

お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

- 当行は、「[あおぞら銀行グループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)」に基づいて、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、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を半期ごとに公表しております。
- 2025年9月末現在の結果につきましては、成果指標①～⑳をご覧ください。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

取組方針	成果指標	該当頁
【1】お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定と公表について	—	1 頁
【2】お客さまの最善の利益の追求のために	① - ⑦	2 - 5 頁
【3】利益相反の適切な管理体制	⑧ - ⑨	6 頁
【4】お客さまにご負担いただく手数料等について	⑩ - ⑪	7 頁
【5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて	⑫ - ⑮	8 - 11 頁
【6】お客さまにふさわしいサービスの提供	⑯ - ㉔	12 - 16 頁
【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	㉕ - ㉗	17 頁

【取組方針 1】お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定と公表について

- 「[あおぞら銀行グループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)」は、あおぞら銀行グループの経営理念に沿ったものであり、あおぞら銀行グループに属するすべての役職員が遵守を求められる「倫理・行動基準」のもとで、グループ全体においてお客さま本位の業務運営を推進する目的で定めております。当行は、個人のお客さまのニーズに適切にお応えするために、本基本方針に基づき、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定しております。
- 当行は、金融のプロフェッショナルとして、新たな金融の付加価値を創造することで社会の発展に貢献することを自らのミッションとしており、時代の変化に機動的に対応し、常に信頼され親しまれるスペシャリティー高い金融機関であり続けることを目指しています。
- 当行ならびにその役職員は、お客さま本位の業務運営を貫き、「お客さまの最善の利益を追求し、専門的なサービスを提供することによりお客さまのお役に立つ」ことの重要性を認識し、誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。
- お客さま本位の業務運営をさらに浸透・定着させることが重要であるとの認識の下、顧客本位推進・顧客保護等管理の態勢整備および諸施策に関する審議等を行うカスタマーコミッティーにおいて、本取組方針に基づく活動状況に関する報告・議論を行い、その実践に向けた取り組みを強化し、その取組状況について半期ごとに公表してまいります。
- また、本取組方針についても、より良い業務運営のために、定期的に見直しをいたします。

【取組方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

- 当行では、大切な資産を増やしたい、次世代に守り・繋ぎたいなど、お客さまの多様なニーズにお応えすることが、お客さまの最善の利益に繋がり、当行の成長にもつながると考えております。あおぞら銀行グループおよび外部パートナーと連携し、高度な金融・非金融のサービスとノウハウをお客さまの特性やニーズに合わせて適切にご提供いたします。**【成果指標①】**
- 取扱っている商品・サービスがお客さまに最適な商品・サービスとはいえないと判断した場合は、ご提案・ご提供を見送らせていただく場合があります。
- 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、定期的に研修等を実施し、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。

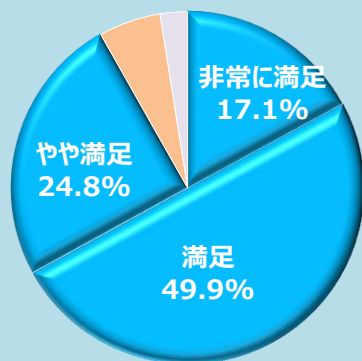
【成果指標②】

【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。

《2024年度調査結果》

非常に満足・満足・やや満足 計 91.8%



【実施期間】
2025年1月24日～2月16日
【調査対象】
2万先
【有効回答】
2,719先

※2025年度の調査結果は、2026年5月公表予定としております

【成果指標②】「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。

2025年度上期 主な取組事例	実施時期
➤ 個人営業グループ全役職員向けに、「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毎月実施	2025年 4月～9月
➤ お客さま向けに、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況(簡易版)」を作成	2025年 7月
➤ 個人営業グループ全役職員向けに、お客さま本位の業務運営の理解と浸透を図る研修(e-ラーニング)を実施	2025年 7月、8月

【取組方針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に資する金融商品の組成・選定・販売・管理等、経営陣が関与するプロダクトガバナンス態勢を構築し取り組んでおります。
- ▶ 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。お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援し、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金融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＞

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月からスタートした新しいNISA制度を多くのお客さまにご利用していただけるよう、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③、④、⑤】**

＜ファンドラップ＞

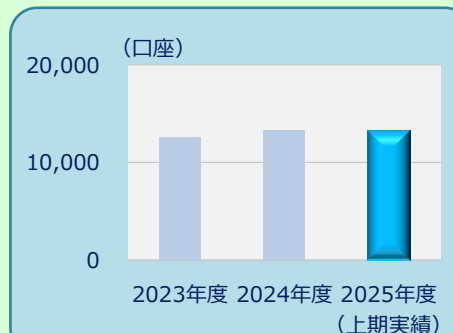
お客さまのライフプランや投資方針などに基づいて、お客さまに合った運用スタイル・運用計画をご提案いたします。また、定期的な運用報告書等を通じた継続的なアフターフォローにより、お客さまの資産形成をサポートいたします。

【成果指標③】投資信託の純資産残高



- ▶ 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。
- ▶ 2025年度上期の投資信託の純資産残高は、前年度比114.5%となっております。

