

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11月30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9月末現在）につきましては、[成果指標①～③](#)をご覧ください。

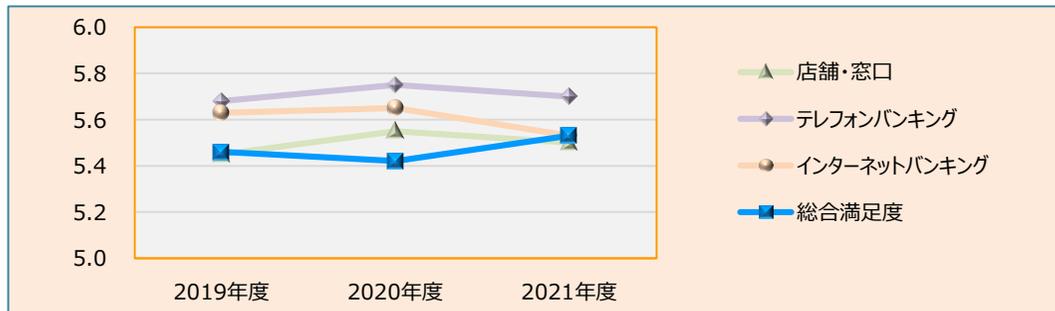
【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ 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ます。
- ▶ 2022年度のお客さま満足度調査は、2023年1月～2月に実施する予定としており、調査結果につきましては、2023年5月下旬公表予定としております。

【2021年度調査結果】



【調査対象】 約10,000先（郵送、メール）

【有効回答】 2,172先

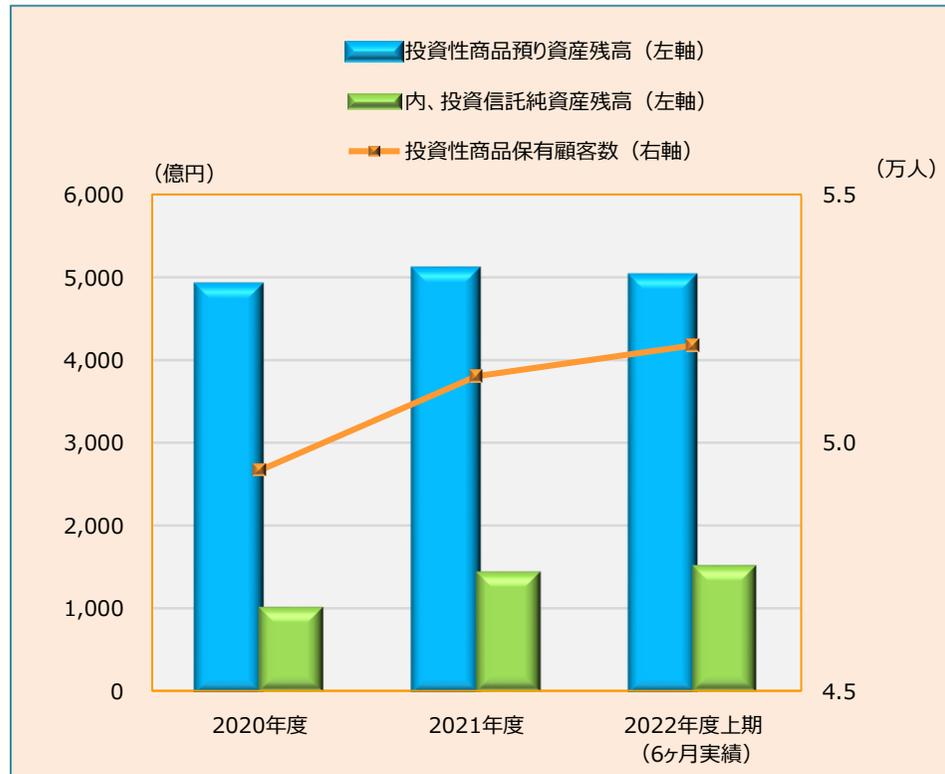
【評価方法】 7：非常に満足
 6：満足
 5：やや満足
 4：どちらともいえない
 3：やや不満
 2：不満
 1：非常に不満

【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)

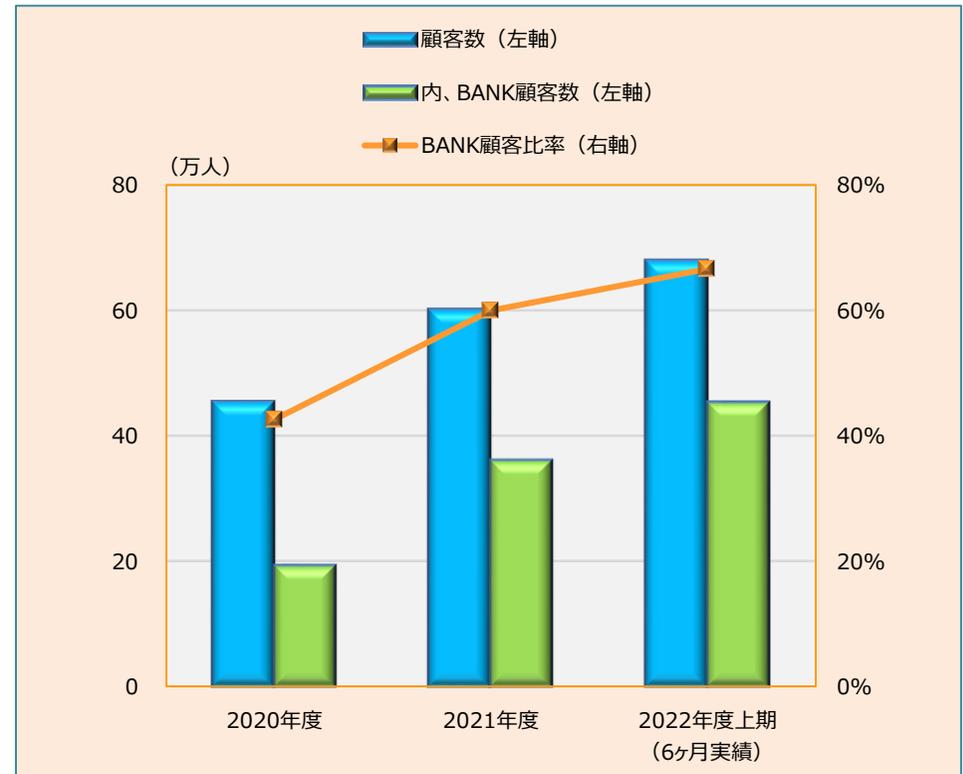
成果指標② 投資性商品預り資産残高および保有顧客数

- 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ます。
- 2022年度上期の投資性商品の預り資産残高は前年度比98.4%（内、投資信託純資産残高は105.4%）、投資性商品の保有顧客数は前年度比101.2%（6ヶ月実績）となっております。



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、2022年度上期のBANK顧客数は、前年度比125.4%（6ヶ月実績）となっております。

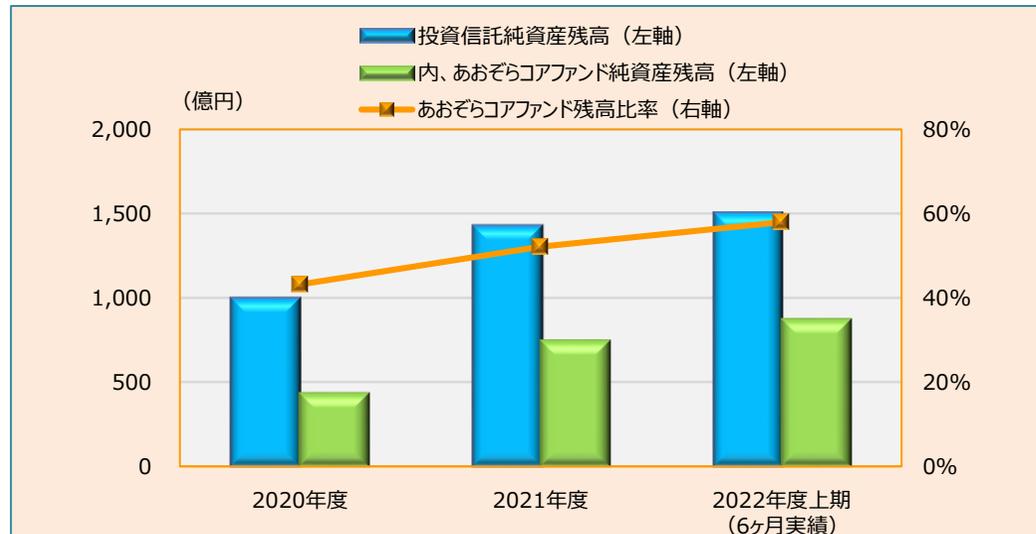


【基本方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ 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。これから資産形成を始めるお客さまには毎月決まった日に決まった金額で「投信積立」ができる商品、まとまった資金での運用をご希望のお客さまには時間分散の仕組みを入れた商品などのラインアップを揃えて、銘柄分散・時間分散を踏まえた投資提案をいたします。（成果指標④、⑤、⑥）
 - ・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。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や早期償還条項による早期償還を許容されるお客さまなどにご提案いたします。なお、仕組債には「複雑な仕組債」と「複雑でない仕組債」があり、「複雑な仕組債」は、債券にオプション等を組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。2022年10月より、「複雑な仕組債」の能動的な勧誘活動を停止しております。（成果指標⑦、⑧）

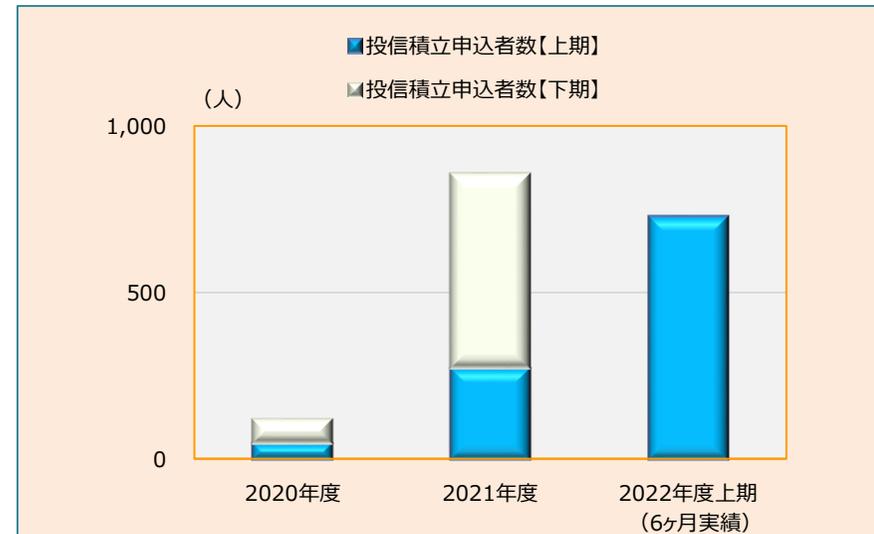
成果指標④ 投資信託の純資産残高および「あおぞらコアファンド」の残高と比率

- ▶ 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、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。
- ▶ 2022年度上期の投資信託の純資産残高は、前年度比105.4%、「あおぞらコアファンド」の純資産残高は前年度比117.0%（6ヶ月実績）となっております。



