2024年5月31日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

あおぞら証券

あおぞら証券 AOZORA

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

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、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定め、同方針に則った業務運営を徹底しております。

また、同取組方針に基づき、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」（2024年3月末現在）については、次頁以降をご覧ください。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

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

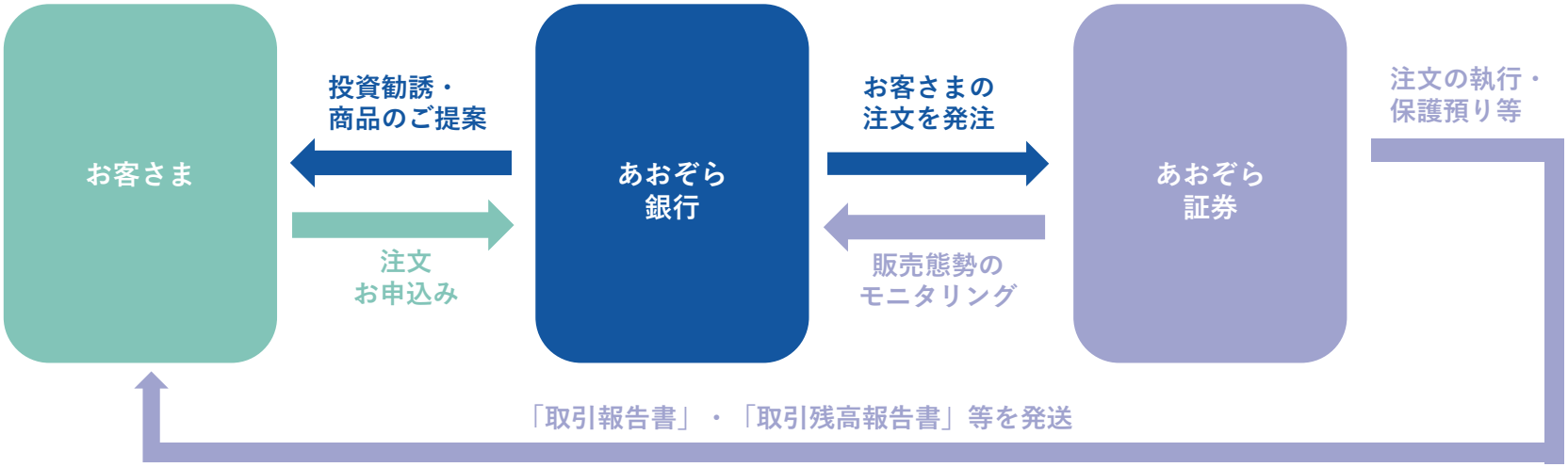
1.お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

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、お客さま本位の業務運営に関する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月に改定を行いました。

2.お客さまの最善の利益の追求のために

当社は、あおぞら銀行グループおよび外部パートナーとの連携による「あおぞら型プラットフォームビジネス」の一翼を担い、あおぞら銀行のお客さまの幅広い投資・運用ニーズにお応えすべく、金融商品の提供を行っております。



販売委託先であるあおぞら銀行については、お客さまの金融知識・投資経験等を踏まえた商品提案・意向確認や商品説明が適切に行われているかグループ一体となってモニタリングを実施しております。

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」
（あおぞら銀行のホームページへリンクします。）

2.お客さまの最善の利益の追求のために

当社では、お客さまの最善の利益に資するよう、金融商品の選定・販売・管理等にかかるプロダクトガバナンス体制を構築しております。

基本方針 倫理・行動基準

- あおぞら銀行グループの一員としての倫理・行動基準の保持
- お客さまのニーズに合った**質の高いサービス**の提供

「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」の提出を行っているとともに、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。

