

## 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2023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（2023年3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

- 当行では、お客さまの最善の利益を図るため、全役職員に対して「あおぞら銀行グループ倫理・行動基準に関する年次コンプライアンス確認書」の提出を義務付けるとともに、お客さまの最善の利益を図る「企業文化」が定着するよう努めております。（[成果指標①](#)）

#### 成果指標①「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。
- 金融商品の販売について「販売員資格制度」を設け、1年毎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おります。

（2022年度）

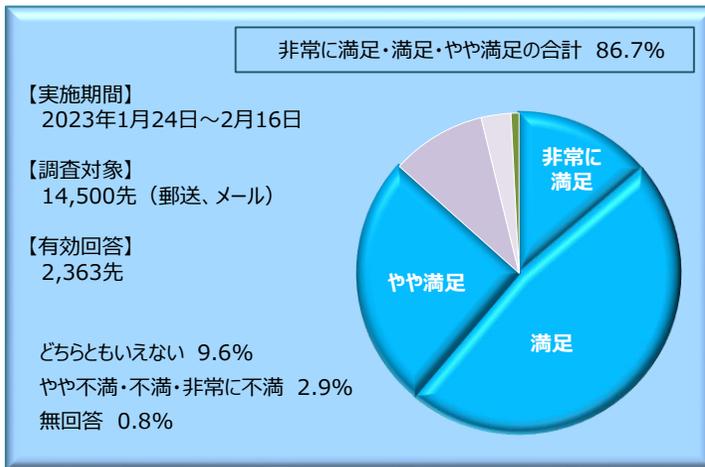
内 容	実施時期
➤ 顧客本位の業務運営に関する部店長会開催	2022年4月、10月
➤ リテール部門全職員向けに、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」における成果指標等の情報発信を実施	2022年5月、11月
➤ リテール部門全職員向けに、e-ラーニングを実施	2022年6月、8月、12月、2023年1月
➤ 各店舗のリテール部門営業担当者に対してヒアリングを実施し、顧客本位の業務運営の浸透度合いを確認（全店舗 計34名）	2022年8月
➤ 行内掲示板に「顧客本位の業務運営に関するお知らせ」欄を新設	2022年8月

## 【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、あおぞら型プラットフォームビジネスを実践し、お客さまの多様なニーズにお応えいたします。(成果指標②、③)

### 成果指標② 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年度は、86.7%のお客さまから満足いただいた結果となっております。



### 成果指標③ 顧客数および預金残高

- 2022年度の顧客数は前年度比121.9%、預金残高は前年度比115.1%となっております。



## 《あおぞら型プラットフォームビジネス》

- あおぞら銀行グループおよび外部パートナーとの連携による高度な金融/非金融サービス・ノウハウをお客さまの特性・ニーズに合わせて適切にご提供いたします。
- 2023年4月、本部内に「投資助言専担部署」を新設し、お客さまに対して中立的な立場でアドバイスを行う「投資助言業」を、2023年度中に新たに開始する予定です。

### 《プラットフォーム》

#### 《金融領域》

- 金融商品販売
- ・投資信託
  - ・金融商品仲介
  - ・保険

#### 《非金融領域》

- 金融商品販売以外
- ・不動産（紹介等）
  - ・事業承継
  - ・健康/医療/介護
  - ・旅行・飲食 等

## 【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。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は行いません。主な金融商品の位置付けは以下の通りです。

### <投資信託> (成果指標④、⑤、⑥)

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、分散投資の中核となる商品として銘柄分散・時間分散を踏まえたご提案をいたします。また、2024年1月から始まる新しいNISA制度を多くのお客さまにご利用いただけるよう、新NISA制度対応の商品の取扱いを増やしてまいります。

### 成果指標④ 投資信託の口座数と純資産残高

▶ 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ております。2022年度の投資信託の口座数は前年度比157.4%、純資産残高は前年度比125.6%となっております。



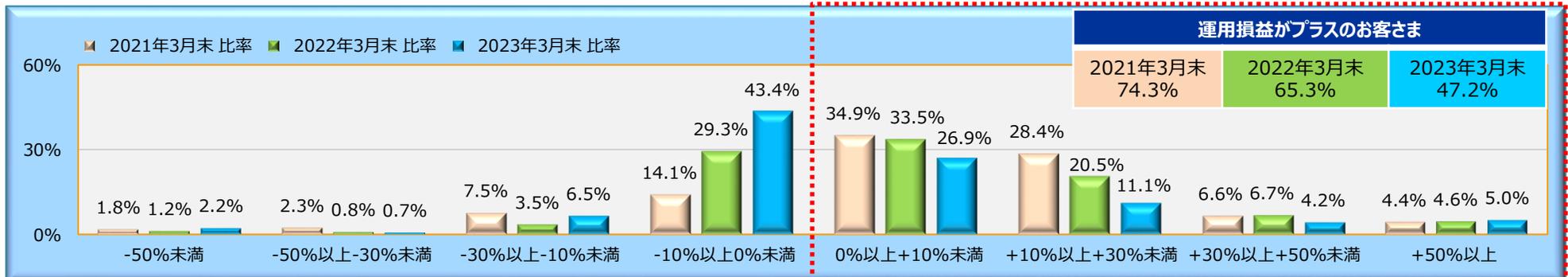
### 成果指標⑤ NISA口座数

▶ 当行では、ライフプランに基づく資産形成のための選択肢の一つとしてNISAの活用をご案内しております。2022年度のNISA口座数は前年度比117.2%となっております。



