

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2021年6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)に基づき設定した各種成果指標のモニタリング結果(2021年9月末現在)につきましては、5頁以降をご覧ください。

基本方針

成果指標

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。
- 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。
- 「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。
- 上記の取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。

➡ 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

【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」

3. 利益相反の適切な管理体制

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

➡ ⑥グループ投信会社の比率
(販売額、純資産残高)
⑦投資信託の販売額上位10銘柄

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

基本方針

成果指標

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。
- 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けます。
- 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。

⑧手数料その他費用記載書面一例

➔ ⑨あおぞらファンドラインアップ

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。
 - ・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)
- 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、わかりやすくご説明いたします。
- 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。なお、今年度中に「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です。
- ※ 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。

➔ 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

<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。

➔ ⑫FPおよび税理士有資格者配置人数とご相談受付件数

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

基本方針
成果指標

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。
- ▶ 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、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、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。
- ▶ 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。
- ▶ 新たな金融商品の導入にあたっては、選定理由を当行ホームページにおいて公表いたします。
- ▶ 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、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。
- ※ 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。

⑬商品ラインアップの状況
⑭新商品選定理由

<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、末永くお客さまの資産形成に貢献いたします。

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

基本方針

成果指標

6. お客さまにふさわしいサービスの提供

- 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します。
- 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。

＜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。

＜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により、お客さまに、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。

⑮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

- 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。
- 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。

⑯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

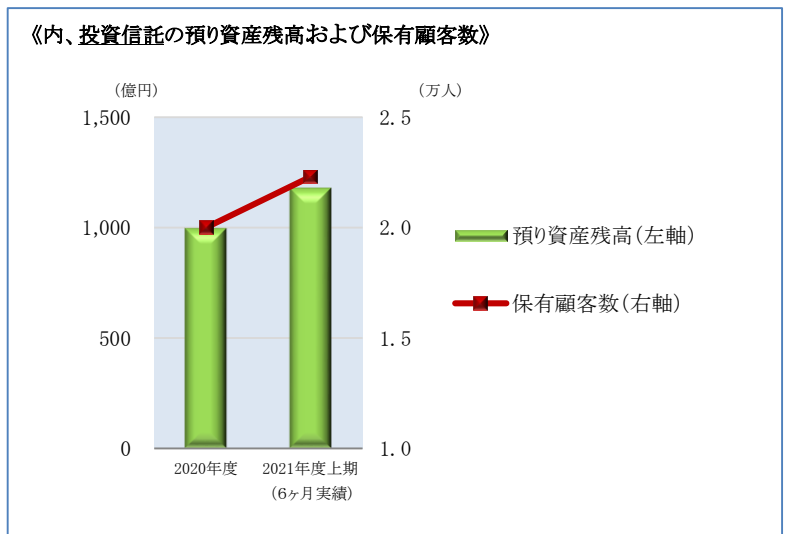
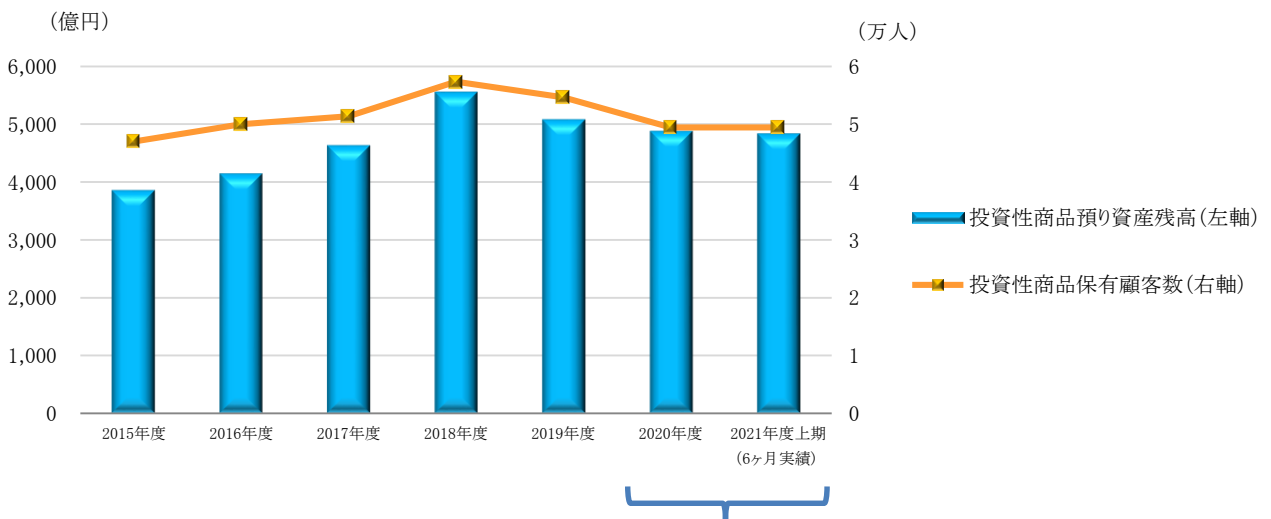
⑰FP保有資格

【成果指標】お客さまの最善の利益の追求のために（基本方針2）
① お客さま満足度調査

2021年度につきましては、2022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、2022年5月下旬公表予定としております。

