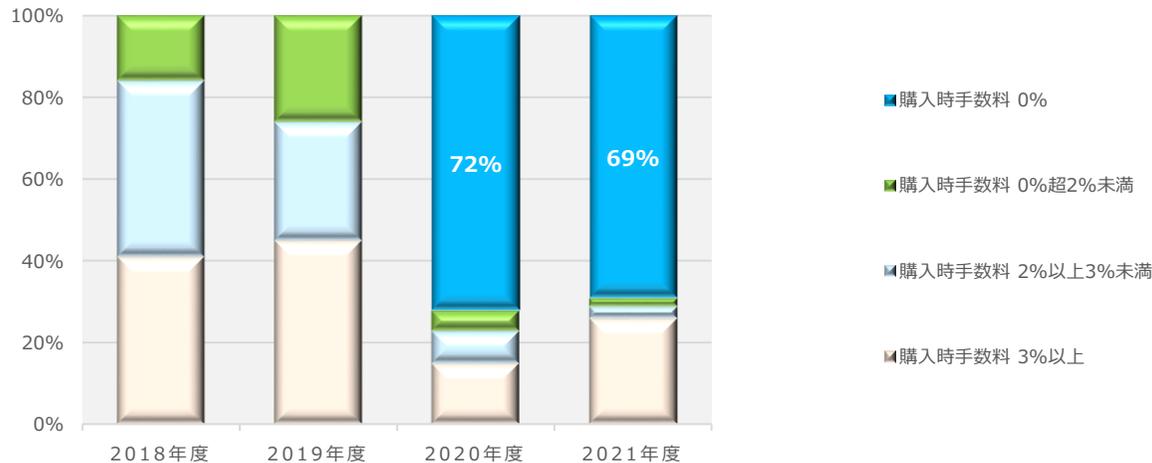
順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	あおぞらコアファンド	手数料(税込)
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限定追加型) 2021-I (愛称: 十年十色03)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2021-04 (愛称: ぜんぞう2104)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2021-10 (愛称: ぜんぞう2110)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
4	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限定追加型) 2021-II (愛称: 十年十色04)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
5	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	海外株式	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント			3.30%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2021-07 (愛称: ぜんぞう2107)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
7	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2022-01 (愛称: ぜんぞう2201)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
8	ストックインデックスファンド2 2 5	国内株式	大和アセットマネジメント		○	0.00%
9	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称: 円奏会)	国内資産複合	東京海上アセットマネジメント	○	○	0.00%
10	J P Mグローバル医療関連株式ファンド	内外株式	JPMorgan・アセット・マネジメント			3.30%

## 【基本方針 4】 お客さまにご負担いただく手数料等について

- ▶ お客さまへのサービスの対価として頂戴する手数料等については、お客さまにとって重要な取引判断材料の一つとして考え、透明性の確保と、類似商品・代替商品との比較も含め、わかりやすい説明を行います。また、お客さまにご負担いただく手数料等につきましては、当行WEBサイト・BANKアプリ上でも、ご確認いただきやすいよう掲載いたします。（成果指標⑫）

### 成果指標⑫ 投資信託の購入時手数料別販売割合

- ▶ お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした「あおぞらコアファンド」は、2020年10月から全てのチャネルで購入時手数料0%で取扱いを開始しております。
- ▶ 2021年度の投資信託販売額のうち、購入時手数料0%の販売額は69%を占めております。



## 【基本方針 4】 お客さまにご負担いただく手数料等について

- 手数料その他の費用の詳細については、商品・サービスのご提案時には重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等により、お取引後には報告書等によりご確認くださいませ。 **(成果指標⑬)**

### 成果指標⑬ 手数料その他費用記載書面一例

#### ➤ 投資信託の一例

【重要情報シート】（記載内容は商品によって異なります）

#### 3. 費用（本商品の購入または保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用（販売手数料など）	ありません。
継続的に支払う費用（信託報酬など）	実質的に負担する運用管理費用は、年率1.335%（税込）程度です。その他費用・手数料等が実費でファンドから支払われます。これらは事前に料率、上限等を表示することはできません。
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	ありません。

※詳細は【交付目論見書】の「ファンドの費用・税金」の項目に記載しています。

#### ➤ 仕組債の一例

【重要情報シート】（記載内容は商品によって異なります）

#### 3. 費用等

費用等について	<p>本信託社債は、お客さまとあおぞら証券株式会社との相対取引によりご購入いただけますので、購入対価のみをお支払いいただけます。この購入対価には以下の費用等が含まれております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 当行およびあおぞら証券株式会社にとっての販売業務の対価相当額 本信託社債の販売業務の対価相当額の合計は、額面あたり2.0～3.0%です。 販売業務の対価相当額は、販売に係る諸経費やアフターフォローの対価等が含まれています。 販売業務の対価相当額は、今後、発行金額の増減により変動する可能性があります。 当該範囲の上限を超える場合には、再度説明いたします。</li> <li>• 購入対価には、上記販売業務の対価相当額のほかに、本信託社債の組成に係る費用等が含まれております。</li> </ul>
---------	--

#### ➤ 保険商品の一例

【重要情報シート】（記載内容は商品によって異なります）

#### 3. 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用（販売手数料など）	<p>【円建】 一時払保険料の 4%</p> <p>【米ドル建・豪ドル建】 一時払保険料の 5.5%</p>
継続的に支払う費用（信託報酬など）	<p>【円建】 ・基準金利をもとに積立利率を設定する際に、ご契約の維持に必要な費用と死亡保障に必要な費用を差し引いています。</p> <p>【米ドル建・豪ドル建】 ・基準金利をもとに積立利率を設定する際に、ご契約の締結や維持に必要な費用と死亡保障に必要な費用を差し引いています。 ・毎年の年金支払時に年金額の 1%の年金管理費を積立金から控除します。</p>
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	ありません。

※上記以外に生じる費用を含めて詳細は契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）の「お客さまにご負担いただく費用があります」に記載しています。

## 【基本方針 4】 お客さまにご負担いただく手数料等について

▶ お客さまがニーズに沿った商品をお選びいただけるよう、「あおぞらファンドラインアップ」などの資料を用いてわかりやすくご説明いたします。また、使用する資料の内容を、「取組状況」において公表いたします。(成果指標⑭)

### 成果指標⑭ あおぞらファンドラインアップ

#### 取扱いファンド一覧

コア…コアファンド 緑…経験者向けファンド

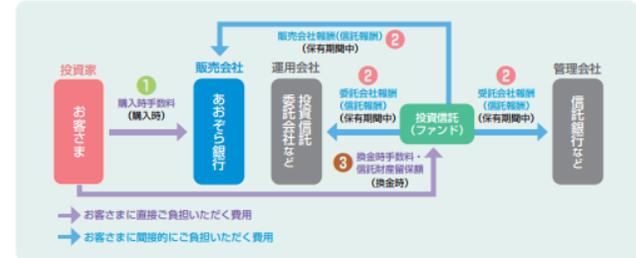
価格変動リスク 為替変動リスク 信用リスク テレフアイ取引のリスク その他リスク