【成果指標④】NISA口座数

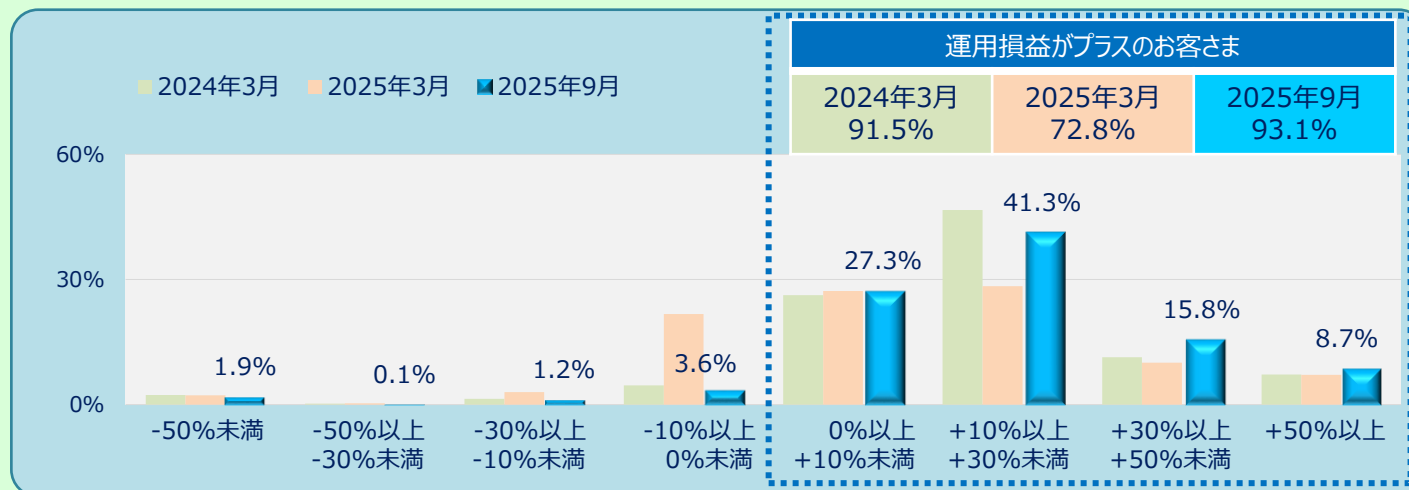


- ▶ 当行では、ライフプランに基づく資産形成のための選択肢の一つとして、NISAの活用をご案内しております。
- ▶ 2025年度上期のNISA口座数は前年度比100.0%となっております。

【取組方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

【成果指標⑤】投資信託の運用損益別顧客比率 <共通KPI>

➤ 2025年9月末時点で、投資信託を保有されているお客さまのうち、93.1%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



※共通KPI: 2018年6月に金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標」

※運用損益: (基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額(税引後) + 累計売付金額 - 累計買付金(含む消費税込みの販売手数料)) ÷ 基準日時点の評価金額、
基準日時点 までに全部解約・償還された銘柄は対象外

【取組方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

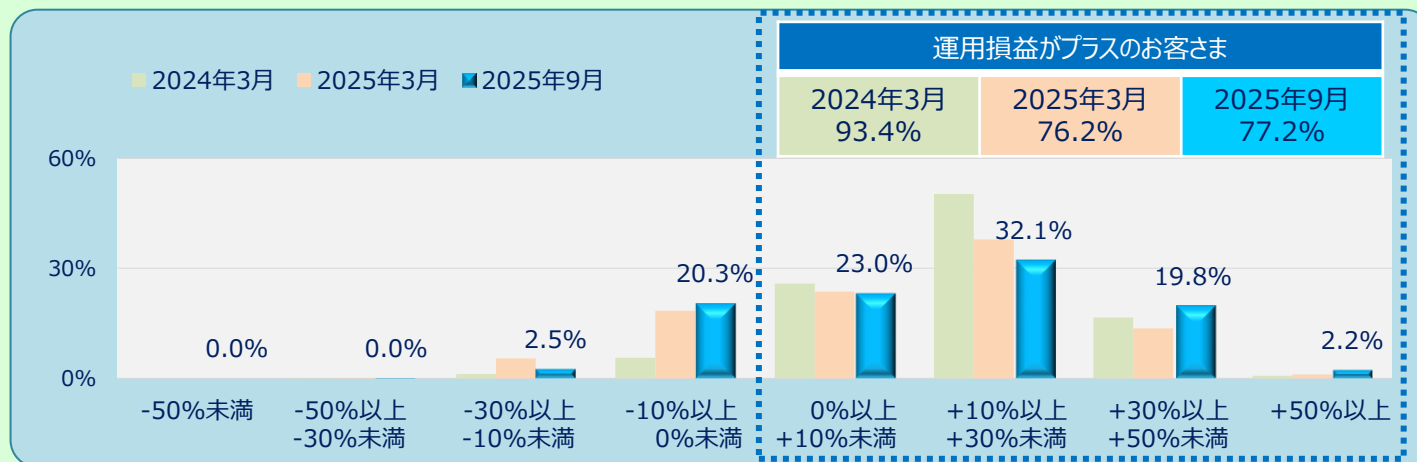
- お客さまとの資産運用のご相談以外にも、お客さまの大切な資産を次世代に守り・繋ぐために、「遺したい」「備えたい」ニーズのあるお客さまには保険商品のご提案や財産承継、事業承継などお客さまに寄り添った幅広いコンサルティングサービスをご提供いたします。

【成果指標⑥、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⑥】外貨建保険の運用評価別顧客比率＜共通KPI＞