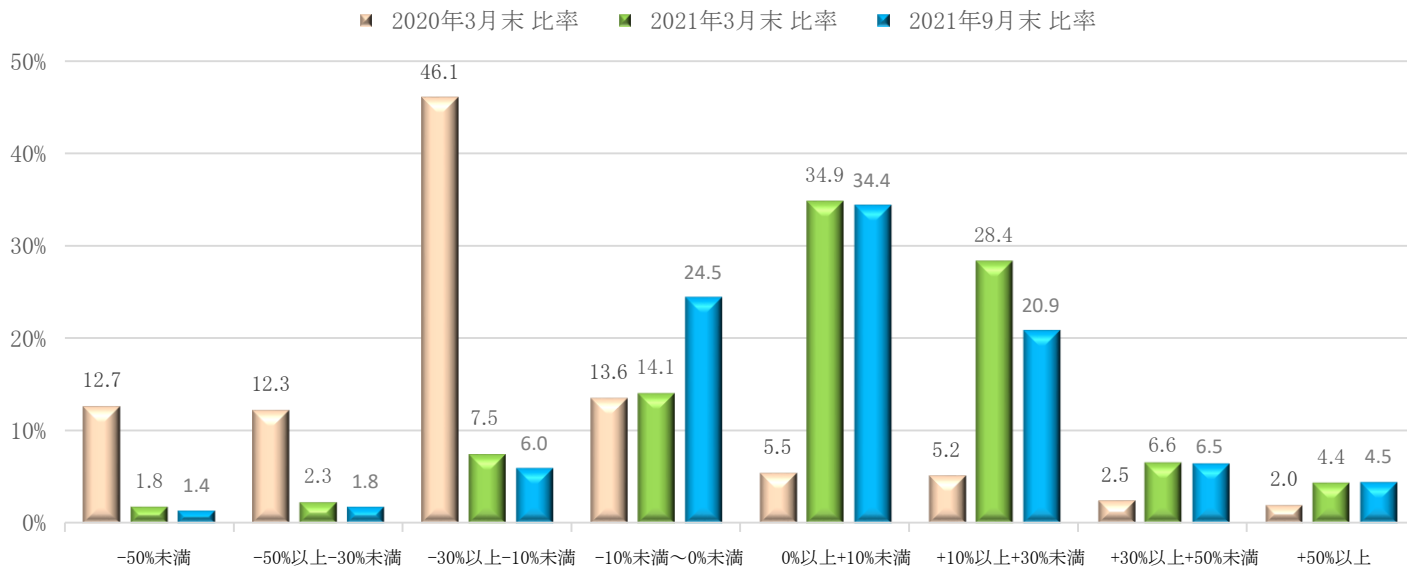
② 投資性商品預り資産残高および保有顧客数

2021年度上期の預り資産残高および保有顧客数は全体的にはほぼ横這いでしたが、投資信託につきましては、預り資産残高および保有顧客数ともに増加いたしました。

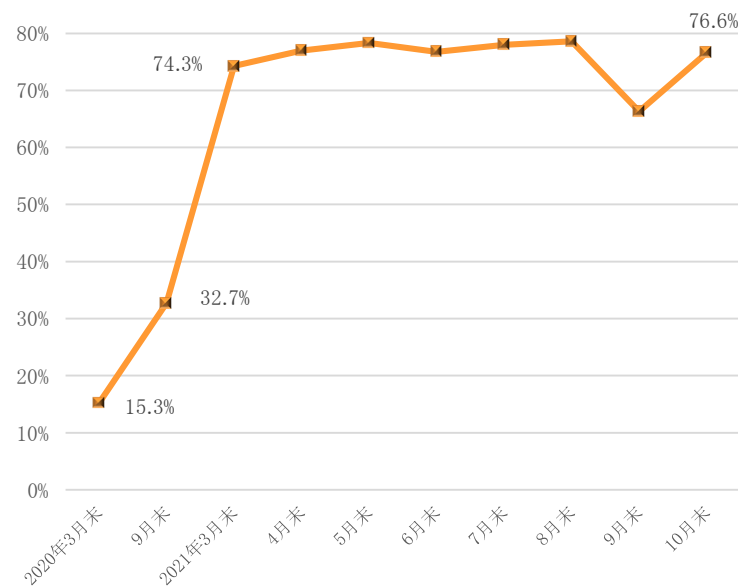
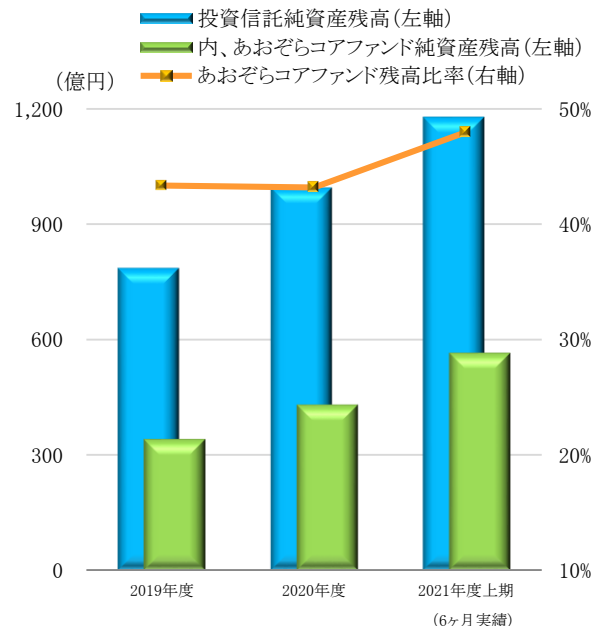


【成果指標】お客さまの最善の利益の追求のために（基本方針2）
《成果指標③～⑤》

- ▶ 当行では、お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援することを目的とした「あおぞらコアファンド」について、2020年10月から全てのチャンネルで購入時手数料0%で取扱いを開始し、「あおぞらコアファンド」の残高が増えてきていること、また運用成績が好調であったことから、投資信託の運用損益がプラスの顧客比率は、2020年3月末の15.3%から大幅に改善し、2021年3月末からは6ヶ月間連続で70%を上回り、2021年9月末では66.3%、直近2021年10月末現在では76.6%となっております。今後と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。