成果指標⑤ 投信積立申込者数

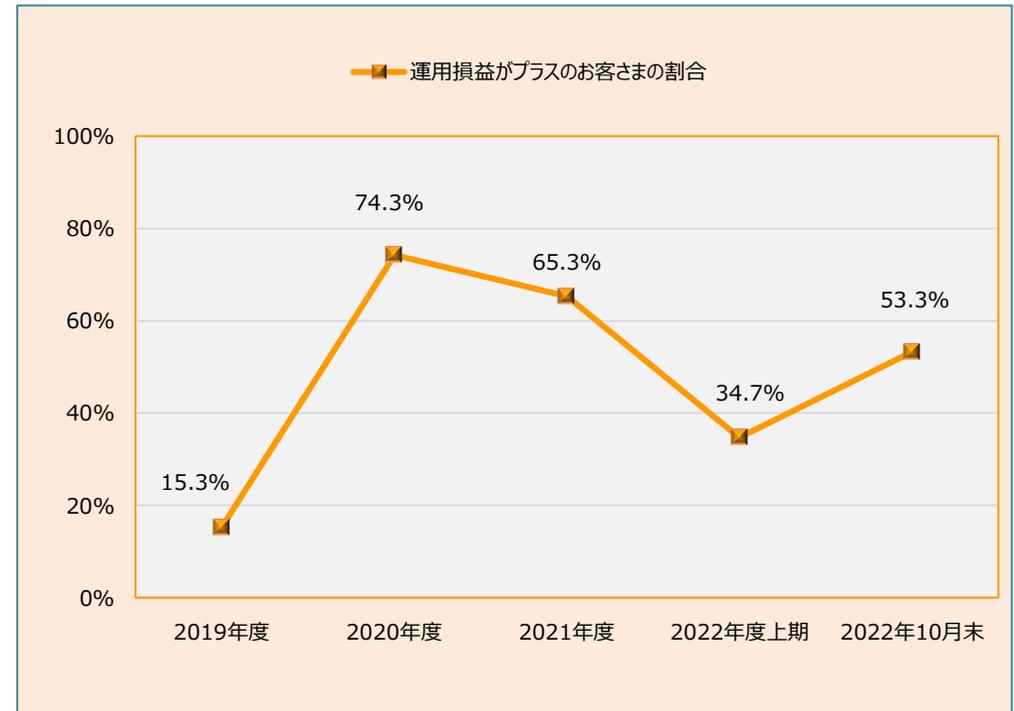
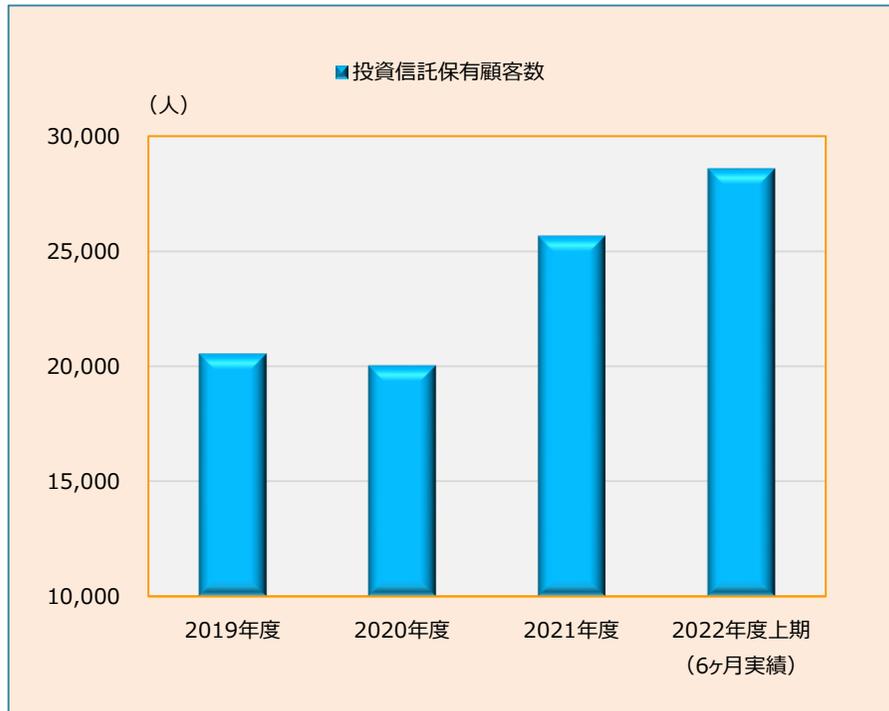
- ▶ 当行では、「投信積立」の取扱い商品数を増やし、お客さまの資産形成のサポートを推進しております。
- ▶ 2022年度上期の投信積立申込者数は、前年度上期比264.6%となっております。



【基本方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

成果指標⑥ 投資信託保有顧客数および投資信託の運用損益がプラスのお客さまの割合推移

- 2020年10月から、「あおぞらコアファンド」について購入時手数料0%で取扱いを開始しております。当行では、お客さまの資産運用ニーズにお応えできる商品・サービスの提供に努めており、2022年度上期の投資信託保有のお客さま数は、前年度比111.4%（6ヶ月実績）となっております。
- なお、2022年11月30日からインターネットバンキングを利用した投資信託のご購入において、購入時手数料を一律0%にしております。
- 投資信託の運用損益がプラスのお客さまの割合は、直近2022年10月末では53.3%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⑦ 仕組債「重要情報シート」

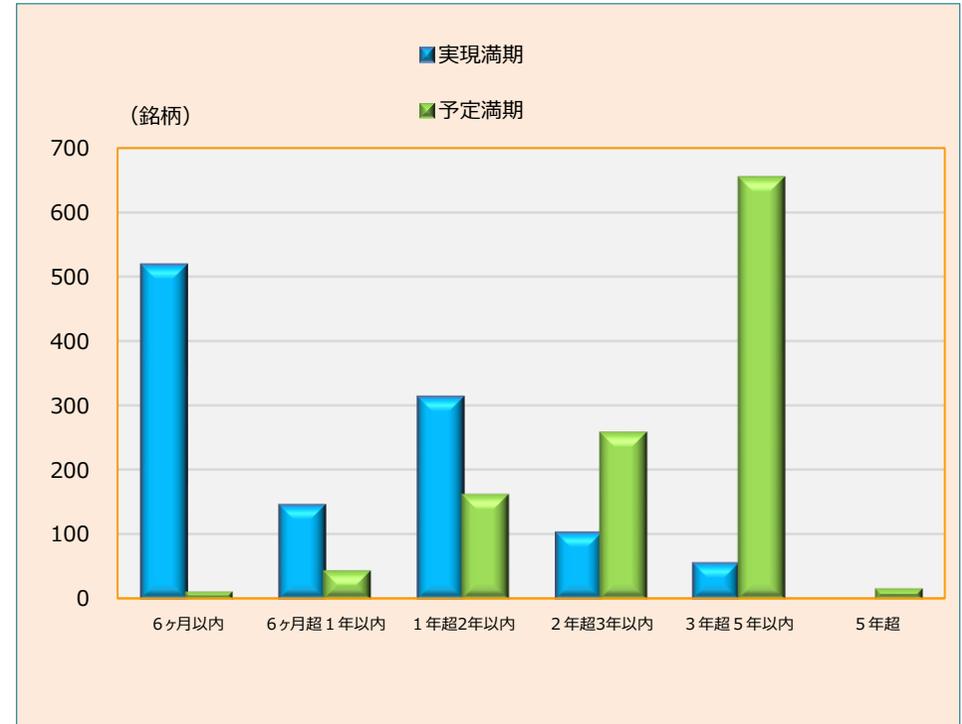
➤ すべての公募債を対象に、2022年4月からお客さまへの説明用資料として使用しております。

成果指標⑧ 仕組債の予定満期・実現満期の分布状況

➤ 仕組債は、早期償還条項により満期前に早期償還する可能性のある商品です。
 ➤ 2016年4月以降に発行し、2022年9月末時点で償還済の1,132銘柄の内、早期償還した銘柄は1,082銘柄（95.6%）となっております。

「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）

金融商品の名称・種類	第140回 2024年12月12日満期 早期償還判定水準逡減型 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）参照円建信託社債（責任財産限定特約付）
組成会社（発行者）	三井住友信託銀行株式会社
販売会社	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
金融商品の目的・機能	<p>本信託社債は、将来の参照指数（日経平均株価およびS&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"> 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。 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%ずつ逡減）以上となった場合、額面金額の100%で早期償還されます。 本信託社債の利率（税引前）は、年率2.50%です。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	<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"> 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 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 本信託社債は、期間約2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 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。 長期の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。
パッケージ化の有無	該当ありません。
クーリング・オフの有無	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。

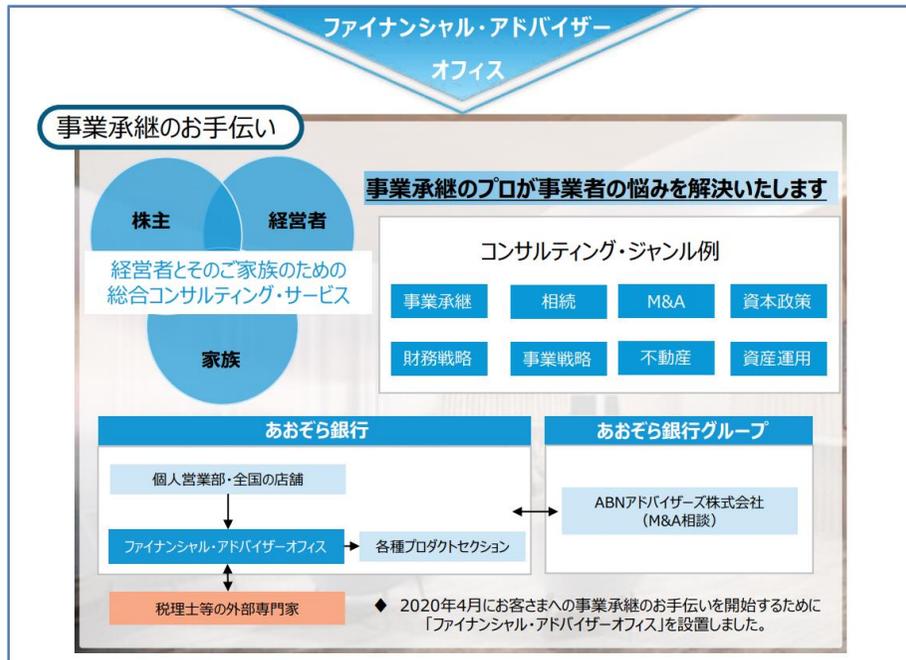


【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ お客さまとの資産運用のご相談以外にも、お客さまの大切な資産を次世代に守り・繋ぐために、お客さまに寄り添った財産承継や事業承継など幅広いコンサルティングサービスをご提供いたします。(成果指標⑨)

成果指標⑨ 遺言信託作成件数、遺産整理業務契約件数および不動産関連業務取組件数

- ▶ 当行では、2021年4月、従来からの本部FP組織をファイナンシャル・アドバイザー・オフィスに統合し、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し、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おります。2022年度上期の遺言信託作成件数、遺産整理業務契約件数および不動産関連業務取組件数の合計は155件（前年度上期比369.0%）となっております。



※不動産関連業務取組件数

不動産会社に連携・ご紹介させていただいたお客さまによる不動産小口化商品購入、媒介契約件数等

【あおぞらサステナビリティ目標】 事業承継・財産承継コンサルティング（コンサルティング契約件数）：累計1,800件（2021～2025年度）

少子高齢化社会において、個人として豊かな人生100年時代を過ごし次世代へ繋ぐ、あるいは国内産業競争力の源泉である中小・零細企業の後継者難・人材難を解決し次世代へ事業を承継するという、個人や経営者にとって大切な節目に積極的に携わることを、重要なサステナビリティビジネスの一つとして位置付け、事業承継・財産承継にかかるコンサルティングについてお客さまからご依頼いただいた件数をKPIとする目標を設定しております。(あおぞらサステナビリティ目標の進捗状況)

