

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

(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

- ▶ 当行は、真にお客さまの資産形成にお役に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いくため、以下取組方針(2~7)に基づき設定した各種成果指標のモニタリングを行い、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」について年2回成果等を検証・評価し、公表いたします。
- ▶ 「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」(2021年3月末現在)については、次頁以降をご覧ください。

取組方針

成果指標

2. お客さまの最善の利益の追求のために

- ①お客さま満足度調査
- ②投資性商品預り資産残高および保有顧客数
- ③投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】
- ④投資信託の運用損益がプラスのお客さまの割合推移
- ⑤投資信託「あおぞらコアファンド」残高と比率

3. 利益相反の適切な管理体制

- ⑥グループ投信会社のファンド比率
- ⑦投資信託の販売額上位10銘柄(2020年度)

4. お客さまにご負担いただく手数料等について

- ⑧あおぞらファンドラインアップ
- ⑨手数料その他費用記載書面一例

5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

- ⑩投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン(運用期間5年以上)【共通KPI】
- ⑪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)

6. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ⑫商品ラインアップの状況
- ⑬2020年度下期新商品選定理由
- ⑭アフターフォロー実施件数

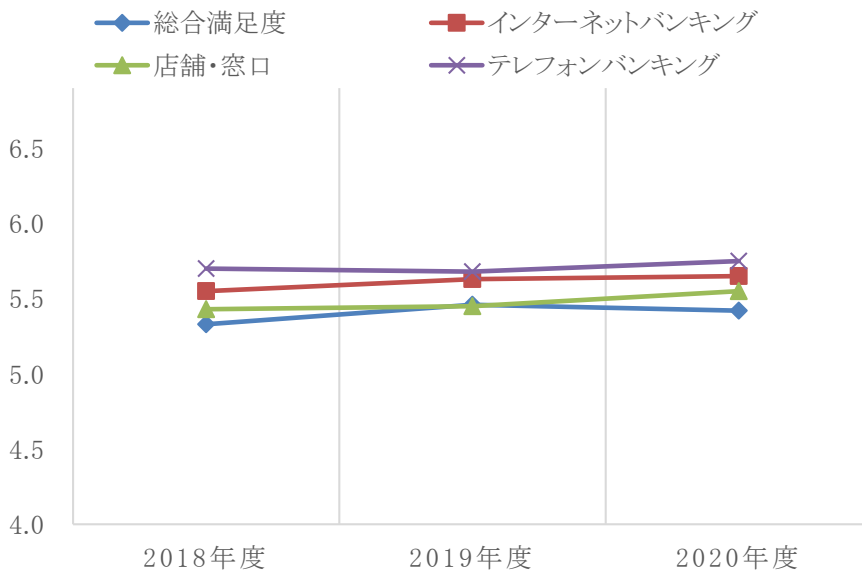
7. コンサルタントの育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

- ⑮FP保有資格
- ⑯FP配置人数およびご相談受付件数
- ⑰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

【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」

(取組方針2) お客様の最善の利益の追求のために

- ▶ 当行では、お客さまからいただいた様々なご意見を業務運営に活かすため、お客さま満足度調査を年1回実施しております。2020年度の総合満足度は、80%以上のお客さまからご満足いただいた結果となっております。(非常に満足・満足・やや満足の合計80.6%)
- ▶ 特に、店舗・窓口、インターネットバンキングに関する満足度につきましては、3年連続して評価が上昇しております。お客さまから「営業担当者の接客態度が丁寧で親切でよい」「店舗が清潔で綺麗なため待時間ゆったりできる」「これからも信頼できる多様な商品を展開してほしい」等のご意見をいただきましたが、今後も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、お客さまにご満足いただけるよう、改善に努めてまいります。

① お客さま満足度調査

【調査対象】

10,000先(郵送 4,000先、Web 6,000先)

