

「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」
に基づく取組状況（2021年度）

2022年9月

方針1 お客様の最善の利益の追求

方針2 利益相反の適切な管理

方針3 手数料等の明確化

方針4 重要な情報のわかりやすいご提供

方針5 お客様にふさわしいサービスのご提供

方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

※金融庁より2021年1月に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（「原則」）および、これらに付された（「注」）との対応関係については、次ページ以降の各方針、および最終ページの対応関係表でご確認いただけます。

[共通KPI]

- （投資信託）運用損益別顧客比率（P.3）
- （投資信託）預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（P.17-18）
- （投資信託）預り残高上位20銘柄のリスク・リターン（P.17-18）
- （外貨建保険）運用評価別顧客比率（P.4）
- （外貨建保険）銘柄別コスト・リターン（P.18）

～共通KPIとは～

お客さまが良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶ上で比較することができる統一的な指標。

方針1 お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

業務運営方針

- (1) 「お客様の最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識の取得・スキルの向上に継続的に取り組み、お客様のニーズに応じた良質な商品・サービスの提供等、お客様の保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。
- (2) 「お客様本位の業務運営」が当行の企業文化として定着するよう努めてまいります。

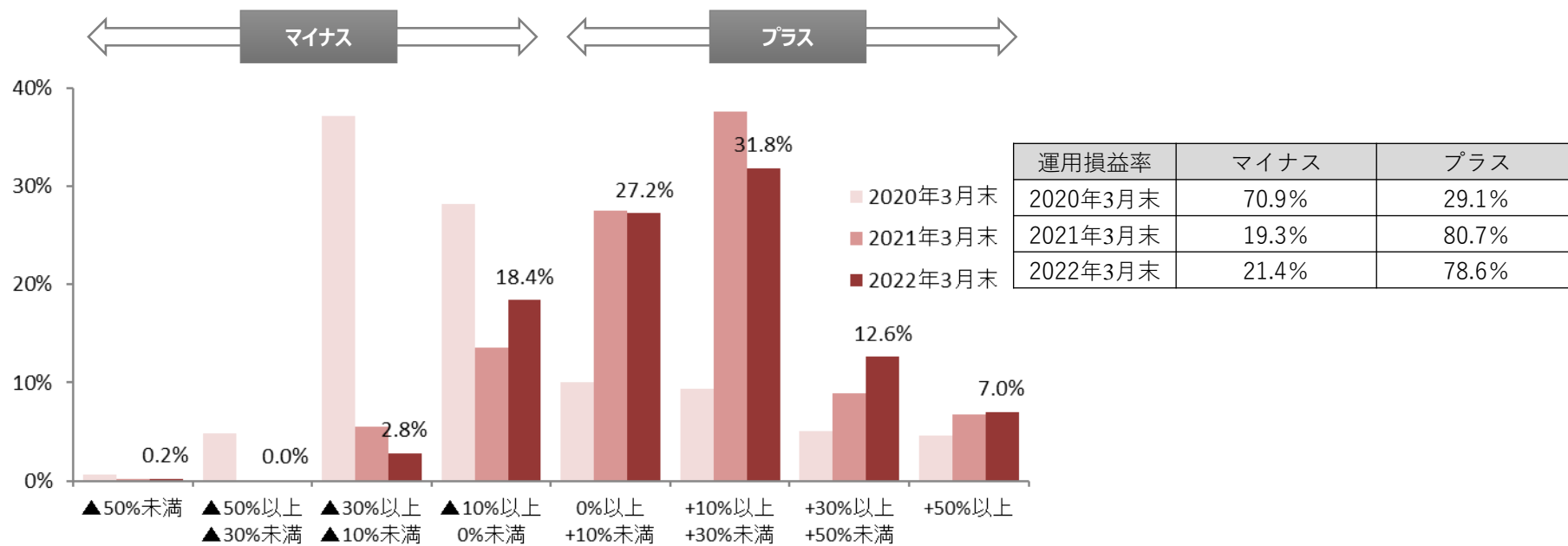
具体的な取組み