【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⑩)**
- 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⑪、⑫、⑬、⑭)

成果指標⑩「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。

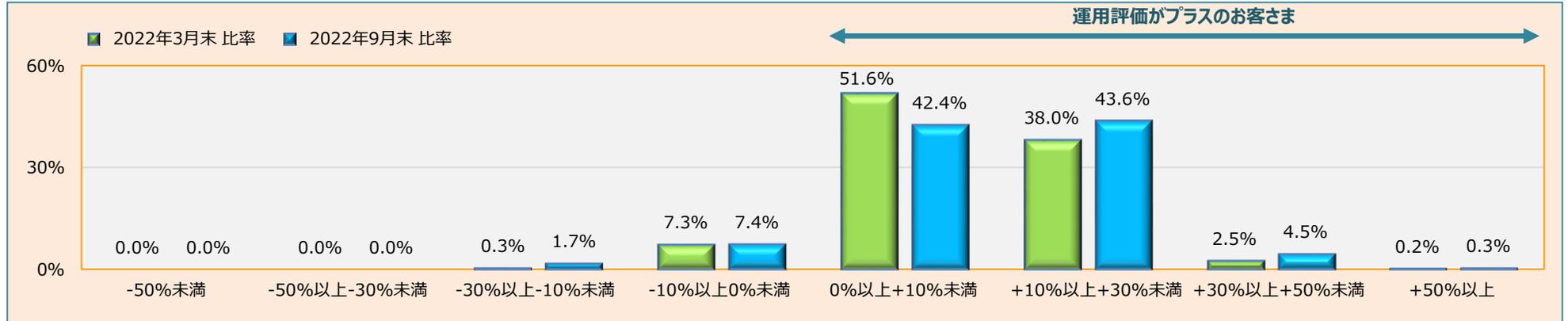
(2022年度上期)

実施時期	内容
2022年4月	➢ 顧客本位の業務運営に関する部店長会開催
2022年5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6月	➢ リテール部門全職員向け、e-ラーニングを実施
2022年8月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ リテール部門全職員向け、e-ラーニングを実施 ➢ 各店舗のリテール部門営業担当者に対してヒアリングを実施し、顧客本位の業務運営の浸透度合いを確認（全店舗 計34名） ➢ 行内掲示板に「顧客本位の業務運営に関するお知らせ」欄を新設

【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⑪ 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】

▶ 2022年度上期において、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、90.9%のお客さまが運用評価プラスとなっております。

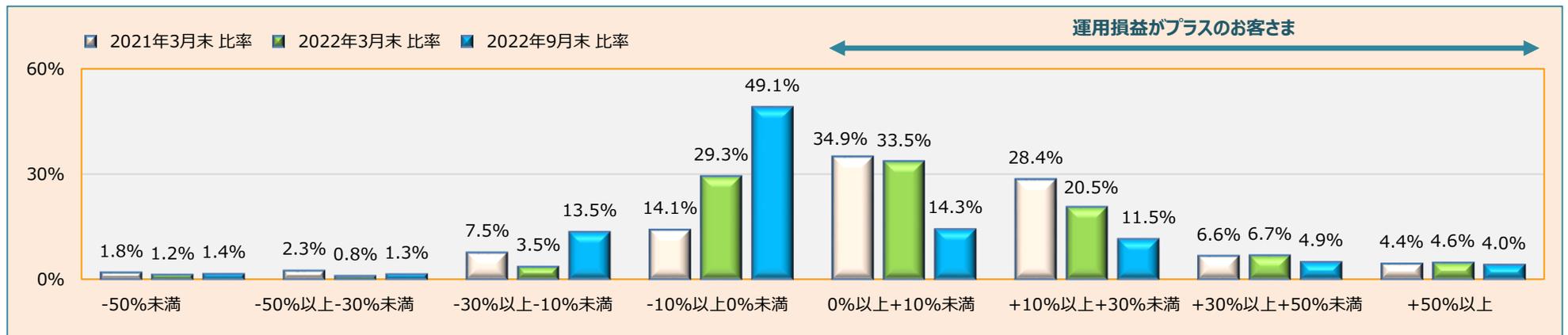


※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

※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⑫ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】

▶ 2022年度上期において、投資信託を保有されているお客さまのうち、34.7%のお客さまが運用損益プラスとなっております。

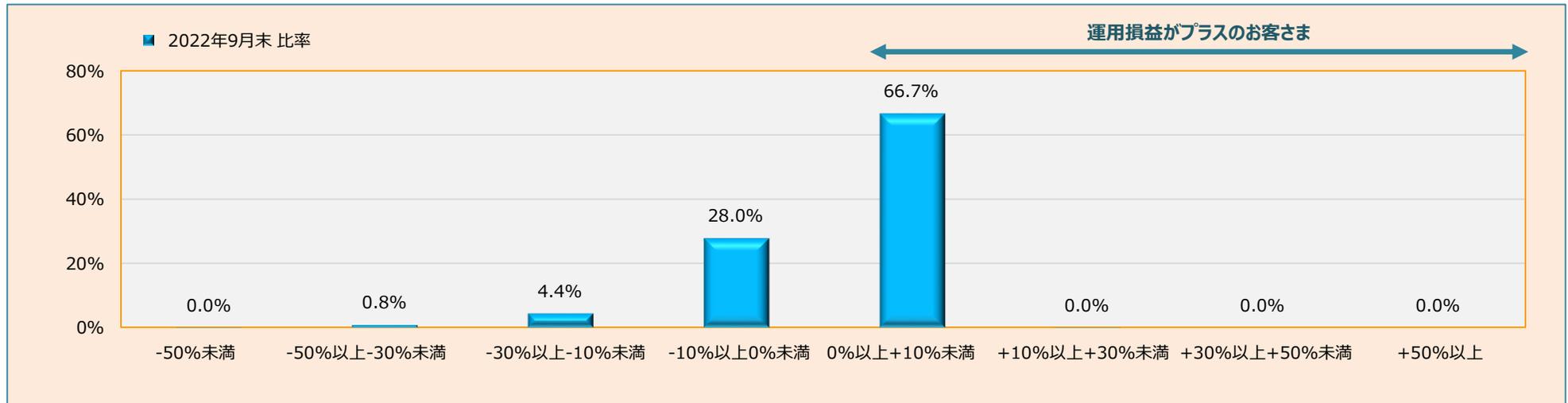


※ 解約済投資信託の損益は含んでおりません。

【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

成果指標⑬ 仕組債の運用損益別顧客比率

▶ 2016年4月以降に発行し、2022年9月末時点で償還済の1,132銘柄および未償還の310銘柄を保有もしくは保有していたお客さまの内、66.8%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



※対象は、「複雑な仕組債」（コーラブル債など「複雑でない仕組債」は対象外）

※未償還の310銘柄は、2022年9月末時点の時価評価を用いて算出

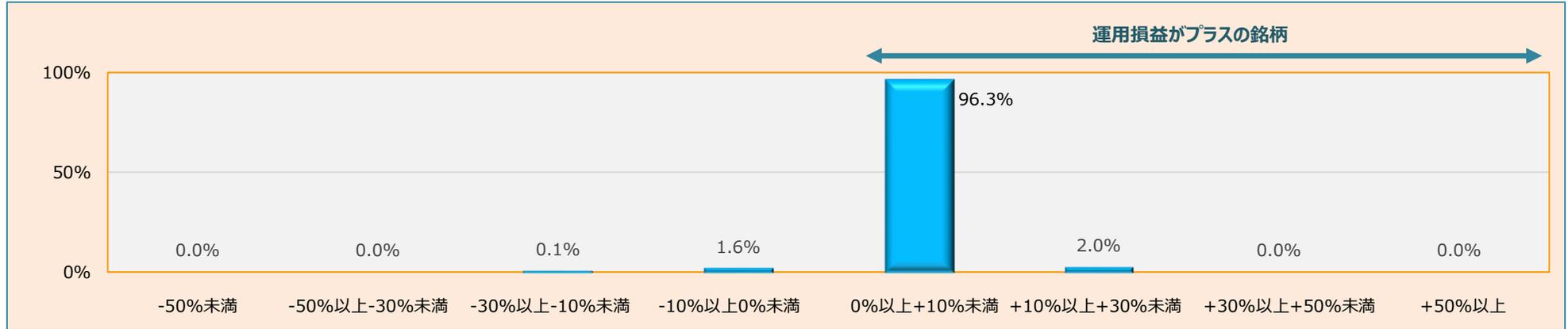
※仕組債は、国内において活発な流通市場は確立されておらず、一般の社債に比べて流動性が劣ります。お客さまが売却を希望される際に必ずしも換金できるとは限りませんので、満期まで保有されることを前提にしている商品です

【基本方針 2】 お客さまの最善の利益の追求のために

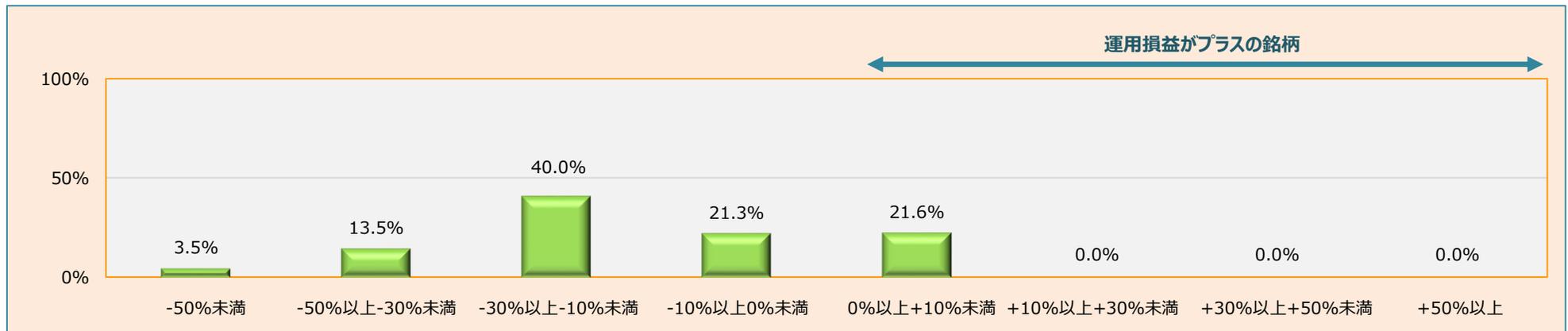
成果指標⑭ 仕組債の運用損益状況

- ▶ 2016年4月以降に発行し、2022年9月末時点で償還済の1,132銘柄の内、1,113銘柄（98.3%）は元本確保での償還となっております。
- ▶ 未償還の310銘柄は、2022年9月末時点の時価評価を用いて算出しております。