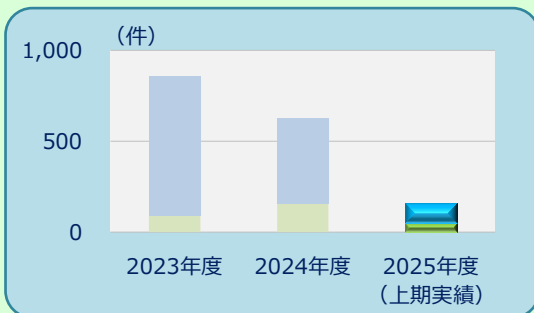
- 2025年9月末時点で、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、77.2%のお客さまが運用評価プラスとなっております。



※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かかりますが、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⑦】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、遺言・遺産整理から不動産関連のご相談まで、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、営業部に専任者を配置しております。

- 2025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157件となっております。

■ 不動産関連業務取組件数

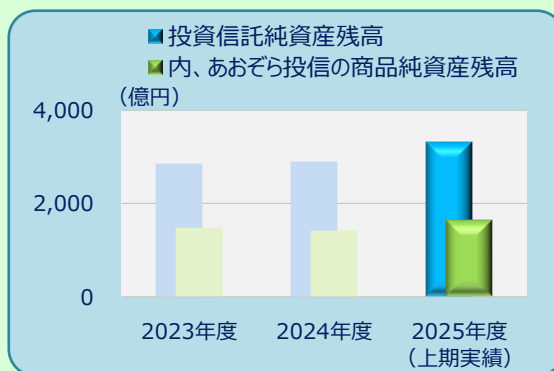
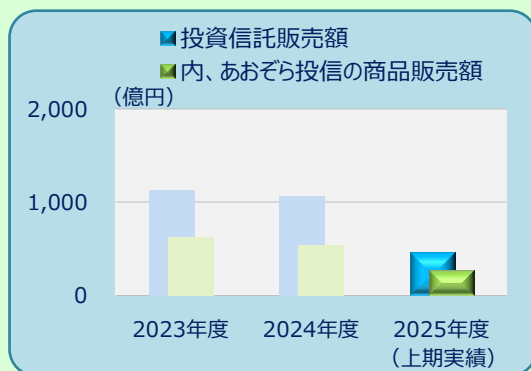
(不動産会社に連携・ご紹介させていただいたお客さまによる不動産小口化商品購入、媒介契約件数等)

■ 遺言信託作成・遺産整理業務契約件数

【取組方針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・特定し、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⑧、⑨】**
- 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⑧】グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）



- 2025年度上期のグループ投信会社「あおぞら投信」の商品販売額は全体の57.9%、純資産残高は全体の49.1%となっております。また、商品取扱数は36商品（全体の21.1%）となっております。

【成果指標⑨】投資信託の販売額上位10銘柄

- 2025年度上期の投資信託販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は4銘柄となっております。

順位	ファンド名	運用会社	購入時手数料※
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2025-07（愛称 ぜんぞう2507）	あおぞら投信	0.00%
2	あおぞら・日本株式アラインメント・ファンド（愛称 まくあき）	あおぞら投信	2.75%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2025-04（愛称 ぜんぞう2504）	あおぞら投信	0.00%
4	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド（当初漸増期間付、限定追加型）2025-07（愛称 ぜんぞうプラス2507）	あおぞら投信	0.00%
5	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（毎月決算型）（愛称 世界のベスト）	インベスコ・アセット・マネジメント	3.30%
6	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（年1回決算型）（愛称 世界のベスト）	インベスコ・アセット・マネジメント	3.30%
7	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース（為替ヘッジなし）	アライアンス・バーンスタイン	3.30%
8	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	アライアンス・バーンスタイン	3.30%
9	ピクテ・ゴールド（為替ヘッジなし）	ピクテ・ジャパン	2.20%
10	次世代米国代表株ファンド（愛称 メジャー・リーダー）	三菱UFJアセットマネジメント	3.30%

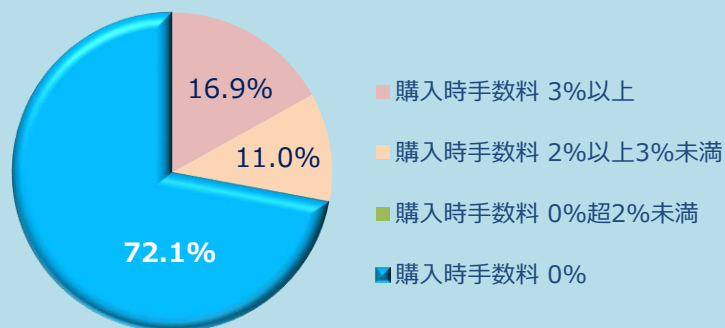
※インターネットバンキングを利用した投資信託の購入時手数料は、2022年11月から一律0%としております

【取組方針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⑩】**
- 手数料その他の費用の詳細については、金融商品・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⑪】**

【成果指標⑩】投資信託の購入時手数料別販売割合

- 2025年度上期の投資信託販売額のうち、購入時手数料0%の販売は、72.1%を占めております。



《一物多価への取り組み》

同一インデックス投信で異なる手数料の商品がある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。

【成果指標⑪】手数料その他費用記載書面一例

- 重要情報シート（投資信託）

※記載内容は商品によって異なります

投資性金融商品の販売に係る 「重要情報シート」（個別商品編）	
1. 商品等の内容（当行は、販売会社として、お客さまに組成会社の商品の勧誘を行っています） （省略）	
2. リスクと運用実績（本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります） （省略）	
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）	購入時に購入金額に対して、以下の手数料率を乗じて得た額をお支払いいただきます。 ※インターネットバンキングからの申込は、購入時手数料はいただきません。 一律3.3%（税込）
継続的に支払う費用（信託報酬など）	信託報酬率：年率1.903%（税抜1.73%） 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。
4. 換金・解約の条件（本商品を換金・解約する場合、一定の不利益を被ることがあります） （以下、省略）	