- ①お客様に最適な金融商品やサービスを提案し、お客様の期待にお応えするために必要となる知識・スキルを高めるため、従業員への研修や勉強会、公的資格（FP技能士等）の取得支援や行内資格制度の充実等に努めてまいります。
- ②お客様の資産状況、投資経験、知識および取引目的・ニーズ等をお伺いしたうえで、お客様の最善の利益の実現につながる金融商品・サービスを提供するため、ライフプランに寄り添った資産管理のアプローチ等によるコンサルティング提案に努めてまいります。
- ③お客様の資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法、および保有する資産を“守りと攻め”の部分に分けて運用する「コア・サテライト戦略」による資産分散を提案いたします。
- ④お客様の属性にそぐわない特定の金融商品等を、合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないよう運用してまいります。また、お客様に最適な提案や販売が行われているかについて、本部によるモニタリング等の適切な管理を実施いたします。

方針1 お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標①（比較可能な共通KPI）

■投資信託運用損益別お客様比率[共通KPI]



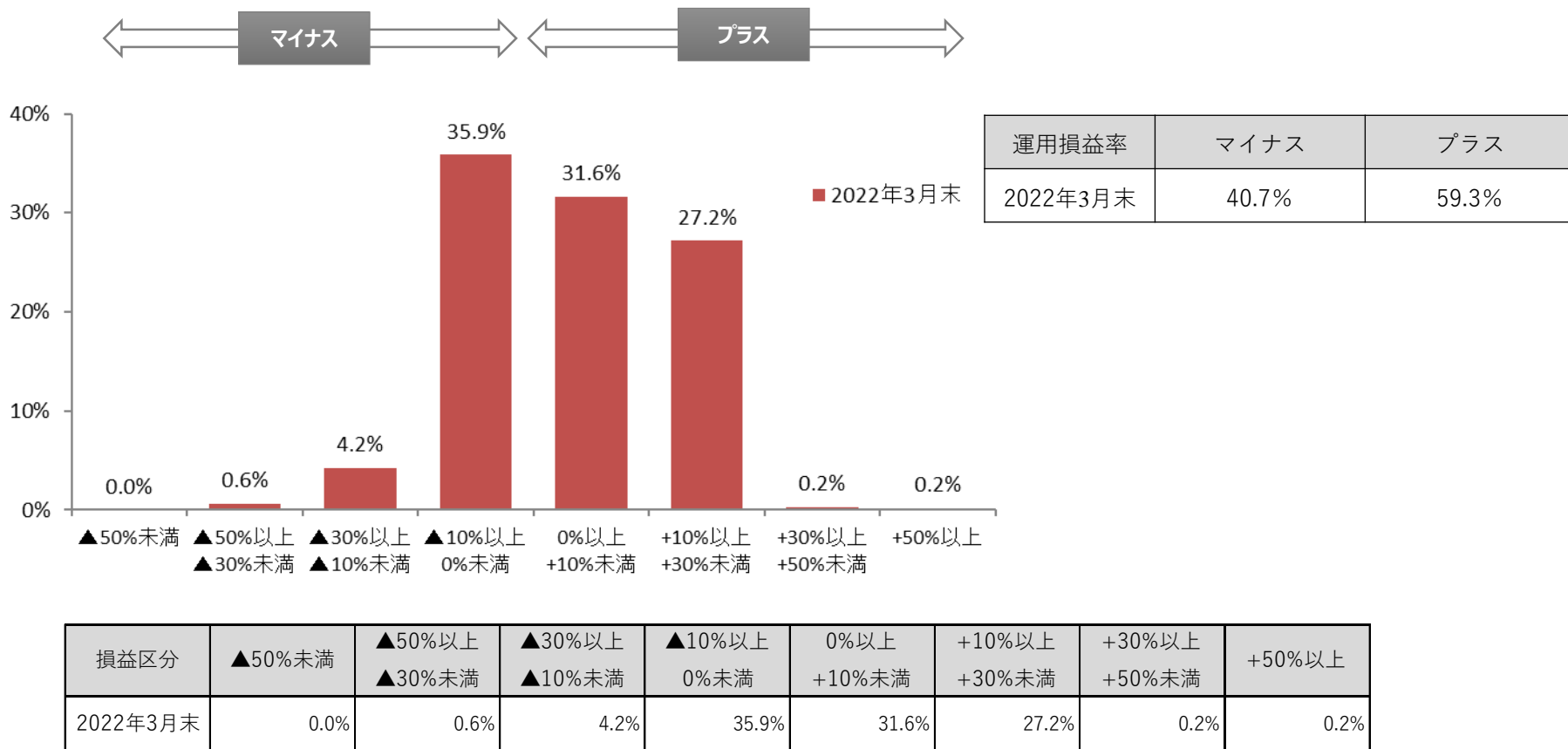
損益区分	$\triangleleft 50\% \text{未満}$	$\triangleleft 50\% \text{以上}$ $\triangleleft 30\% \text{未満}$	$\triangleleft 30\% \text{以上}$ $\triangleleft 10\% \text{未満}$	$\triangleleft 10\% \text{以上}$ 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2020年3月末	0.6%	4.9%	37.2%	28.2%	10.0%	9.4%	5.1%	4.6%
2021年3月末	0.2%	0.1%	5.5%	13.5%	27.5%	37.6%	9.0%	6.7%
2022年3月末	0.2%	0.0%	2.8%	18.4%	27.2%	31.8%	12.6%	7.0%