運用方針	投資対象	地域	ファンド名	主な投資対象・特徴	為替ヘッジ	決算頻度	分配金コース <sup>※1</sup>	手数料・費用等（その他費用が別途かかります）		
								購入時手数料（税込） <sup>※2</sup>	換金手数料（税込）	運用管理費用（信託報酬等）（年率・税込）
先進国債券（為替ヘッジあり）	先進国債券	先進国	あおぞら・先進国中期債ファンド（為替ヘッジあり）（愛称：海のしずく） 設定：運用：あおぞら投信	償還までの期間が5年以下の先進国の公債に投資します。目標とする収益率（リターン）と、想定される価格変動性（リスク）水準に基づいてポートフォリオを構築します。	あり	年2回	受取/再投資	なし	なし	0.9075%程度
	先進国債券	先進国	東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）/ 東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）（年1回決算型） 設定：運用：東京海上アセットマネジメント	日本企業もしくはその子会社、日本の政府機関等が発行する外貨建債券に投資します。	あり	毎月 年1回	(毎月)受取/再投資 (年1回)受取	1.65%	なし	1.232%
	先進国債券	先進国	UBS 公益・金融社債ファンド（為替ヘッジあり） （愛称：わかば） 設定：運用：UBSアセット・マネジメント	日本を含む世界の投資適格の公益・金融企業の発行する社債に投資します。	あり	毎月	受取/再投資	2.2%	なし	1.155%
バランス型	日本	日本	東京海上・円資産バランスファンド （毎月決算型）（愛称：円奏会）/ （年1回決算型）（愛称：円奏会（年1回決算型）） 設定：運用：東京海上アセットマネジメント	3つの円資産（日本債券、日本株式、日本REIT）に分散投資します。日本株式、日本REITの配分比率を機動的に調整します。	—	毎月 年1回	(毎月)受取/再投資 (年1回)再投資	なし	なし	0.924%
	先進国債券	先進国	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース（為替ヘッジあり 年2回決算型）/ Cコース（為替ヘッジあり 毎月分配型） 設定：運用：野村アセットマネジメント	新興国を含む世界の各国の債券等および派生商品等に投資します。	あり (部分ヘッジ 高位)	年2回 毎月	受取/再投資	2.75%	なし	1.848%
株式投資型	先進国債券	先進国	パリュール・ボンド・ファンド（愛称：みらいの港） <為替リスク軽減型>（毎月決算型）/ <為替リスク軽減型>（年1回決算型） 設定：運用：三菱UFJ国際投信	新興国を含む世界の米ドル建てを中心とする幅広い種類の公債債等に投資します。	あり (限定ヘッジ)	毎月 年1回	(毎月)受取/再投資 (年1回)受取	なし	なし	1.788%程度
	日本	日本	トピックス・インデックス・オープン 設定：運用：野村アセットマネジメント	東証株価指数（TOPIX）に連動する投資成果を目指します。	—	年1回	再投資	なし	なし	0.682%以内
	日本	日本	ストック インデックス ファンド225 設定：運用：大和アセットマネジメント	日経平均株価（日経225）に連動する投資成果を目指します。	—	年1回	受取/再投資	なし	なし	0.55%
	日本	日本	ダイワ J P X 日経400 ファンド 設定：運用：大和アセットマネジメント	JPX日経インデックス400に連動する投資成果を目指します。	—	年1回	再投資	なし	なし	0.7205%
	日本	日本	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド （愛称：しゅいつ） 設定：運用：あおぞら投信	国内上場企業の中から成長性があり株価水準が割安と判断される銘柄に集中投資（15銘柄程度）します。	—	年2回	再投資	2.75%	なし	1.688%
日本	日本	J P M ジャパンマスター 設定：運用：J P モルガン・アセット・マネジメント	全上場銘柄の中から、時価総額にこだわらず、成長性があり、かつ株価が割安と判断される国内上場企業に投資し、東証株価指数（TOPIX）（配当込み）を上回る投資成果を目指します。	—	年1回	受取	2.75%	なし	1.815%	

### 投資信託をより理解する

#### 投資信託にかかる費用

お客さまにご負担いただく費用と、主なご提供サービスの基本的な考え方についてご説明いたします。



#### 1 購入時手数料

投資信託をご購入いただく際には、購入金額（※1）に一定率を乗じた購入時手数料がかかります。資産運用のご相談、ファンドの特色や運用手法などの商品説明、投資対象・投資地域等の投資環境のご説明や情報提供に加え、ご注文の入力作業やご購入代金の振替え、取引報告書の作成・送付など、購入に係る事務手続き等のサービスの対価として、お客さまに直接ご負担いただく費用です。手数料水準については、ご購入にあたり必要な、商品や投資環境のご説明、情報提供等の複雑性や難易度の高いものほど、相対的に高い手数料を設定することを基本的な考え方としております。ただし、商品の特性やお客さまにご負担いただく各種費用の総額などを総合的に判断し、上記以外の設定とすることがございます。

#### 2 運用管理費用（信託報酬）

投資信託をご購入後、保有期間中にかかる運用・管理費用として、お客さまに間接的にご負担いただきます。あらかじめ定められた報酬率が保有中の信託財産から差し引かれ、以下のサービスの対価として、販売会社、委託会社、受託会社に支払われます。

**販売会社報酬**…投資信託の運用状況や投資環境等の情報提供などのアフターフォローや、運用報告書の送付、取引履歴報告書の作成・送付に加え、分配金のお支払いや徴税に関する事務などの口座管理に係るサービス等を行います。

**委託会社報酬**…ファンドの運用や、運用報告書等法定書類の作成、基準価額の算出等を行います。

**受託会社報酬**…信託財産の保管、管理、委託会社からの運用指図の実行等を行います。

#### 3 換金時手数料・信託財産留保額

一部投資信託については、ご解約される際に、解約金額（※2）に一定率を乗じた換金時手数料がかかります。投資信託ご解約時に係る事務手続き等の対価として、お客さまに直接ご負担いただく費用です。また信託財産留保額は換金時に基準価額から差し引かれる費用です。

## 【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

- お客さまにふさわしい商品・サービスをご提案するため、商品・サービスについての重要な情報をわかりやすくご説明いたします。ご提供する「重要な情報」は、主に以下の通りです。（成果指標⑮、⑯、⑰）
- ・ご提案する商品・サービスのリスク・リターン・取引条件
  - ・販売対象として想定されるお客さまの属性
  - ・ご提案する商品・サービスの選定理由
  - ・お客さまへのサービスの対価として頂戴する手数料等や第三者から受け取る手数料等（同じ商品でも数量・通貨・コース等により変動する場合はその情報を含む）

### 成果指標⑮ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】

【2022年3月末】



銘柄名	コスト	リターン
未来につなげる終身保険	1.24%	0.74%
プレミアレシーブ（外貨建）	0.73%	1.44%
しあわせ、ずっと	0.94%	1.26%
プレミアジャンプ	1.01%	0.37%
悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.16%	2.33%
プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.12%	0.23%
悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.18%	1.95%
ロングドリームGOLD	0.92%	1.60%
プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.34%	2.15%
アポロ	0.43%	2.47%
残高加重平均値	0.92%	1.19%

※コスト： 保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60ヶ月以上経過した契約（基準日時点で有効であるもの）を対象に、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均した値を使用

※リターン： 各契約のリターン率について、（基準日時点の解約返戻金額 + 基準日時点の既支払金額 - 契約時点の一時払保険料） ÷ （契約時点の一時払保険料）を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均（いずれも円換算）。解約返戻金額について、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整を反映。