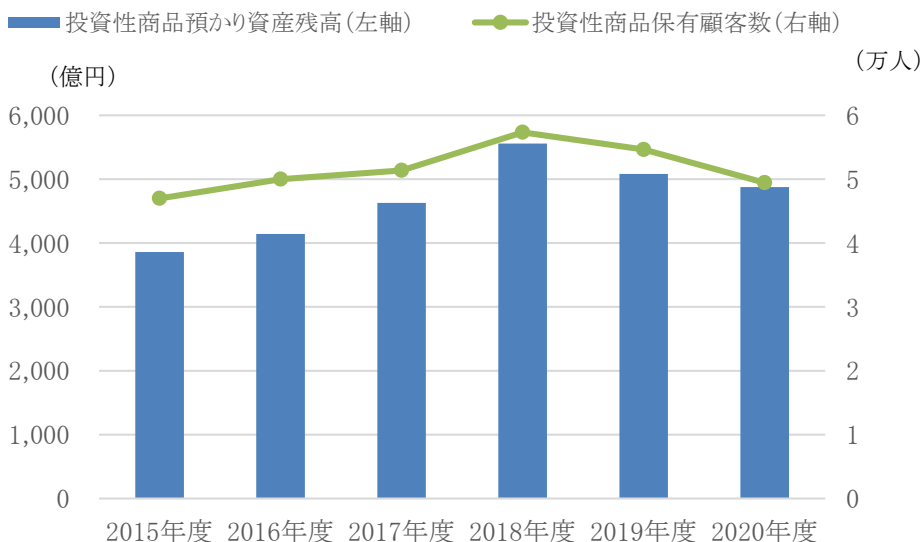
【有効回答】

2,173先

【評価方法】

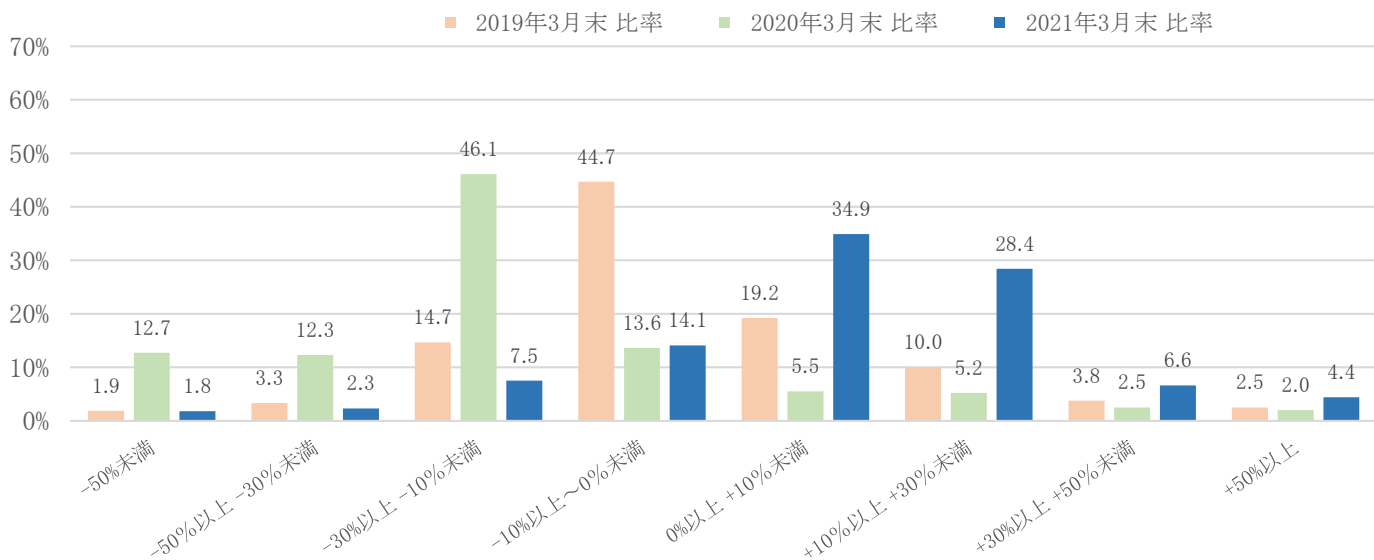
 7:非常に満足
 6:満足
 5:やや満足
 4:どちらともいえない
 3:やや不満
 2:不満
 1:非常に不満

- ▶ 当行では、お客さまの最善の利益を最優先に考え、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供によって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を増やすことで成長していくことを目指してまいります。
- ▶ 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を行いません。
- ▶ 2020年度につきましては、外貨建保険商品で目標達成されたお客さまによる解約が増えたこともあり、預り資産・顧客数ともに減少いたしました。

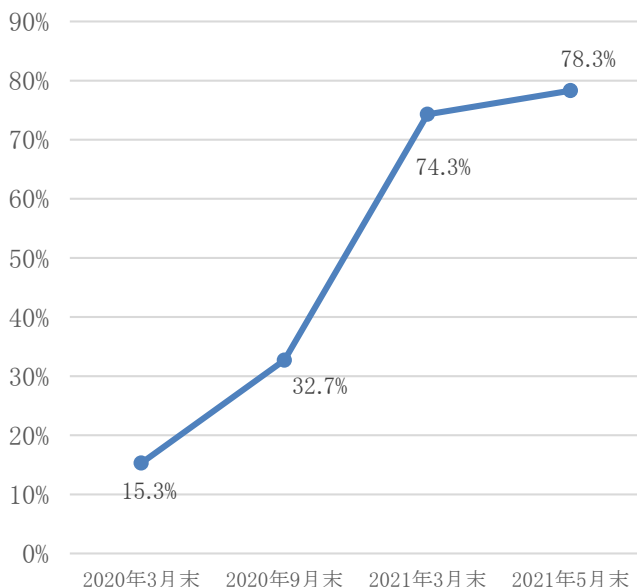
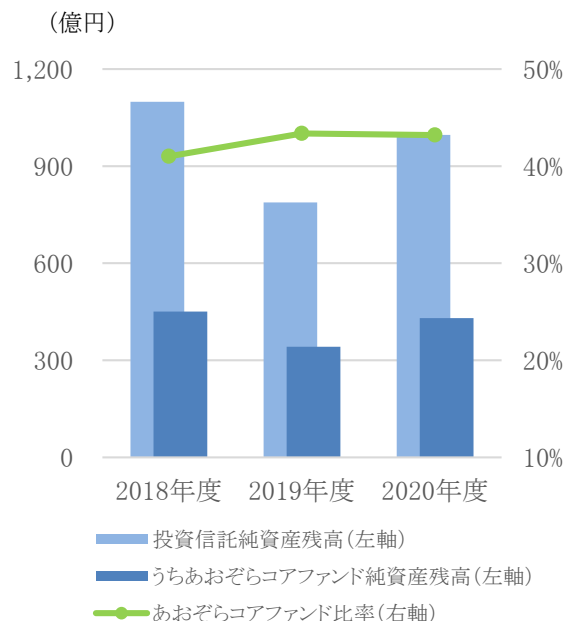
② 投資性商品預り資産残高および保有顧客数


(取組方針2) お客様の最善の利益の追求のために

- ▶ 当行では、お客様の最善の利益の追求のために、お客様の中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした投資信託を「あおぞらコアファンド」と定義し、2020年10月1日から全てのチャンネルで購入時手数料0%（ノーロード）での取扱を開始いたしました。
- ▶ 2020年度は「あおぞらコアファンド」の運用成績が好調で、投資信託の運用損益がプラスの顧客比率は、2020年3月末の15.3%から2021年3月末には74.3%と大幅に改善し、5月末現在では78.3%まで上昇しております。今後ともお客様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。
- ▶ 当行では、お客様の最善の利益を追求することを企業文化として定着させるために、年2回、お客様本位の業務運営に関するeラーニングを全営業員が受講し、常に高い意識をもって業務に取り組んでおります。

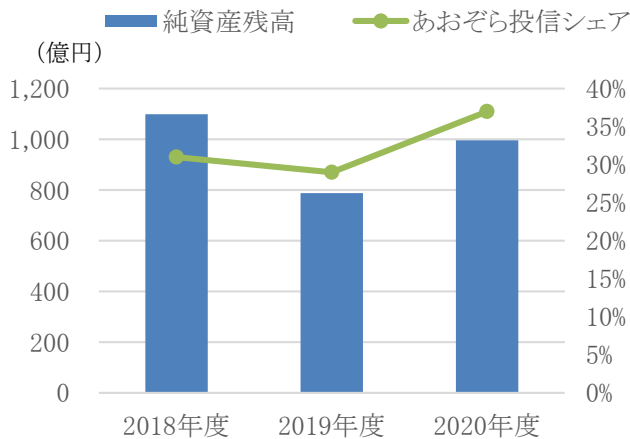
③ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】


※ 解約済投資信託の損益は含んでおりません。

④ 投資信託の運用損益がプラスのおお客様の割合推移

⑤ 投資信託「あおぞらコアファンド」残高と比率


(取組方針3) 利益相反の適切な管理体制

- ▶ 当行では、営業部門から独立したコンプライアンス統括部を利益相反管理統括部署とし、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。また、監査部を内部監査部署とし、利益相反管理態勢について、定期的に検証・評価しております。
- ▶ 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にとらわれることなく、常にお客さまの立場に立ってご提案しております。
- ▶ お客さまへより良い商品・サービスを提供するため、販売する金融商品の選定に際し、グループ企業の商品にこだわることはございません。また、グループ企業の商品の販売額については、営業店の業績評価や営業員の人事評価の項目とはしてございません。