【償還済 1,132銘柄】



【未償還 310銘柄】



※対象は、「複雑な仕組債」（コーラブル債など「複雑でない仕組債」は対象外）

※運用損益は、発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄のトータルリターン（年率換算）で算出

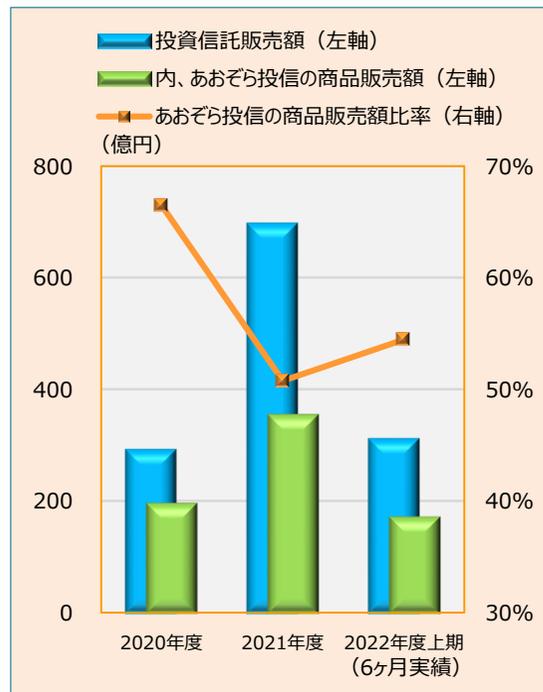
※仕組債は、国内において活発な流通市場は確立されておらず、一般の社債に比べて流動性が劣ります。お客さまが売却を希望される際に必ずしも換金できるとは限りませんので、満期まで保有されることを前提にしている商品です

【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⑮、⑯)
- 当行の利益相反管理体制の概要は、「[利益相反管理方針](#)」にて公表しております。

成果指標⑮ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）

- 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。
- 2022年度上期のグループ投信会社である、あおぞら投信の商品販売額は全体の54%、商品純資産残高は全体の44%となっております。



成果指標⑯ 投資信託の販売額上位10銘柄

- 2022年度上期の投資信託の販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は4銘柄（「あおぞらコアファンド」）となっております。
- また、あおぞら投信の商品取扱数は、2022年9月末時点において19商品（投資信託の取扱全商品に占める割合は14%）となっております。

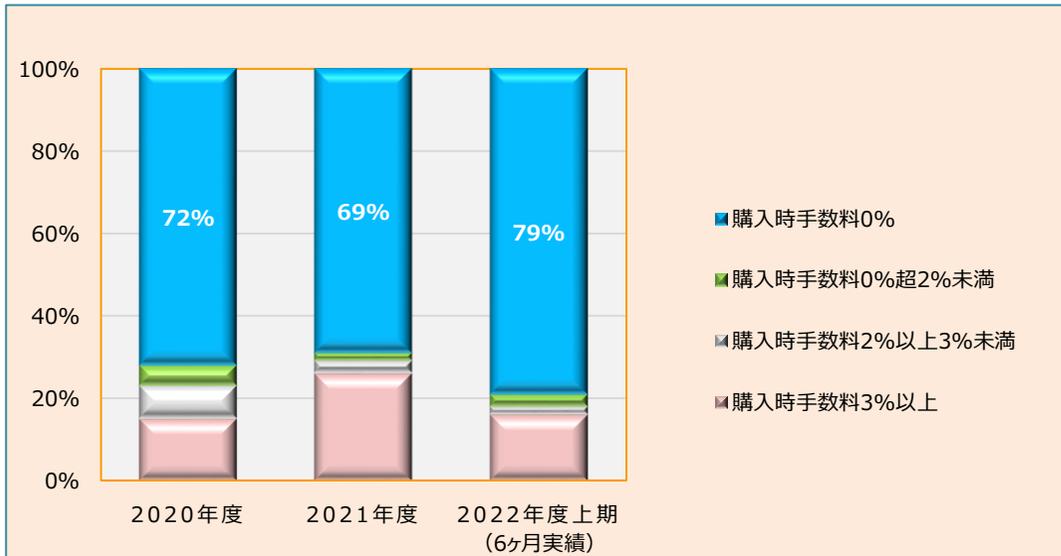
順位	ファンド名	対象資産	運用会社	あおぞらコアファンド	手数料 (税込)
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-07 (愛称: ぜんぞう2207)	内外資産複合	あおぞら投信	○	0.00%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-04 (愛称: ぜんぞう2204)	内外資産複合	あおぞら投信	○	0.00%
3	あおぞら・新グローバルコア・ファンド (限定追加型) 2022-I (愛称: 十年十色05)	内外資産複合	あおぞら投信	○	0.00%
4	あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式ファンド (愛称: 満天観測)	内外株式	あおぞら投信	○	0.00%
5	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	内外資産複合	日興アセットマネジメント	○	0.00%
6	ファイン・ブレンド (資産成長型)	内外資産複合	日興アセットマネジメント	○	0.00%
7	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%
8	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%
9	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	国内REIT	大和アセットマネジメント		1.65%
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	内外株式	ピクテ・ジャパン		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⑰）

成果指標⑰ 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月から購入時手数料0%で取扱いを開始しております。
- 2022年度上期の投資信託販売額のうち、購入時手数料0%の販売額は79%を占めております。なお、2022年11月30日からインターネットバンキングを利用した投資信託のご購入において、購入時手数料を一律0%にしております。



【一物多価への取り組み】

2022年10月から、同一インデックス投信で異なる手数料の商品の取扱いがある以下の6銘柄につきましては、間接的な費用がより低廉なファンドがある旨、目論見書補完書面やホームページに掲載しております。

- ・「ストックインデックスファンド225」
- ・「ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）」
- ・「ダイワJ-REITオープン」
- ・「ダイワJPX日経400ファンド」
- ・「トピックス・インデックス・オープン」
- ・「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>」

【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ます。(成果指標⑱)

成果指標⑱ 手数料その他費用記載書面一例

【重要情報シート】 (記載内容は商品によって異なります)
 <投資信託>

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>

投資初心者向けの商品ではない「複雑な仕組債」のうち、公募債につきましては 2022年10月からお客さまが負担する実質的な費用すべてを開示しております。なお、私売出債につきましては、2022年12月から開示を予定しております。

3. 費用等

費用等について

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。

なお、本信託社債の 2022年9月27日時点における価格の理論値 (※1) は額面あたり【91.02%】です。価格の理論値と額面の差【8.98%】がお客さまに実質的に負担いただく費用等 (※2) となります。

費用等の内訳は以下のとおりです。

- ・ 当行およびあおぞら証券株式会社にとっての販売役務の対価相当額
販売役務の対価相当額は、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。
- ・ 本信託社債の組成に係る費用等
本信託社債の組成に係る費用には、信託報酬、社債管理会社への手数料、弁護士費用、目論見書等の印刷費用、参照指数の使用に伴うライセンスフィー、監査費用、本信託社債に組み込まれているデリバティブの期中管理費用等が含まれています。

<保険>

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)	【円建】 一時払保険料の 4% 【米ドル建・豪ドル建】 一時払保険料の 5.5%
継続的に支払う費用 (信託報酬など)	【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。 【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。
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⑱)

成果指標⑱ あおぞらファンドラインアップ

【あおぞらファンドラインアップ 一部抜粋】

お客さまの目的に合ったファンドをご案内 あおぞらファンドラインアップ



- 投資信託を学ぶ …… 01ページ
- 投資信託を選ぶ …… 07ページ
- 取扱いファンド …… 11ページ
- 投資信託をより理解する …… 23ページ

投資信託を学ぶ

投資信託の魅力

投資信託は、資産運用におけるさまざまな魅力をもつ商品です。

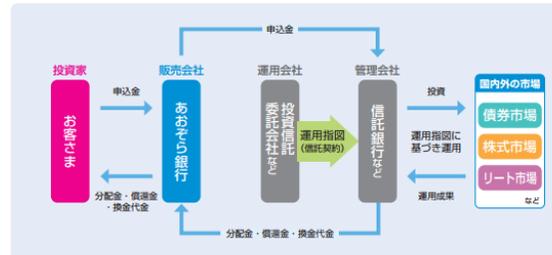
- 魅力1 少額から投資できる
- 魅力2 分散投資でリスクを軽減できる
- 魅力3 スケールメリットを活かし、専門家による効率的な運用が期待できる



投資信託のしくみ

経験豊富な専門スタッフが、お客さまに代わって資金を運用します。

投資信託の運用資産は「信託財産」として信託銀行によって管理されています。信託銀行は、「信託財産」を自社の財産とは区分して、保管・管理しておりますので、信託銀行およびその他の関係会社が破綻しても、お預りした資産には影響はおよびません。



投資信託と預金の違い

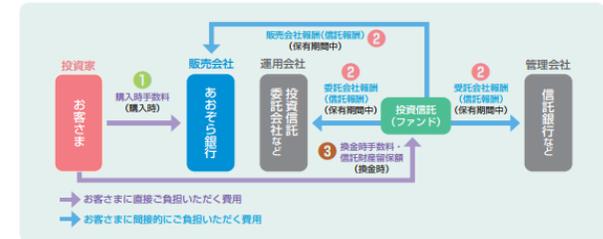
	投資信託	預金
元本の保証	保証されません。	保証されます。
分配金・利息	分配金	利息
	運用成績によって支払われる金額は変化します。また、支払われないこともあります。	預金時に決められた利率により計算された金額受取れます。
預金保険制度	適用対象外です。	適用対象です。
手数料・費用	かかります。	かかりません。

※上記は一般的な国内普通預金、円定期預金を想定しているため、すべての預金が本欄と同様になるとは限りません。

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場合がございます。

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けます。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、取引頻高報告書の作成・送付に加え、分配金のお支払いや徴収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。

(※1) 購入金額×基準価額×購入口数 (※2) 解約金額×換金係数(基準価額)×解約口数
※本ページに記載の費用のほかにも商品費用、有価証券の売買等に係る費用などががかかります。各ファンドの手数料の詳細については、投資信託説明書(交付目録見直し)および目録見直し補充書をご確認ください。

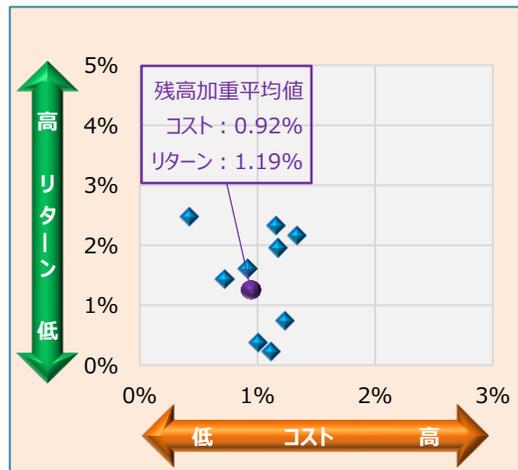
【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

- ▶ 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⑳、㉑、㉒、㉓）
- ・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⑳ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】

▶ 当行では、毎年3月末基準で、外貨建保険のコスト・リターンを銘柄別に比較して情報提供しております。

<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%
プレミアムシープ（外貨建）	0.73%	1.44%
しあわせ、ずっと	0.94%	1.26%
プレミアムジャンプ	1.01%	0.37%
悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.16%	2.33%
プレミアムジャンプ・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%
プレミアムジャンプ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。

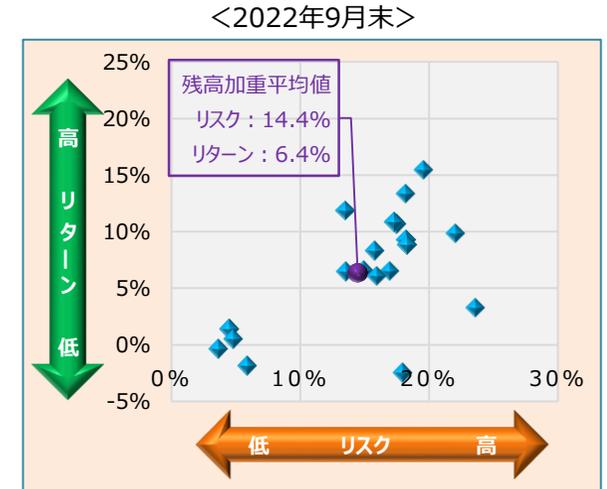
※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