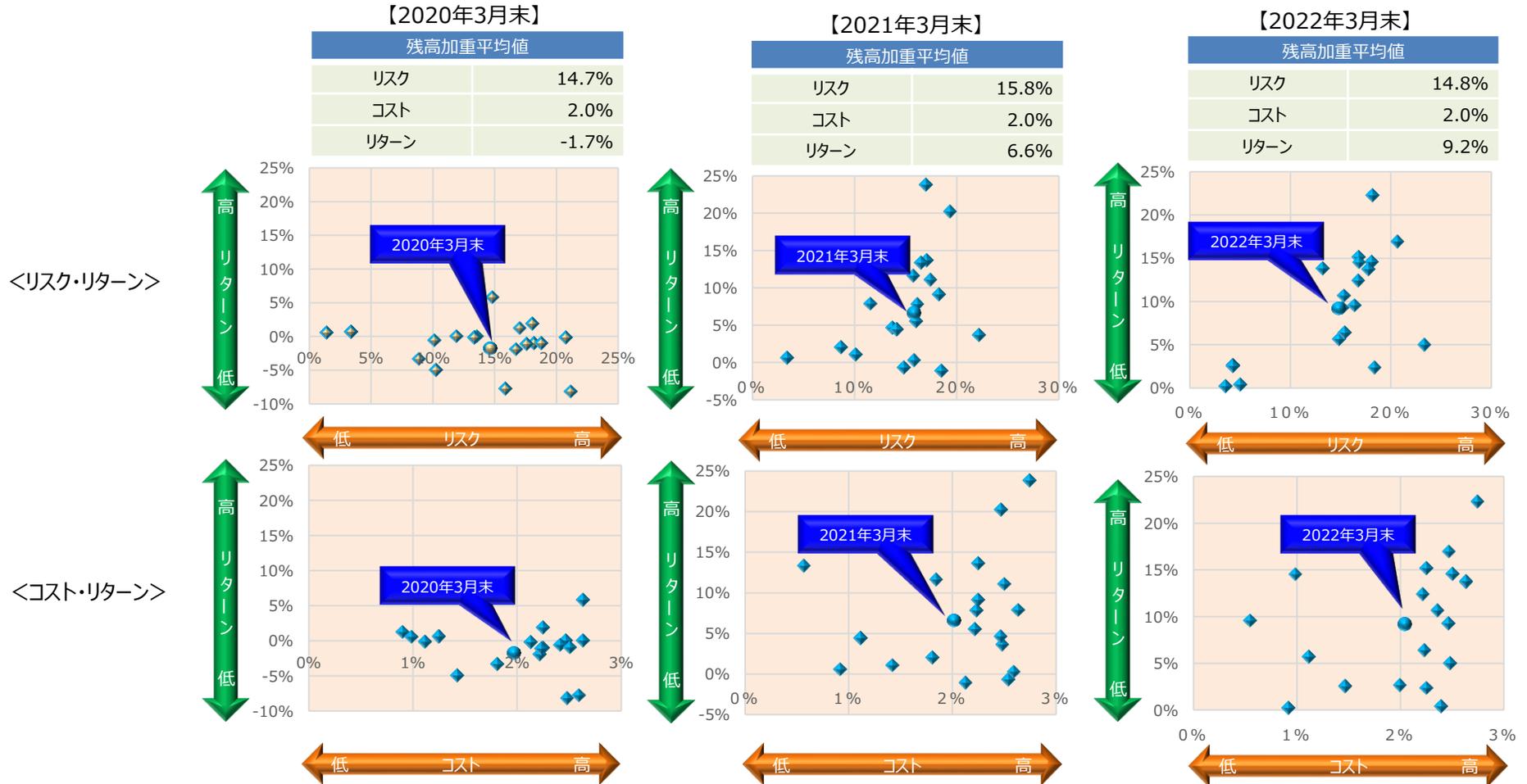
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

## 【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

### 成果指標⑩ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年以上）【共通KPI】

▶ 当行では、投資信託の預り残高上位20銘柄につき、リスク・コスト・リターンを比較して情報提供しております。2022年3月末時点の運用期間5年以上の預り残高上位20銘柄（当行投資信託総預り残高に占める割合42%）の残高加重平均したリスクとリターンは、2021年3月末時点に比べて改善しております。



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出

※ コスト：販売手数料率/5+信託報酬率、リターン：過去5年間のトータル・リターン（月次ベースを年率換算）、リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

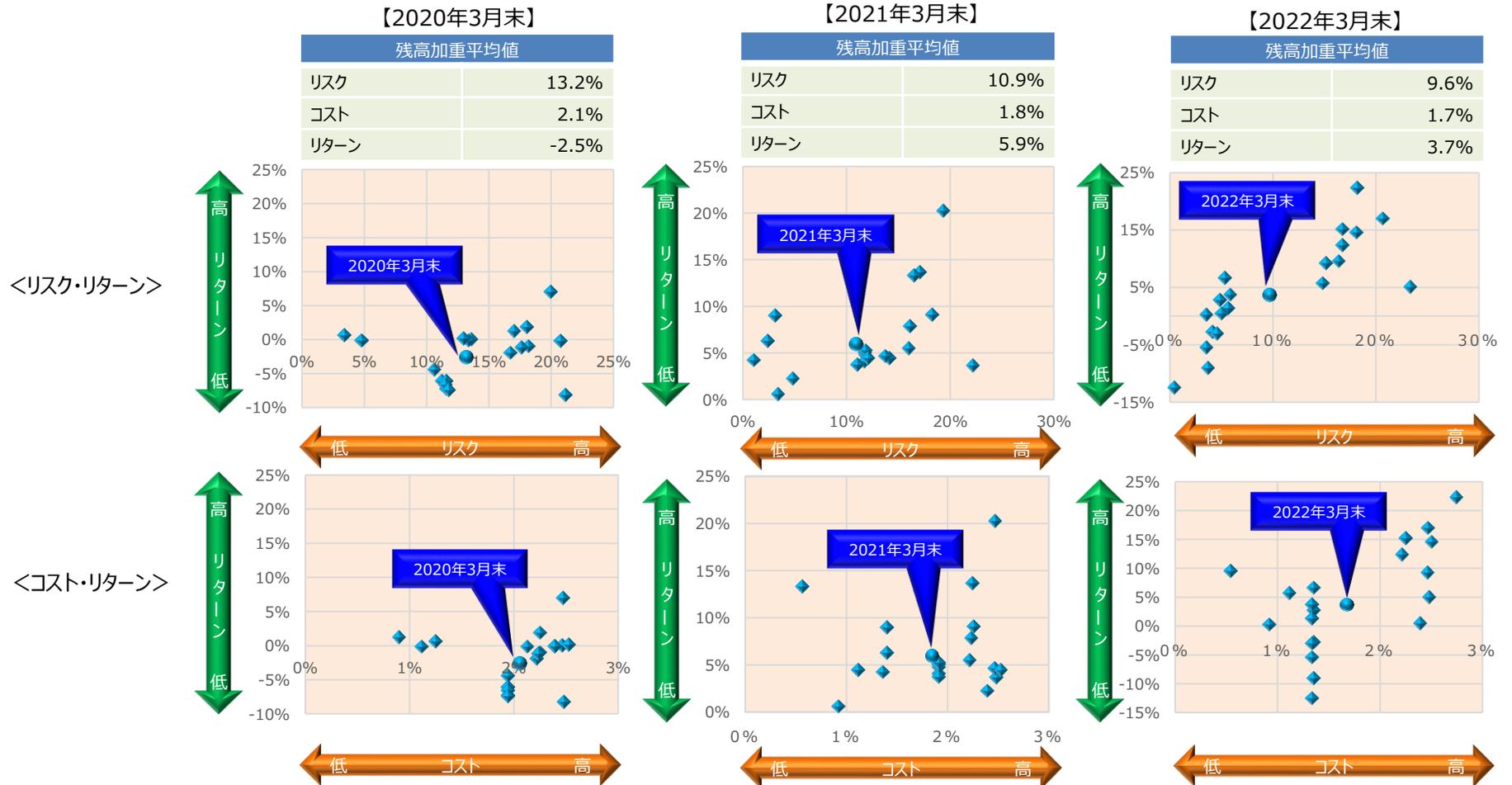
**【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて**