⑥ グループ投信会社のファンド比率

⑦ 投資信託の販売額上位10銘柄(2020年度)

順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	あおぞらコアファンド	手数料(税込)
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限定追加型)2020-II (愛称:十年十色02)	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・コア・ファンド(限定追加型)2020-I (愛称:十年十色01)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2021-01 (愛称:ぜんぞう2101)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
4	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	国内REIT	大和AM	○		1.65%
5	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2020-10 (愛称:ぜんぞう2010)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
6	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	海外株式	GSAM			3.30%
* 7	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2020-07 (愛称:ぜんぞう2007)	内外資産複合	あおぞら投信		○	2.75%
8	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	内外株式	大和AM			3.30%
9	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	国内資産複合	東京海上AM	○	○	0.00%
10	ストックインデックスファンド225	国内株式	大和AM		○	0.00%

* 2020年10月よりぜんぞうシリーズは、「あおぞらコアファンド」としてノーロード(購入時手数料ゼロ)で取り扱っております。

(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

▶ 当行では、お客さまニーズにあった商品を、類似の商品と手数料・その他費用等と比較しながら選択できるようにあおぞらファンドラインアップなどわかりやすい資料を用いて情報提供をしております。

⑧ あおぞらファンドラインアップ

取扱いファンド

取扱いファンドインデックス

運用方針	投資対象	ファンド名
国内債券	国内債券	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型) / (年1回決算型) P.11
		東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (変動・円資産) / (年1回決算型) (変動・円資産) P.11
海外債券	海外債券	あおぞら・先進国中短期公社債ファンド (為替ヘッジあり) (変動・海外のしくみ) P.11
		東京海上・ニッポン世界債券ファンド (為替ヘッジあり) / (毎月決算型) P.11
海外債券	海外債券	UBS公益・金融社債ファンド (為替ヘッジあり) (変動・わが国) P.11
		東京海上・ニッポン世界債券ファンド (為替ヘッジあり) (年1回決算型) P.11
海外債券	海外債券	ニッコウ・マネー・マーケット・ファンド <USDドル・ポートフォリオ> P.11
		MHAM豪ドル債券ファンド (毎月決算型) P.11
海外債券	海外債券	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型) P.11
		短期豪ドル債オープン (毎月分配型) P.11

運用方針	投資対象	ファンド名
国内株式	国内株式	トピックス・インデックス・オープン P.15
		ストックインデックスファンド225 P.15
国内株式	国内株式	ダイワJPX日経400ファンド P.15
		あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (変動・しゅういつ) P.15
国内株式	国内株式	JPMジャパンマイスター P.15
		ジャパン・エクセレント P.15
国内株式	国内株式	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド (分配重視型) P.15
		フィデリティ・日本成長株・ファンド P.15
国内株式	国内株式	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド P.15
		トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド P.15
海外株式	海外株式	あおぞら・世界配当成長株ベガ・ファンド (毎月分配型) (変動・くらたし) P.15
		MSCIインデックス・セレクト・ファンド <コクワイ・ポートフォリオ> P.15
海外株式	海外株式	JPMグローバル医療関連株式ファンド P.15
		ロボット・テクノロジー関連株式ファンド - ロボテック - P.15
海外株式	海外株式	ダイワFEグローバル・パリュール (為替ヘッジあり) P.15
		ダイワFEグローバル・パリュール (為替ヘッジあり) P.15

取扱いファンド

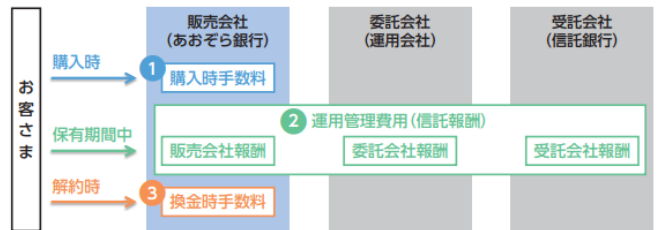
取扱いファンド一覧

マージンのご説明
 ● コアファンド ● 価格 価格変動リスク ● 為替 為替変動リスク ● 信用 信用リスク
 ● 経験者向けファンド ● デリバティブ デリバティブ取引のリスク ● その他 その他リスク (流動性リスク・カントリーリスク等)

運用方針	投資対象	ファンド名	委託会社	主な投資対象・特徴	為替ヘッジ	決算頻度	分配金コース*	手数料・費用等(その他費用が別途かかります)**	主なリスク*					
								購入時手数料(税込)†	換金時手数料(税込)	運用管理費用(信託報酬等)(年率・税込)	信託財産留保額			
国内株式	国内株式	トピックス・インデックス・オープン ●	野村アセットマネジメント	東証株価指数(TOPIX)に連動する投資成果を目指します。	-	年1回	再投資	なし	なし	0.682%以内	なし	価格 為替 信用 デリバ その他		
		ストックインデックスファンド225 ●	大和アセットマネジメント	日経平均株価(日経225)に連動する投資成果を目指します。	-	年1回	受取/再投資	なし	なし	0.572%	なし	価格 為替 信用 デリバ その他		
		ダイワJPX日経400ファンド ●	大和アセットマネジメント	JPX日経インデックス400に連動する投資成果を目指します。	-	年1回	再投資	なし	なし	0.7205%	なし	価格 為替 信用 デリバ その他		
		あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (変動・しゅういつ)	あおぞら投信	国内上場企業の中から成長性がある企業と判断される銘柄に集中投資いたします。										価格 為替 信用 デリバ その他
		JPMジャパンマイスター	JPMオルガン・アセット・マネジメント	全上場銘柄の中から、時価総額にこだわらずに、かつ株価が数安と判断される国内上場企業を複数銘柄(TOPIX(仮当金))を上回る投資成果を目指す。										価格 為替 信用 デリバ その他
		ジャパン・エクセレント ●	大和アセットマネジメント	中小企業を含む国内株式に投資します。銘柄に注力し、株価の回復(リ・エージョン)等に連動し、株価水準等を考慮し、ポートフォリオを構築します。										価格 為替 信用 デリバ その他
		フィデリティ・日本配当成長株・ファンド (分配重視型)	フィデリティ投信	企業の今後の配当成長(増配)に注目し、利回りが高く市場平均以上の国内上場企業に投資する高い銘柄に厳選して投資します。										価格 為替 信用 デリバ その他
		フィデリティ・日本成長株・ファンド	フィデリティ投信	国内上場企業から成長企業と判断される銘柄に注力し、株価の回復(リ・エージョン)等に連動し、株価水準等を考慮し、ポートフォリオを構築します。										価格 為替 信用 デリバ その他
国内株式	国内株式	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	三井住友DSアセットマネジメント	トヨタ自動車およびそのグループ投資をします。									価格 為替 信用 デリバ その他	