### 成果指標⑥ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】

▶ 2023年3月末時点において、投資信託を保有されているお客さまのうち、47.2%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

### <仕組債> (成果指標⑦、⑧、⑨)

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。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。

### 成果指標⑦ 仕組債の運用損益別顧客比率

➤ 2023年3月末時点で償還済の1,248銘柄および未償還の263銘柄を保有もしくは保有していたお客さまの内、92.8%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



※2016年4月以降に発行した「複雑な仕組債」1,511銘柄が対象（初回利払未到来の銘柄は対象外）

※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）で算出し、未償還の銘柄は、基準日時点の時価評価を用いて算出

### 成果指標⑧ 仕組債の予定満期・実現満期の状況

- 2023年3月末時点で償還済の1,248銘柄の内、早期償還した銘柄は1,181銘柄（94.6%）となっております。
- 早期償還した場合には、その後の金利は受け取ることができず、同等の条件での投資ができるとは限りません。

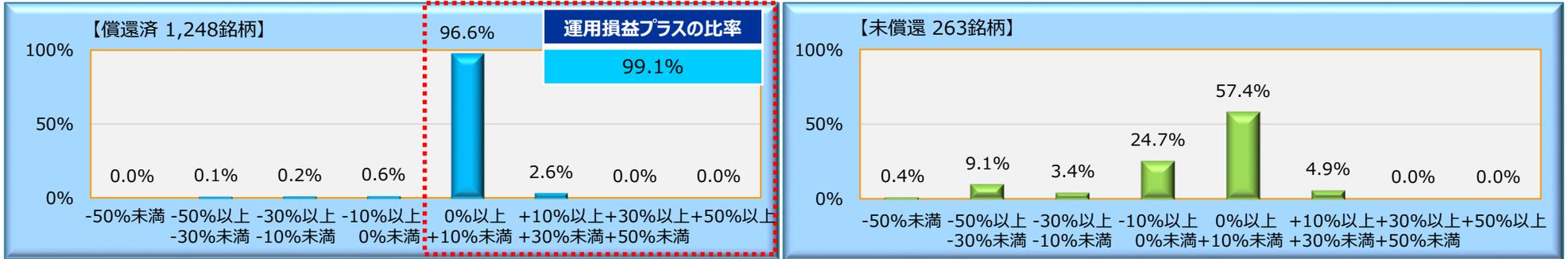


## 【基本方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

### 成果指標⑨ 仕組債の運用損益状況

▶ 2023年3月末時点で償還済の1,248銘柄の内、運用損益プラスで償還した銘柄は1,237銘柄（99.1%）となっております。

▶ 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。



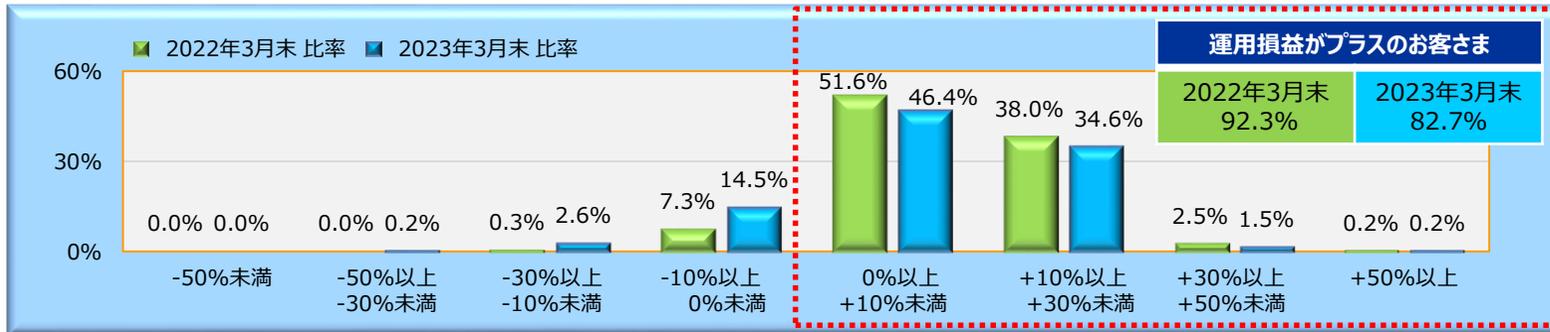
参照指数	償還済					未償還		
	銘柄数	運用損益プラス		運用損益マイナス		銘柄数	ハックイン	
		銘柄数	割合	銘柄数	割合		銘柄数	割合
日欧2指数債（日経平均株価/1-0・スツクス50指数）	402	402	100.0%	0	0.0%	20	0	0.0%
日米欧3指数債（日経平均株価/S&P500指数/1-0・スツクス50指数）	332	332	100.0%	0	0.0%	104	0	0.0%
日米2指数債（日経平均株価/S&P500指数）	131	131	100.0%	0	0.0%	50	0	0.0%
日経リンク債（日経平均株価）	93	93	100.0%	0	0.0%	1	0	0.0%
ユーロ・スツクス50指数連動債	8	8	100.0%	0	0.0%			
円/豪ドル デュアル・カレンシー債	6	4	66.7%	2	33.3%			
他社株転換条項付債券（EB債）【取扱い終了】	126	123	97.6%	3	2.4%	81	20	24.7%
日経平均株価/ブラジルリアル円為替レート連動債【取扱い終了】	108	107	99.1%	1	0.9%	5	0	0.0%
1-0・スツクス50指数/ブラジルリアル円為替レート連動債【取扱い終了】	28	28	100.0%	0	0.0%	2	0	0.0%
ブラジルリアル円為替レート連動債【取扱い終了】	7	2	28.6%	5	71.4%			
S&P500指数/ブラジルリアル円為替レート連動債【取扱い終了】	7	7	100.0%	0	0.0%			
計	1,248	1,237	99.1%	11	0.9%	263	20	7.6%