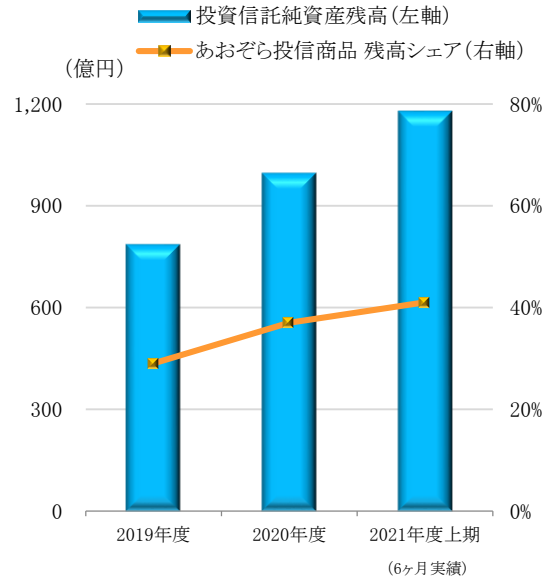
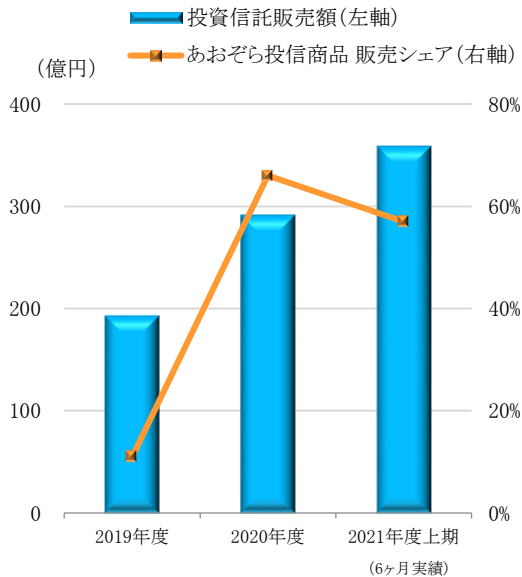
③ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】


※ 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


【成果指標】利益相反の適切な管理体制（基本方針3）
《成果指標⑥～⑦》

- 2021年度上期の投資信託の販売額は、グループ投信会社であるあおぞら投信の商品が前期比104%、あおぞら投信以外の商品は前期比159%の伸び率となっております。また販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は3銘柄（すべてあおぞらコアファンド）となっております。

⑥ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）

⑦ 投資信託の販売額上位10銘柄

(2021年度上期)

順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	あおぞらコアファンド	手数料(税込)
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限定追加型) 2021-I (愛称:十年十色03)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2021-04 (愛称:ぜんぞう2104)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2021-07 (愛称:ぜんぞう2107)	内外資産複合	あおぞら投信		○	0.00%
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)	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%
5	JPMグローバル医療関連株式ファンド	内外株式	JPモルガン・アセット・マネジメント			3.30%
6	世界インパクト投資ファンド (愛称:Better World)	海外株式	三井住友DSアセット・マネジメント			3.30%
7	次世代米国代表株ファンド (愛称:メジャー・リーダー)	海外株式	三菱UFJ国際投信			3.30%
8	ストックインデックスファンド225	国内株式	大和アセットマネジメント		○	0.00%
9	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド (愛称:クアトロ)	内外資産複合	ピクテ投信投資顧問		○	0.00%
10	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	国内資産複合	東京海上アセット・マネジメント	○	○	0.00%

【成果指標】お客さまにご負担いただく手数料等について（基本方針4）
⑧ 手数料その他費用記載書面一例

保険商品の重要情報シートにつきましては、2021年10月1日以降、また投資信託の重要情報シートにつきましては、2021年12月以降年度内にお客さまへのご説明時に利用を開始いたします。

【保険商品の一例】重要情報シート

（商品概要書、契約締結前交付書面、ご契約のしおり・約款等にも記載がございます）

《重要情報シート例》記載内容は商品によって異なります

3. 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用 （販売手数料など）	【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。

【投資信託の一例】重要情報シート

（交付目論見書等にも記載がございます）

《重要情報シート例》記載内容は商品によって異なります

3. 費用（本商品の購入または保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用（販売手数料など）	ありません。
継続的に支払う費用（信託報酬など）	実質的に負担する運用管理費用は、 通常時：年率1.3568%（税込）程度 低リスク運用時：年率0.9024%（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。

【成果指標】お客さまにご負担いただく手数料等について（基本方針4）

⑨ 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
安定性重視	国内債券	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (変換・円換型) / (年1回決算型) (変換・円換型) (年1回決算型) P.13
	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) (変換・海のしずく) P.13
	海外債券	UBS公益・金融債ファンド (為替ヘッジあり) (変換・わかば) P.13
収益性と安定性のバランス	海外債券	MHAM蔵ドル債券ファンド (毎月決算型) P.13
	海外債券	短期蔵ドル債オープン (毎月決算型) P.13
	海外債券	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ヘッジ型) P.13

運用方針	投資対象	ファンド名
国内株式	● コアファンド	トピックス・インデックス・オープン P.17
	● コアファンド	ダイワJPX日経400ファンド P.17
	● コアファンド	JPMジャパンマイスター P.17
	● コアファンド	フィデリティ・日本成長株・ファンド P.17
海外	● コアファンド	あおぞら・世界配当成長株ベガ・ファンド (毎月分配型) (変換・くらだし) P.17
	● コアファンド	JPMグローバル医療関連株式ファンド P.17
	● コアファンド	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジあり) P.17
	● コアファンド	世界インバウンド投資ファンド (変換・Better World) P.17

取扱い ファンド

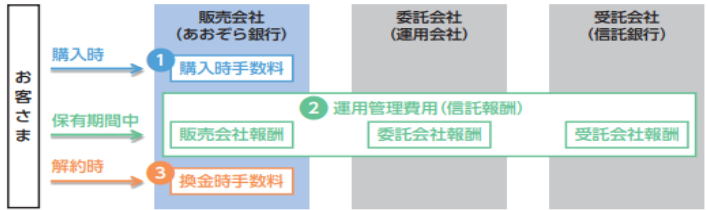
取扱いファンド一覧

マークのご説明 ● 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・カウンターリスク等)