【取組方針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金融商品・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⑫、⑬、⑭、⑮】

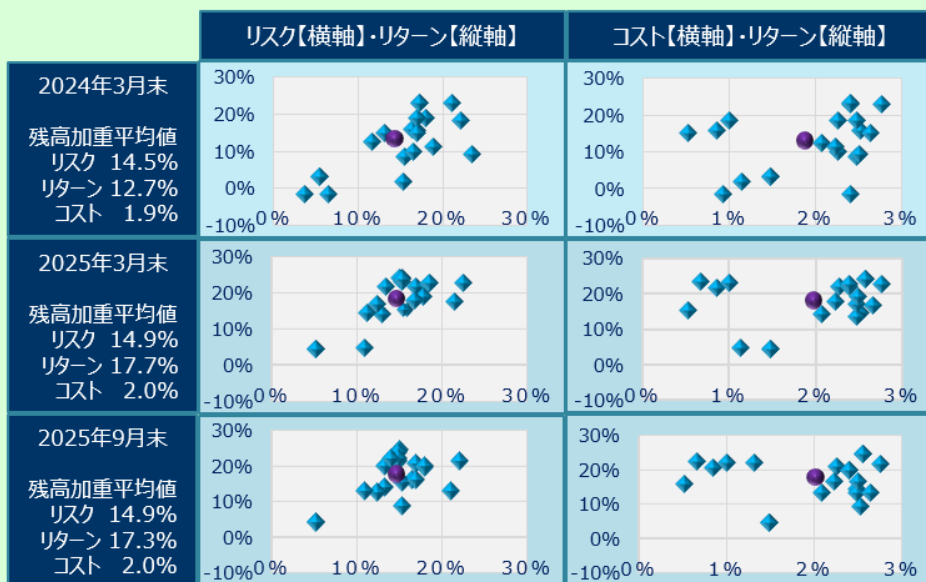
- ◆金融商品・サービスのリスク・リターン・取引条件 ◆販売対象として想定されるお客さまの属性 ◆金融商品・サービスの選定理由
- ◆お客さまへのサービスの対価として頂戴する手数料等や第三者から受け取る手数料等（同じ商品でも数量・通貨・コース等により変動する場合はその情報を含む） ◆パッケージ化の有無

【成果指標⑫】情報提供資料の改定・導入状況

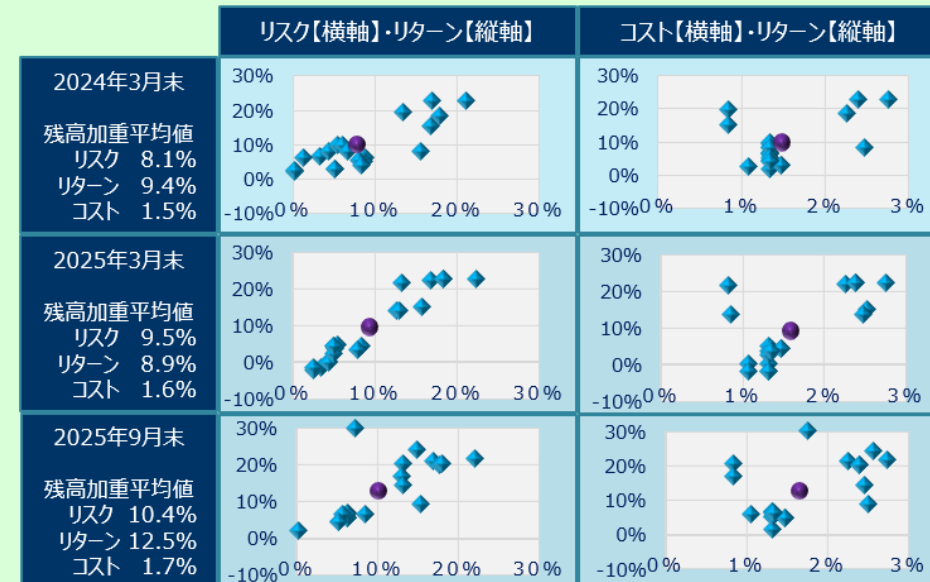
実施時期	2025年度上期 主な取組事例
2025年6月	「あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ」改定

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

【成果指標⑬】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>



【成果指標⑭】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)



※ 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は、成果指標⑬ 37.6% 成果指標⑭ 58.7% ● 残高加重平均値