【基本方針5】 重要な情報のわかりやすい提供に向けて

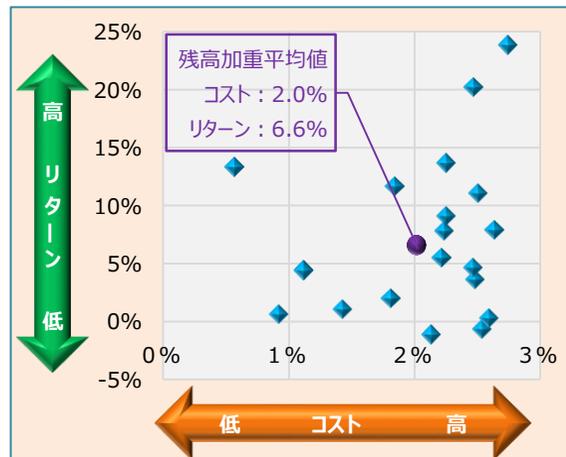
成果指標② 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年以上）【共通KPI】

▶ 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9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40%）の残高加重平均したリスクは、2022年3月末時点に比べて改善しております。

【リスク・リターン】



【コスト・リターン】



※ 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

<2021年3月末>

<2022年3月末>

<2022年9月末>

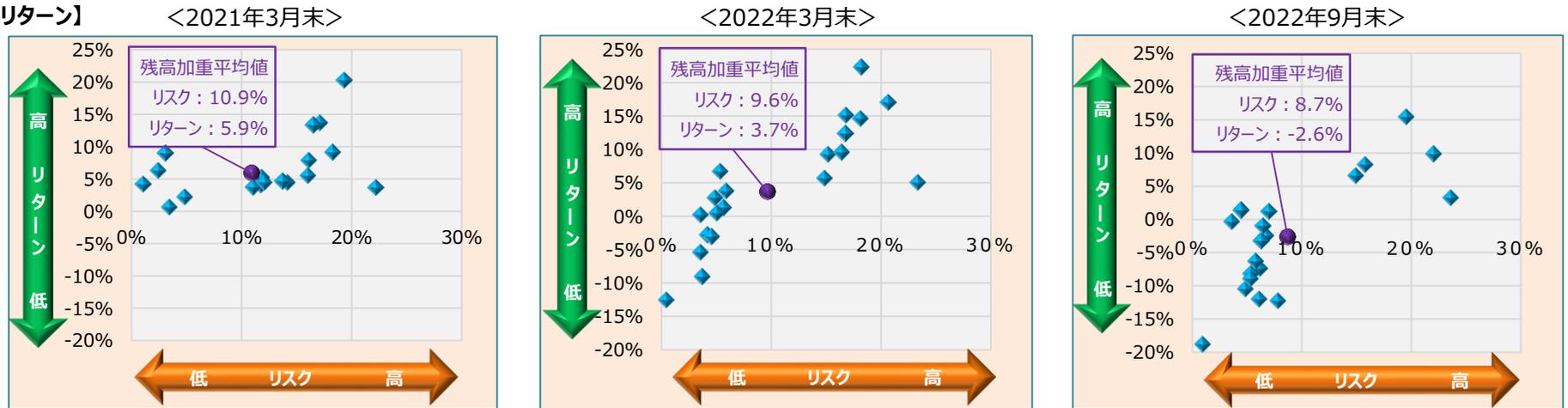
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	22.2%	3.6%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カントリー)	2.5%	23.4%	5.0%	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	19.6%	15.4%
2	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.1%	14.2%	4.4%	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%	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%	3.7%	-0.4%
3	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%	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%	23.6%	3.3%
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)	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%	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%	15.8%	8.3%
5	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%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	6.5%
6	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%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.5%	1.4%
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%	16.1%	5.5%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.5%	1.4%
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%	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%	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%	22.1%	9.8%
9	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%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	13.3%
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%	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%	ストックインデックスファンド 2 2 5	0.5%	17.0%	6.5%
11	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%	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	2.3%	17.5%	10.7%
12	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%	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%	5.9%	-1.9%
13	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%	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.0%	-2.5%
14	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%	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%	4.8%	0.5%
15	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%	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%	17.3%	10.8%
16	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%	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%	13.5%	11.8%
17	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%	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%	18.2%	9.3%
18	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%	世界インパクト投資ファンド (愛称: Better World)	2.6%	18.3%	8.8%
19	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%	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.5%	13.6%	6.5%
20	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%	JPMジャパンマイスター	2.4%	16.0%	6.1%
	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%	残高加重平均値	2.0%	14.4%	6.4%

【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② 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9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63%）の残高加重平均したリスクとコストは、2022年3月末時点に比べて改善しております。

【リスク・リターン】



【コスト・リターン】



※ 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

<2021年3月末>

<2022年3月>

<2022年9月末>

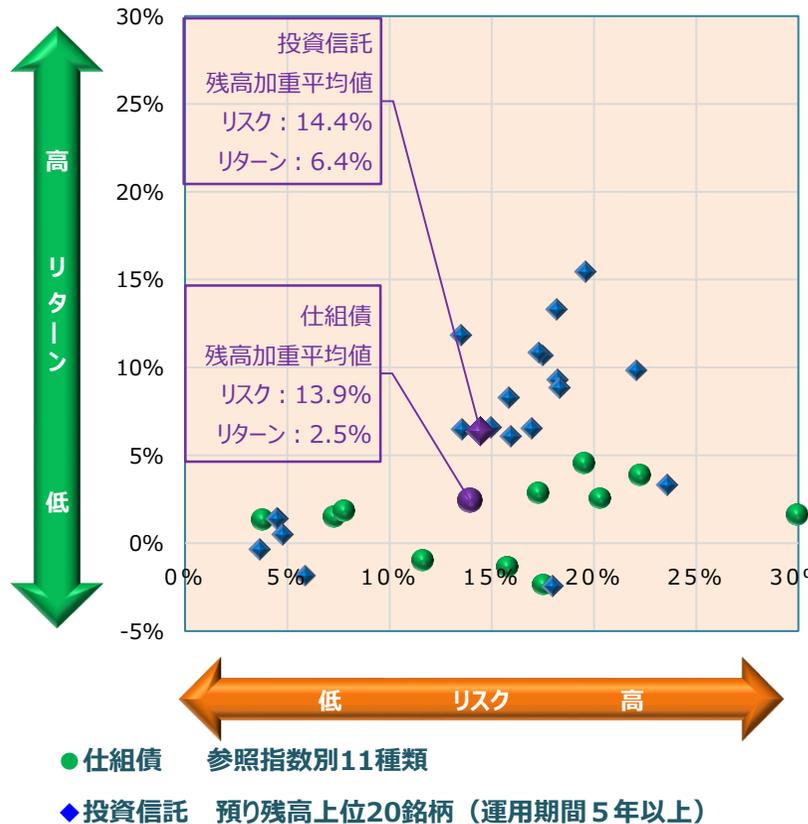
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅱ (愛称: 十年十色02)	1.4%	2.5%	6.3%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅱ (愛称: 十年十色02)	1.4%	4.9%	2.8%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-Ⅱ (愛称: 十年十色02)	1.3%	6.8%	-2.5%
2	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型) (愛称: ラッキー・カンントリー)	2.5%	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%	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)	1.3%	6.3%	-7.4%
3	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%	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%	6.4%	-3.3%
4	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・カンントリー)	2.5%	23.4%	5.0%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-07 (愛称: ぜんぞう2207)	1.3%	1.0%	-18.8%
5	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テクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%	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%	19.6%	15.4%
6	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%	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%	5.4%	-8.2%
7	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%	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%	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%	3.7%	-0.4%
8	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%	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)	1.3%	6.1%	-12.0%
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)	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%	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.5%	23.6%	3.3%
10	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%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型) (愛称: ラッキー・カンントリー)	2.5%	15.8%	8.3%
11	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%	ダイワ J - R E I T オープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	6.5%
12	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%	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%	5.9%	-6.3%
13	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%	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%	6.5%	-1.0%
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%	16.1%	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%	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%	4.9%	-10.5%
15	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%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-04 (愛称: ぜんぞう2204)	1.3%	5.4%	-8.9%
16	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式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2022-Ⅰ (愛称: 十年十色05)	1.3%	7.9%	-12.3%
17	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%	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)	1.3%	7.0%	1.2%
18	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%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.5%	1.4%
19	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%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.5%	1.4%
20	ダイワ F E 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%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	2.5%	22.1%	9.8%
	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%	残高加重平均値	1.5%	8.7%	-2.6%

【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③ 仕組債の参照指数別リスク・リターン

▶ 当行では、他の運用商品との比較ができるように、仕組債の参照指数別リスク・リターンについて、今回より情報提供してまいります。

<2022年9月末>



参照指数	銘柄数	リスク	リターン		
			平均	最大値	最小値
日欧2指数債 (日経平均株価・1-0・スツクス50指数)	409	17.3%	2.9%	11.3%	-17.5%
日米欧3指数 (日経平均株価・S&P500指数・1-0・スツクス50指数)	363	19.5%	4.6%	19.5%	-16.7%
日米2指数 (日経平均株価・S&P500指数)	137	7.7%	1.9%	7.0%	-21.2%
日経平均株価・ブラジルレアル円為替レート連動債	113	20.2%	2.6%	8.5%	-15.0%
他社株転換条項付債券 (EB債)	120	17.5%	-2.3%	15.0%	-35.0%
日経リンク債 (日経平均株価)	93	3.8%	1.4%	8.0%	0.8%
1-0・スツクス50指数・ブラジルレアル円為替レート連動債	30	29.9%	1.6%	4.9%	-2.1%
ブラジルレアル円為替レート連動債	7	15.7%	-1.3%	5.0%	-4.2%
S&P500指数・ブラジルレアル円為替レート連動債	7	22.2%	3.9%	4.3%	2.5%
円/豪ドル デュアル・カレンシー債	6	11.6%	-1.0%	1.4%	-5.9%
ユーロ・スツクス50指数連動債	6	7.3%	1.5%	1.8%	1.2%
残高加重平均値	1,291	13.9%	2.5%		

※2016年4月以降に発行し、2022年9月末時点で償還済の銘柄 (1,132銘柄) および 未償還の銘柄 (発行後1年以上経過 159銘柄) を対象 (計1,291銘柄、「複雑な仕組債」のみ)

※リターン：発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄のトータルリターン (年率換算)、リスク：発行日から償還日もしくは基準日時点まで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

- 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⑳）
- ※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⑳ 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
2022年 4月	➤ 重要情報シート（個別商品編_仕組債）導入（対象：公募債）
2022年10月	➤ あおぞらモデルポートフォリオ（Excel版）導入
2022年10月	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 重要情報シート（個別商品編_仕組債）改定 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまが負担する実質的な費用すべてを開示いたしました（対象：公募債のうち、株価指数参照銘柄） ➤ あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ改定