※2022年3月末（基準日）までの「トータルリターン」を基準日時点の評価金額で除して損益率を算出。

方針1 お客様の最善の利益の追求 (「原則2」「注」)

お客様の最善の利益の達成度を示す具体的な指標② (比較可能な共通KPI)

■外貨建保険運用評価別お客様比率[共通KPI]

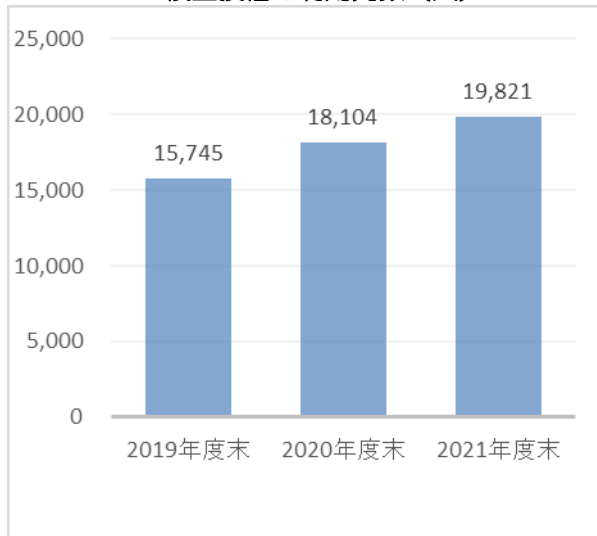


※2022年3月末 (基準日) に外貨建保険を保有しているお客様の購入時以降のリターン分布を示したグラフ・表です。

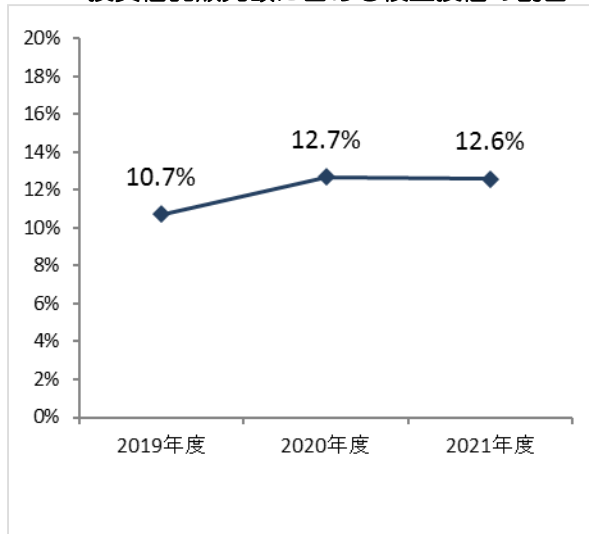
方針1 お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