費用について

投資信託の購入・保有・解約にかかる費用



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、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きます。あらかじめ定められた報酬率が保有中の信託財産から差し引かれ、以下のサービスの対価として、販売会社、委託会社、受託会社に支払われます。
 - 販売会社報酬**
投資信託の運用状況や投資環境等の情報提供などのアフターフォロー、運用報告書の送付、取引履歴報告書の作成・送付に加え、分配金のお支払いや徴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**
 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。

(※1) 購入金額 = 基準価額 × 購入口数 (※2) 解約金額 = 換金価額(基準価額) × 解約口数
 ※本ページに記載の費用のほかにも、信託財産留保額や監査費用、有価証券の売買等に係る費用などがかかります。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)および目録見直し書をご確認ください。

(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

- ▶ 当行では、取扱いのある金融商品につき、お客様がご負担する手数料その他費用等につき、わかりやすく書面を用いて説明しております。
- ▶ 手数料その他費用の詳細につきましては、商品・サービスのご提案時には契約締結前交付書面や目論見書等により、お取引後には報告書等によりご確認いただいております。

⑨ 手数料その他費用記載書面一例

保険商品の一例:商品概要書・募集補助資料

(商品パンフレット、設計書、契約締結前書面、ご契約のしおり・約款にも記載がございます)

お客さまにご負担いただく諸費用等

①契約時							
ご契約時の費用	あり						
ご契約の締結等にかかる費用(契約初期費用)として、一時払保険料から次の金額を控除します。							
	<table border="1"> <tr> <th>契約通貨</th> <th>契約初期費用(一時払保険料に対する割合)</th> </tr> <tr> <td>円建</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>米ドル建・豪ドル建</td> <td>5.5%</td> </tr> </table>	契約通貨	契約初期費用(一時払保険料に対する割合)	円建	4.0%	米ドル建・豪ドル建	5.5%
契約通貨	契約初期費用(一時払保険料に対する割合)						
円建	4.0%						
米ドル建・豪ドル建	5.5%						

②保険期間中	
保険期間中の費用	あり
	あり

③その他(特定のお客さまにご負担いただく諸費用)														
解約をした場合の費用	なし													
この保険には、解約控除はありません。														
外貨通貨のお取扱いに必要な費用(通貨換算に関する特約含む)	あり													
	<ul style="list-style-type: none"> ●外貨建の保険料を円貨や契約通貨以外の外貨にてご用意される際には為替手数料が必要となる場合があります。また、保険料を外貨にてお支払い込みになる際、および年金等を外貨でお受け取りになる際に、金融機関所定の手数料等が必要となる場合があります。くわしくは、取扱金融機関にご確認ください。 ●特約の付加による次の場合、適用される為替レートとTTM(対顧客電信仲値)*との差額を、為替手数料として通貨交換時にご負担いただけます。 													
	<table border="1"> <tr> <th>契約通貨</th> <th>適用為替レート</th> </tr> <tr> <td>米ドル建</td> <td>保険料を円貨で払込む場合</td> </tr> <tr> <td>豪ドル建</td> <td>【保険料円入金特約】</td> </tr> <tr> <td>豪ドル建</td> <td>保険料を米ドルで払込む場合</td> </tr> <tr> <td>豪ドル建</td> <td>【保険料外</td> </tr> <tr> <td>豪ドル建</td> <td>【円支払特約】</td> </tr> </table>	契約通貨	適用為替レート	米ドル建	保険料を円貨で払込む場合	豪ドル建	【保険料円入金特約】	豪ドル建	保険料を米ドルで払込む場合	豪ドル建	【保険料外	豪ドル建	【円支払特約】	TTM+50銭 (豪ドルのTTM+25銭)
	契約通貨	適用為替レート												
米ドル建	保険料を円貨で払込む場合													
豪ドル建	【保険料円入金特約】													
豪ドル建	保険料を米ドルで払込む場合													
豪ドル建	【保険料外													
豪ドル建	【円支払特約】													
*TTM(対顧客電信仲値) 換算基準日における値と ※上記の為替レートは20.														

※手数料その他費用等は、商品によって異なります。

投資信託の一例:取引時の説明事項
(交付目論見書、目論見書補充書面にも記載がございます)

投資信託の取引時の説明事項									
ファンドの名称	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)								
内国・外国投信の別	内国投信								
建て通貨	円								
ファンドの性格 投資の基本方針 投資対象 分配方針 クローズド期間 など	<ul style="list-style-type: none"> ・主に投資信託証券「LM・オーストラリア高配当株ファンド(適格機関投資家専用)」を通じて、主にオーストラリアの証券取引所に上場している株式および不動産投資信託(リート)に投資し、配当等収益の確保と信託財産の中長期的な成長をめざします。 ・外貨建資産について、原則、為替ヘッジを行いません。 ・毎月の決算時に基準価額の水準、市況動向等を勘案して分配を行います。分配対象額は、経費控除後の配当等収益と先買益(評価益を含みます。)等とします。分配対象額が少額の場合は分配を行わないことがあります。 ・当ファンドは、2本の投資信託証券に投資する「ファンド・オブ・ファンズ」です。このうち、同じ投資方針を有する投資信託証券への投資割合を高位に保ちます。 								
損失発生の原因とリスク要因	・「価格変動リスク」、「信用リスク」、「為替変動リスク」、「流動性リスク」等があります。								
費用	<p><購入時> 購入手数料 購入時に購入金額に対して、購入代金に応じて、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。</p> <table border="1"> <tr> <td>3千万円未満</td> <td>3.3% (税込)</td> </tr> <tr> <td>3千万円以上1億円未満</td> <td>2.2% (税込)</td> </tr> <tr> <td>1億円以上5億円未満</td> <td>1.1% (税込)</td> </tr> <tr> <td>5億円以上</td> <td>0.55% (税込)</td> </tr> </table> <p>購入金額 = 基準価額 × 購入口数 手数料 = 購入金額 × 手数料率 (税込) 購入代金 = 購入金額 + 手数料 (税込)</p> <p><換金時> 解約手数料 ありません 信託財産留保額 ありません</p> <p><保有期間中> 信託報酬 純資産総額に以下の利率を乗じて得た額をお支払いいただきます。</p> <p>本投資信託は、ファンドオブファンズ形式であるため、本投資信託固有の利率に投資対象投資信託証券の信託報酬の利率を加えた、以下の利率を純資産総額に乘じて得た額を実質的にお支払いいただきます。</p> <p>年率1.826% (税込) 程度 (内訳) 本投資信託固有の年率 1.21% (税込) 投資対象投資信託証券の年率 0.616% (税込)</p>	3千万円未満	3.3% (税込)	3千万円以上1億円未満	2.2% (税込)	1億円以上5億円未満	1.1% (税込)	5億円以上	0.55% (税込)
3千万円未満	3.3% (税込)								
3千万円以上1億円未満	2.2% (税込)								
1億円以上5億円未満	1.1% (税込)								
5億円以上	0.55% (税込)								

