

## お客さま本位の業務運営に関する取組みについて

当社は、あおぞら銀行グループの一員として、主に、あおぞら銀行の個人のお客さまに、金融商品仲介業務やご紹介等を通じて、仕組債を中心とする金融商品をご提供することにより、お客さまの多様な資産運用ニーズのお役に立てるよう、業務運営を徹底しております。

取組方針に基づき、更なる向上に向け「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」を定期的に公表し、随時見直しを行ってまいります。

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」(2022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

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
2. お客さまの最善の利益の追求のために
3. 利益相反の適切な管理体制
4. お客さまにご負担いただく手数料等について
5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて
6. お客さまにふさわしいサービスの提供
7. 人材育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

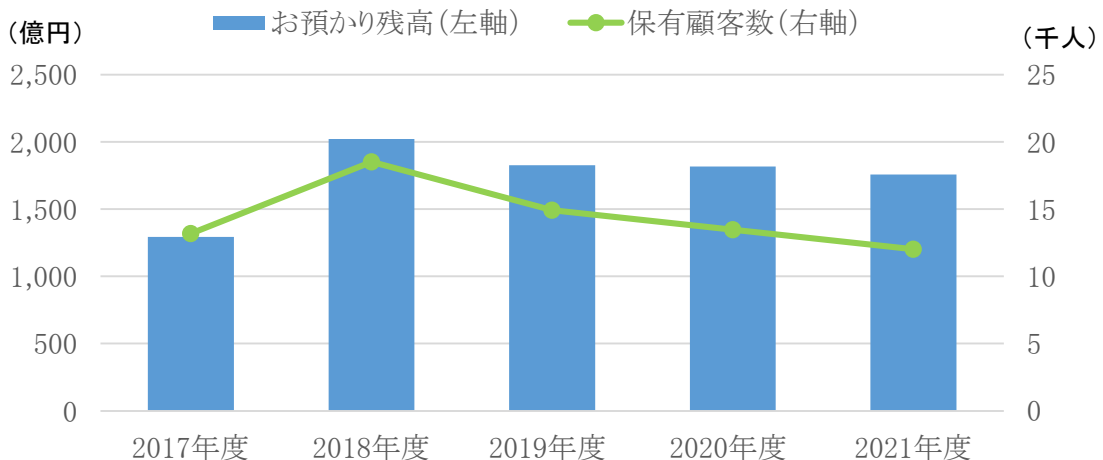
### (取組方針1) お客様本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

- ▶ 当社は、真におお客様の資産形成に役立つ質の高い金融商品やサービスの提供を行っていくため、お客様本位の業務運営に関する取組状況について成果を検証・評価し、公表いたします。
- ▶ 尚、本取組方針については、あおぞら銀行グループ及び当社の経営方針等を踏まえ、本年5月に改訂を行いました。

### (取組方針2) お客様の最善の利益の追求のために

- ▶ 当社では、あおぞら銀行グループの企業行動規範と役員行動原則の基本方針を定めた「倫理・行動基準」を役員に周知し、その遵守の誓約のため「確認書・誓約書」の提出を義務付けております。
- ▶ 当社は、主にあおぞら銀行の金融商品仲介業務を通じて、相応の投資経験があり、金融資産に余裕のあるインカムゲイン重視のお客さまに対して主に仕組債をご提案しております。
- ▶ 仕組債の預かり残高は、主力の株価指数連動債に株価上昇に伴う早期償還条項が付加されていることから、2020年から2021年末にかけては堅調な株式市場を背景に早期償還が多く発生したため、お預かり残高・保有顧客数ともに減少しております。

仕組債等のお預り残高、保有口座



### (取組方針3) 利益相反の適切な管理体制

- ▶ 当社では、利益相反のおそれのある取引について、当社HPで公表している「利益相反管理方針」に基づき、適切に管理しております。
- ▶ 金融商品・サービスのご提案にあたっては、グループ企業に限らず、複数の商品提供会社の条件を比較するなど、常にお客様の立場に立った商品選定を行い、ご提案しております。

### (取組方針4) お客様にご負担いただく手数料等について

- ▶ 当社では、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いて、書面を用いてご説明しております。
- ▶ 手数料その他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、また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。
- ▶ あおぞら銀行を通じてご提供する公募・売出し仕組債については、金融商品仲介の委託先であるあおぞら銀行にて「重要情報シート(個別商品編)」の費用等に記載し、お客様にご提供しております。なお、現在、私募仕組債についても、同シートの使用を検討しております。