長期・積立・分散投資の推進①

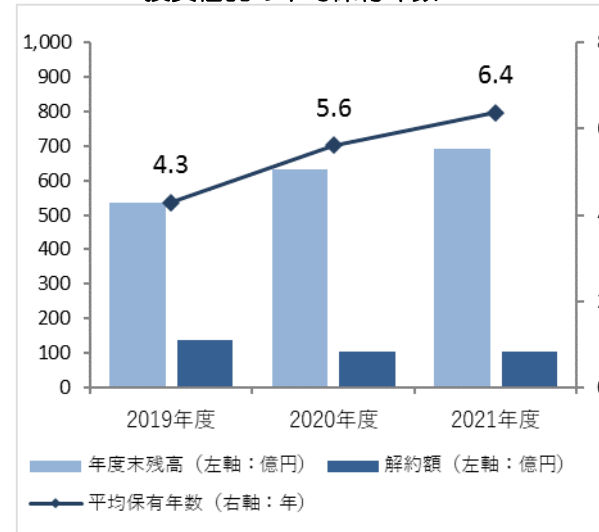
■積立投信ご利用先数（人）



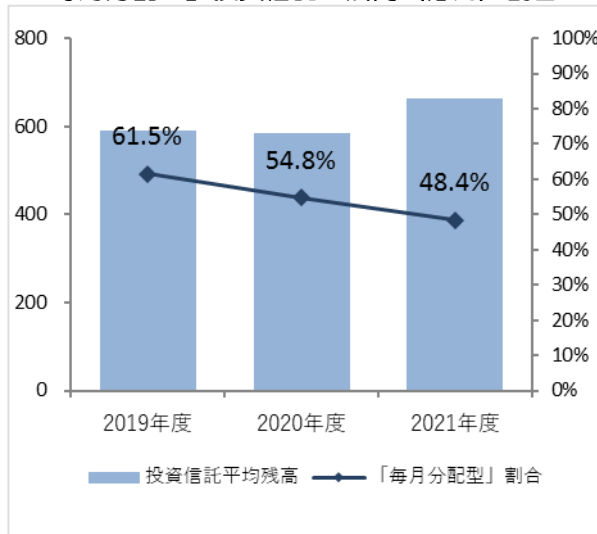
■投資信託販売額に占める積立投信の割合



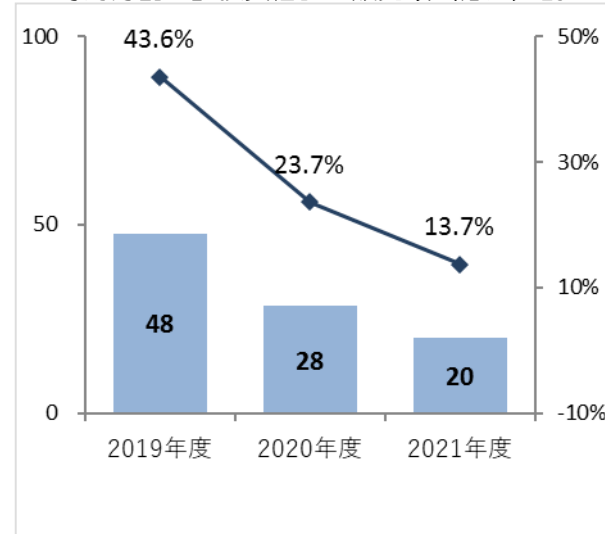
■投資信託の平均保有年数



■「毎月分配型」投資信託の残高（億円）割合



■「毎月分配型」投資信託の販売額（億円）割合



■「つみたてNISA」口座数および残高（2021年度末）

口座数	残高
11,445口座	2,351百万円

方針1 お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

長期・積立・分散投資の推進②

お客様の資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「コア・サテライト運用」による運用手法をご紹介します。提案活動を行っております。