【2020年3月末】					【2021年3月末】					【2022年3月末】				
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン		
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	21.2%	-8.2%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	22.2%	3.6%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	23.4%	5.0%		
2	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.1%	14.2%	4.4%	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%		
3	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.8%	4.6%	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	0.9%	3.6%	0.2%		
4	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	0.9%	3.5%	0.6%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.2%	9.3%		
5	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.3%	9.1%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.9%	5.7%		
6	ストックインデックスファンド2 2 5	0.9%	17.1%	1.2%	ロボット・テクノロジー関連ファンドーロボテックー	2.5%	19.4%	20.2%	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー	2.5%	20.7%	17.0%		
7	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	-1.9%	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.1%	5.5%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%		
8	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	18.1%	1.9%	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	17.1%	13.6%	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	16.8%	15.1%		
9	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%	ストック・インデックスファンド2 2 5	0.6%	16.6%	13.3%	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	5.1%	0.4%		
10	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称: しゅういつ)	2.2%	17.7%	-1.1%	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称: しゅういつ)	2.2%	16.2%	7.8%	ストックインデックスファンド2 2 5	0.6%	16.4%	9.6%		
11	MHAM豪ドル債券ファンド (毎月決算型)	1.8%	8.9%	-3.4%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	17.5%	11.1%	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	12.4%		
12	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1.4%	10.3%	-5.0%	あおぞら・世界配当成長株ベガ・ファンド (毎月分配型) (愛称: くらだし)	2.5%	14.9%	-0.7%	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.4%	2.4%		
13	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円ヘッジなしコース (愛称: ダブルストラテジー)	2.6%	15.9%	-7.8%	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1.4%	10.2%	1.1%	ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド (愛称: クアトロ)	2.0%	4.3%	2.6%		
14	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.4%	10.2%	-0.6%	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	2.1%	18.5%	-1.1%	世界インパクト投資ファンド (愛称: Better World)	2.6%	17.8%	13.7%		
15	ダイワJ-REITオープン	1.1%	13.4%	-0.1%	MHAM豪ドル債券ファンド (毎月決算型)	1.8%	8.8%	2.0%	MSCIインデックス・セレクト・ファンド <コクサイ・ポートフォリオ>	1.0%	16.9%	14.5%		
16	東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型) (愛称: 円奏会 (年1回決算型))	1.3%	3.4%	0.6%	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	17.0%	23.8%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.4%	2.5%		
17	GW7つの卵	2.6%	12.0%	0.0%	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円ヘッジなしコース (愛称: ダブルストラテジー)	2.6%	15.9%	0.3%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.4%	2.5%		
18	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	1.0%	1.5%	0.5%	ダイワJ-REITオープン	1.1%	14.2%	4.4%	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式 オープン (為替ヘッジなし)	2.6%	13.3%	13.8%		
19	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.8%	-1.0%	グローバル好配当株オープン	1.8%	15.8%	11.6%	JPMジャパンマイスター	2.4%	15.4%	10.6%		
20	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式 オープン (為替ヘッジなし)	2.6%	14.9%	5.8%	GW7つの卵	2.6%	11.6%	7.9%	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称: くらだし)	2.2%	15.5%	6.4%		
残高加重平均値		2.0%	14.7%	-1.7%	残高加重平均値	2.0%	15.8%	6.6%	残高加重平均値	2.0%	14.8%	9.2%		

## 【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

### 成果指標⑩ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年未満を含む）

▶ 2022年3月末時点の運用期間5年未満を含む預り残高上位20銘柄（当行投資信託総預り残高に占める割合66%）の残高加重平均したリスクとコストは、2021年3月末時点に比べて改善しております。



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出

※ コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率、リターン：過去5年間のトータル・リターン（月次ベースを年率換算）。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

**【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて**
**【2020年3月末】**
**【2021年3月末】**
**【2022年3月末】**

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	21.2%	-8.2%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅱ (愛称: 十年十色02)	1.4%	2.5%	6.3%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅱ (愛称: 十年十色02)	1.4%	4.9%	2.8%
2	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	4.9%	-0.1%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	22.2%	3.6%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-Ⅰ (愛称: 十年十色03)	1.4%	4.2%	-2.8%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-09 (愛称: ぜんぞう1709)	2.0%	11.3%	-6.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-01 (愛称: ぜんぞう2101)	1.4%	1.1%	4.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-04 (愛称: ぜんぞう2104)	1.3%	5.7%	1.3%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅰ (愛称: 十年十色01)	1.4%	3.1%	9.0%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	23.4%	5.0%
5	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-02 (愛称: ぜんぞう1802)	2.0%	11.6%	-6.1%	ダイワ J-R E I T オープン (毎月分配型)	1.1%	14.2%	4.4%	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-04 (愛称: ぜんぞう1704)	2.0%	10.7%	-4.4%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-09 (愛称: ぜんぞう1709)	1.9%	11.8%	4.1%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-Ⅱ (愛称: 十年十色04)	1.4%	3.8%	-9.1%
7	ダイワ J-R E I T オープン (毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.8%	4.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-10 (愛称: ぜんぞう2110)	1.3%	3.6%	-5.5%
8	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	4.9%	2.2%	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	0.9%	3.6%	0.2%
9	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称: 円奏会)	0.9%	3.5%	0.6%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.2%	9.3%
10	ロボット・テクノロジー関連ファンド—ロボテック—	2.5%	20.0%	7.0%	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.3%	9.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-01 (愛称: ぜんぞう2101)	1.3%	5.9%	3.7%
11	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-07 (愛称: ぜんぞう1807)	2.0%	11.6%	-7.3%	ロボット・テクノロジー関連ファンド—ロボテック—	2.5%	19.4%	20.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-07 (愛称: ぜんぞう2107)	1.3%	4.7%	-3.1%
12	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-04 (愛称: ぜんぞう1804)	2.0%	11.6%	-6.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-02 (愛称: ぜんぞう1802)	1.9%	11.8%	4.8%	ダイワ J-R E I T オープン (毎月分配型)	1.1%	14.9%	5.7%
13	ストックインデックスファンド 2 2 5	0.9%	17.1%	1.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-04 (愛称: ぜんぞう1704)	1.9%	11.1%	3.7%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅰ (愛称: 十年十色01)	1.4%	5.4%	6.6%
14	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	-1.9%	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.1%	5.5%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-01 (愛称: ぜんぞう2201)	1.3%	0.5%	-12.5%
15	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-10 (愛称: ぜんぞう1810)	2.0%	11.8%	-7.4%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-04 (愛称: ぜんぞう1804)	1.9%	11.8%	5.0%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド—ロボテック—	2.5%	20.7%	17.0%
16	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	18.1%	1.9%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-07 (愛称: ぜんぞう1807)	1.9%	11.9%	5.3%	J P M グローバル医療関連株ファンド	2.5%	18.2%	14.6%
17	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.5%	13.0%	0.1%	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	17.1%	13.6%	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	16.8%	15.1%
18	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース (為替ヘッジあり 毎月分配)	2.4%	4.8%	-0.1%	ストックインデックスファンド 2 2 5	0.6%	16.6%	13.3%	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	5.1%	0.4%
19	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称: しゅういつ)	2.2%	16.2%	7.8%	ストックインデックスファンド 2 2 5	0.6%	16.4%	9.6%
20	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称: しゅういつ)	2.2%	17.7%	-1.1%	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	2.5%	12.1%	4.4%	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	12.4%
	残高加重平均値	2.1%	13.2%	-2.5%	残高加重平均値	1.8%	10.9%	5.9%	残高加重平均値	1.7%	9.6%	3.7%

## 【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

- 重要な情報のご提供においては、重要情報シートや販売用資料、法定書面の他、商品毎に比較がしやすい資料（投資信託では「あおぞらファンドラインアップ」など）を用いて、わかりやすくご説明いたします。また、重要な情報につきましては、当行WEBサイト・BANKアプリ上でも、ご確認いただきやすいよう掲載いたします。
  - 重要な情報のわかりやすいご提供に向けた取り組みについては不断の検証・評価を行い、その結果を「取組状況」において公表いたします。  
**（成果指標⑱、⑲）**
- ※金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）について、当行は、資産形成を目的とした外貨建一時払保険について2021年3月に販売を終了しており、実施しておりません。

### 成果指標⑱ お客さまアンケート調査結果

- 当行では、お客さま本位の業務運営の取組状況について、投資性商品ご購入のお客さまから直接評価をいただき、業務運営に活かしております。
- 2021年度に実施いたしましたお客さまアンケートでは、金融商品・サービスに関する情報提供、お客さまのご意向や投資経験・金融知識などを確認させていただいた上での提案、商品の特長・リスク・手数料などのわかりやすい説明など、一定の評価をいただいた結果となっております。