※ 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

【取組方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

【成果指標⑬】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＞

順位	2024年3月末				2025年3月末				2025年9月末			
	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	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.5%	5.3%	3.6%	次世代米国代表株ファンド （愛称 メジャー・リーダー）	2.3%	16.9%	21.9%	次世代米国代表株ファンド （愛称 メジャー・リーダー）	2.3%	16.9%	21.0%
2	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%	18.8%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	2.4%	18.4%	22.4%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	2.4%	17.9%	19.9%
3	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.5%	5.3%	3.5%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	2.4%	18.5%	22.5%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	2.4%	18.0%	20.1%
4	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	2.4%	17.2%	23.1%	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.5%	5.1%	4.3%	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド （愛称 てつさん）	0.8%	13.2%	20.4%
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）	2.8%	21.2%	23.2%	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド （愛称 てつさん）	0.8%	13.5%	21.7%	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.5%	5.2%	4.5%
6	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド （愛称 てつさん）	0.8%	17.0%	15.7%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.5%	5.1%	4.3%	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%	22.1%	21.6%
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%	15.6%	8.5%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	15.8%	15.0%	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.5%	5.2%	4.5%
8	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・カンツリー）	2.5%	23.5%	9.5%	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）	2.8%	22.5%	22.5%	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジ なし＞（年1回決算型）（愛称 世界のベスト）	2.6%	15.0%	24.4%
9	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	16.4%	15.9%	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%	13.0%	13.8%	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%	13.1%	14.5%
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンド －ロボテック－	2.5%	22.2%	18.6%	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジ なし＞（年1回決算型）（愛称 世界のベスト）	2.6%	15.2%	24.2%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	15.3%	8.9%
11	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%	17.0%	19.0%	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%	15.3%	23.1%	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジ なし＞（毎月決算型）（愛称 世界のベスト）	2.6%	14.9%	24.3%
12	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.1%	15.3%	2.0%	ストックインデックスファンド225	0.5%	15.6%	15.0%	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%	14.9%	21.9%
13	ストックインデックスファンド225	0.5%	17.0%	15.4%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド －ロボテック－	2.5%	21.4%	17.3%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド －ロボテック－	2.5%	21.1%	13.1%
14	グローバル・アロケーション・オープン Bコース（年4回決算・為替ヘッジなし）	2.1%	11.7%	12.7%	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・カンツリー）	2.5%	17.6%	19.0%	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・カンツリー）	2.5%	16.5%	16.3%
15	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	2.4%	17.3%	23.3%	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%	12.3%	16.9%	ストックインデックスファンド225	0.5%	15.3%	15.7%
16	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%	-1.1%	グローバル・アロケーション・オープン Bコース（年4回決算・為替ヘッジなし）	2.1%	11.1%	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%	12.3%	13.0%
17	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%	13.1%	15.3%	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%	17.8%	グローバル・アロケーション・オープン Bコース（年4回決算・為替ヘッジなし）	2.1%	11.0%	13.4%
18	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%	6.5%	-1.1%	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.1%	11.0%	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%	16.9%	16.3%
19	ジャパン・エクセレント	2.3%	16.7%	10.0%	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジ なし＞（毎月決算型）（愛称 世界のベスト）	2.6%	15.1%	24.2%	eMAXIS先進国株式インデックス（除く日本）	0.7%	14.9%	22.4%
20	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%	18.9%	11.4%	eMAXIS先進国株式インデックス（除く日本）	0.7%	15.2%	23.6%	ビクテ・ゴールド（為替ヘッジなし）	1.3%	14.1%	22.1%
	残高加重平均値	1.9%	14.5%	12.7%	残高加重平均値	2.0%	14.9%	17.7%	残高加重平均値	2.0%	14.9%	17.3%

【取組方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

【成果指標⑭】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)