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	配分コース ^{※1}	手数料・費用等(その他費用が別途かかります) ^{※2}			主なリスク ^{※3}	
								購入時手数料(税込) ^{※3}	換金時手数料(税込)	運用管理費用(信託報酬等)(年率・税込)		
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 デリバティブ 為替 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 デリバティブ 為替 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 デリバティブ 為替 その他
	●	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド(変換・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り株価水準が安定と判断される銘柄に集中投資(15銘柄程度)します。	-	年2回	再投資	2.75%	なし	1.6885%	なし	価格 デリバティブ 為替 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、成長性がありかつ株価が安定と判断される国内上場企業に投資し、東証株価指数(TOPIX) (税込金込)を上回る投資成果を目指します。	-	年1回	受取	2.75%	なし	1.815%	なし	価格 デリバティブ 為替 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	中小企業株を含む国内株式に投資し、東証株価指数(TOPIX) (税込金込)を上回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 デリバティブ 為替 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、時価総額にこだわらず、成長性がありかつ株価が安定と判断される国内上場企業に投資し、東証株価指数(TOPIX) (税込金込)を上回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 デリバティブ 為替 その他
	●	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投資先を投資します。	-	年1回	再投資	なし	なし	0.7205%	なし	価格 デリバティブ 為替 その他
海外	●	あおぞら・世界配当成長株ベガ・ファンド(毎月分配型) (変換・くらだし)	あおぞら投信	世界の配当成長株に投資し、戦略的活用によりトータルリターンを向上させます。	-	年1回	受取	なし	なし	0.7205%	なし	価格 デリバティブ 為替 その他
	●	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>	インベスコ・アセット・マネジメント	日本を越えて世界各国の株式に投資し、MSCIインデックス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 デリバティブ 為替 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。

- 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。
- 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、お客さまに随時にご負担いただきます。あらかじめ定められた報酬率が保有中の信託財産から差し引かれ、以下のサービスの対価として、販売会社、委託会社、受託会社に支払われます。
販売会社報酬
 投資信託の運用状況や投資環境等の情報提供などのアフターフォローや、運用報告書の送付、取引高報告書の作成・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。
- 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、信託財産保管料や監査費用、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(交付目録見解)および目録見解書補完書面をご確認ください。

【成果指標】重要な情報の分かりやすい提供に向けて（基本方針5）

▶ 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40.9%）の残高加重平均したリスクとリターンは、2021年3月末に比べて改善しております。

《コスト》 2021年3月末 2.0% → 2021年9月末 2.1%
 《リスク》 2021年3月末 15.8% → 2021年9月末 14.1%
 《リターン》 2021年3月末 6.6% → 2021年9月末 9.6%

【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9月末)

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)	2.5%	21.5%	4.7%
2	ダイワ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.3%	5.8%
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%	3.4%	0.8%
4	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%	13.5%	6.6%
5	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	16.4%	27.4%
6	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	4.8%	2.1%
7	ロボット・テクノロジーズ関連株ファンドーロボテック	2.5%	18.7%	21.5%
8	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.0%	8.6%
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%	16.2%	17.1%
10	JPMグローバル医療関連株株式ファンド	2.5%	16.5%	14.5%

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	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%	15.9%	9.6%
12	世界インパクト投資ファンド (愛称:Better World)	2.6%	16.7%	16.0%
13	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.0%	13.9%
14	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%	3.8%	3.1%
15	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%	15.2%	8.5%
16	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドCコース (為替ヘッジあり 毎月分配型)	2.4%	4.8%	2.1%
17	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%	16.2%	16.1%
18	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%	14.8%	0.8%
19	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	2.5%	12.0%	4.7%
20	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式 オープン(為替ヘッジなし)	2.6%	12.4%	15.7%

▶ 2021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66.7%）の残高加重平均したコストとリスクは、2021年3月末時点に比べて改善しております。

《コスト》 2021年3月末 1.8% → 2021年9月末 1.7%
 《リスク》 2021年3月末 10.9% → 2021年9月末 8.7%
 《リターン》 2021年3月末 5.9% → 2021年9月末 5.9%

【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9月末)

順位	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%	2.4%	4.6%
2	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%	2.3%	-0.1%
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%	1.5%	-0.9%
4	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)	2.5%	21.5%	4.7%
5	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%	1.0%	-6.3%
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%	1.5%	2.1%
7	ダイワ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.3%	5.8%
8	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%	3.0%	7.7%
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%	3.4%	0.8%
10	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%	13.5%	6.6%

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	16.4%	27.4%
12	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%	4.8%	2.1%
13	ロボット・テクノロジーズ関連株ファンドーロボテック	2.5%	18.7%	21.5%
14	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.0%	8.6%
15	次世代米国代表株ファンド (愛称:メジャー・リーダー)	2.3%	16.2%	17.1%
16	JPMグローバル医療関連株株式ファンド	2.5%	16.5%	14.5%
17	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%	15.9%	9.6%
18	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%	11.0%	3.6%
19	世界インパクト投資ファンド (愛称:Better World)	2.6%	16.7%	16.0%
20	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.0%	13.9%

【成果指標】重要な情報の分かりやすい提供に向けて（基本方針5）
【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)

順位	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%
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・テクノロジー関連ファンドーロボテック	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%

順位	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(愛称:ダブルストラテジー)	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%

(2020年3月末)

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)	2.5%	21.2%	-8.2%
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%
3	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%
4	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%
5	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%
6	ストックインデックスファンド225	0.9%	17.1%	1.2%
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%	16.8%	-1.9%
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%	18.1%	1.9%
9	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%
10	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称:しゅういつ)	2.2%	17.7%	-1.1%