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
（あおぞら銀行のホームページへリンクします。）

商品提案 資産形成に資する商品

・金融知識　・投資経験
・取引目的　・資産状況
・リスク許容度

ニーズを把握した上で

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

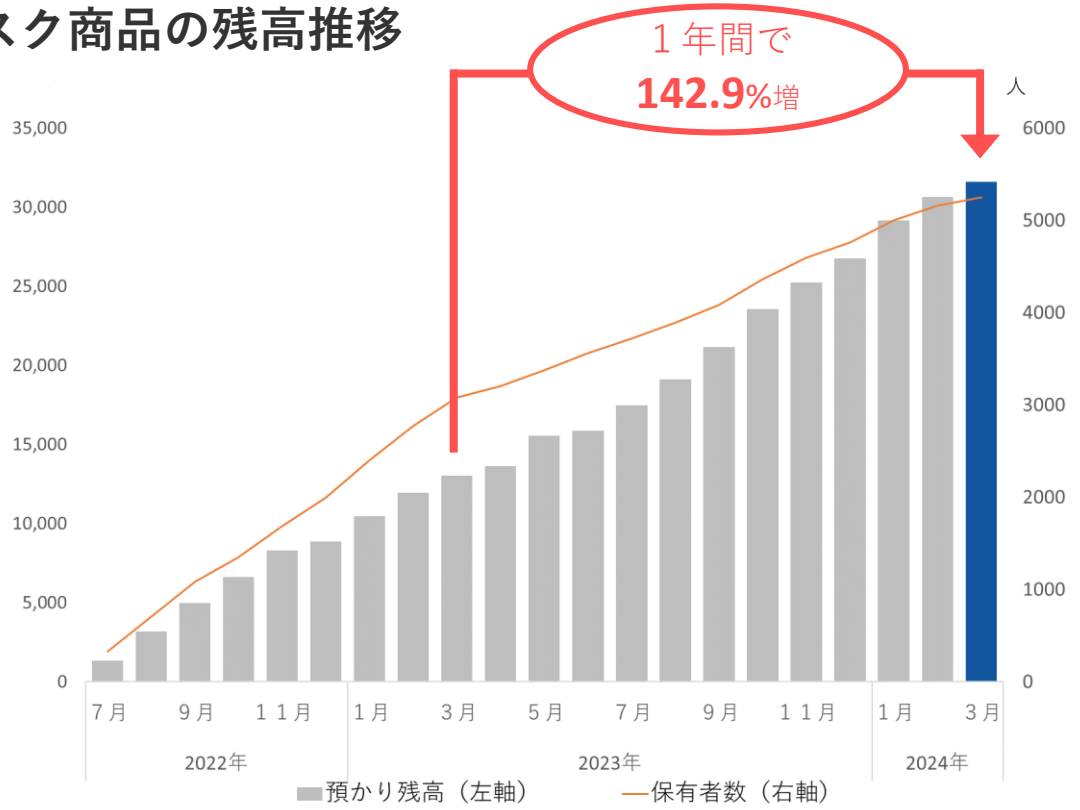
2.お客さまの最善の利益の追求のために

主力商品

当社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・リスク許容度等を十分に理解した上でお客さまに適した商品提案を行っております。

低リスク商品の残高推移

- マーケット状況やお客さまの顧客属性を踏まえて導入いたしました、低リスク商品の提案に注力しております。
- 低リスク商品にはコーラブル債・普通社債等が含まれます。
- リスク許容度の低いお客さまを含めた幅広いお客さまの支持を得ており、導入後、預かり残高・保有者数ともに増加基調にあります。



3.利益相反の適切な管理体制

1. 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。

2. 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。

4.お客さまにご負担いただく手数料等について

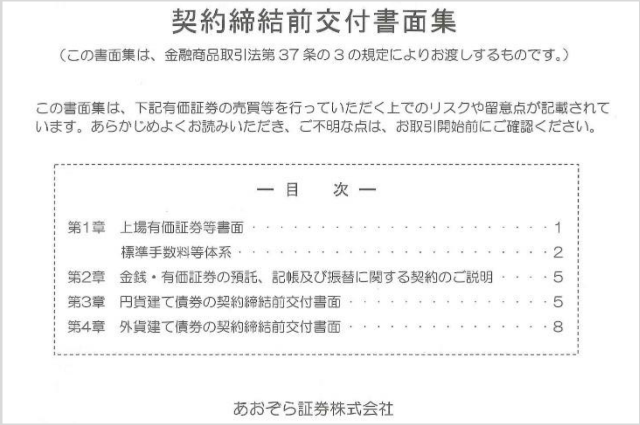
当社では、取扱いのある金融商品につき、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用等について、書面を用いてご説明しております。