アンケート内容	評点	
1. 担当者からの金融商品・サービスに関する情報提供は、お客さまのご判断のお役に立ちましたか？	4.8	【実施期間】 2021年10月25日（月） から 2021年10月29日（金）
2. 担当者からの市場動向に関する情報提供は、お客さまのご判断のお役に立ちましたか？	4.7	
3. 担当者はお客さまのご意向をよく伺ったうえでご提案を行いましたか？	4.8	【有効回答】 375先
4. 担当者はお客さまの投資経験・金融知識に合わせたご提案を行いましたか？	4.8	
5. 担当者はお客さまへの商品のご提案の際、複数の商品を比較してご提案を行いましたか？	4.7	【評価方法】 5：そう思う 4：まあそう思う 3：どちらとも言えない 2：あまりそう思わない 1：そう思わない
6. 説明資料は、わかりやすかったですか？	4.7	
7. 商品の特長等について、担当者からのメリットおよびデメリットについての説明はわかりやすかったですか？	4.8	
8. 担当者からの商品のリスクについての説明は、十分に行われましたか？	4.8	
9. 手数料など、お客さまにご負担いただく費用が発生する場合、担当者からの説明はわかりやすかったですか？	4.8	
10. 今回の担当者の一連の対応について、ご満足いただけましたか？	4.9	

### 成果指標⑲ 情報提供資料の改定・導入状況

- 当行では、重要な情報をわかりやすく提供できるよう、情報提供資料の改定・導入を行い、営業担当者向けには情報提供資料の勉強会等を実施しております。

実施時期	内容
2021年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重要情報シート（個別商品編_生命保険）導入</li> <li>➢ 利便性向上を目的として、「あおぞらファンドラインアップ」内に、「あおぞらモデルポートフォリオ」を組み込む改定を実施</li> </ul>
2021年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重要情報シート（個別商品編_投資信託）導入</li> </ul>
2022年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 重要情報シート（個別商品編_仕組債）導入</li> </ul>

## 【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

### <店舗・インフラの整備>

- ▶ 店舗とスマートフォンアプリを軸としたサービスを組み合わせることやシェアオフィスの活用やオンライン面談ツール導入による支店やエリアの垣根を超えた営業活動を行うことで、お客様にいつでもどこでも同一のサービスの提供を行ってまいります。
- ▶ 店舗では、お客さまに明るく落ち着いた雰囲気でご相談いただけるようなサービスの提供に加え、お客さまの健康・安全を最優先にした運営を行ってまいります。
- ▶ 近隣に店舗がないお客さまにも「BANK」サービスの提供を行ってまいります。『使う』『貯める』にお応えできるサービスとして「BANK The Debit」「BANK The Savings」、『増やす』ためのサービスとして「BANK The 定期」のほか、投資信託・仕組債などの金融商品をご提供いたします。  
 (成果指標⑳、㉑、㉒)
- ▶ お客さまの大切な財産をお守りするために、セキュリティの強化も図ってまいります。

### 成果指標⑳ BANKの投資信託口座数

- ▶ 「BANK」ではお客さまニーズにお応えできるよう、商品ラインアップを充実させており、2021年度のBANKの投資信託口座数は大幅に増加しております。



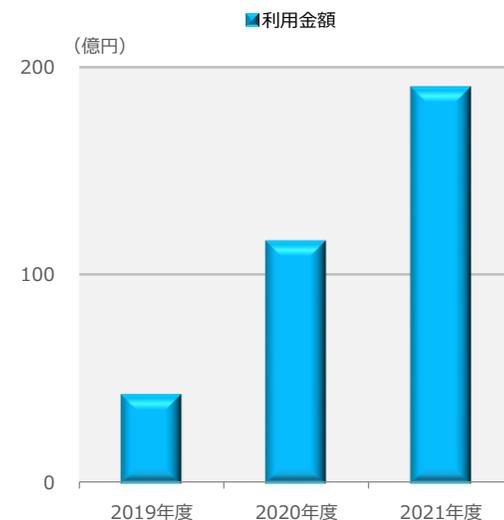
### 成果指標㉑ 仕組債インターネットトレード販売比率

- ▶ 「BANK」では分かりやすく情報提供を行っており、2021年度のインターネットトレード（非対面）での販売比率は大きく伸びております。



### 成果指標㉒ Visaデビット利用金額

- ▶ 「BANK」では高い利便性や魅力的なサービスの提供に努めており、2021年度のVisaデビット利用金額は大きく増加しております。
- ▶ なお、Visaデビットでは現在利用金額に応じて、最大1%のキャッシュバックを実施しております。



※当行では、「有人店舗」と、店舗や窓口を持たないインターネット上の支店「BANK」があります。（「BANK」は、BANK支店をはじめ、支店名称に「BANK」が付くすべての支店を総称する名称として使用しております。）

## 【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 「BANK」サービスの一例（当行ホームページより）

### BANK™ The Debit

貯まりやすい、使いやすい。  
 “キャッシュレスサービス”の決定版。

BANK™ が提供するVisaデビット機能つきキャッシュカードは、国内最高水準の最大1%をキャッシュバック。コンビニやカフェなどの日常からネットショッピングまで世界中のVisa加盟店でご利用いただけます。食費がスムーズになり、お得なキャッシュバックも。キャッシュレス時代を賢く生きるためのカードです。



### BANK™ The Savings

知らず知らずのうちに  
 貯蓄できる「自動積立貯金箱」

BANK™ The Savings (BANKアプリ限定貯蓄預金) は、Visaデビット機能つきキャッシュカードでお買い物をしながら、ご利用額の一定割合を「自動的に」貯蓄することができるサービスです。

「お金を貯めなきゃ」を意識することなく、しっかり貯めることのできる、お金と人生をコントロールする人のためのサービスです。

<p>Visaデビットのご利用額に応じてキャッシュバック</p> <p><b>最大</b> <b>1%</b></p> <p>世界中のVisa加盟店で          利用可能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全国コンビニエンスストア</li> <li>● スーパーマーケット</li> <li>● 病院</li> <li>● ファミリーレストラン</li> <li>● ファストフード店</li> <li>● 全国百貨店</li> </ul> <p>and more...          全国のVisa加盟店にてご利用可能</p> 	<p>Visaデビットのご利用限度額</p> <p><b>1日最大</b> <b>500万円</b></p> <p>「ピッ!」っただけ          国際標準の          Visaタッチ決済にも対応</p> 	<p>無料が嬉しい年会費</p> <p><b>年会費</b> <b>0円</b></p> <p>ATMからの入金も          この一枚</p> <p>キャッシュカード一体型なので          この一枚で提携ATMから          入金・出金いただけます。</p> 
<p>BANK限定  <b>普通預金口座の金利もおトク</b></p> <p><b>年0.2%</b>  <small>(優遇利率0.155%)</small></p> <p><small>※2022年4月1日現在の適用金利。(変動金利)</small></p>		

#### 01. 目標金額を決める

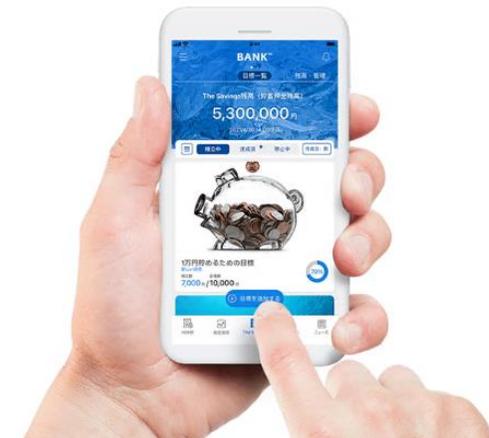
まずはBANK™アプリで、  
 目標金額や積立ルールを設定します。

#### 02. デビットカードを使う

#### 03. 自動的に貯まる

[BANK™ The Savingsを詳しく見る](#)

[BANK™ The Savingsの活用方法はこちら](#)