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.8%	8.9%	-3.4%
12	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.4%	10.3%	-5.0%
13	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円ヘッジなしコース(愛称:ダブルストラテジー)	2.6%	15.9%	-7.8%
14	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.4%	10.2%	-0.6%
15	ダイワJ-REITオープン	1.1%	13.4%	-0.1%
16	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型) (愛称:円奏会(年1回決算型))	1.3%	3.4%	0.6%
17	GW7つの卵	2.6%	12.0%	0.0%
18	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	1.0%	1.5%	0.5%
19	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.8%	-1.0%
20	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式 オープン(為替ヘッジなし)	2.6%	14.9%	5.8%

【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)

順位	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)2021-01(愛称:ぜんどう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:ぜんどう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%

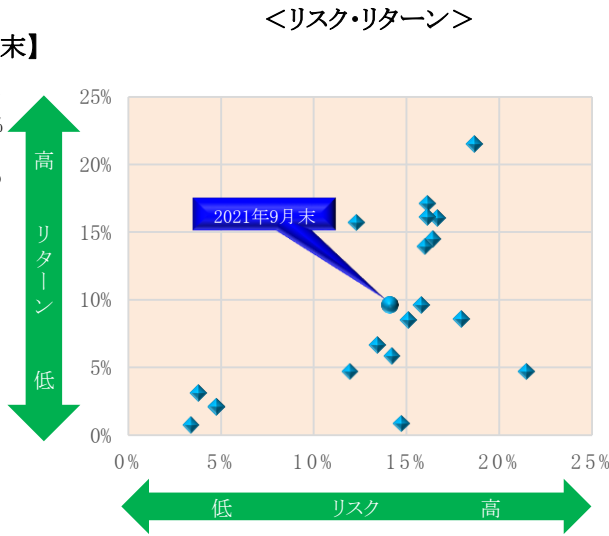
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	ロボット・テクノロジー関連ファンドーロボテック	2.5%	19.4%	20.2%
12	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-02(愛称:ぜんどう1802)	1.9%	11.8%	4.8%
13	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2017-04(愛称:ぜんどう1704)	1.9%	11.1%	3.7%
14	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.1%	5.5%
15	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-04(愛称:ぜんどう1804)	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:ぜんどう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%

(2020年3月末)

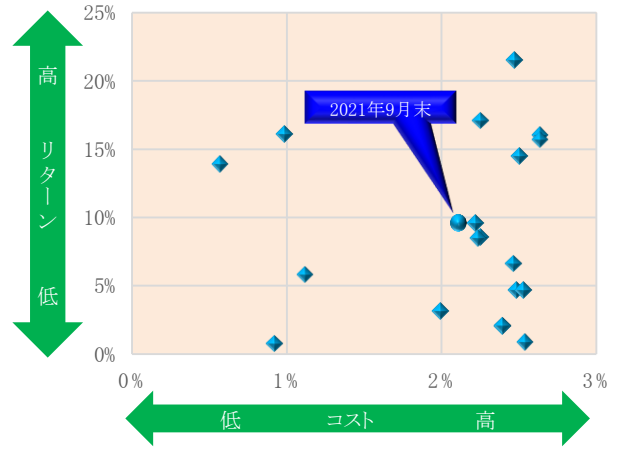
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)	2.5%	21.2%	-8.2%
2	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	4.9%	-0.1%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2017-09(愛称:ぜんどう1709)	2.0%	11.3%	-6.1%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%
5	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-02(愛称:ぜんどう1802)	2.0%	11.6%	-6.1%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2017-04(愛称:ぜんどう1704)	2.0%	10.7%	-4.4%
7	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%
8	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%
9	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%
10	ロボット・テクノロジー関連ファンドーロボテック	2.5%	20.0%	7.0%

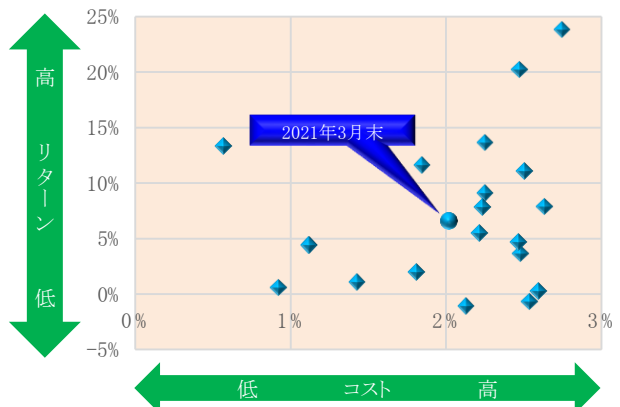
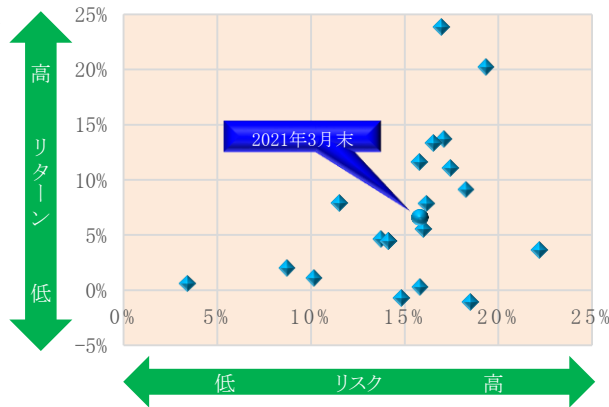
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-07(愛称:ぜんどう1807)	2.0%	11.6%	-7.3%
12	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-04(愛称:ぜんどう1804)	2.0%	11.6%	-6.6%
13	ストックインデックスファンド225	0.9%	17.1%	1.2%
14	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	-1.9%
15	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-10(愛称:ぜんどう1810)	2.0%	11.8%	-7.4%
16	次世代米国代表株ファンド (愛称:メジャー・リーダー)	2.3%	18.1%	1.9%
17	ダイワFEグローバル・バリュー(為替ヘッジなし)	2.5%	13.0%	0.1%
18	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース (為替ヘッジあり 毎月分配)	2.4%	4.8%	-0.1%
19	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%
20	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称:しゅういつ)	2.2%	17.7%	-1.1%