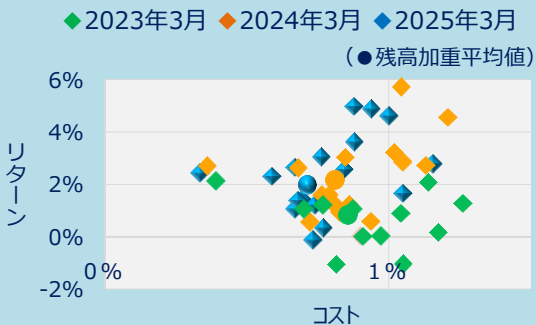
順位	2024年3月末				2025年3月末				2025年9月末			
	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-07 (愛称 ぜんどう2307)	1.3%	3.2%	7.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-07 (愛称 ぜんどう2307)	1.3%	5.3%	3.5%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-07 (愛称 ぜんどう2307)	1.3%	6.3%	6.8%
2	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	5.3%	3.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-04 (愛称 ぜんどう2404)	1.3%	3.6%	-1.7%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	16.9%	21.0%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-04 (愛称 ぜんどう2304)	1.3%	4.5%	8.7%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	16.9%	21.9%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-04 (愛称 ぜんどう2404)	1.3%	6.4%	5.2%
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%	18.1%	18.8%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.4%	18.4%	22.4%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.4%	17.9%	19.9%
5	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%	8.8%	6.6%	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド (当初漸増期間付、限定追加型) 2024-01 (愛称 ぜんどうプラス2401)	1.1%	4.4%	0.1%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.4%	18.0%	20.1%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-01 (愛称 ぜんどう2401)	1.3%	0.3%	2.5%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.4%	18.5%	22.5%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2025-07 (愛称 ぜんどう2507)	1.3%	0.3%	1.7%
7	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.3%	3.5%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	5.1%	4.3%	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド (当初漸増期間付、限定追加型) 2024-01 (ぜんどうプラス2401)	1.1%	6.3%	5.5%
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%	8.8%	5.2%	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド (愛称 てつさん)	0.8%	13.5%	21.7%	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド (愛称 てつさん)	0.8%	13.2%	20.4%
9	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-10 (愛称 ぜんどう2310)	1.3%	1.4%	6.3%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-04 (愛称 ぜんどう2304)	1.3%	5.6%	4.9%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	5.2%	4.5%
10	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 ぜんどう2301)	1.3%	5.4%	9.9%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-01 (愛称 ぜんどう2401)	1.3%	4.4%	-0.2%	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%	13.0%	17.0%
11	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース 毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型	2.4%	17.2%	23.1%	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%	12.8%	13.8%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-01 (愛称 ぜんどう2401)	1.3%	6.3%	5.2%
12	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 ぜんどう2210)	1.3%	6.0%	10.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-10 (愛称 ぜんどう2310)	1.3%	5.0%	2.4%	あおぞら・日本株式アライメント・ファンド (愛称 まくあき)	1.8%	7.3%	29.8%
13	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%	13.5%	19.7%	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%	8.4%	4.3%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2023-10 (愛称 ぜんどう2310)	1.3%	6.3%	6.5%
14	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%	21.2%	23.2%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.1%	4.3%	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%	22.1%	21.6%
15	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 ぜんどう2207)	1.3%	6.8%	8.5%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-07 (愛称 ぜんどう2407)	1.3%	2.6%	-2.0%	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-07 (愛称 ぜんどう2407)	1.3%	5.6%	6.3%
16	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド (愛称 てつさん)	0.8%	17.0%	15.7%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	15.8%	15.0%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.2%	4.5%
17	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 ぜんどう2110)	1.3%	7.9%	5.7%	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%	22.5%	22.5%	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(年1回決算型)(愛称 世界のベスト)	2.6%	15.0%	24.4%
18	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%	8.5%	4.4%	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%	13.0%	13.8%	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%	8.6%	6.1%
19	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%	15.6%	8.5%	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド (当初漸増期間付、限定追加型) 2024-07 (愛称 ぜんどうプラス2407)	1.1%	2.6%	-1.8%	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%	13.1%	14.5%
20	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド (当初漸増期間付、限定追加型) 2024-01 (愛称 ぜんどうプラス2401)	1.1%	0.2%	2.7%	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%	8.1%	3.4%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	15.3%	8.9%
	残高加重平均値	1.5%	8.1%	9.4%	残高加重平均値	1.6%	9.5%	8.9%	残高加重平均値	1.7%	10.4%	12.5%

【取組方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

【成果指標⑮】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。

順位	2023年3月末			2024年3月末			2025年3月末		
	銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.87%	1.06%	プレミアレシーブ（外貨建）	0.68%	2.64%	プレミアレシーブ（外貨建）	0.59%	2.31%
2	プレミアレシーブ（外貨建）	0.70%	1.08%	しあわせ、ずっと	0.79%	1.63%	しあわせ、ずっと	0.69%	1.44%
3	未来につなげる終身保険	1.17%	0.17%	未来につなげる終身保険	1.13%	2.73%	未来につなげる終身保険	1.05%	1.66%
4	プレミアジャンプ	0.90%	0.04%	やさしさ、つなぐ	0.72%	0.56%	やさしさ、つなぐ	0.67%	1.07%
5	ロングドリームGOLD	0.77%	1.24%	プレミアジャンプ	0.81%	1.26%	外貨建・エブリバディプラス	0.67%	2.65%
6	やさしさ、つなぐ	0.81%	-1.05%	外貨建・エブリバディプラス	1.05%	2.86%	ロングドリームGOLD	0.68%	1.40%
7	外貨建・エブリバディプラス	1.26%	1.28%	ロングドリームGOLD	0.76%	1.62%	プレミアストーリー 2	0.76%	3.05%
8	生涯プレミアムワールド4	0.91%	0.02%	ロングドリームGOLD2	1.04%	5.72%	ロングドリームGOLD2	0.88%	4.99%
9	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.04%	0.90%	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.02%	3.22%	悠々時間アドバンス（米ドル建）	0.84%	2.58%
10	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.97%	0.04%	プレミアストーリー 2	0.85%	3.03%	生涯プレミアムワールド4	0.77%	0.34%
11	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.05%	-1.02%	生涯プレミアムワールド4	0.83%	0.95%	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	0.73%	-0.11%
12	アポロ	0.39%	2.15%	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	0.93%	0.59%	ロングドリームGOLD3	0.94%	4.89%
13	プレミアジャンプ 2・年金（外貨建）	1.14%	2.08%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.86%	1.25%	生涯プレミアムワールド5	0.88%	3.63%
14				あしたの、よろこび	1.21%	4.56%	しあわせ、ずっと 2	1.00%	4.63%
15				アポロ	0.36%	2.71%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.77%	1.24%
16							プレミアジャンプ	0.74%	1.21%
17							あしたの、よろこび	1.15%	2.80%
18							アポロ	0.33%	2.44%
	残高加重平均値	0.85%	0.83%	残高加重平均値	0.81%	2.18%	残高加重平均値	0.71%	1.97%