## 【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、「遺したい」「備えたい」ニーズのあるお客さまには保険商品のご提案や財産承継、事業承継などお客さまに寄り添った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⑩、⑪）

### 成果指標⑩ 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】

- ▶ 2023年3月末時点において、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、82.7%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⑪ 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

- ▶ 2022年度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、前年度比213.7%となっております。
- ▶ 2023年4月から、営業部にソリューションマネージャーを配置し、遺言や遺産整理から不動産関連のご相談まで、幅広いお客さまのニーズにお応えできるよう、態勢を整備いたしました。

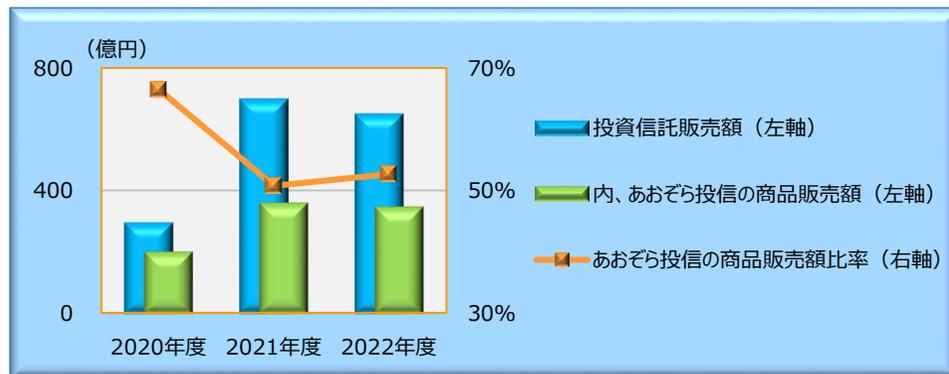


### 【基本方針3】利益相反の適切な管理体制

- ▶ 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⑫、⑬)
- ▶ 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⑫ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）

▶ 2022年度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52.7%、あおぞら投信の商品純資産残高は全体の46.9%となっております。また、あおぞら投信の商品取扱数は、2023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14.9%）となっております。



#### 成果指標⑬ 投資信託の販売額上位10銘柄

▶ 2022年度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6銘柄となっております。

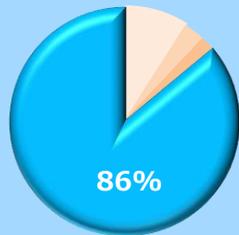
順位	ファンド名	対象資産	運用会社	購入時手数料(税込)
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-01 (愛称: ぜんぞう2301)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2022-10 (愛称: ぜんぞう2210)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2022-07 (愛称: ぜんぞう2207)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%
4	あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式ファンド(愛称: 満天観測)	内外株式	あおぞら投信	0.00%
5	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	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%
7	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%
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	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%
10	先進国好利回りCBファンド2023-03(為替ヘッジあり)(限定追加型)	内外その他	三菱UFJ国際投信	2.20%

## 【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

- お客さまにご負担いただく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、わかりやすくご説明いたします。また、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⑭）
- 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いただけます。（成果指標⑮）

### 成果指標⑭ 投資信託の購入時手数料別販売割合

- 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。
- 2022年度の投資信託販売額のうち、購入時手数料0%の販売は、86%を占めております。



- 購入時手数料3%以上
- 購入時手数料2%以上 3%未満
- 購入時手数料0%超 2%未満
- 購入時手数料0%

#### 【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>」

### 成果指標⑮ 手数料その他費用記載書面一例

#### ➤ 仕組債 重要情報シート

2022年10月からお客さまにご負担する実質的な費用すべてを開示しております。

（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

本債券は、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、本債券の2023年3月9日時点における価格の理論値（※1）は額面あたり【96.85%】です。価格の理論値と額面の差【3.15%】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。
- ・ 本債券の組成に係る費用等  
組成会社（パークレイズ証券）等における本債券の組成に係る費用には、弁護士費用、目論見書等の印刷費用、本債券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。

※1 組成会社が算出した試算値です。この試算値は、マーケット等の変動により、日々変動します。組成会社、当行およびあおぞら証券株式会社が、その正確性および完全性について保証するものではありません。他社が算出する理論値とは異なる場合があります。

また、本理論値による売買取引を保証するものではなく、期中の理論値とも異なります。

※2 上記※1の理論値から算出した試算値です。

## 【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、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を用いて、重要な情報をわかりやすくご説明いたします。また、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。主な「重要な情報」は、以下の通りです。(成果指標⑬、⑭、⑮、⑯、⑰)

  - ◇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
  - ◇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）
  - ◇パッケージ化の有無

### 成果指標⑬ 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。

(2022年度)

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	▶ 重要情報シート（個別商品編_仕組債）改定 ・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 ▶ あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ改定
2022年11月	▶ 仕組債に関する情報を公表 「参照指数別リスク・リターン」「運用損益別顧客比率」 「運用損益状況」「予定満期・実現満期の状況」