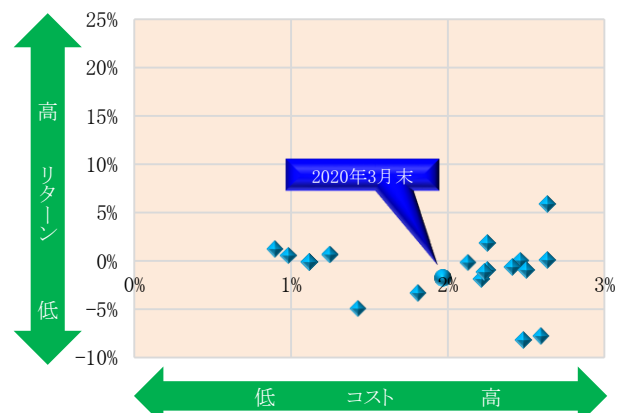
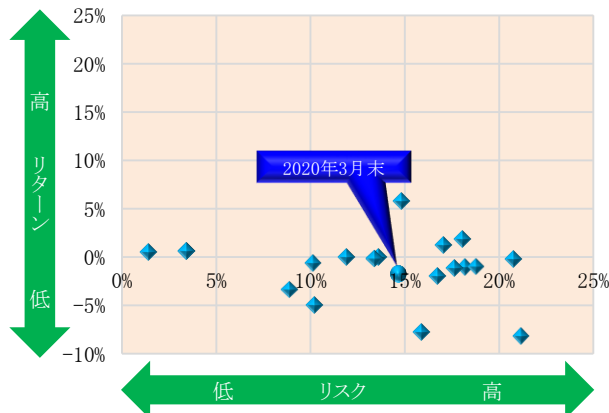
【成果指標】 重要な情報の分かりやすい提供に向けて（基本方針5）
⑩ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン(運用期間5年以上)【共通KPI】
【2021年9月末】

 残高加重平均
 リスク 14.1%
 コスト 2.1%
 リターン 9.6%


<コスト・リターン>


【2021年3月末】

 残高加重平均
 リスク 15.8%
 コスト 2.0%
 リターン 6.6%

【2020年3月末】

 残高加重平均
 リスク 14.7%
 コスト 2.0%
 リターン▲1.7%


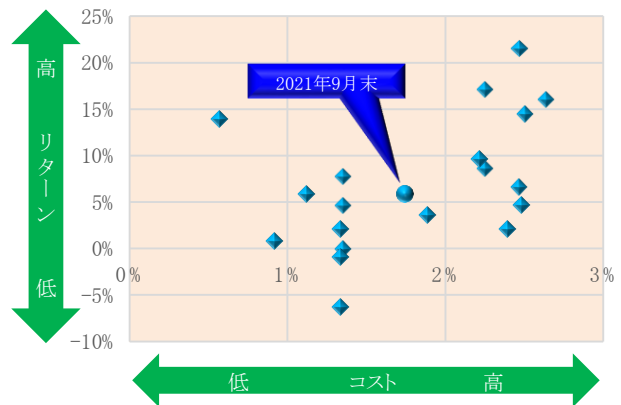
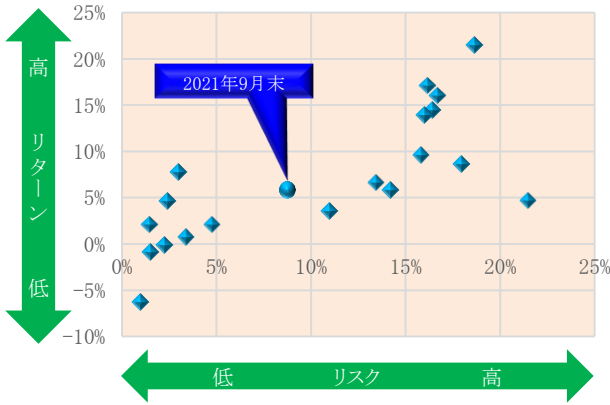
- ※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出。
- ※ コスト: 販売手数料率/5 + 信託報酬率。
- ※ リターン: 過去5年間のトータル・リターン(月次ベースを年率換算)。
- ※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。

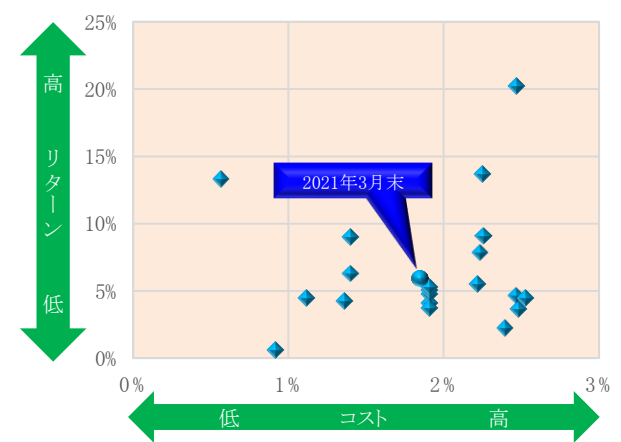
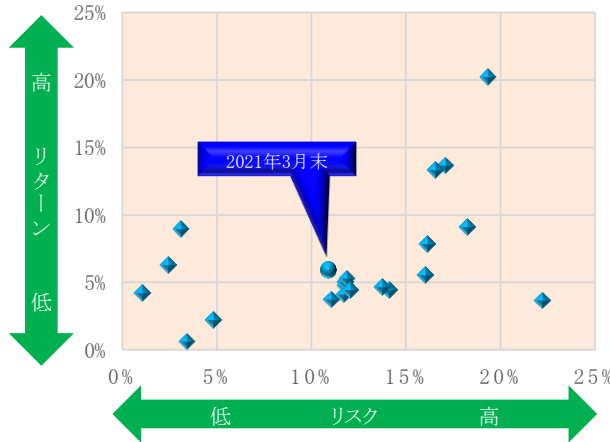
【成果指標】重要な情報の分かりやすい提供に向けて（基本方針5）
⑪ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年未満を含む）