※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。

※基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の順

※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。

【取組方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

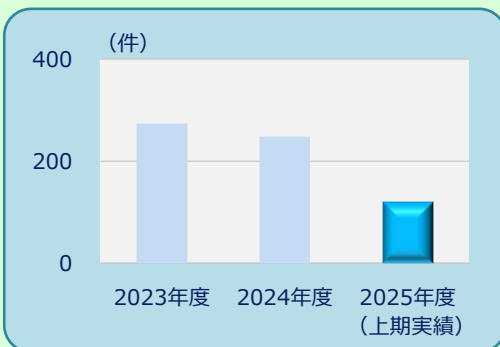
< 店舗・インフラの整備 >

- 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⑯】

< 金融リテラシー向上への取組 >

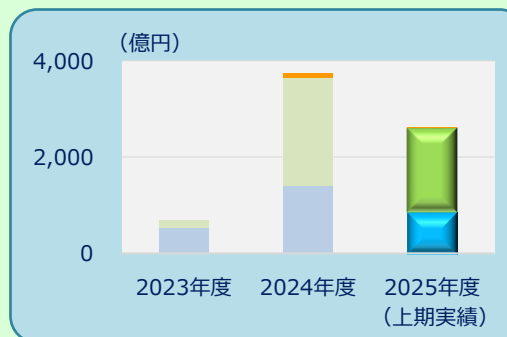
- セミナーやメール配信サービスなどを通じて多くのお客さまに中立的な立場でライフプランの実現をサポートする「BANK The Partner」などのサービスの拡充により、お客さまの金融リテラシー向上のお手伝いをいたします。【成果指標⑰】

【成果指標⑯】 Visaデビット利用金額



- 2025年度上期のVisaデビット利用金額は、前年度比48.5%となっております。

【成果指標⑰】 金融リテラシー向上への取り組み



- 2024年3月より、お客さまの金融リテラシー向上のお手伝いを開始しております。
- 2025年度上期の各サービスの申込件数は前年度比70.0%となっております。

- BANK The Planning : お客さま本位のライフプランのご提案
- BANK The Academy : 生涯活用できる実践的で価値のある知識とノウハウを身につけるセミナーの開催
- メール配信サービス : ライフプランに役立つ、旬な情報をお届け

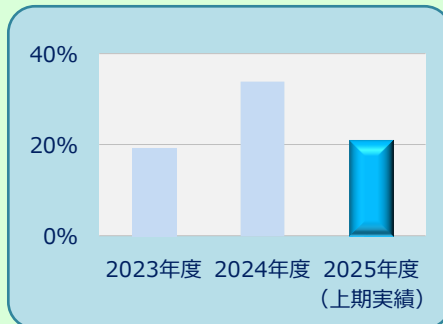
【取組方針 6】お客さまにふさわしいサービスの提供

＜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、商品の複雑さやリスク、パッケージ化の有無などの商品の特性等を十分に考慮し、お客さま一人ひとりに適した金融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⑱、⑲】

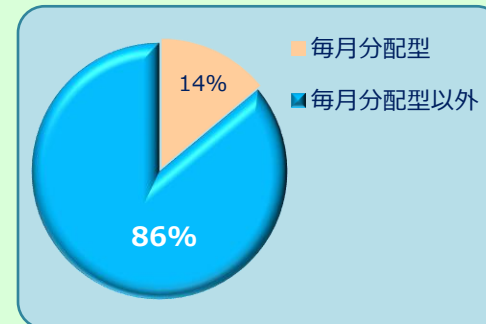
【成果指標⑱】投資信託の解約率



- 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。
- 2025年度上期の投資信託の解約率(年換算)は、21.0%となっております。

※解約率は、 $(\text{年間解約額} + \text{償還額}) \div (\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2$ で算出。
上期の場合は、年度末残高を9月末残高とし、解約額・償還額は2倍で算出。

【成果指標⑲】投資信託の販売内訳 (毎月分配型、毎月分配型以外)



- 2025年度上期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。

【取組方針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⑳、㉑】**

【成果指標⑳】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。

＜投資信託＞		商品数	シェア
株式	国内株式	20	12%
	先進国株式	19	11%
	新興国株式	9	5%
	グローバル株式	18	11%
	合計	66	39%
債券	国内債券	4	2%
	先進国債券	7	4%
	新興国債券	6	4%
	グローバル債券	11	6%
	ハイイールド債券	4	2%
	合計	32	19%
リート	国内リート	3	2%
	海外リート	5	3%
	米国リート	4	2%
	合計	12	7%
バランス	国内バランス	2	1%
	海外バランス	45	26%
	合計	47	27%
その他		14	8%
合計		171	100%

＜生命保険＞		商品数	シェア
一時払	円建	定額年金	1 5%
		定額終身	5 26%
		介護・医療保険	1 5%
		合計	7 36%
	外貨建	定額年金	2 11%
		定額終身	4 21%
平準払	合計		6 32%
	円建	終身保険	13 68%
		定期保険	2 11%
		医療・がん保険	1 5%
		介護保険	2 11%
	合計	合計	6 32%
		合計	6 32%
	合計		19 100%

【成果指標㉑】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	回答割合
重視するポイント	①運用実績 80.0% ②購入時手数料 64.4% ③投資対象 49.8% ④保有期間中の費用 45.8% ⑤商品のわかりやすさ 31.1%(複数回答)
関心のある投資対象	①株式 61.3% ②インデックス型 57.8% ③バランス型 46.2% ④債券 28.0% ⑤アクティブ型 25.3%(複数回答)
関心のある地域	①アメリカ 68.4% ②グローバル 60.0% ③日本 50.2% ④先進国 40.0% ⑤インド 24.4%(複数回答)
NISA制度の利用予定	①成長投資枠とつみたて投資枠の両方を使用予定（満額） 27.6% ②成長投資枠とつみたて投資枠の両方を使用予定（一部） 26.2% ③成長投資枠のみ使用予定 18.2%