### 【あおぞらファンドラインアップ 一部抜粋】（2023年4月改定）

お客さまの運用方針やリスク許容度に合ったファンドを選択いただくためのサポートツールとして、また、投資初心者のお客さまには、情報提供ツールとしてご案内いたします。

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



#### 投資信託の主なリスク

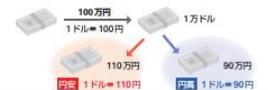
投資信託の価格である基準価額は変動します。この変動をもたらす主な要因として、次のようなリスクがあります。

#### 価格変動 リスク

投資対象とする株式・債券・リート(不動産投資信託)・コモディティ(商品)等の価格(市場)変動により基準価額は変動します。

#### 為替変動 リスク

外貨建資産に投資するファンドの場合、為替相場の変動などにより基準価額は変動します。



#### 信用リスク

投資対象とする株式・債券・リート(不動産投資信託)等の発行体の倒産や事業活動の変化、財務状況の悪化等により基準価額は変動します。



#### デリバティブの 取引のリスク

先物取引やオプション取引など金融派生商品の価格変動により基準価額は変動します。

#### その他リスク

(流動性リスク・カントリーリスク等)

ファンドの組入れ資産を現金化できない場合や、新興国等、投資対象国・地域の政治・経済状況の変化による市場の混乱等、不測の事態が発生した場合に基準価額は変動します。

**【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⑰ 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・リターン/コスト・リターンを比較して情報提供しております。
- 2023年3月末時点における残高加重平均したリスクとコストは、2022年3月末に比べて改善しております。

リスク・リターン

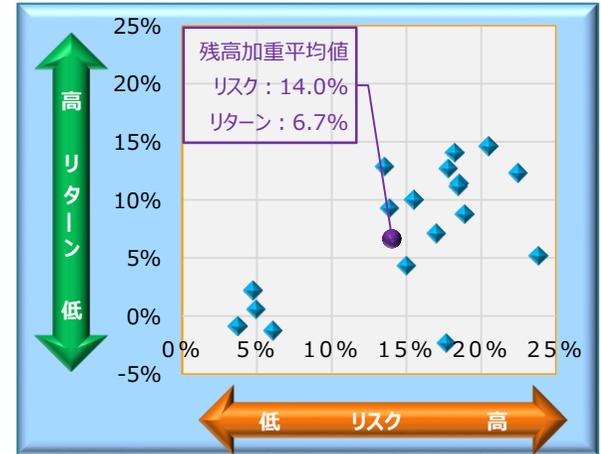
&lt;2021年3月末&gt;



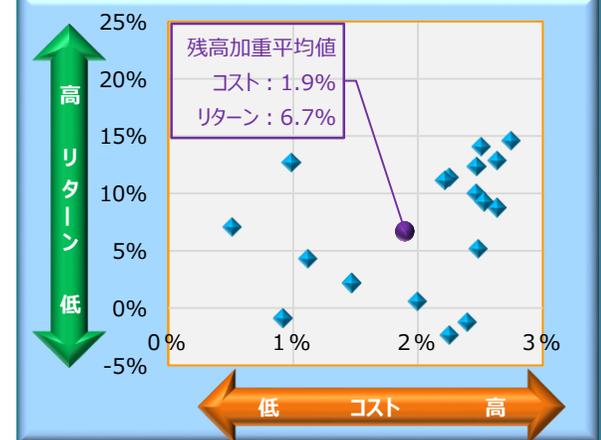
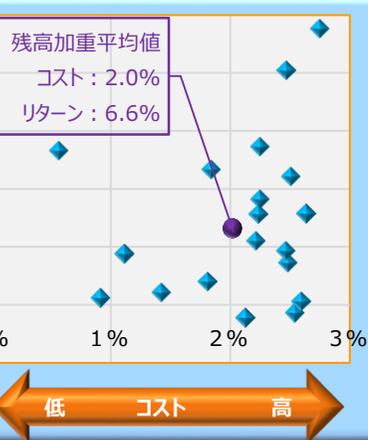
&lt;2022年3月末&gt;



&lt;2023年3月末&gt;