【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。

- 店舗での専門的なコンサルティングとBANKによる利便性の高いサービスの提供



- シェアオフィスの一例

当行では、2022年7月より首都圏・関西圏のお客さまとの新たな面談場所として、シェアオフィスを活用しております。



【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<店舗・インフラの整備>

- 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

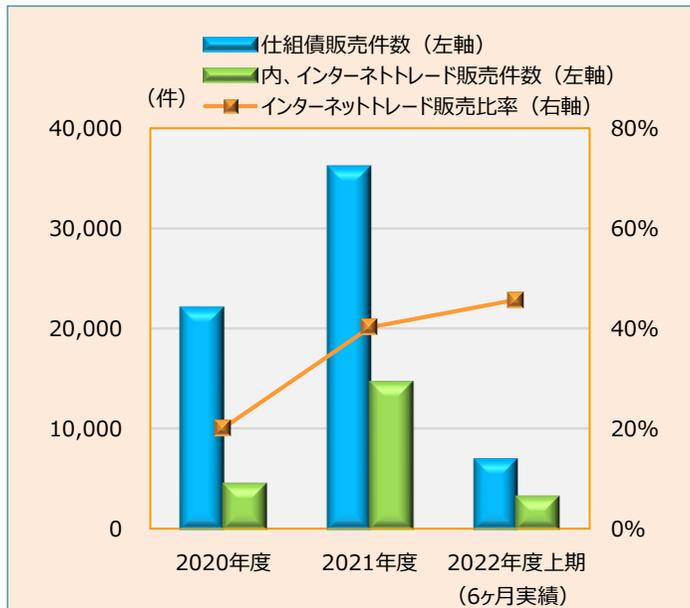
- 「BANK」ではお客さまニーズにお応えできるよう商品ラインアップを充実させており、2022年度上期のBANKの投資信託口座数は、前年度比211.1% (6ヶ月実績) と大幅に増加しております。
- 当行では2022年11月30日からインターネットバンキングを利用した投資信託のご購入において購入時手数料を一律0%としております。



成果指標㉑ 仕組債インターネットトレード販売比率

- 2022年度上期の仕組債の販売件数は、前年度比大きく減少いたしました。
- 2022年度上期のインターネットトレード (非対面) での販売比率は、45.7%となっております。

【対象：公募債】



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、2022年度上期のVisaデビット利用金額は、前年度上期比141.0%となっております。
- Visaデビットでは現在ご利用金額にかかわらず、一律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。)

※2022年11月末現在実施中の「Visaデビット キャッシュバックプログラム」は、2023年1月31日までとなっております

【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 「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。会計がスムーズになり、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。



<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>最大 1%</p> <p>世界中のVisa加盟店で 利用可能</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全国コンビニエンスストア ● スーパーマーケット ● 病院 ● ファミリーレストラン ● ファストフード店 ● 全国百貨店 <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>1日最大 500万円</p> <p>「ピッ!」っとかざすだけ 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>年会費 0円</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 普通預金口座の金利もおトク</p> <p>年0.2% (優遇利率0.159%)</p> <p>※2022年4月1日現在の適用金利。(変動金利)</p>		

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。

01. 目標金額を決める

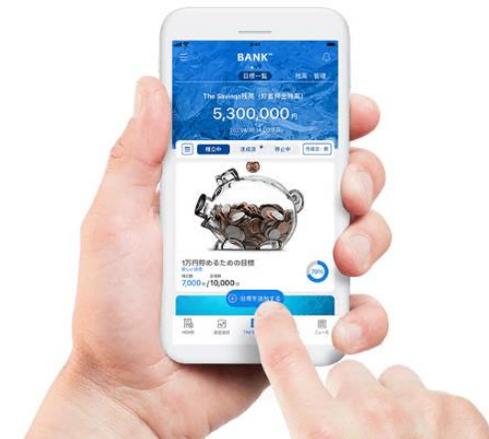
まずはBANK™アプリで、
目標金額や積立ルールを設定します。

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](#)



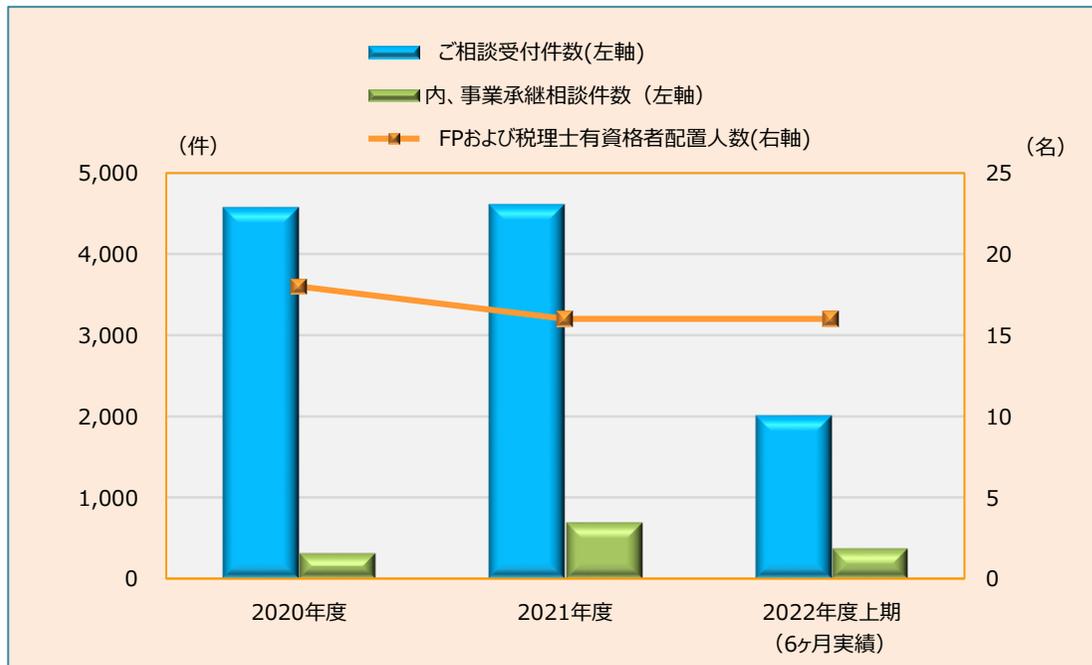
【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<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)**
- 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 FPおよび税理士有資格者配置人数と相談受付件数

- 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。



【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

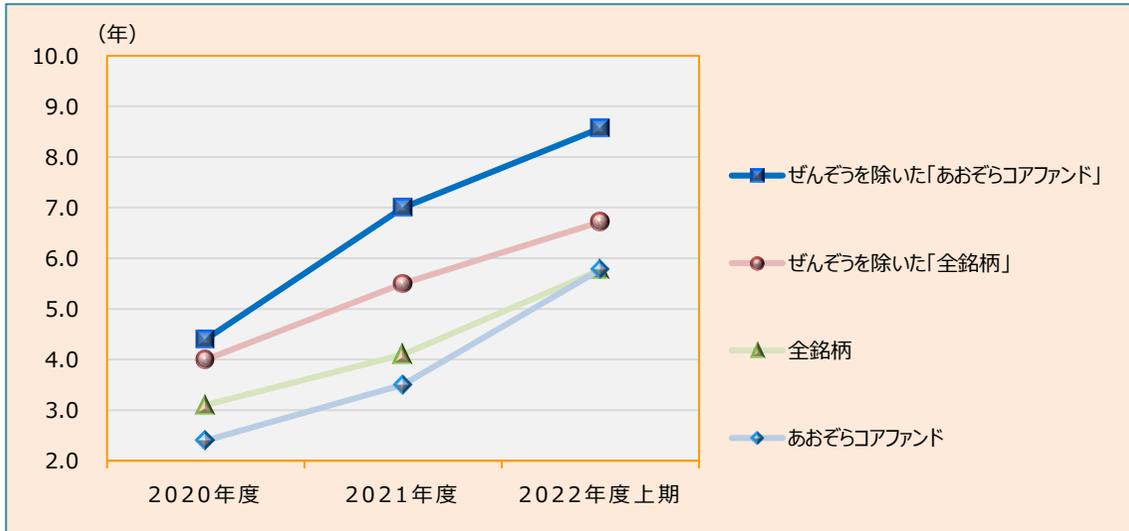
<金融商品の提供>

- ▶ 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⑳、㉓)

成果指標㉓ 投資信託の平均保有期間

- ▶ 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、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。
- ▶ 2022年度上期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。
- ▶ 目標達成（基準価額11,500円）に伴う解約や繰上償還の特殊要因が生じた「あおぞらコアファンド」のぜんぞうを控除した、「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。



成果指標㉔ 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。
- ▶ 2022年度上期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。



※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)

【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 当行では、「あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ」をご用意しております。

【あおぞら銀行の資産運用ラインアップ 一部抜粋】

あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ

あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ

	商品	特徴	主なポイント
ふやす	預金 仕組預金	デリバティブが内蔵されている定期預金です。	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な円定期預金と比較して高い金利が期待できます。 商品ごとに定められた条件が異なり、条件に合致すると、金利や満期日等が変わる可能性があります。建て通貨や設定された条件および市場環境等によっては、満期時または中途解約時の受取金額が、大きく元本割れとなる場合があります。
	外貨定期預金	外貨で運用する定期預金です。円定期預金とは異なる金利環境での運用ができます。	<ul style="list-style-type: none"> 外国為替相場の動向等によっては、為替差益が期待できます。 外国為替相場の動向等によっては、為替差損が生じ、満期時または中途解約時の受取金額が、円ベースで大きく元本割れとなる可能性があります。
	投資信託	複数の投資家からお預りした資金をまとめて、運用の専門家(委託会社)が、複数の株式や債券などの有価証券等で運用し、その運用成果をお客さまに分配する仕組みの商品です。	<ul style="list-style-type: none"> 少額から投資可能です。分散投資でリスクを軽減することができます。投資の専門家が運用します。投資対象によってリスクはさまざまで投資の目的・意向に合わせて商品を選ぶことができます。 投資対象の株式や債券等の価格の変動や、外貨建て資産については外国為替相場の変動等により、基準価額が変動します。基準価額の下落により、損失が生じ、投資元本を大きく割り込む可能性があります。
つかう	金融商品仲介* 仕組債	デリバティブを利用して、元本やクーポン(利金)の支払いに、株価指数や為替レートなどの金融指標の変化による条件を付加した債券です。	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な同期間の条件のない債券と比較して高い金利が期待できます。 商品ごとに付加された条件が異なり、市場の金利水準、参照する株価指数や為替レートの変化、発行体の信用状況の悪化等により、償還時または売却時に損失が生じ、受取額が大きく元本割れとなる可能性があります。また、流動性が低く、保有期間中に売却できない場合があります。
	外貨建て債券	購入代金の払込並びに利息および償還金の支払いが外貨で行われる債券です。円建て債券とは異なる金利環境での運用ができます。	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な同期間の円建て債券と比較して高い金利が期待できます。外国為替相場の動向等によっては、為替差益が期待できます。 市場の金利水準、外国為替相場の変動、発行体の信用状況の悪化等により、償還時または売却時に損失が生じ受取額が大きく元本割れとなる可能性があります。
のこす	生命保険 個人年金保険	保険料の運用成果を原資として設定した年金支払開始日から、年金を受け取る保険商品です。	<ul style="list-style-type: none"> 定率または変額で運用した払込保険料の運用成果を年金として受け取ることができます。死亡時の死亡保障やご家族への年金引継の仕組みのある商品もあります。 商品によっては、据置期間中の解約時や年金の一括受取時等に、市場金利の変動に応じた市場価格調整が適用され、大きく元本割れとなる可能性があります。 契約通貨が外貨の場合、外国為替相場の変動により大きく元本割れとなる可能性があります。
	終身保険	死亡保障が一生継続し、死亡時に死亡保険金が支払われる保険商品です。	<ul style="list-style-type: none"> 定率または変額で運用した払込保険料を被保険者死亡時に受取人が保険金として受け取ります。定期金の受け取りや生前贈与に活用できる仕組みのある商品もあります。 商品によっては、解約時等に市場金利の変動に応じた市場価格調整が適用され、大きく元本割れとなる可能性があります。 契約通貨が外貨の場合、外国為替相場の変動により大きく元本割れとなる可能性があります。