(取組方針5) 重要な情報の分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にあたっては、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、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。
 - ・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)

(注)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。

[顧客本位の業務運営に関する原則\(金融庁HP\)](#)

- ▶ 重要な情報のご提供においては、販売用資料や法定書面の他、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、金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供をわかりやすくご説明いたします。また、より重要な情報につきましては、図表やグラフなどの資料を用いて情報提供し、お客さまのご判断に貢献いたします。
- ▶ なお、今年度中に重要な情報のわかりやすいご提供に向けた取組みとして「重要情報シート」を整備し、お客さまへのご説明に利用する予定としております。本取組みにつきましては、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。
- ▶ 当行では、投資性商品ご購入のお客さまを対象に、説明資料や情報提供などが分かりやすかったどうか、定期的にアンケートを実施し、検証・評価することとしております。2020年度は8月と11月の2回実施いたしました。

(取組方針5) 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

▶ 当行では、投資信託の預り残高上位20銘柄につき、コスト・リスク・リターンを比較して情報提供しております。2021年3月末時点の運用期間5年以上の預り残高上位20銘柄(当行投資信託総預り残高に占める割合38.0%)の平均リターンは、2020年3月末時点に比べて改善(▲1.7%→6.6%)し、またリターン(6.6%)がコスト(2.0%)を上回っております。

【投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年以上)】

(2021年3月末)

	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%
2	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.2%	4.4%
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	13.8%	4.6%
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%
5	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.3%	9.1%
6	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%	19.4%	20.2%
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%
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%
9	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.6%	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%

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	17.5%	11.1%
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%
13	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.4%	10.2%	1.1%
14	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.1%	18.5%	-1.1%
15	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.8%	8.8%	2.0%
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%
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	2.6%	15.9%	0.3%
18	ダイワJ-REITオープン	1.1%	14.2%	4.4%
19	グローバル好配当株オープン	1.8%	15.8%	11.6%
20	GW7つの卵	2.6%	11.6%	7.9%

▶ 2021年3月末時点の運用期間5年未満を含む預り残高上位20銘柄(当行投資信託総預り残高に占める割合77.9%)の平均リターンは、2020年3月末時点に比べて改善(▲2.5%→5.9%)いたしました。

【投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年未満を含む)】

(2021年3月末)

	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%
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%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2021-1(愛称:ぜんぞう2101)	1.4%	1.1%	4.2%
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%
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.2%	4.4%
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%
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	13.8%	4.6%
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%
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%
10	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.3%	9.1%

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	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%	19.4%	20.2%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
18	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.6%	13.3%
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%
20	ダイワFEグローバル・バリュー(為替ヘッジあり)	2.5%	12.1%	4.4%



(取組方針5) 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

【投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年以上)】

(2020年3月末)

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Nissei Aizu, Daiwa REIT, and others.

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including MHAM, Daiwa REIT, and others.

(2019年3月末)

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Nissei Aizu, Daiwa REIT, and others.

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Asia, MHAM, Daiwa REIT, and others.

【投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年未満を含む)】

(2020年3月末)

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Nissei Aizu, PIMCO, and others.

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Daiwa REIT, Daiwa FE, and others.

(2019年3月末)

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Nissei Aizu, PIMCO, and others.

Table with 5 columns: Fund Name, Cost, Risk, Return. Lists 10 funds including Daiwa REIT, Daiwa FE, and others.

(取組方針5) 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

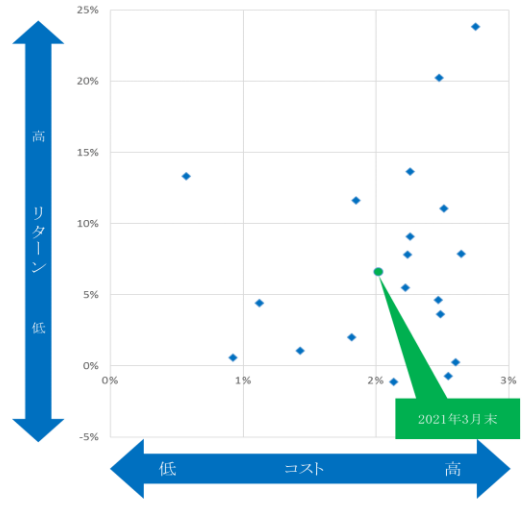
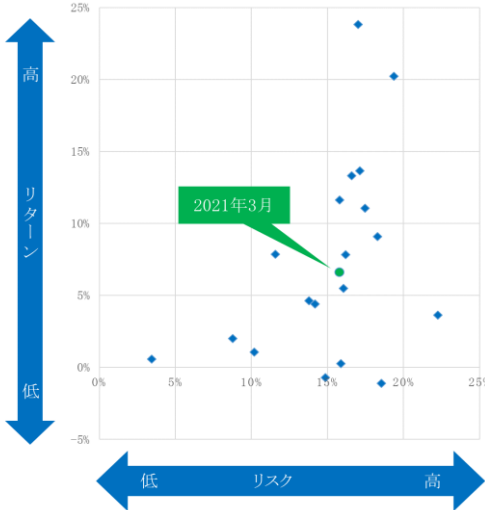
⑩ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン(運用期間5年以上)【共通KPI】

【リスク・リターン】

【コスト・リターン】

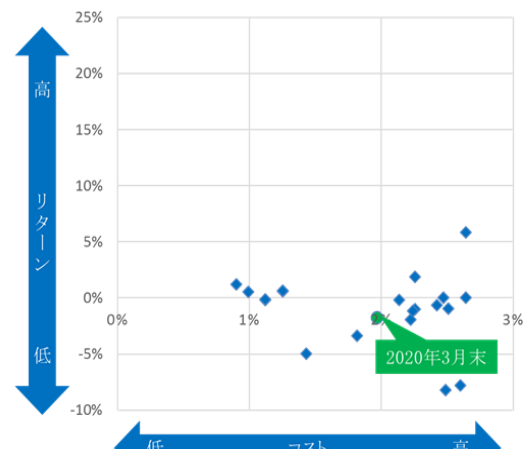
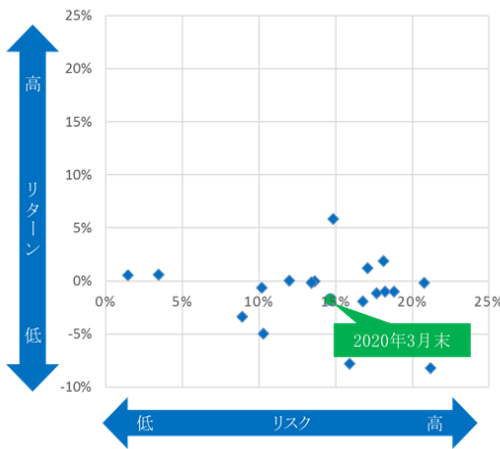
【2021年3月末】