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、当行投資信託純資産残高に占める割合37.4%

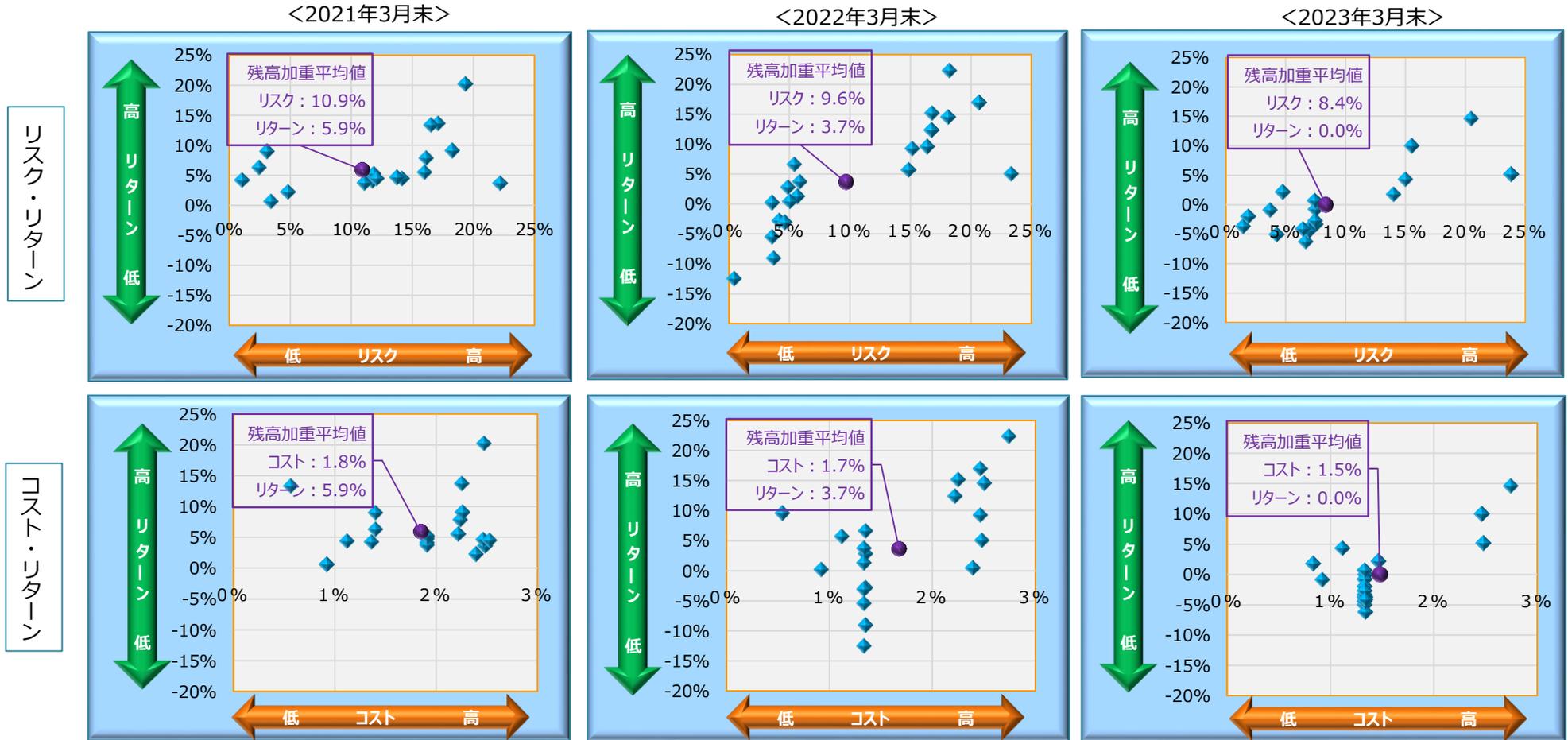
※ コスト：販売手数料率/5+ 信託報酬率、リターン：過去5年間のトータル・リターン（月次ベースを年率換算）、リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

**【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>					<2023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・カンントリー)	2.5%	23.4%	5.0%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.8%	2.2%		
2	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%	20.5%	14.6%		
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%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.8%	2.2%		
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)	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%	15.5%	10.0%		
5	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.3%	9.1%	ダイワ J - R E I T オープン(毎月分配型)	1.1%	14.9%	5.7%	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%	23.9%	5.1%		
6	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%	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%	ダイワ J - R E I T オープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	4.3%		
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%	J P M グローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	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%	3.8%	-0.9%		
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-ロボテック-	2.5%	22.5%	12.3%		
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%	ストックインデックスファンド 2 2 5	0.5%	17.1%	7.1%		
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%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	18.6%	11.4%		
11	J P M 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%	J P M グローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.3%	14.0%		
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%	M S C I 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%	17.9%	12.7%		
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%	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%	6.1%	-1.3%		
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%	ジャパン・エクセレント	2.3%	17.7%	-2.4%		
15	MHAM豪ドル債券ファンド (毎月決算型)	1.8%	8.8%	2.0%	M S C I 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%	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%	13.6%	12.9%		
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%	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%	5.0%	0.6%		
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%	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)	0.9%	3.8%	-0.9%		
18	ダイワ J - R E I T 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%	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%	18.5%	11.1%		
19	グローバル好配当株オープン	1.8%	15.8%	11.6%	J P M ジャパンマイスター	2.4%	15.4%	10.6%	世界インパクト投資ファンド (愛称 Better World)	2.6%	18.9%	8.7%		
20	GW 7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 しゅういつ)	2.2%	15.5%	6.4%	ダイワ F E グローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.5%	13.9%	9.2%		
	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	1.9%	14.0%	6.7%		

**【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）**

▶ 2023年3月末時点における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。



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出、当行投資信託純資産残高に占める割合58.4%

※ 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）、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**

&lt;2021年3月末&gt;

&lt;2022年3月&gt;

&lt;2023年3月末&gt;

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%	7.8%	-0.1%
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%	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%	7.2%	-3.7%
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%	7.5%	-0.8%
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) 2023-01 (愛称 ぜんぞう2301)	1.3%	1.5%	-3.7%
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%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-10 (愛称 ぜんぞう2210)	1.3%	1.9%	-2.0%
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) 2022-07 (愛称 ぜんぞう2207)	1.3%	4.3%	-5.1%
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%	ファイブ・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.8%	2.2%
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%	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%	20.5%	14.6%
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%	ファイブ・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.8%	2.2%
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%	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%	7.6%	-3.4%
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%	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%	6.7%	-6.3%
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%	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%	15.5%	10.0%
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%	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%	23.9%	5.1%
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%	ダイワJ-R E I Tオープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	4.3%
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%	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%	3.8%	-0.9%
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株式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	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)	1.3%	7.5%	-2.7%
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・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-01 (愛称 ぜんぞう2101)	1.3%	7.5%	0.6%
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%	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)	0.8%	14.1%	1.8%
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%	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%	7.0%	-4.5%
20	ダイワF E G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%	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%	6.5%	-4.1%
	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%	8.4%	0.0%