## 【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

### <総合コンサルティングの提供>

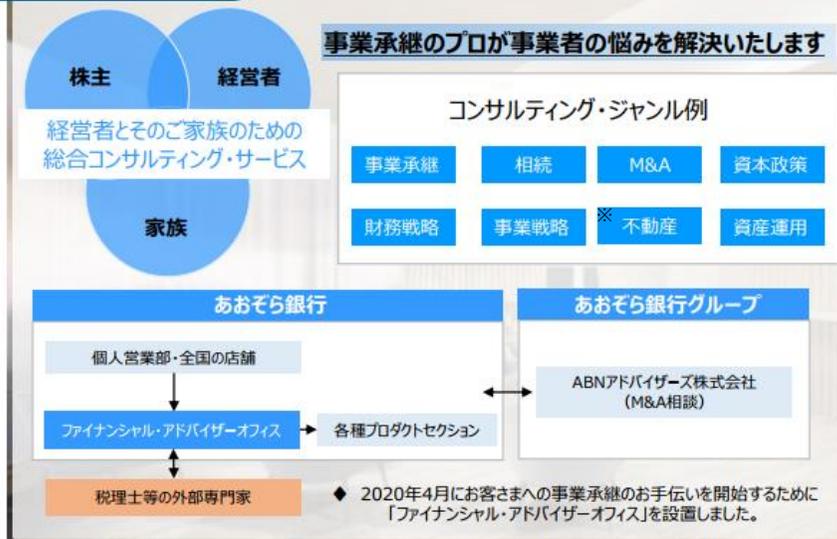
- ▶ 専門性の高い丁寧なコンサルティングの提供のため、研修やファイナンシャル・プランナー資格取得を通じて高度なスキルを持つ営業員を育成し、真にお客さまの資産形成に役立つ金融商品の販売ならびに継続的なサービスの提供を行ってまいります。
- ▶ 各店舗へ経験豊富なファイナンシャル・プランナーを配置し、また税理士有資格者からなる専門チームにより、お客さまの資産運用ニーズのみならず、財産承継や事業承継ニーズなど幅広いコンサルティングをご提供いたします。**(成果指標⑳、㉑)**
- ▶ お客さまの大切な資産を次世代に守り・繋ぐために、将来を見据えた資産管理など、ご高齢のお客さまに寄り添った商品、サービスの開発・提供に取り組んでまいります。

### 《成果指標⑳、㉑》

- ▶ 2021年4月、従来からの本部FP組織を2020年4月に設置したファイナンシャル・アドバイザー・オフィスに統合いたしました。これにより、FPもしくは税理士資格を有する専門人材の一元化を行い、お客さまに対し事業承継・財産承継など総合的なコンサルティングを実践する態勢を強化いたしました。
- ▶ また、2022年4月から営業店に個人ソリューション課を新設いたしました。引き続きお客さまニーズにお応えできるよう、専門性の高いサービスの提供を行ってまいります。

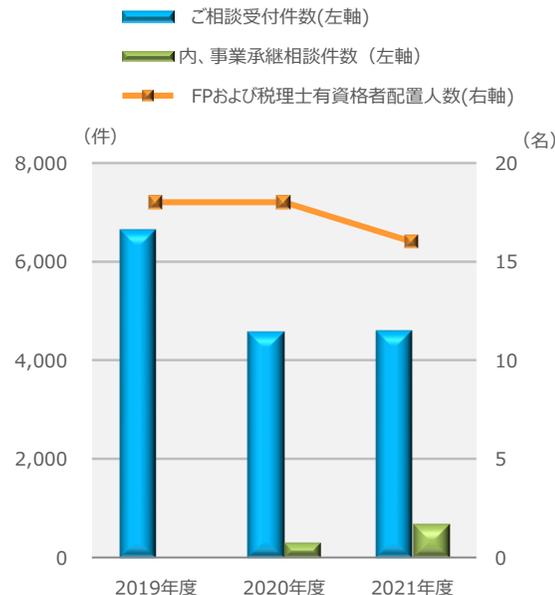
### ファイナンシャル・アドバイザー オフィス

### 事業承継のお手伝い

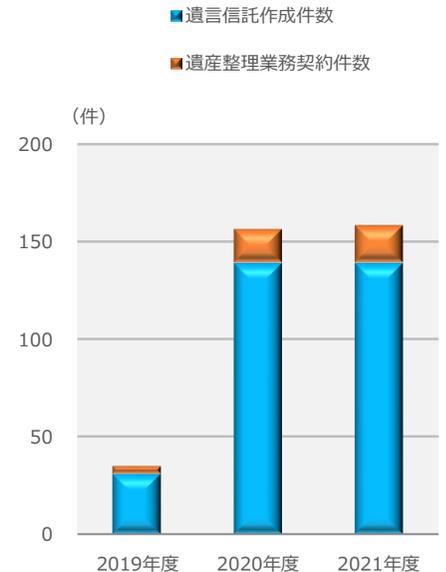


※不動産会社に連携・ご紹介いたします

### 成果指標⑳ FPおよび税理士有資格者 配置人数とご相談受付件数



### 成果指標㉑ 遺言信託作成件数および 遺産整理業務契約件数



## 【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

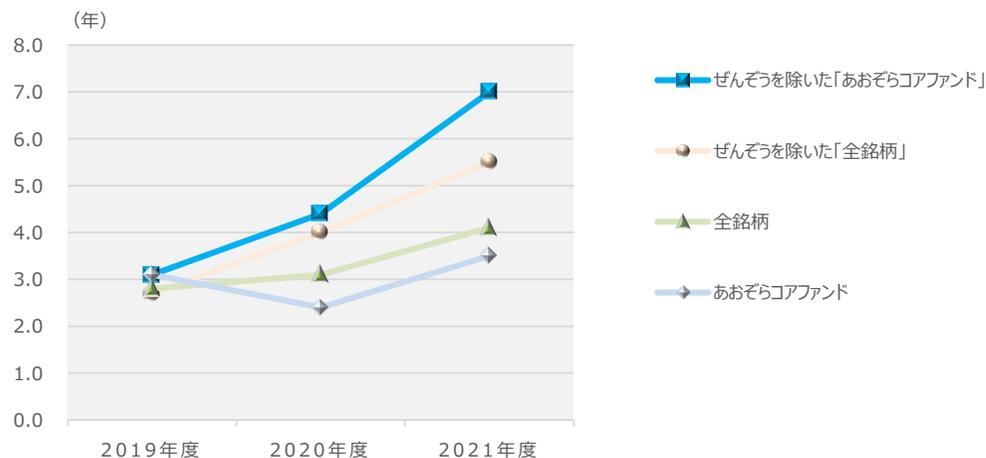
### <金融商品の提供>

- ▶ お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまの金融知識、投資経験、取引目的、資産状況、リスク許容度、ライフプラン等を十分に理解した上で、目標資産額や「あおぞらモデルポートフォリオ」を用いて適切な資産割合を検討し、幅広い商品ラインアップの中からお客さま一人一人に適した商品を選定しご提案いたします。商品ラインアップ等につきましては、当行WEBサイト・BANKアプリ上でも、ご確認いただきやすいよう掲載いたします。

(成果指標⑮、⑯)

### 成果指標⑮ 投資信託の平均保有期間

- ▶ 当行では、お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした「あおぞらコアファンド」について、2020年10月から全てのチャンネルで購入時手数料0%で取扱いを開始しております。
- ▶ 2021年度の投資信託の平均保有期間は、「全銘柄」および「あおぞらコアファンド」ともに長期化しております。また、あおぞらコアファンドの「ぜんぞうシリーズ」13銘柄で目標（基準価額11,500円）を達成し、解約が増えた特殊要因を控除した「ぜんぞうを除いたあおぞらコアファンド」の平均保有期間は、「全銘柄」を大きく上回っております。



※平均保有期間 = (前年度末残高 + 年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間解約額 + 償還額)