加重平均
 リスク15.8%
 コスト2.0%
 リターン6.6%



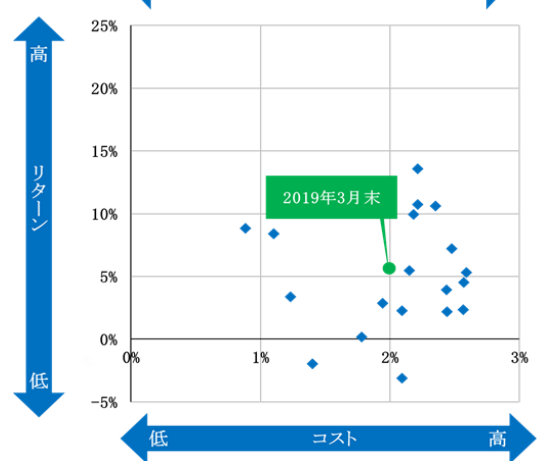
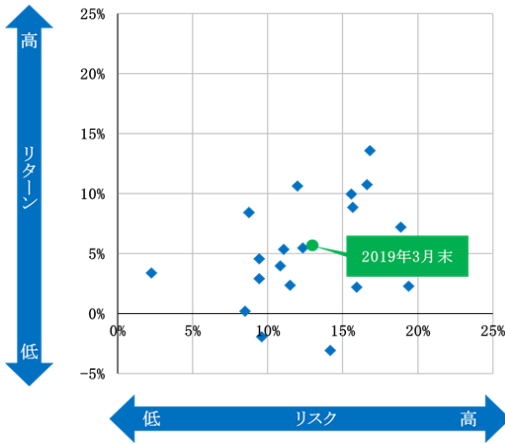
【2020年3月末】

加重平均
 リスク14.7%
 コスト2.0%
 リターン▲1.7%



【2019年3月末】

加重平均
 リスク13.0%
 コスト2.0%
 リターン5.6%



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出。

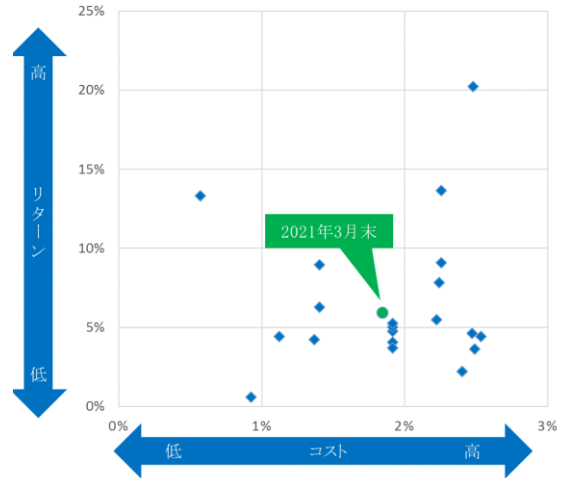
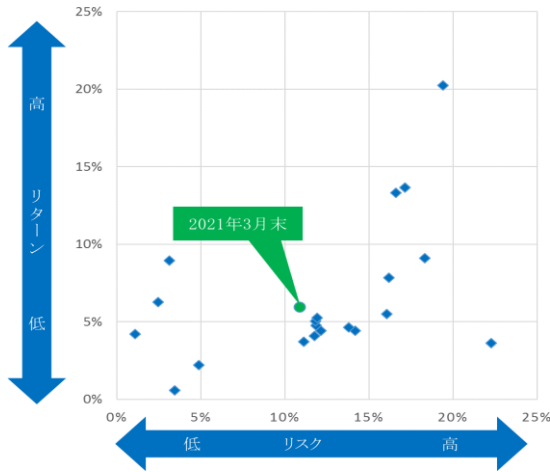
※ コスト: 販売手数料率/5+信託報酬率。

※ 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)。

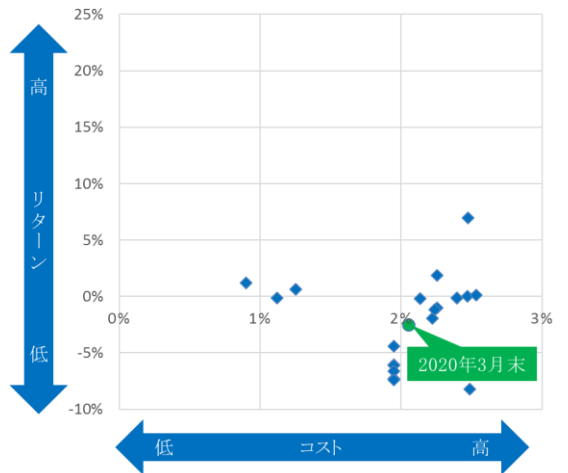
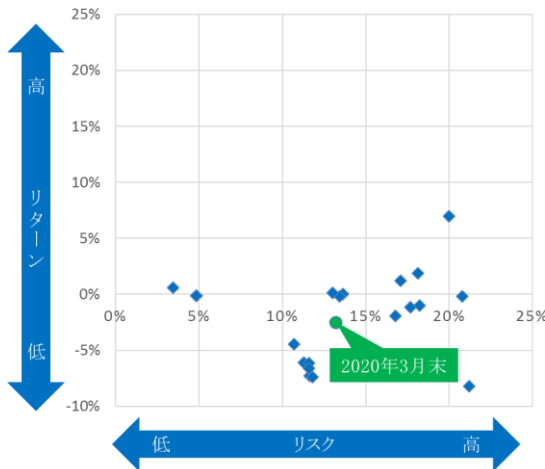
※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。

(取組方針5) 重要な情報の分かりやすい提供に向けて
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)
【2021年3月末】
【リスク・リターン】
【コスト・リターン】