## (取組方針5) 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

- ▶ 仕組債等の取扱商品については、お客さまに、商品の仕組み、リスク等の重要な情報を十分にご理解いただくため、図表・グラフを用いたリーフレットの提供、また、あおぞら銀行HPにおける商品説明の動画配信などに取り組んでおります。
- ▶ インターネットトレードにおける商品購入時にお客さまにご覧いただく商品概要の画面を項目毎に表示し、お客さまが必要な情報を容易にご確認いただけるようにいたしました。
- ▶ 「重要情報シート(金融事業者編)」を2021年度より当社ホームページに掲載し、お客さまに当社の取扱商品や商品ラインナップの考え方等をご理解いただけるようにいたしました。  
また、あおぞら銀行を通じてご提供する公募・売出し組債の「重要情報シート(個別商品編)」を2022年度より導入し、お客さまの投資判断に必要な情報をご確認いただけるようにいたしました。

※ 当社は、複数の商品・サービスをパッケージとしてお客さまにご提供していないため、本方針の取組みは、すべて個別の商品に関する情報提供について記載しております。

## (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>

- ▶ 当社は、お客さまから当社並びにあおぞら銀行本支店にお寄せいただいた様々なご意見をもとに、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、ライフプラン等に適した商品をご提案しています。
- ▶ 当社が組成する金融商品(仕組債・外債)は、お客さまの多様なニーズにお応えするため、複数のタイプを用意しており、2021年度は合計59銘柄(公募・売出し債)をご提供いたしました。
- ▶ また、お客さまの多様なニーズにお応えするために、オーダーメイド型の仕組債(私募仕組債)を取り扱っており、2020年度より金融商品仲介においてEB債(他社株転換債)の取扱いを開始しております。

### 商品ラインアップの状況

公募・売出し債		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
区分	参照指数・通貨	取扱本数	シェア	取扱本数	シェア	取扱本数	シェア	取扱本数	シェア	取扱本数	シェア
仕組債	NKY225	13	30%	14	29%	7	12%	2	5%	1	2%
	NKY225/EUR50	29	67%	24	49%	38	67%	13	33%	14	24%
	NKY225/S&P500	0	0%	5	10%	12	21%	24	62%	44	75%
	豪ドル円 デュアル	1	2%	5	10%	0	0%	0	0%	0	0%
外債	米ドル建	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
合計		43	100%	49	100%	57	100%	39	100%	59	100%

### <専門性の高いコンサルティングの提供>

- ▶ 当社が提供する金融商品は、お客さまに常に最良の条件でご提案できるよう、マーケット環境の変化に応じて柔軟に商品性等を見直し・決定しております。
- ▶ お客さまに金融市場の動向をわかりやすくお伝えするため、「グローバル・マーケット・レター」、「あおぞら銀行マーケットの展望」等をお客さまに定期的に提供しております。

## (取組方針6) お客さまにふさわしいサービスの提供

### <アフターフォローへの取組>

- 相場の急激な変化等によりお客さまが保有する金融商品に大きな影響が生じるような場合には、お客さまに市場動向等の丁寧かつわかりやすい説明および情報提供を行っております。
  - 仕組債の発行条件、ロックアウトやロックイン等の商品性に関する情報は、営業員からの説明に加え、インターネット・トレードシステムやスマートフォンなど複数のチャネルを通じて、お客さまに正確かつ迅速に提供しております。また、あおぞら銀行と密に連携し、仕組債に関するアフターフォローを行える体制を整えており、特にロックインが生じた場合、書面によるお知らせ等により、丁寧かつタイムリーな情報提供を行っております。
  - 特にご高齢のお客さまに対しては、当社と安心してお取引いただけるよう、定期的に役席者によるアフターフォローを実施し、お取引の内容や資産の状況についてご説明させていただくとともに、今後の投資に関するご相談等をお受けする取組みを行っております。
  - 尚、お客さまのお取引窓口があおぞら銀行本支店の場合は、あおぞら銀行と連携して、丁寧なアフターフォローを実施しております。
- ※ 当社は、複数の商品・サービスをパッケージとしてお客さまにご提供していないため、本方針の取組みは、すべて個別の金融商品に関するアフターフォローについて記載しております。

## (取組方針7) 人材育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

- 当社の役職員向けには、金融市場に関する知識の習得やコンプライアンス意識の向上のため、各種研修・勉強会などを実施し、スキルの向上を図っております。
- 当社では、役職員の業績評価を営業成績の定量評価のみではなく、当社方針に沿った業務に取り組むための能力や態度等の定性評価を踏まえ、総合的に行っております。
- 金融商品仲介業務を担う、あおぞら銀行の営業員向けには、仕組債に関する商品知識やマーケット情報の習得のため、各種の研修を手掛けております。また、あおぞら銀行においては、営業員に対する仕組債の販売資格制度の導入や、その後のモニタリングを通じて、仕組債の勧誘やアフターフォローについて一層のレベルアップに向けて取り組んでおります。

[あおぞら銀行の「お客さま本位業務運営に関する取組みについて」](#)  
(株式会社あおぞら銀行のホームページへリンクします。)