### 成果指標⑯ 投資信託の販売内訳（毎月分配型、毎月分配型以外）

- ▶ 当行では、幅広い商品ラインアップの中から、お客さま一人一人に適した商品を選定しご提案しております。
- ▶ 2021年度の投資信託の販売において、毎月分配型以外の販売額が、毎月分配型の販売額を大きく上回っております。



## 【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

### <金融商品の提供>

- ▶ お客さまの金融知識、投資経験等に応じて、金融取引に関する基本的な知識を得られるための各種情報提供資料を作成しております。「資産運用の基礎知識」等、一部は当行ホームページにおいてご提供しております。
- ▶ 国内外を問わず資産運用会社・保険会社等と幅広く連携し、販売対象として想定されるお客さまの属性を踏まえた金融商品・サービスの導入や取扱の見直しにより、お客さまの中長期の資産形成に資する商品ラインアップを整備いたします。また、お客さまの多様なニーズを把握するため、定期的にアンケートを実施し、その結果を商品ラインアップの整備に活用するとともに、当行グループが商品開発等を行う際には、お客さまの属性やニーズを踏まえて商品開発等を行うなど、グループ一体となって商品ラインアップを充実させてまいります。（成果指標⑳、㉔）

### 成果指標㉔ 商品ラインアップの状況

- ▶ 当行では、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップを充実させております。
- ▶ 2022年3月末時点において、投資信託全商品の内、購入時手数料0%の商品の割合は36%となっております。

#### <投資信託>

投資対象	商品数	シェア
株式	52	36%
国内株式	19	13%
先進国株式	9	6%
新興国株式	9	6%
グローバル株式	15	10%
債券	35	24%
国内債券	4	3%
先進国債券	8	6%
新興国債券	8	6%
グローバル債券	11	8%
HY債券	4	3%
リート	14	10%
国内リート	3	2%
海外リート	7	5%
米国リート	4	3%
バランス	35	24%
国内バランス	2	1%
海外バランス	33	23%
その他	8	6%
合計	144	100%

#### <生命保険>

商品種類	商品数	シェア
一時払	5	56%
円建	5	56%
変額年金	0	0%
定額年金	1	11%
変額終身	0	0%
定額終身	4	44%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	4	44%
変額年金	0	0%
定額年金	2	22%
変額終身	0	0%
定額終身	2	22%
定額養老	0	0%
合計	9	100%
平準払	9	100%
円建	9	100%
終身保険	2	22%
定期保険	3	33%
医療・がん保険	2	22%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	22%
外貨建	0	0%
年金保険	0	0%
合計	9	100%

手数料開示商品	6	33%
---------	---	-----

#### <仕組債・外債>

参照指数	取扱本数	シェア
NKY225	1	2%
NKY225・EUR50	14	24%
NKY225・S&P500	44	75%
豪ドル円	0	0%
合計	59	100%

### 成果指標㉔ 資産運用に関するお客さまアンケート

- ▶ 当行では、定期的にアンケートを実施してお客さまの多様なニーズを把握し、商品ラインアップの整備に活用しております。

#### <投資信託>

アンケート内容	回答
重視する運用方針	ローリスク・ローリターン47% バランス46%、ハイリスク・ハイリターン7%
関心がある投資対象	株式39%、債券23%、リート15%
重視するポイント	わかりやすさ20%、運用実績20% 手数料等20%、分配金8%

#### <生命保険>

アンケート内容	取組 済	今後取り 組みたい	取り組む 予定なし
遺族の生活資金	28%	30%	33%
スムーズな遺産分割や相続税軽減	22%	39%	30%
生前贈与	13%	32%	46%
老後の生活資金	38%	29%	24%
介護資金	28%	34%	30%
医療費	36%	26%	30%
収入保障	31%	24%	35%
認知症保障	26%	32%	33%
事業保険	6%	7%	29%

【実施期間】2021年10月18日（月）から2021年10月22日（金）

【有効回答】327先

## 【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

### <金融商品の提供>

- 新たな金融商品・サービスの導入にあたっては、ビジネス部門において販売対象として想定されるお客さまに提供するのにふさわしい商品やサービスであるかの検証を行うとともに、関連本部において商品のリスク、お客さまへの提供体制など各種課題や問題点についての調査・分析・審査を行い、必要に応じて統合リスクコミティーや顧客保護委員会等での議論を経て、本部長が導入を決定しております。
  - 新たな金融商品の導入にあたっては、販売対象として想定されるお客さまや選定理由を当行ホームページにおいて公表いたします。(成果指標⑳)
  - 複雑またはリスクの高い商品をご案内する場合や資産運用のご経験の少ないお客さま等へのご案内に際しては、適合性判断や勧誘開始基準等の勧誘ルールを設け、より慎重にサービスの提供を行います。投資性商品の販売につきましては、お客さまのご意向の確認やお客さまへの説明が適切に行われていたか等モニタリングを行い、お客さまに対する説明の改善・向上に向けた営業員への指導・研修を行います。(成果指標㉑)
- ※金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注2）について、当行は資産形成を目的とした外貨建一時払保険について2021年3月に販売を終了しており実施しておりません。また同原則6（注3）について、当行は、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、該当はございません。

### 成果指標⑳ 新商品選定理由

(2021年度下期)

公表日	商品名	想定されるお客さま	商品選定理由
2021年11月	投信 「ファイン・ブレンド（毎月分配型）」 「ファイン・ブレンド（資産成長型）」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の資産から受ける影響を抑える運用を目指すお客さま</li> <li>・インカム収益および値上り益を期待するお客さま</li> <li>・定期的な分配の受取りを希望するお客さま（毎月分配型のみ）</li> <li>・主な投資対象の、価格変動リスク、流動性リスク、信用リスク、為替変動リスク、カントリー・リスクを理解し、価格変動や損失を許容できるお客さま</li> <li>・当行のお客さま情報において、運用方針「収益性と安定性のバランスに配慮したい」もしくは「収益性を重視したい」のお客さま、投資経験がない初心者を含む全てのお客さま</li> </ul>	<p>分かりやすい商品設計と特定の資産から受ける影響を抑えた運用実績から長期的な分散投資を行うことが可能な商品の1つとして選定いたしました。</p> <p>また、本ファンドのうち毎月分配型は上記理由に加え、ファンドの目的に沿った信託財産の成長と定期分配の両立を目指していることから、資産の維持および定期的な受取ニーズに対応する商品の1つとして選定いたしました。</p>

### 成果指標㉑ お客さまに対する説明の改善・向上に向けた取り組み

- 当行では、店頭でのお客さまに対する説明や電話応対などについて、外部調査機関による覆面調査を定期的に変更して確認しております。
- 2021年度につきましては、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、実施見送りしております。

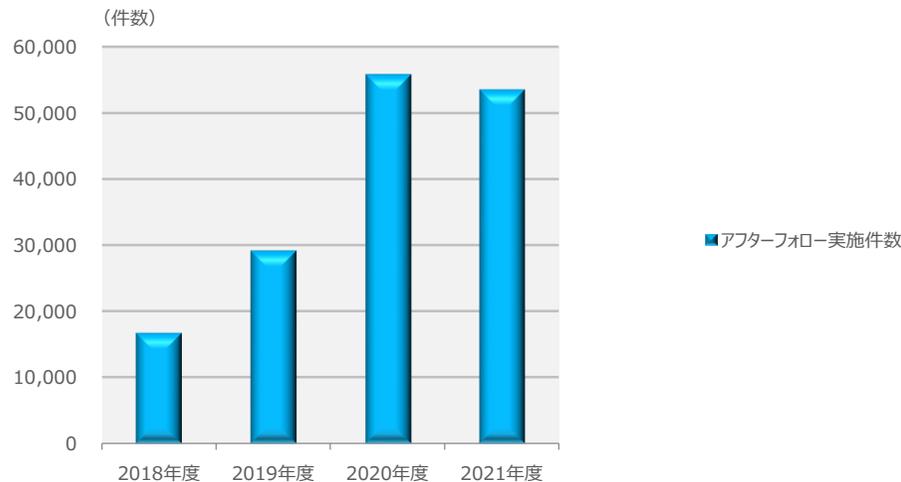
## 【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