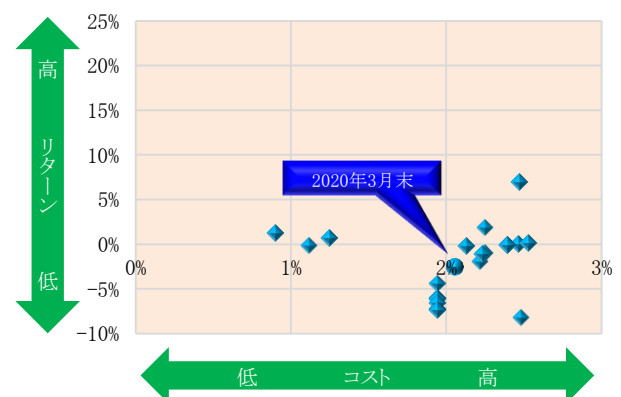
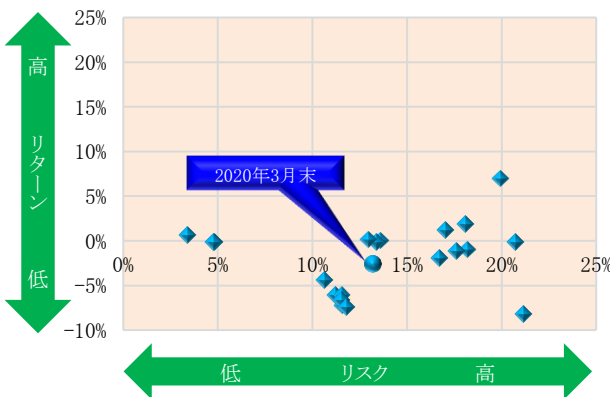
<リスク・リターン>

<コスト・リターン>

【2021年9月末】

 残高加重平均
 リスク 8.7%
 コスト 1.7%
 リターン 5.9%

【2021年3月末】

 残高加重平均
 リスク 10.9%
 コスト 1.8%
 リターン 5.9%

【2020年3月末】

 残高加重平均
 リスク 13.2%
 コスト 2.1%
 リターン▲2.5%


※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出。

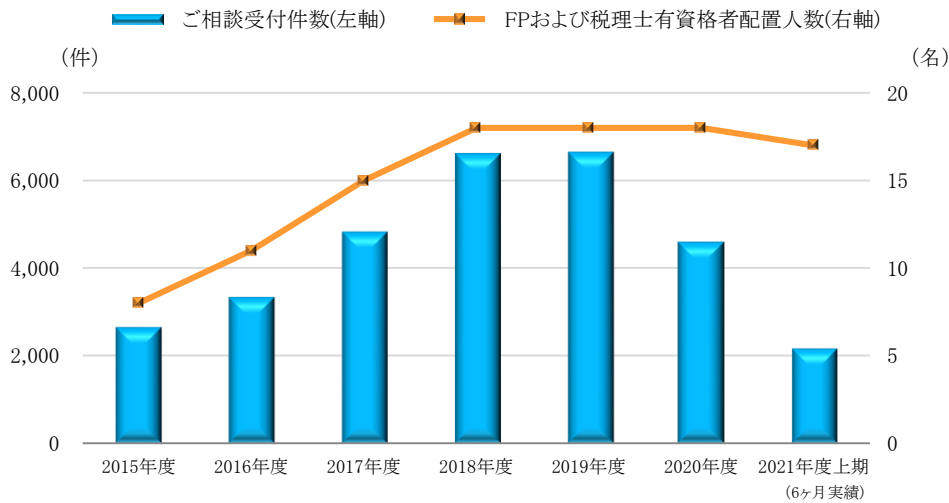
※ コスト: 販売手数料率/5 + 信託報酬率。

※ 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。

【成果指標】お客さまにふさわしいサービスの提供（基本方針6）
⑫ FPおよび税理士有資格者配置人数とご相談受付件数

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。


⑬ 商品ラインアップの状況
< 投資信託 >

投資対象	2021年9月末	
	商品数	シェア
株式	52	36%
国内株式	19	13%
先進国株式	9	6%
新興国株式	9	6%
グローバル株式	15	10%
債券	35	24%
国内債券	4	3%
先進国債券	8	6%
新興国債券	8	6%
グローバル債券	11	8%
HY債券	4	3%
リート	14	10%
国内リート	3	2%
海外リート	7	5%
米国リート	4	3%
バランス	36	25%
国内バランス	2	1%
海外バランス	34	23%
その他	8	6%
合計	145	100%
内 ノーロード	47	32%

< 生命保険 >

商品種類	2021年9月末	
	商品数	シェア
一時払	5	56%
円建	0	0%
変額年金	1	11%
定額年金	0	0%
変額終身	4	44%
定額終身	0	0%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	4	44%
変額年金	0	0%
定額年金	2	22%
変額終身	0	0%
定額終身	2	22%
定額養老	0	0%
合計	9	100%
平準払	10	100%
円建	2	20%
終身保険	3	30%
定期保険	3	30%
医療・がん保険	0	0%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	20%
外貨建	0	0%
年金保険	0	0%
合計	10	100%
手数料開示商品	6	32%

< 仕組債・外債 >

参照指数	2021年9月末	
	取扱本数	シェア
NKY225	1	3%
NKY225・EUR50	9	29%
NKY225・S&P500	21	68%
豪ドル円	0	0%
合計	31	100%