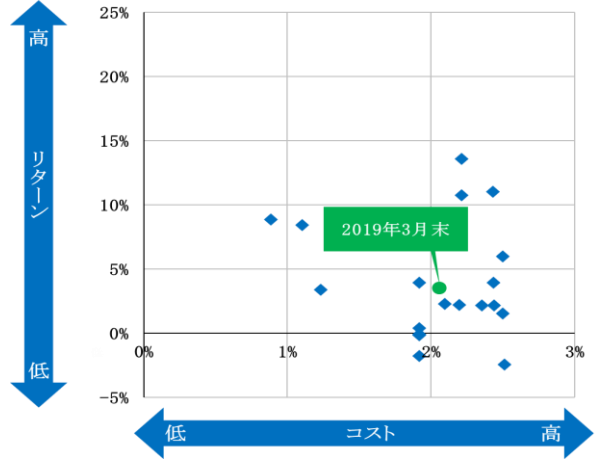
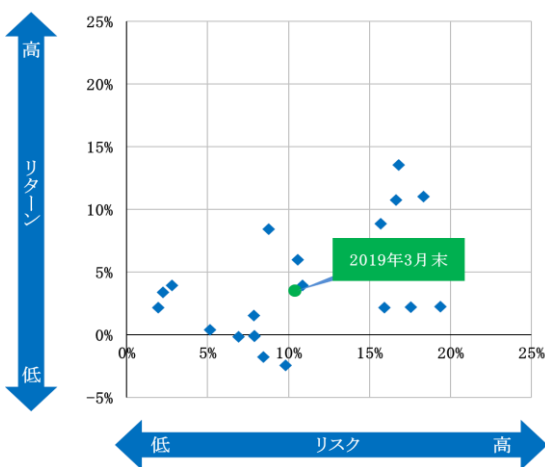
加重平均
リスク10.9%
コスト1.8%
リターン5.9%


【2020年3月末】

加重平均
リスク13.2%
コスト2.1%
リターン▲2.5%


【2019年3月末】

加重平均
コスト2.1%
リスク10.4%
リターン3.5%



※ 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。

(取組方針6) お客様にふさわしいサービスの提供

- ▶ お客様の多様なニーズを把握するために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しております。
- ▶ また、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、お客様の属性を踏まえ、「中長期的」かつ「貯蓄から資産形成へ」の視点を重要視した金融商品・サービスの導入や取扱の見直しによりラインアップを整備し、新たに導入した新商品については選定理由をホームページに公表しております。

⑫ 商品ラインアップの状況

< 投資信託 >

< 生命保険 >

< 仕組債・外債 >

投資対象	2021年3月末	
	商品数	シェア
株式	50	35%
国内株式	19	13%
先進国株式	8	6%
新興国株式	9	6%
グローバル株式	14	10%
債券	38	27%
国内債券	4	3%
先進国債券	9	6%
新興国債券	8	6%
グローバル債券	11	8%
HY債券	6	4%
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	33	23%
国内バランス	2	1%
海外バランス	31	22%
その他	8	6%
合計	143	100%
内 ノーロード	42	29%

商品種類	2021年3月末	
	商品数	シェア
一時払	4	29%
円建	4	29%
変額年金	0	0%
定額年金	1	25%
変額終身	0	0%
定額終身	3	75%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	10	71%
変額年金	0	0%
定額年金	3	30%
変額終身	0	0%
定額終身	6	60%
定額養老	1	10%
合計	14	100%
平準払	9	100%
円建	9	100%
終身保険	2	22%
定期保険	2	22%
医療・がん保険	3	33%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	22%
外貨建	0	0%
年金保険	0	0%
合計	9	100%
手数料開示商品	12	52%

参照指数	2020年度	
	取扱本数	シェア
NKY225	2	5%
NKY225・EUR50	13	33%
NKY225・S&P500	24	62%
豪ドル円	0	0%
合計	39	100%

⑬ 2020年度下期新商品選定理由

	公表日	商品名	商品選定理由
投信	2020年11月	netWIN GSテクノロジー株式ファンド	各国で新しい生活様式への転換が模索され、在宅勤務の恒久化やクラウドインフラの利用等、さまざまな分野でテクノロジーの活用が進む中、長期的にテクノロジーの発展により恩恵を受ける株式への投資を有望と考えるお客様へご提案する商品として導入いたしました。 また、2020年7月に当行で実施したお客様アンケートで主要投資対象を米国株式とする運用実績の優れたファンドへのニーズが高いことが確認されたことから、テクノロジーの発展により恩恵を受ける株式に投資するファンドの中で投資対象地域を米国とし、且つ運用実績が同ジャンルで優れた商品として導入いたしました。
	2020年11月	ピクテ・ゴールド	感染対策と経済活性化を両立させるべく各国が積極的な金融・財政政策を実施し、且つ今後もこうした姿勢が継続されることが見込まれる中、債券等の金融商品や通貨の代替等として、本ファンドを通じた「金」への現物投資を長期的に有望と考えるお客様にご提案する商品として導入いたしました。 また、当行では本ファンドを株式や複数の資産に投資する投資信託と併せ持つことで、投資効率の改善が期待できる商品として、お客様にさらなる分散投資をご提案させていただきます。

(取組方針6) お客さまにふさわしいサービスの提供
<新商品・サービス導入時の検証について>

- ▶ 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。

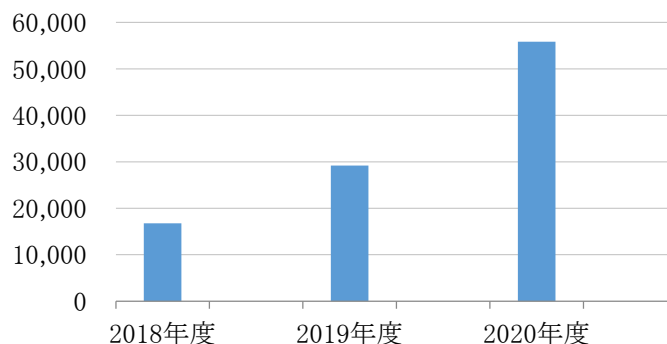
<お客さまへの説明、販売について>

- ▶ 商品やサービスの仕組みやリスクなどをお客さまに適切かつ十分に説明し、またお客さまにご理解をいただくために、販売基準や販売要領を策定し、お客さまへの説明に関する行規の整備と研修等を充実させ、適合性原則の遵守および説明責任の履行を徹底しております。また、お客さまへの金融商品の勧誘に際して遵守すべき事項につきましては、「金融商品の販売にかかる勧誘方針」を策定し、店頭やホームページで公表しております。
- ▶ 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おひとりおひとりに適した商品を選定しご提案しております。
- ▶ 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、より慎重にサービスの提供を行っております。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・研修や勧誘ルールの見直しを行っております。