【実施期間】 2025年3月25日 ～ 2025年3月31日
【有効回答】 225先

【取組方針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、商品組成会社等におけるプロダクトガバナンス態勢の把握に努め、当行が組成する金融商品も含めて、商品本部における販売対象顧客の明確化、商品のリスク・リターン・コスト、お客さまへの販売勧誘態勢などの各種課題や問題点についての調査・分析、管理態勢を含む検証を行い、コンプライアンス部門と協議のうえ、必要に応じて統合リスクコミッティーやカスタマーコミッティー等で議論をしております。【成果指標②】
 - ▶ 金融商品・サービスの取扱い開始後においても、導入時に行った商品等の検証結果を確認し、必要に応じて商品等の見直し・廃止をすることとしております。また、当行ではより良い金融商品を提供するために、金融商品に関するお客さまからのご意見等を商品組成会社等に連携しており、当行が組成している金融商品についても、販売部門と組成部門との間で情報連携しております。
 - ▶ 複雑またはリスクの高い金融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、より慎重に対応いたします。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。
- ※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」の補充原則4(注3)について、当行は、運用の外部委託を行っていないため、外部委託先における運用等の検証を行っておりません。
- ※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」の補充原則5(注1)について、当行は、運用を行う者の判断が重要となる金融商品の組成を行っていないため、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行っておりません。

【成果指標②】新商品選定理由

<2025度上期 公表例> アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Eコース隔月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型

組成会社(運用会社)が想定する顧客層	当行が想定する顧客層	商品選定理由
・中長期での資産形成を目的とする方 ・元本割れリスクを許容する方 ・米国株式市場への投資を希望する方 ・分配の仕組みについてご理解いただける方で、隔月の決算期末の前営業日の基準価額水準に応じた分配を享受したい方	・企業のファンダメンタルズ分析と株価バリュエーションに基づく銘柄選択を基本としたアクティブ運用により、米国株式への投資を希望する方 ・主な投資対象の「株価変動リスク」「為替変動リスク」「信用リスク」「カントリー・リスク」「他のベビーファンドの設定・解約等に伴う基準価額の変動リスク」をご理解のうえ、基準価額の変動や損失を許容できる方 ・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「投資経験がないお客さまを含む全てのお客さま」に該当する方	本商品は、お客さまのニーズが多い米国株式ファンドのひとつとして選定いたしました。また、長期運用にふさわしい米国株式ファンドのひとつとして選定しました。

【取組方針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、末永くお客さまの資産形成に貢献いたします。【成果指標②③】

＜お客さまの声への対応＞

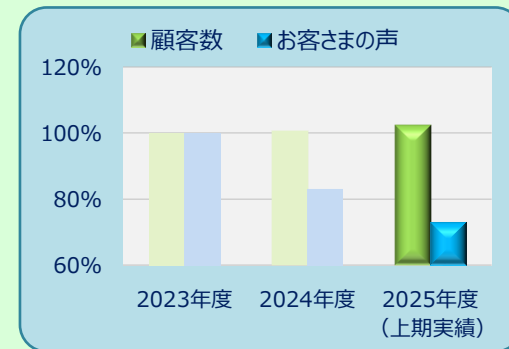
- 店舗やコールセンター等にお寄せいただく「お客さまの声」、お客さま満足度調査やインタビュー等でお聞きした「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス向上や商品設計等に活かしてまいります。【成果指標②④、⑤】
- 上記の取り組み等の成果や進捗については不断の検証・評価を行い、その結果を「取組状況」において公表いたします。

【成果指標②③】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は、原則年1回以上定期的なアフターフォローを実施し、運用状況・商品性・市況等ご説明しております。
- 2025年度上期のアフターフォロー実施件数は、前年度比123.1%となっております。

【成果指標②④】「お客さまの声」の推移



- 2023年度を100%とした場合の2025年度上期のお客さまの声は、72.9%(年換算)となっております。

【成果指標②⑤】「お客さまの声」への対応事例

2025年度上期 主な事例	内容
インターネットバンキングの機能改善 (2025年7月)	◆BANK普通預金口座からの他行宛振込手数料を、月9回まで無料にいたしました
	◆書面での手続きに限られていた預金全口座解約について、インターネットバンキングでお申込みいただけるようにいたしました

【取組方針 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

- ▶ お客さま本位の業務運営を推進するために、お客さまの中長期の資産形成・拡大支援における貢献度や資産形成ニーズに基づく丁寧なコンサルティング、ソリューション提案によるお客さまのライフニーズの実現・充足への貢献度など、お客さまのお役に立つ項目を業績評価の対象としております。
- ▶ 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必須としております。
- ▶ 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②⑥、②⑦、②⑧】

【成果指標②⑥】リテール専用研修受講率

研修 受講率	2023年度	2024年度	2025年度 上期
	100%	100%	100%

- ▶ 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。2025年度上期は、研修等を42回実施いたしました。

【成果指標②⑦】認知症サポーターへの取り組み

認知症サポーター 養成講座受講率	2023年度	2024年度	2025年度 上期
	99%	99%	100%

- ▶ 「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②⑧】FP資格保有状況

FP 2 級以上の 資格保有率	2023年度	2024年度	2025年度 上期
	96%	98%	94%

- ▶ 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必須とし、FP2級取得を目標としております。