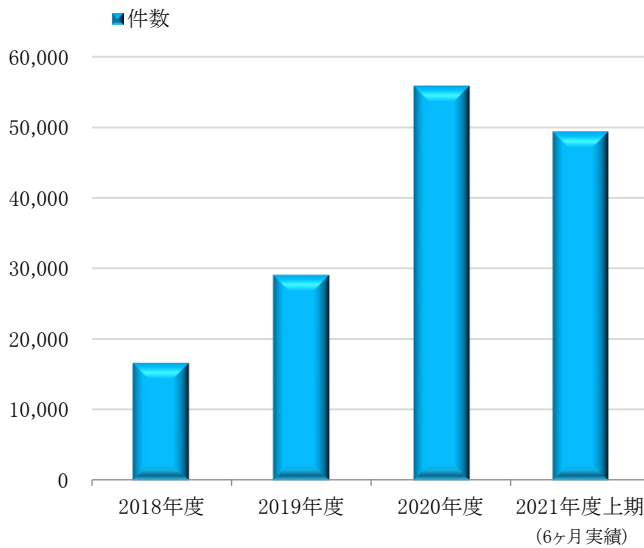
【成果指標】お客さまにふさわしいサービスの提供（基本方針6）
⑭ 新商品選定理由

(2021年度上期)

	公表日	商品名	商品選定理由
投信	2021年4月	<ul style="list-style-type: none"> •eMAXIS Slim 全世界株式 (オール・カントリー) •eMAXIS Slim 米国株式 (S&P500) 	主にインターネットを通じた販売において業界最低水準の運用コストを目指しており、多くの投資家から支持されていることから選定しました。

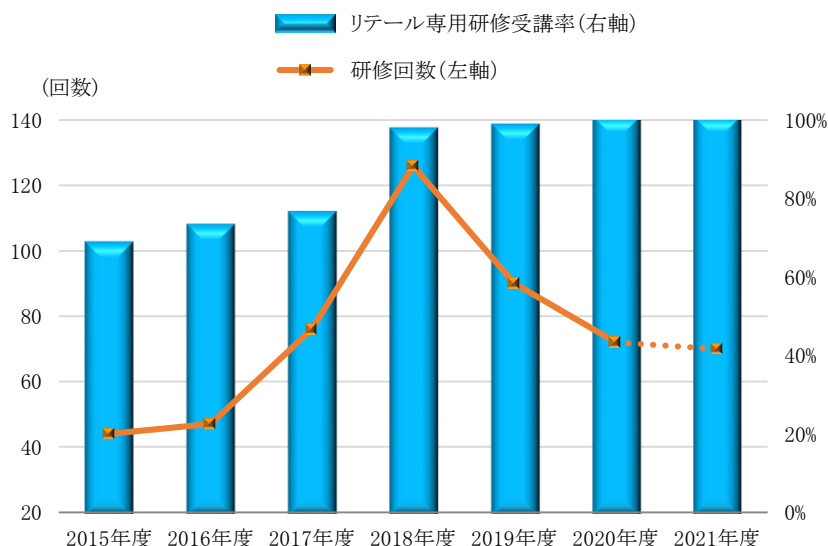
⑮ アフターフォロー実施件数

2021年度より、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する運営ルールに見直し、2021年度上期のアフターフォロー件数は、6ヶ月間で前期比88.4%となっております。下期も引き続き新たな運営ルールに沿って定期的なアフターフォローを実施いたします。



【成果指標】 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（基本方針7）
⑯ 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から研修等実施回数が減少しておりますが、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。


【2021年度上期研修内容】

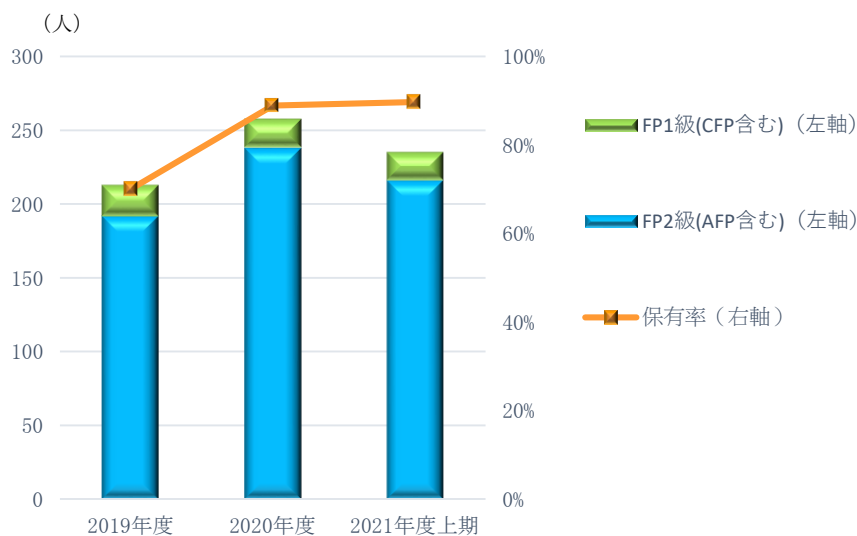
- 商品の特徴やリスク、お客さまへの説明時の留意点を周知徹底するための商品研修(35回)
- 青山トレーニングセンターにおいて、営業員向けのコンサルティング力強化研修(5回)

なお、2021年度下期は、30回の研修を予定しております

※受講率=受講済人数/営業員数

⑰ FP保有資格

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9月末現在、営業員262名に対して、235名（89.7%）が2級以上の資格を保有しております。



《金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について》

➤ あおぞら銀行は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択しており、当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」との対応関係（該当ページ）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」	該当ページ
【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
(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。	1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。	1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。 ・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	1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かを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	2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。	2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。 ・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	2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)。	2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。	2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。	2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。	2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。	3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。 ・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	3頁 4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。	3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。	3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。	3頁
(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱い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。	2頁 3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。	4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。	4頁