

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、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」(2023年9月末現在)については、次頁以降をご覧ください。

取組方針

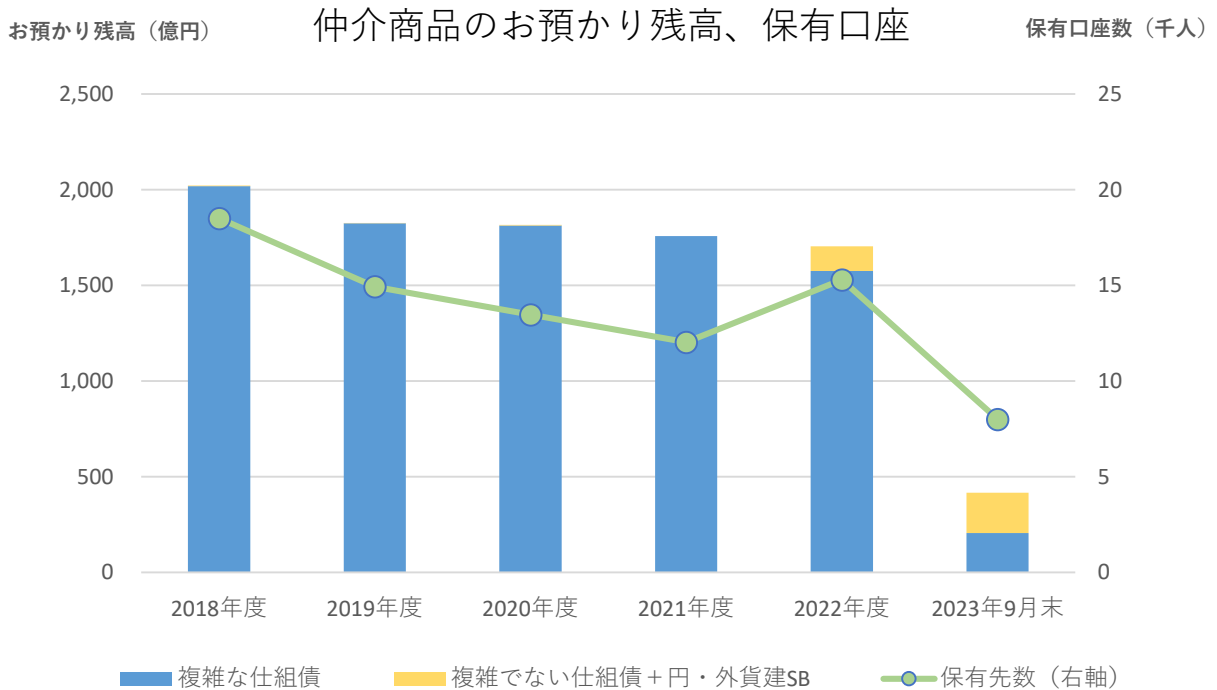
1. お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について
2. お客さまの最善の利益の追求のために
3. 利益相反の適切な管理体制
4. お客さまにご負担いただく手数料等について
5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて
6. お客さまにふさわしいサービスの提供
7. 人材育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

(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

- ▶ 当社は、真にお客さま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、お客さま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11月に改訂を行いました。

(取組方針2) お客さま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職員行動原則の基本方針を定めた「倫理・行動基準」を役職員に周知し、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、多くのお客さまにお取引いただけるよう、あおぞら銀行グループの一員としてあおぞら型プラットフォームの一翼を担い、お客さまにより満足いただけるよう努めております。
- ▶ 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、リスク許容度等を十分に理解した上で、お客さまの中長期的・安定的な資産形成に資する商品提案を行います。
- ▶ なお、債券にオプション等を組み込んだ複雑な仕組債(株価指数債・EB債等)は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いないことから取扱いを停止し、現段階において取扱再開は行わない方針としております。
- ▶ 2023年度(9月末現在)の仕組債等のお預かり残高は、複雑な仕組債は参照する株価指数の上昇に伴う早期償還により前年度比約9割減、一方で、新たに取扱いを開始した円建SB、複雑でない仕組債(コーラブル債)は同約5割増となっております。引き続き、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう取扱商品の多様化に努めて参ります。



(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、常にお客さま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) お客さま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、お客さまに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。
- ▶ 仕組債については、「重要情報シート(個別商品編)」の費用等に記載し、お客さまにご提供しております。当社又は金融商品仲介の委託先であるあおぞら銀行を通じて、全ての仕組債についてお客さまが負担する実質的な費用全てを開示しております。

(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仕組債の「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のご提案に努めております。
- ▶ 当社は、リスク性商品への投資に充てるための余裕資金を十分に保有されるお客さま、インカムリターン獲得・向上を目的とし、高い利回りを得るため、高いリスクを許容されるお客さま、十分な投資経験や知識を有するお客さまに限定して仕組債をご案内しております。
- ▶ 2022年7月より公募形式の複雑でない仕組債(コーラブル債)、2023年8月より円建SBの取扱いを開始するなど、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の商品をご用意しております。
※ コーラブル債とは発行体が特定日に繰上償還できる権利を有する代わりに一般的な債券よりも利率が高く設定されている債券をいいます。
- ▶ 仕組債には複雑な仕組債(株価指数債・EB債等)と複雑でない仕組債(コーラブル債等)があります。2023年度(9月末現在)は、公募では複雑でない仕組債(コーラブル債)を5銘柄また円建SBを1銘柄 計6銘柄ご提供いたしました。複雑な仕組債は、条件により、償還価格が額面を下回る可能性、償還金や利金が払込通貨と異なる通貨で支払われる可能性、利金が0%または極めてこれに近い水準になる可能性があるなどの複雑な商品特性があるため、現在、当該商品の取扱いは停止しております。

(取組方針6) お客さまにふさわしいサービスの提供
商品ラインアップの状況

公募債	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度 (9月末)	
	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	取扱本数	シェア
複雑な仕組債 (株価指数債等)	48	98%	57	100%	39	100%	59	100%	18	67%	0	0%
複雑でない仕組債 (コーラブル債)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	33%	5	83%
外貨SB	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
円建SB	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%
合計	49	100%	57	100%	39	100%	59	100%	27	100%	6	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、お客さまにふさわしい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。

<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。
- ▶ 仕組債等の取扱商品の発行条件、ノックアウトやノ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、複雑な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、特にノ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、今後のライフプランに応じた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、仕組債等の取扱商品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、仕組債等の取扱商品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。)