## 【基本方針 5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

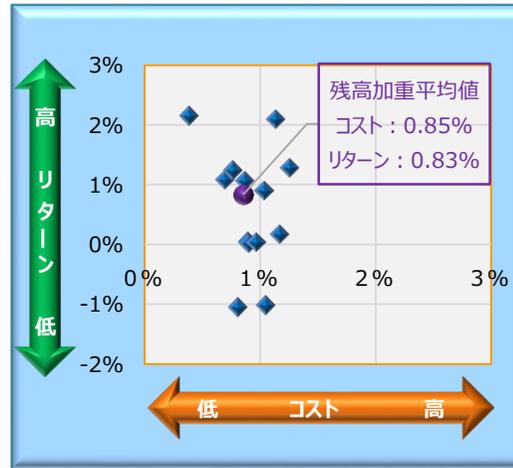
### 成果指標⑩ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】

▶ 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>



<2023年3月末>



※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。

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

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.87%	1.06%
2	プレミアシップ（外貨建）	0.70%	1.08%
3	未来につなげる終身保険	1.17%	0.17%
4	プレミアジャンプ	0.90%	0.04%
5	ロングドリームGOLD	0.77%	1.24%
6	やさしさ、つなぐ	0.81%	-1.05%
7	外貨建・エリパディプラス	1.26%	1.28%
8	生涯プレミアムワールド4	0.91%	0.02%
9	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.04%	0.90%
10	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.97%	0.04%
11	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.05%	-1.02%
12	アポロ	0.39%	2.15%
13	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.14%	2.08%
	残高加重平均値	0.85%	0.83%

※基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の順

※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多くあります。

※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。

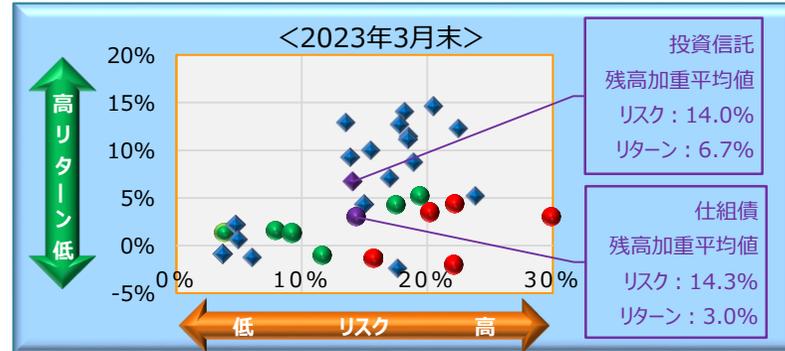
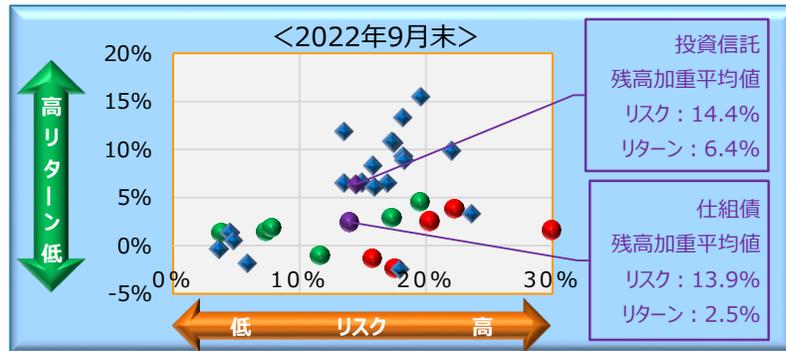
## 【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

### 成果指標⑳ 仕組債の参照指数別リスク・リターン

● 仕組債 (● 取扱い終了)

◆ 投資信託 預り残高上位20銘柄 (運用期間5年以上)

▶ 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、情報提供しております。



参照指数	2022年9月末						2023年3月末				
	銘柄数	リスク	リターン			銘柄数	リスク	リターン			
			平均	最大値	最小値			平均	最大値	最小値	
日欧2指数債 (日経平均株価/1-0・ストックス50指数)	409	17.3%	2.9%	11.3%	-17.5%	417	17.5%	4.3%	11.3%	-4.7%	
日米欧3指数債 (日経平均株価/S&P500指数/1-0・ストックス50指数)	363	19.5%	4.6%	19.5%	-16.7%	392	19.4%	5.2%	19.5%	-7.1%	
日米2指数債 (日経平均株価/S&P500指数)	137	7.7%	1.9%	7.0%	-21.2%	156	9.2%	1.3%	7.0%	-15.7%	
日経リンク債 (日経平均株価)	93	3.8%	1.4%	8.0%	0.8%	94	3.8%	1.4%	8.0%	0.8%	
ユーロ・ストックス50指数連動債	6	7.3%	1.5%	1.8%	1.2%	8	7.9%	1.6%	2.0%	1.2%	
円/豪ドル デュアル・カレンシー債	6	11.6%	-1.0%	1.4%	-5.9%	6	11.6%	-1.0%	1.4%	-5.9%	
他社株転換条項付債券 (EB債) <b>【取扱い終了】</b>	120	17.5%	-2.3%	15.0%	-35.0%	178	22.1%	-2.0%	15.3%	-47.4%	
日経平均株価/ブラジルレアル円為替レート連動債 <b>【取扱い終了】</b>	113	20.2%	2.6%	8.5%	-15.0%	113	20.2%	3.5%	8.5%	-15.0%	
1-0・ストックス50指数/ブラジルレアル円為替レート連動債 <b>【取扱い終了】</b>	30	29.9%	1.6%	4.9%	-2.1%	30	29.9%	3.0%	6.0%	0.9%	
ブラジルレアル円為替レート連動債 <b>【取扱い終了】</b>	7	15.7%	-1.3%	5.0%	-4.2%	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 <b>【取扱い終了】</b>	7	22.2%	3.9%	4.3%	2.5%	7	22.2%	4.4%	5.0%	3.5%	
残高加重平均値	1,291	13.9%	2.5%			1,408	14.3%	3.0%			