- **手数料その他費用の詳細**

  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。

- **実質的な費用**

  「**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、**コーラブル債についてはお客さまが負担する実質的な費用を全て開示**しております。



契約締結前交付書面集

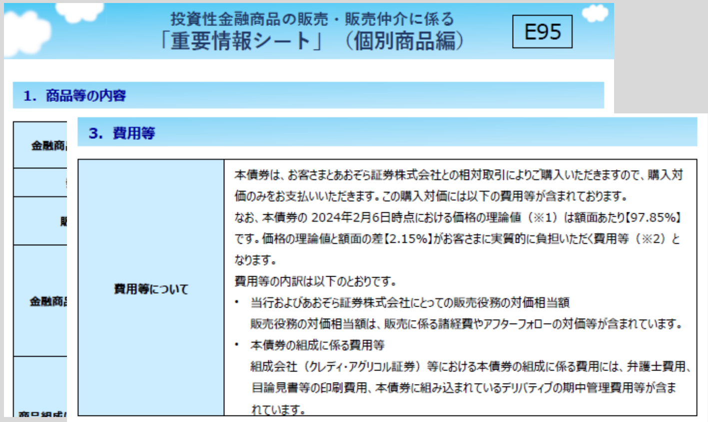
（この書面集は、金融商品取引法第３７条の３の規定によりお渡しするものです。）

この書面集は、下記有価証券の売買等を行っていただく上でのリスクや留意点が記載されています。あらかじめよくお読みいただき、ご不明な点は、お取引開始前にご確認ください。

— 目　次 —

第1章　上場有価証券等書面 ・・・・・ 1
標準手数料等体系 ・・・・・ 2
第2章　金銭・有価証券の預託、記帳及び振替に関する契約のご説明 ・・・・・ 5
第3章　円貨建て債券の契約締結前交付書面 ・・・・・ 5
第4章　外貨建て債券の契約締結前交付書面 ・・・・・ 8

あおぞら証券株式会社



投資性金融商品の販売・販売仲介に係る
「重要情報シート」（個別商品編）　E95

1. 商品等の内容

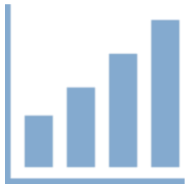
3. 費用等

費用等について	本債券は、お客さまとあおぞら証券株式会社との相対取引によりご購入いただきますので、購入対価のみをお支払いいただきます。この購入対価には以下の費用等が含まれております。 なお、本債券の 2024年2月6日時点における価格の理論値（※1）は額面あたり【97.85%】です。価格の理論値と額面の差【2.15%】がお客さまに実質的に負担いただく費用等（※2）となります。 費用等の内訳は以下のとおりです。 ・ 当行およびあおぞら証券株式会社にとっての販売役務の対価相当額 販売役務の対価相当額は、販売に係る諸経費やアフターフォローの対価等が含まれています。 ・ 本債券の組成に係る費用等 組成会社（クレディ・アグリコル証券）等における本債券の組成に係る費用には、弁護士費用、目論見書等の印刷費用、本債券に組み込まれているデリバティブの期中管理費用等が含まれています。

5.重要な情報の分かりやすい提供に向けて

インターネットを用いた説明

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しております。



図表・グラフ、動画を用いた説明

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。

重要情報シートを用いた説明

「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しております。

あおぞら銀行を通じてご提供する仕組債（公募・私売出し）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。

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、リスク許容度等に適した商品の導入・ご提案に努めております。

新たな金融商品・サービスの導入にあたっては、お客さまに提供するにふさわしいサービスであるかの検証を行うとともに、リスク・リターン・コスト、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、必要に応じて経営での議論を経て導入を決定しております。