(注) 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。

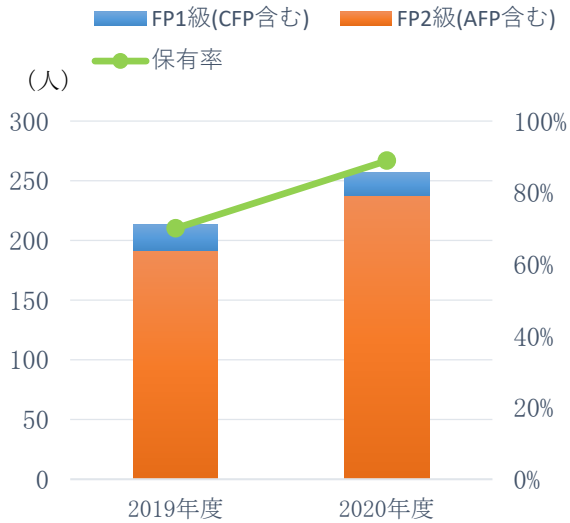
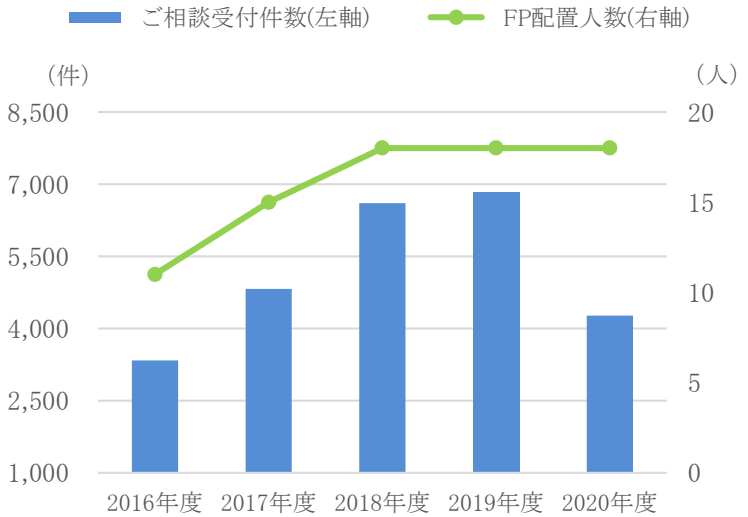
[顧客本位の業務運営に関する原則\(金融庁HP\)](#)
<金融商品・サービス販売後のアフターフォローについて>

- ▶ 投資性商品の合計残高が100万円以上のお客さまに、保有商品の状況や市場動向などの情報を年1回定期的に提供することとしております。(※)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。(※BANKのみで投資性商品を保有のお客さま、インターネットバンキング専用投資信託のみ保有のお客さまは除きます)
- ▶ また定期的な情報提供とは別に、市場の状況が不透明な時期には適時適切な情報提供を行うとともに、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実施しております。
- ▶ 2020年度は、外貨建保険契約者全先に対してアフターフォローを実施いたしました。アフターフォローの実施状況は、2018年度 16,753件、2019年度 29,191件、2020年度 55,849件となっております。

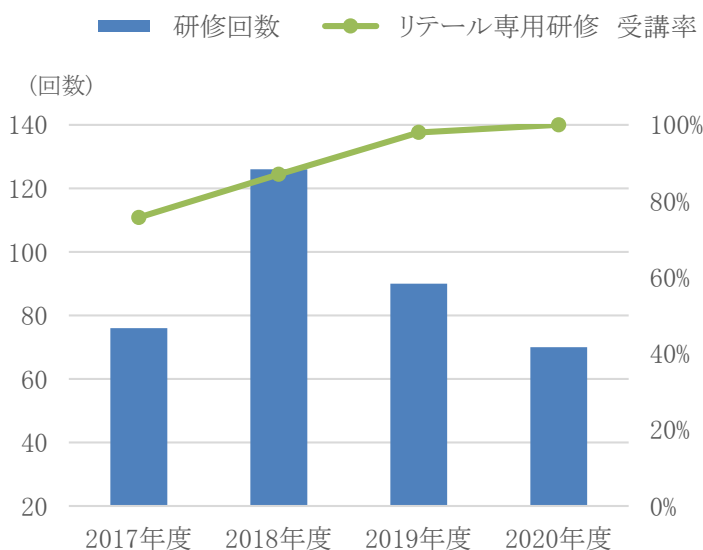
⑭ アフターフォロー実施件数 ■ 件数


(取組方針7) 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

- ▶ お客さま一人一人に相応しい金融商品を選定し、専門性の高いコンサルティングを実現させるために、当行では営業員全員にファイナンシャル・プランナー（FP）の資格取得を推進し、2級取得を目標としております。2021年3月末現在、営業員289名に対して、257名（88.9%）が2級以上の資格を保有しております。
- ▶ また営業員とは別に、経験豊富なファイナンシャル・プランナー（FP）を全国19店舗のリテール拠点に配置し、リモート方式による相談体制も整備しております。さらに2020年4月からは、本部に設置したファイナンシャル・アドバイザー・オフィスに税理士資格を有する専門人材を配置し、お客さまからの事業継承や相続等のご相談にお応えするための態勢を強化いたしました。

⑮ FP保有資格

⑯ FP配置人数およびご相談受付件数


- ▶ 2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響から研修等実施回数が減少しましたが、現在の環境を踏まえ、お客さまに対し丁寧かつ心地よい接客を実践す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。
- ▶ また研修後にはアンケートを実施して理解内容の確認を行い、不明点があれば個別にフォローすることにしております。特に新入行員の研修につきましては、研修後の実務において、お客さま本位の業務運営が実践されているかを定期的に確認し、研修担当者が新入行員の配属部店に赴き適宜フォローアップする体制としております。

⑰ 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

【主な研修内容】

- 商品の特徴やリスク、お客さまへの説明時の留意点を周知徹底するための商品研修(45回)
- 青山トレーニングセンターで営業員向けのコンサルティング力強化研修(24回)

※受講率=受講済人数/営業員数

(取組方針7) コンサルタンの育成と適切な動機づけの枠組みについて

- 当行では、お客さま本位の業務運営の実現を意識した業績評価・人事評価の体系としております。

例えば、2020年度の預かり資産拡大を目指す施策では、お客さま本位の業務運営の観点と中長期的な資産形成に資するとの判断から、業績評価項目を「投資信託販売額」から「信託報酬額純増額」に変更し、また収益額に基づいた人事評価は撤廃しております。

- FP資格の取得状況、研修の実施・理解状況、業績評価体系など、コンサルタン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・評価することとしております。

例えば、営業員ひとりひとりのスキル（応対マナー、商品知識、コミュニケーション、法令順守状況など）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んでおります。