### <アフターフォローへの取組>

- お客さまのライフステージやライフプランに応じた提案を心掛け、金融商品・サービスの販売後においても、保有商品の状況や市場動向などの情報を定期的に提供する他、お客さまのライフステージの変化に応じ長期的な視点にも配慮して情報提供するなど、未永くお客さまの資産形成に貢献いたします。
- 投資性商品をお持ちのお客さまに対しては、市場の状況が不透明な時期には適時適切な情報提供に努めるとともに、特に市場の急激な変化等で、お客さまの保有商品に大きな影響が生じる場合等には、お客さまに正確な情報を速やかにお伝えし、市場見通し等のアドバイスを提供するなど、丁寧なアフターフォローを心掛け、お客さまの運用判断に貢献いたします。また、平常時においても、投資性商品をお持ちのお客さまに対しては、原則年1回以上アフターフォローを実施し、運用状況・商品性・市況・契約内容等をご説明いたします。**(成果指標③)**
- アフターフォロー等を通じてお客さまからいただいたご意見を踏まえ、お客さまにご提案した商品・サービスがお客さまにふさわしいものであったかを振り返り、より良いご提案につなげてまいります。
- 上記の取り組み等の成果や進捗については不断の検証・評価を行い、その結果を「取組状況」において公表いたします。

### 成果指標③ アフターフォロー実施件数

- 投資性商品をお持ちのお客さまに対しては、原則年1回以上の定期的なアフターフォローを実施し、運用状況・商品性・市況などご説明しております。



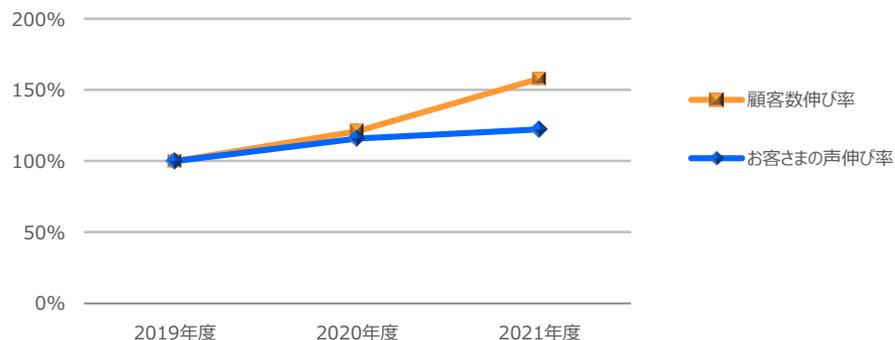
## 【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

### ＜お客さまの声への対応＞

- 店舗やコールセンター等にお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス向上や商品設計等に活かしてまいります。また、定期的にお客さま満足度調査を実施し、お客さまの多様なニーズの把握を行ってまいります。（成果指標⑳、㉓）

### 成果指標㉓「お客さまの声」の推移

（2019年度を100とした場合の伸び率）



### 成果指標㉓「お客さまの声」への対応事例

- 当行では、「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス向上や商品設計等に活かしております。
- 2021年度下期の「お客さまの声」への主な対応事例は、以下の通りです。

（2021年度下期）

実施時期	対応事例
2021年12月	➢ キャッシュカードの磁気不良防止 キャッシュカードの磁気ストライプを高保磁力化いたしました
2022年1月	➢ 振込入金時のメール通知サービスの導入 当行または他行からの振込入金があった場合、メールにて通知するよういたしました
2022年2月	➢ 投資信託帳票の電子交付サービスの導入 投資信託の各種報告書類等を、インターネット上で受け取り、閲覧、印刷、保管できるようにいたしました
2022年3月	➢ インターネットバンキングにおける入出金明細の照会期間の延長 入出金明細の照会期間を15ヶ月間から3年に延長いたしました

## 【基本方針7】 コンサルタントの育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

- 専門性の高い丁寧なコンサルティングによるお客さま本位の営業姿勢が適切に評価されるように、営業店の業績評価や営業員の人事評価においては、預かり資産拡大を目指す評価体系やビジネス領域の拡大に応じた自由度のある評価体系としており、収益額に基づいた人事評価は撤廃しております。
- お客さま本位の業務運営を浸透させるために、コンサルティング力の強化やコンプライアンスの意識の向上にも配慮した「リテール専用研修プログラム」を整備し、高度なスキルを持つプロフェッショナルの営業員を育成いたします。
- 研修の実施・理解状況、業績評価体系など、コンサルタントの育成と適切な動機づけの枠組みについては、定期的に成果や進捗状況を確認し検証・評価いたします。また、研修の実施状況等については、その結果を「取組状況」において公表いたします。（成果指標③④、③⑤）
- 営業員一人一人に求められるスキル（応対マナー、商品知識、コミュニケーション、法令遵守状況など）についての強み・弱みを見える化するための『スキルカルテ』を導入し、本部・営業部店が連携して営業員の人材育成に取り組みます。
- 専門性の高いコンサルティングを実現するために、営業員全員にファイナンシャル・プランナー資格取得を推進しており、保有状況を公表いたします。（成果指標③⑥）

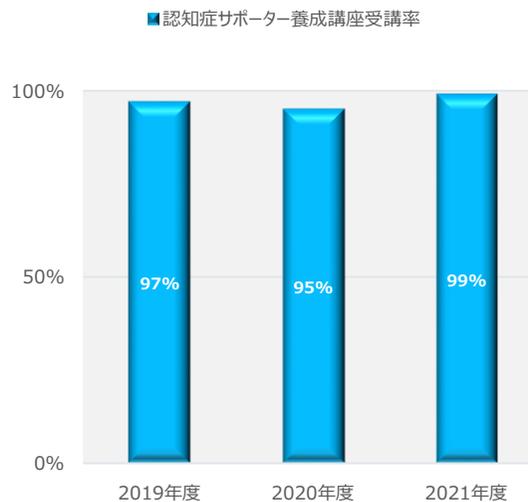
### 成果指標③④ リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率

- 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、集合研修等を実施するには難しい環境が続いておりますが、お客さまに対して丁寧かつ専門性の高いサービスを提供できる営業員を育成するため、リモート方式による研修等を強化しております。



### 成果指標③⑤ 認知症サポーターへの取り組み

- 当行では、リテール部門に所属する行員に対して「認知症サポーター」養成講座の受講を推進し、認知症について正しく理解し、認知症の方やそのご家族を温かく見守る応援者として行動しております。



### 成果指標③⑥ FP資格保有状況

- 専門性の高いコンサルティングを実現させるために、当行では営業員全員にファイナンシャル・プランナーの資格取得を推進し、FP 2 級取得を目標としております。2022年 3 月末現在営業員 256 名に対して 244 名が、FP 2 級以上の資格を保有しております。



## 《金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について》

▶ あおぞら銀行は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しており、当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」との対応関係（該当頁）は下表の通りです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	該当頁
<b>【原則 2】</b> 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	1頁、5頁
(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	2頁
<b>【原則 3】</b> 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	7頁
(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	7頁
<b>【原則 4】</b> 金融事業者は、名目を問わず、顧客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を含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	8頁～10頁
<b>【原則 5】</b> 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	11頁～16頁
(注 1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	11頁～15頁
(注 2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（注 2）～（注 5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	16頁
(注 3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	16頁
(注 4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	11頁、16頁
(注 5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	11頁
<b>【原則 6】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	20頁、21頁
(注 1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検査し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	20頁、23頁
(注 2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	22頁
(注 3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	22頁
(注 4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	22頁
(注 5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	19頁、21頁 23頁
<b>【原則 7】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	25頁
(注) 金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	25頁