* 金融商品仲介業務とは、銀行等が金融商品取引業者の委託を受けて、金融商品取引の紹介、有価証券の募集の取扱い等(勧誘等)を行い、お客さまと金融商品取引業者を当事者とする金融商品取引を成立させる業務です。当行は、あおぞら証券からの委託を受けて、取引の紹介(勧誘)を行います。(お客さまの取引の相手方は、あおぞら証券となります。) <委託金融商品取引業者> 高橋等「あおぞら証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第1764号 加入協会:日本証券業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

【本資料に関するご注意】

○上記各商品の概要を含む取組内容は、お客さまの資産運用に関する情報提供のため、あおぞら銀行が一般的な傾向等をもとに作成したものであり、すべてのお客さままたは商品に例外なくあてはまるものではありません。本資料に基づいて行ったお客さまの投資等による損失はあおぞら銀行は一切保証いたしません。○上記は作成時点のものであり、今後予告なく変更することがあります。○上記商品については、取扱いを行っていない日、時間等があり、また、取扱いを中止・終了することもあります。

【資産運用に関するご注意】

あおぞら銀行では、お客さまの幅広い資産運用のニーズにお応えできるよう、お客さまの運用方針に合わせてお預りいただけるさまざまな金融商品を取り扱っております。○金融商品によっては金利水準、為替相場、株式相場等の金融商品市場における相場その他の指標にかかわる変動や、発行業者等の経営・財務状況の変化およびそれらに関する外部評価の変化等による信用状況の悪化等により、お客さまに損失が生じることがあります。○金融商品によっては市場の状況等により大きく元本割れとなるおそれがあるため、運用期間中に金利の予定がなく、生活資金とは別の余裕資金での運用をご希望されるお客さまにご提案するもので、○お客さまの投資のご継続や運用の方針などによっては、あおぞら銀行から勧誘ができない場合や、ご購入いただけない場合があります。元本保証の商品での運用を希望されるお客さまは、仕組預金以外の円定期預金での運用をご検討ください。○金融商品によっては、所定の手数料等をご負担いただく場合があります。手数料等およびリス等金融商品とは異なりますので、当該金融商品の契約締結前交付書面や目録一覧書、またはお客さま向け資料等をよくお読みいただき、充分にご理解されたうえで、ご自身の判断と責任においてお取引いただくようお願いいたします。○当行は本資料の正確性および完全性を保証するものではなく、一切の責任を負いません。ご利用の際は、ご自身のご判断をお願いいたします。

高橋等:株式会社あおぞら銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第8号 加入協会:日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会

2022年9月30日現在

【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 当行では、「あおぞらライフプランノート」を使用して、お客さまおひとりおひとりに寄り添ったライフプランをサポートしております。

【あおぞらライフプランノート 一部抜粋】

あおぞら ライフプランノート

お客さまにとって最高のライフプラン
お金のリスクマネジメントはお済みで

Life Planning

人の一生で発生するいろいろな出来事のことを
ライフイベントといいます。
一般的なライフイベントには、下の図のようなものが挙げられます。



これらの中には人によっては必ず発生
発生自体しないイベント
大事なのは、お客さま自身やご家族に今後どのよ
イメージした上で **万全の準備**

最高のライフプランを実現するにあたり 重要なことは？

お客さまにとって最高のライフプランを実現するためには、
保有資産のバランスをお客さまの状況に
コントロールすることが必要不可欠です。

面倒だから…、別に今じゃなくてもいいから…
このような理由で、**資産の色分け**が後回しになって



あおぞら銀行はお客さまひとりひとりにとって
最適なバランスでの資産形成のサポートを行っております。
是非お気軽にご相談ください。

Q4
年金の種類と
受取年金額(年額)は？

セカンドライフの平均的な収入

所得時代の職業	会社員・公務員		自営業	
	厚生年金	国民年金	厚生年金	国民年金
主たる職業の種類	夫婦	単身	夫婦	単身
年額	265.2万円	187.2万円	157.2万円	79.2万円

厚生年金受給 令和3年度の年金額決定について、総務省統計局 家計調査報告(世帯別収入) (2020年平均値)を参考にあおぞら銀行作成。

Q5
将来のライフプランの
希望(旅行や趣味など)と
支出額は？

支出額(希望別)

生活の質	体とりある生活		平均的な生活	
	夫婦	単身	夫婦	単身
世帯の種類	夫婦	単身	夫婦	単身
年額	433.2万円	217.1万円	307.2万円	174万円

(公財)生命保険文化センター「生活保護に関する調査(令和元年度)」総務省統計局「家計調査報告(世帯別収入)」(2020年平均値)を参考にあおぞら銀行作成。

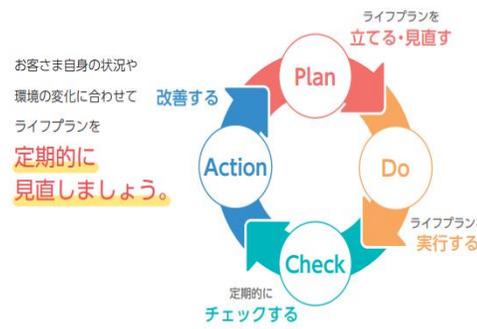
お客さま

【 年金 】
⑦ 【 万円 】

配偶者

【 年金 】
or
【 いない 】

現時点で最高のライフプランを計画しても将来にわたって
その状況が続くとは限りません。
お客さまを取り巻く環境は **常に変化**しています。
大事なのは、「**今より悪くなるかもしれない**」ことを
頭に入れて行動することです。



【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

▶ 当行では、2022年10月より、「あおぞらモデルポートフォリオ（Excel版）」を用いて、お客さまの目の前でシミュレーション結果をご覧いただき、資産運用のサポートをしております。

【あおぞらモデルポートフォリオ 一部抜粋】

あおぞらモデルポートフォリオ

選択肢のうち、最も近いものを選択してください。 各選択肢のイメージは小冊子「あおぞらファンドラインアップ」をご参照ください。

Q1 あなたの運用方針に近いものはどれですか？

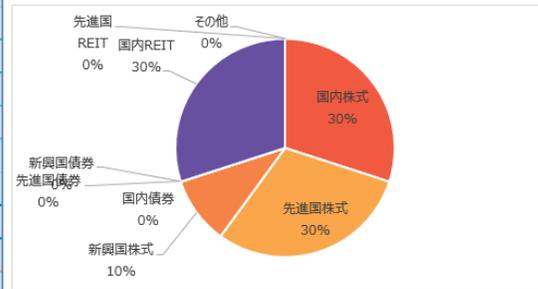
1. 投資金額から考える — 元金から、将来どれくらい資産が増えそうかを試算する

投資金額 (元金) **10,000,000 円** ←投資金額を入力

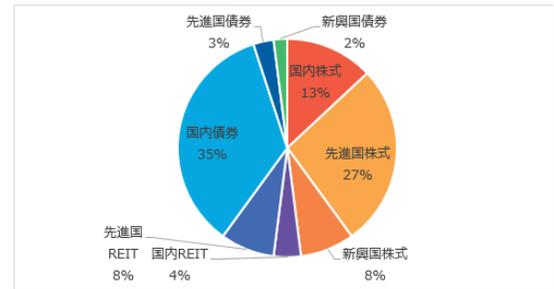
モデル分類	期待リターン (年率)	1年後		3年後	5年後 (中期)	10年後 (長期)	15年後	20年後
		総額	収益額	総額				
	0.2%	10,020,000	20,000	10,060,120				
	1.0%	10,100,000	100,000	10,303,010				
保守型	2.22%	10,222,000	222,000	10,680,895				
	3.0%	10,300,000	300,000	10,927,270				
やや保守型	3.80%	10,380,000	380,000	11,183,869				
	4.0%	10,400,000	400,000	11,248,640				
	5.0%	10,500,000	500,000	11,576,250				
標準型	5.01%	10,501,000	501,000	11,579,558				
	6.0%	10,600,000	600,000	11,910,160				
やや積極型	6.19%	10,619,000	619,000	11,974,320				
	7.0%	10,700,000	700,000	12,250,430				
積極型	7.29%	10,729,000	729,000	12,350,307				
	8.0%	10,800,000	800,000	12,597,120				
	9.0%	10,900,000	900,000	12,950,290				
	10.0%	11,000,000	1,000,000	13,310,000				

(参考) 投資信託のバランス

・ 当行投信保有額 資産総額 … 10,000,000 円



・ あおぞらモデルポートフォリオ: **標準型**



以下の内容、分類、金額 (時価) に保有商品等を入力ください。

内容	分類	金額 (時価)
○○ファンド	国内株式	3,000,000
△△ファンド	先進国株式	3,000,000
◇◇ファンド	新興国株式	1,000,000
□□ファンド	国内REIT	3,000,000

・ 資産分配モデル

資産	割合
国内株式	13%
先進国株式	27%
新興国株式	8%
国内REIT	4%
先進国REIT	8%
国内債券	35%
先進国債券	3%
新興国債券	2%

・ (参考) 各モデル分類ごとのリスク、リターン

モデル分類	推計リスク	平均リターン
保守型	4.69%	2.22%
やや保守型	8.03%	3.80%
標準型	10.83%	5.01%
やや積極型	13.62%	6.19%
積極型	16.31%	7.29%

続けてモデルポートフォリオの診断を行う方は「あおぞらモデル

【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③①、③②）

成果指標③① 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年度上期において、投資信託全商品の内、購入時手数料0%の商品の割合は39%となっております。

＜投資信託＞

投資対象	商品数	シェア
株式	53	38%
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	16	11%
債券	35	25%
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	31	22%
国内バランス	2	1%
海外バランス	29	21%
その他	8	6%
合計	141	100%

内 ノーロード	55	39%
---------	----	-----

＜生命保険＞

商品種類	商品数	シェア
一時払 円建	5	28%
変額年金	0	0%
定額年金	1	6%
変額終身	0	0%
定額終身	4	22%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	4	22%
変額年金	0	0%
定額年金	2	11%
変額終身	0	0%
定額終身	2	11%
定額養老	0	0%
合計	9	50%
平準払 円建	9	50%
終身保険	2	11%
定期保険	3	17%
医療・がん保険	2	11%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	11%
外貨建	0	0%
年金保険	0	0%
合計	9	50%
合計	18	100%
手数料開示商品	6	33%

＜仕組債＞（公募債のみ）

取扱本数	シェア
複雑な仕組債	14 82%
NKY225	0 0%
NKY225・EUR50	4 24%
NKY225・S&P500	10 59%
複雑でない仕組債	3 18%
コーラブル債	3 18%
合計	17 100%

【参考】10月・11月実績

取扱本数	シェア
複雑な仕組債	4 67%
NKY225・EUR50	1 17%
NKY225・S&P500	3 50%
複雑でない仕組債	2 33%
コーラブル債	2 33%
合計	6 100%

「複雑な仕組債」は10月より能動的な勧誘活動を停止しており、12月の取扱本数は0となる予定です。

成果指標③② 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41% バランス52%、ハイリスク・ハイリターン8%
関心がある投資対象	株式41%、債券21%、リート14%
重視するポイント	手数料等26%、わかりやすさ21% 運用実績19%

＜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	23%	29%	37%
スムーズな遺産分割や相続税軽減	15%	39%	34%
生前贈与	11%	29%	48%
老後の生活資金	31%	31%	27%
介護資金	21%	33%	34%
医療費	26%	28%	34%
収入保障	23%	25%	39%
認知症保障	20%	32%	36%
事業保険	4%	12%	31%

【実施期間】2022年5月23日（月）から2022年5月27日（金）
【有効回答】297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ッ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③)
 - 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④)
- ※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③ 新商品選定理由

(2022年度上期)