また、商品の取扱い開始後においても、再検証を行い、必要に応じて見直し・取扱いの停止をすることとしております。

6.お客さまにふさわしいサービスの提供

専門的なコンサルティング

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。また、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。

高齢のお客さま

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体制を整備しております。リスクの高い商品の勧誘を控えるほか、役席者による事前承認を義務付けております。

アフターフォロー

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。

お客さまの声

お客さまからお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、業務の改善に生かすことで、お客さま本位の業務運営の一層の向上に努めてまいります。

※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。

6.お客さまにふさわしいサービスの提供

インターネットによるサービス

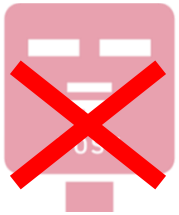
当社では、お客さまの利便性向上に向けた取り組みとして、2019年度よりインターネット上であおぞら証券の総合口座を開設できるサービス、インターネット上で金融商品を購入することができる「インターネットトレード」を開始しております。本サービスにより、口座開設から金融商品の購入までインターネット上で完結できるようになりました。また、「リアルタイム口座振替サービス」を導入することにより、あおぞら銀行口座からあおぞら証券口座への入金を同時に行うことができるようになりました。

インターネットによるサービスは多くのお客さまに利用され、インターネットトレード利用件数は増加基調にあります。

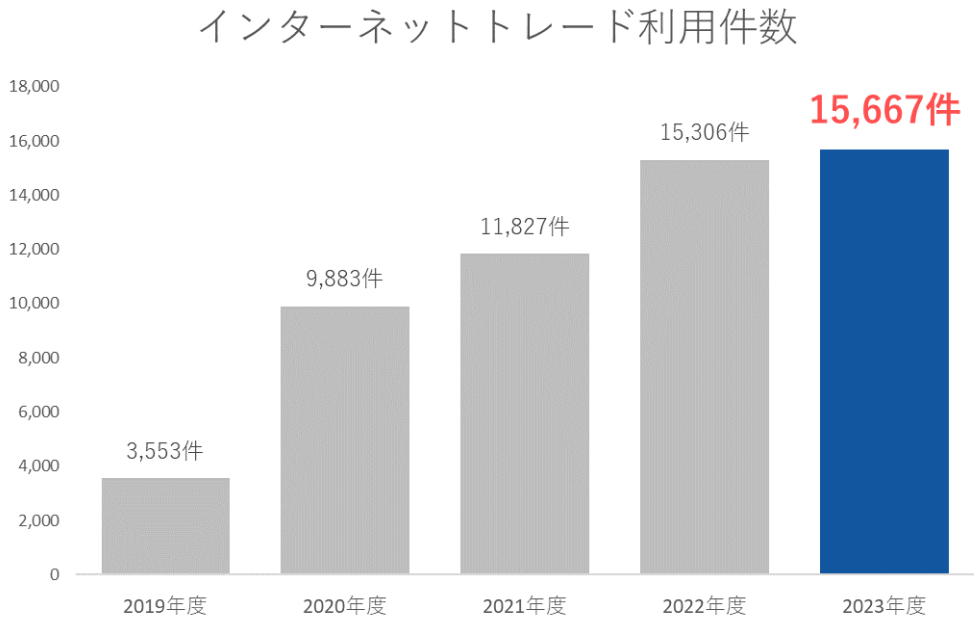
インターネット上で完結

リアルタイム口座振替

印鑑のお届け不要



書面の郵送不要



7.人材育成と適切な動機づけの枠組みについて

1. 評価体系

役職員の業績評価を営業成績の定量評価のみではなく、当社のお客さま本位の業務運営に関する取組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。

2. 研修・勉強会の実施

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。

役職員向け社内研修
社内営業員向け勉強会（マクロ経済・マーケット情報など）
コンプライアンスリーダー研修
ファイアーウォール規制に関して
サイバーセキュリティに関して
アンコンシャスバイアスについて
LGBTQについて