※2016年4月以降に発行し、2023年3月末時点で償還済の1,248銘柄および未償還の160銘柄 (発行後1年以上経過) を対象 (「複雑な仕組債」のみ)、仕組債の残高加重平均値は、発行額ベースで算出

※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②）

### 成果指標② Visaデビット利用金額

- インターネット上の支店「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年度のVisaデビット利用金額は、前年度比132.5%となっております。（「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。）
- 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。（※）



※2023年5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7月31日までとなっております。

### 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、お好き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><b>最大 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><b>VISA</b></p>	<p>Visaデビットのご利用限度額</p> <p><b>1日最大 500万円</b></p> <p>「ピョ」っただけ 国際標準の Visaタッチ決済にも対応</p>  
---	---

### BANK™ The Savings

BANKアプリ限定貯蓄預金

目標を決めてお金を貯めてみませんか？  
知らず知らずのうちに貯蓄できる「自動積立貯蓄箱」

「英会話スクールに通う費用を貯めたい」  
けど他とは分けて貯めたい

金利が低いから  
銀行に預けて  
貯める気になれない

出ていく  
お金が多くて、  
かなり意識しないと  
貯蓄できない



**最初に目標と積立方法を決めるだけ！**

専用のBANKアプリ（無料）で、目標金額や、積立ルールを設定するだけ。  
1分もかかりません！

- 積立方法: 3種類（積立方法の重複もできます）

- ① **デビット積立** Visaデビットでお買い物をするだけで、事前に設定した比率が自動で積み立てられます。
- ② **毎月定額積立** 事前に設定した金額が毎月自動で積み立てられます。
- ③ **手動積立** 思わぬ収入が！そんな時でも、手動で積み立てができます。

[設定方法を詳しく見る](#)



## 【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パッケージ化の有無を考慮し、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②、③)

### 成果指標② 投資信託の平均保有期間

- ▶ 当行では、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は行っておりません。2022年度の投資信託の平均保有期間は、前年度に比べて長期化しております。



※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③ 投資信託の販売内訳 (毎月分配型、毎月分配型以外)

- ▶ 2022年度の投資信託の販売において、「毎月分配型以外」の商品の販売額が、「毎月分配型」の商品の販売額を大きく上回っております。

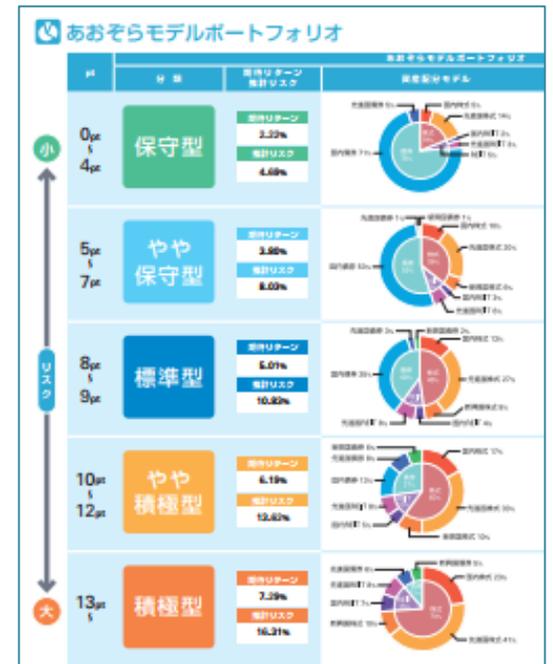


### 【あおぞら銀行の資産運用ラインアップ 一部抜粋】



商品	特徴	主なポイント
仕組預金	デジタル決済が可能な仕組預金です。	・一般的な預金と比べて、入金・出金が簡単です。 ・口座に1円単位で入金・出金が可能です。入金・出金履歴はいつでも確認できます。 ・入金・出金履歴はいつでも確認できます。
外貨定期預金	外貨で運用できる定期預金です。円換算後より高い金利で運用できます。	・外貨で運用できる定期預金です。円換算後より高い金利で運用できます。 ・外貨で運用できる定期預金です。円換算後より高い金利で運用できます。
投資信託	世界の経済成長から利益を享受し、長期の資産形成に貢献します。運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。	・世界の経済成長から利益を享受し、長期の資産形成に貢献します。 ・運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。
仕組債	デジタル決済が可能な仕組債です。金利が安定し、運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。	・デジタル決済が可能な仕組債です。金利が安定し、運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。
外貨建て債券	外貨で運用できる債券です。円換算後より高い金利で運用できます。	・外貨で運用できる債券です。円換算後より高い金利で運用できます。
個人年金保険	老後の生活資金を確保するための保険です。運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。	・老後の生活資金を確保するための保険です。運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。
終身保険	終身で運用できる保険です。運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。	・終身で運用できる保険です。運用の透明性を高め、手数料を低減し、お客さまの利益を最大化します。

### 【あおぞらモデルポートフォリオ 一部抜粋】



## 【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>

- ▶ 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いの見直しにより、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いたします。(成果指標⑭、⑮)