公表日	商品名	想定されるお客さま	商品選定理由
2022年5月	投資信託 「あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式ファンド」 (愛称：満天観測)	<ul style="list-style-type: none"> ・独自の学術的な運用手法を用いて世界の株式への長期的な投資を希望するお客さま ・サステナビリティ（持続可能性）に考慮した投資を希望するお客さま ・主な投資対象の、株価変動リスク、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 ・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」、投資経験がない初心者を含む全てのお客さま 	「あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式ファンド（愛称：満天観測）」は、定期的実施しているお客さま向けのアンケートにて、継続的に確認されている「グローバル型の株式ファンドのニーズ」を受け、世界経済の成長を享受でき、積立投資を含む中長期の株式ファンド運用に適した商品の1つとして選定いたしました。

【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

成果指標④ 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を実施して確認しております。
- ▶ 2022年度上期につきましては、営業店の店頭・電話・総合の各部門において、調査機関の定める「お客さま対応の期待水準」を上回った結果となっております。

【実施期間】 2022年7月4日（月）～2022年7月13日（水）

【対象】 全店およびホームコール

対象	調査項目	満点	お客さま対応の期待水準	調査結果
営業店	店頭	100	78	86.2
	電話	64	49	49.6
	総合	164	127	135.8
ホームコール	電話	40	31	30.0

- ▶ 本調査結果を受け、2022年10月に課題解決のための研修を実施しております。今後もお客さまに対する説明や電話応対等の改善に努めてまいります。

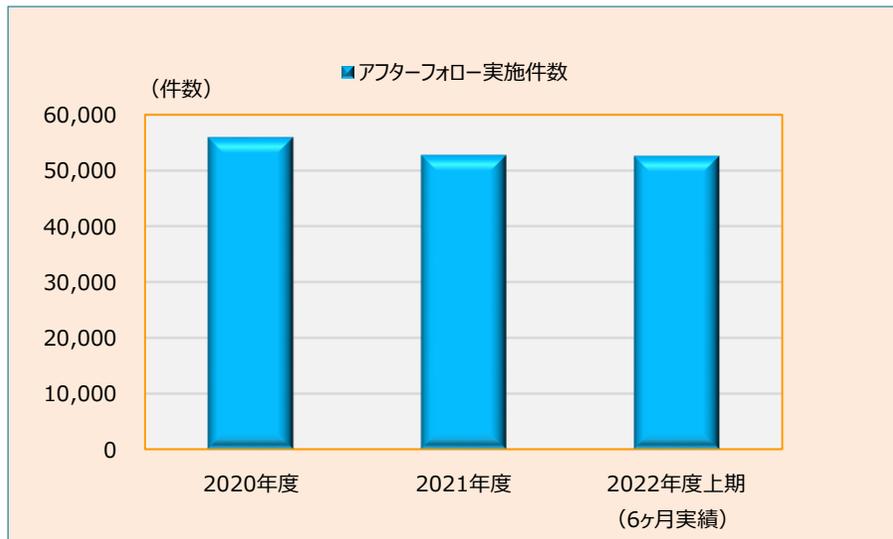
【基本方針6】 お客さまにふさわしいサービスの提供

<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⑤)**
- 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⑤ 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

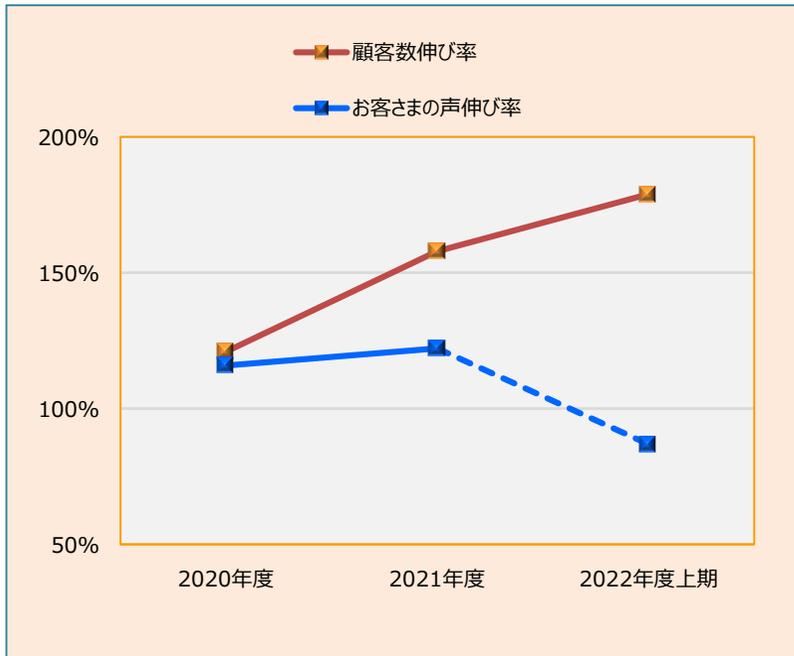
＜お客さまの声への対応＞

- 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、㉑）

成果指標⑳ 「お客さまの声」の推移

- 2019年度を100とした場合の2022年度上期の顧客数伸び率は179%、お客さまの声の伸び率は87%（年換算）となっております。

【2019年度を100とした場合の伸び率】



成果指標㉑ 「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。
- 2022年度上期の「お客さまの声」への主な対応事例は、以下の通りです。

(2022年度上期)

実施時期	対応事例
2022年5月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ BANK預金口座開設WEBサービスの開始 <p>スマートフォンのカメラ機能でお客さまの顔と本人確認書類1点を撮影するだけで、BANK預金口座開設の申し込みが完了できるようになりました</p> <p>店頭のみでのお取扱いとしておりました15歳未満のお客さまの口座開設について、スマートフォンやパソコンからお申込みできるようになりました</p>
2022年6月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ インターネットバンキングにおける住所変更機能の改善 <p>現在お届けいただいている住所、電話番号を住所変更画面にて、ご確認いただけるようにいたしました</p>
2022年8月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ホームページの重要なお知らせの改善 <p>「重要なお知らせ一覧」に、時系列でわかりやすいように日付を掲載するようにいたしました</p>

【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③⑧、③⑨**）
- ▶ 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④⑩**）

成果指標③⑧ 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。



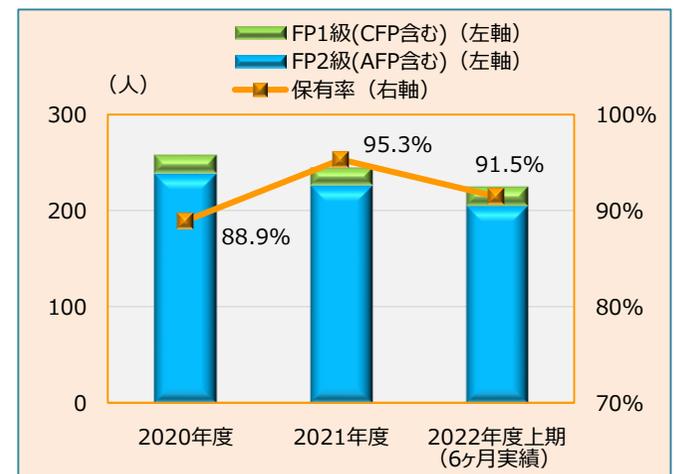
成果指標③⑨ 認知症サポーターへの取り組み

- ▶ 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④⑩ 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、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。FP 2 級以上の資格保有者は、2022年9月末現在225名となっております。



【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

▶ 2022年8月、営業員一人一人に求められるスキルの強み・弱みを見る化するための「スキルカルテ」を改定いたしました。引き続き、お客さまニーズの多様化に対応できる人材の育成に取り組んでまいります。

【スキルカルテ 一部抜粋】

Skill Karte

FY2022 スキルカルテ

スキルチェック



Skill Karte

FY2022 スキルカルテ スキルチェック

1. お客さま対応・マナー

「大切なお客さまを対応する」、「お客さまから信頼を得られる」
 見た目、態度、話し方などを今一度見直しましょう。
 お客さまが「事務的で淡々とした印象だ」と感じないよう、
 終始高いホスピタリティをもってお客さま対応を行いましょう。

- 1. 対応ブースの整理整頓**
 - ☐ お客さまをお迎えする環境としてふさわしい状態になったか？
 - ☐ ブース使用後アルコール消毒を行っていますか？
- 2. 身だしなみ**
 - ☐ メイク、アクセサリーは適切ですか？
 - ☐ 清潔感がある見た目ですか？（ヘアスタイル、爪の手入れ）
 - ☐ ジャケット・名札は着用していますか？
- 3. ご来店**
 - ☐ 中礼（上体を30度倒し、目線は2メートル先）
 - ☐ ご来店いただいたことについて感謝の気持ちを伝えていますか？
 - ☐ 名刺は、名刺入れからスムーズに出せていますか？
 - ☐ 来店目的の確認と、対応可能時間の確認を行っていますか？
- 4. コンサルティング中**
 - ☐ 離着席時にお断りのお声をかけていますか？
 - ☐ 聞き取りやすさ、言葉遣い、表情は適切ですか？
 - ☐ 目線は泳いでいませんか？
 - ☐ マスク着用時でもお客さまに伝わる笑顔を意識していますか？
 - ☐ 書類は腰より上に置いてありますか？（床に置いたりしない）
 - ☐ 資料や書類の指し示し方は適切ですか？
- 5. お見送り**
 - ☐ 退席（退室）時に忘れ物がないかチェックしていますか？
 - ☐ 最敬礼（上体を45度倒し、目線は自分の足元）

「感謝」や「よい」を対応の随所に散りばめると喜ばれ、
 暑さ・寒さ・換気への心配りも大切です。

Skill Karte

FY2022 スキルカルテ スキルチェック

2. 事前準備 ② 手元情報からのニーズ想定

お客さま対応を行う前にF-Cubeなどからお客さまのパーソナル情報を整理し、
 ニーズの想定を事前に行いましょう。

- ☐ お客さまの性格などを考え、事前にお話しする内容をシミュレーションできていますか？
- ☐ お客さまの年齢や家族構成から、想定されるライフイベントをイメージできていますか？
- ☐ 想定されるライフイベントにかかる費用（概算）を説明するために必要な情報収集を行っていますか？
- ☐ 過去や現在の保有商品の種類、金額、保有期間といった情報から、お客さまの投資意向の想定を行っていますか？
- ☐ お客さまの現在の資産状況を踏まえて、最適な資産配分についても提案する準備を行っていますか？
- ☐ お客さまのニーズに適していると考えられる商品を案内するため、事前に商品特性等を学習していますか？
- ☐ お客さまの理解度が高まるための工夫（資料や伝え方）を心がけていますか？

事前にお客さま情報をチェックし、お客さまと次のステップに進むには、
 どのような情報が必要かをもう一度考えてみましょう。
 過去に「運用は、ちょっと・・・」と難色を示されたお客さまでも、
 逆に捉えれば、運用について考えたことがあるということ。
 どうしてそのようなお考えになったのか、一歩踏み込んでみましょう。
 潜在ニーズの発見は、お客さまの大きなメリットになります。



《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
【原則2】 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、7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
【原則3】 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。	11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"> ・ 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 ・ 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 ・ 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 	11頁
【原則4】 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。	12頁～15頁
【原則5】 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。	16頁～22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"> ・ 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 ・ 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 ・ 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） ・ 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 	16頁～21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）。	22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。	22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。	16頁、22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。	16頁
【原則6】 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。	27頁、31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"> ・ 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討し、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 ・ 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 ・ 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 	27頁、34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。	32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。	32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。	32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。	26頁、31頁 34頁
【原則7】 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。	36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。	36頁