### 成果指標⑭ 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	57	39%
国内株式	19	13%
先進国株式	13	9%
新興国株式	9	6%
グローバル株式	16	11%
債券	35	24%
国内債券	4	3%
先進国債券	8	5%
新興国債券	8	5%
グローバル債券	11	7%
HY債券	4	3%
リート	12	8%
国内リート	3	2%
海外リート	5	3%
米国リート	4	3%
バランス	34	23%
国内バランス	2	1%
海外バランス	32	22%
その他	10	7%
合計	148	100%
内 ノーロード	58	39%

#### <生命保険>

商品種類	商品数	シェア
一時払 円建	7	37%
変額年金	0	0%
定額年金	1	5%
変額終身	0	0%
定額終身	6	32%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	5	26%
変額年金	0	0%
定額年金	2	11%
変額終身	0	0%
定額終身	3	16%
定額養老	0	0%
合計	12	63%
平準払 円建	7	37%
終身保険	2	11%
定期保険	2	11%
医療・がん保険	1	5%
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	7	37%
合計	19	100%
手数料開示商品	7	37%

#### <仕組債> (公募債)

##### 【上期】

商品種類	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%

##### 【下期】

商品種類	取扱本数	シェア
複雑な仕組債	4	40%
NKY225	0	0%
NKY225・EUR50	1	10%
NKY225・S&P500	3	30%
複雑でない仕組債	6	60%
コーラブル債	6	60%
合計	10	100%

「複雑な仕組債」は、2022年10月より能動的な勧誘活動を停止、2022年12月以降取扱はしていません。

### 成果指標⑮ 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7%
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か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。(成果指標②⑥)
  - ▶ 複雑またはリスクの高い商品をご案内する場合や投資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。また、お客さまの意向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②⑦)
- ※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②⑥ 新商品選定理由

- ▶ 新商品選定の理由につきましては、当行ホームページにおいて公表しております。  
(2022年度下期 公表例)

公表年月	商品名	想定されるお客さま	商品選定理由
2023年2月	投資信託 「先進国好利回りCBファンド2023-03 (為替ヘッジあり/為替ヘッジなし) (限定追加型)」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「持ち切り運用」により、信託期間満了までファンドを保有した場合の組入債券の価格変動リスク抑制を希望する方</li> <li>・主な投資対象の、価格変動リスク、為替変動リスク、信用リスク、流動性リスク、低格付債券への投資リスク等を理解し、価格変動や損失を許容できる方</li> <li>・主にキャピタルゲイン（値上がり益・資産の成長）の獲得を目指す方</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」、投資経験「投資経験がない初心者を含む全てのお客さま」に該当する方</li> </ul>	本ファンドは、定期的を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「グローバル債券ファンドのニーズ」に対応できる商品の1つとして選定しました。

### 成果指標②⑦ 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実施して確認しております。
- ▶ 2022年度は、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、また、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。

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

【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

## 【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、定期的に保有商品の状況や市場動向などの情報を提供し、また、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た情報を提供するなど、未永くお客さまの資産形成に貢献いたします。

#### （成果指標⑳）

### ＜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。（成果指標㉑、㉒）

### 成果指標㉑ アフターフォロー実施件数

- ▶ 投資性商品保有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・市況などをご説明しております。



### 成果指標㉒ 「お客さまの声」の推移

- ▶ 2020年度を100とした場合の2022年度の顧客数の伸び率は158.7%、お客さまの声の伸び率は73.8%となっております。



### 成果指標㉓ 「お客さまの声」への対応事例

- ▶ 2022年度の「お客さまの声」への主な対応事例は、以下の通りです。

実施時期	対応事例
2022年5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BANK預金口座開設WEBサービスの開始</li> </ul> <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"> <li>▶ 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</li> </ul> <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"> <li>▶ ホームページの重要なお知らせの改善</li> </ul> <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いたしました</p>
2023年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ コールセンターに、「金融商品仲介 専用ダイヤル」を新設</li> </ul> <p>金融商品仲介（仕組債）に関して、直接お問い合わせできるよういたしました</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業務運営が適切に評価されるように、収益額に基づいた人事評価は撤廃し、預り資産や非金融サービスの提供に基づいた、各営業部店作成の計画による、お客さまの属性やニーズ起点型の業務運営を行っております。
- お客さま本位の業務運営を浸透させるために、コンサルティングの強化やコンプライアンスの意識向上にも配慮した「リテール専用研修プログラム」を整備し、また、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。(成果指標⑳、㉑、㉒)

### 成果指標㉑ リテール専用研修受講率

- リモート方式による研修等を強化し、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しております。
- 2022年度は、研修等を122回実施いたしました。

	2020年度	2021年度	2022年度
リテール専用研修受講率	100%	100%	100%

### 成果指標㉒ 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。

	2020年度	2021年度	2022年度
認知症サポーター養成講座受講率	95%	99%	99%

### 成果指標㉓ 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、2023年3月末現在227名となっております。

	2020年度	2021年度	2022年度
FP 2 級以上の資格保有率	89%	95%	96%

## 《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」	実施・不実施	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。	実施	1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。	実施	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。	実施	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>	実施	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かを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	8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。	実施	9頁～15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>	実施	9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）。	実施	9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。	実施	9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。	実施	9頁、15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。	実施	9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。	実施	17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</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>	実施	17頁 18頁 20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。	実施	17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。	非該当	19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。	実施	19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。	実施	20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。	実施	21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。	実施	21頁