■コア・サテライト運用



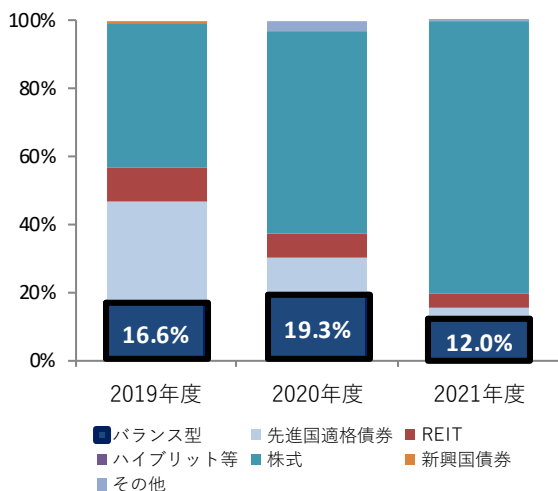
※イメージ図は考え方の一例を示したものです。コア部分の定義は当行独自の基準によるものであり、どのような状況でも有利に働く方法ではありません。

■「守り」の資産と「攻め」の資産

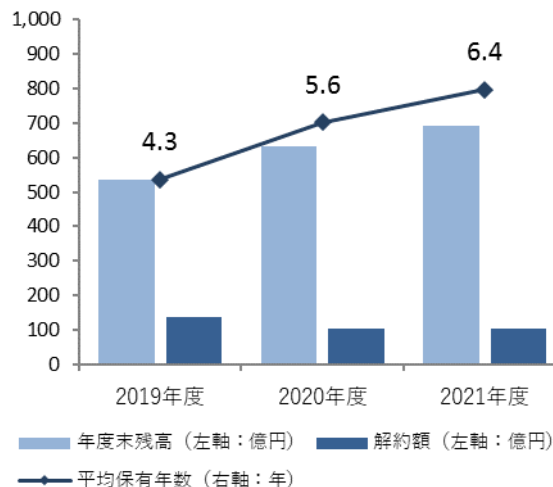
当行では、「値動きの異なる国内外の複数資産に分散投資するバランスファンド」かつ「為替ヘッジ機能や資産配分コントロール機能等を備え、リスク抑制効果が期待できるファンド」をコアファンドに分類しています。



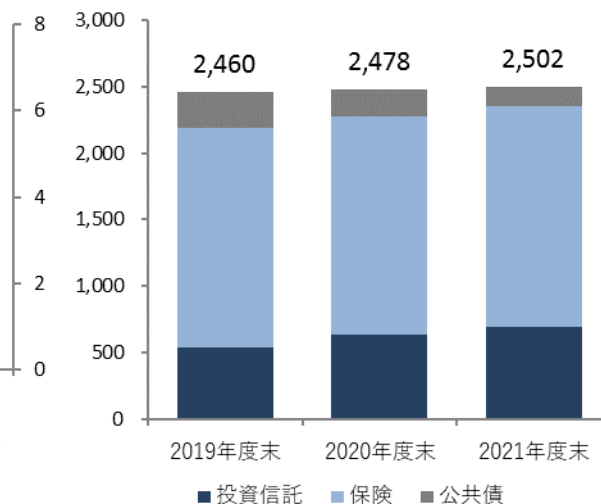
■投資信託残高に占めるコアファンドの割合



■投資信託の平均保有年数



■預かり資産残高の推移 (億円)



方針1 お客様の最善の利益の追求（「原則2」「注」）

行内研修等の実施状況

金融商品の取扱担当者に対しては、行内研修や勉強会、臨店指導・モニタリング等の実施による知識・スキルの向上に取り組んでおります。

■行内研修等の実施状況

区分	実施状況
集合研修	法・個一体営業関連 商品関連 税制 コンプライアンス 等
マンツーマン指導・個店別研修	マンツーマン指導：175回（延べ） 個店別研修：370回（延べ）
募集態勢モニタリング	オンサイト35ヶ店（延べ） オフサイト9,019件（延べ）

■2021年度行内研修の一例

マネーカウンセラーブラッシュアップ研修

預かり資産営業に携わる上級担当者を対象に、専門性の向上を目的として実施しております。

預かり資産担当役員研修

預かり資産担当役員を対象に、「顧客本位の業務運営」の理解・浸透、コンプライアンスの徹底等を主旨として実施しております。

法・個一体営業研修

コンサルティング営業強化のため、法人営業担当者と預かり資産担当者の合同研修を行い相互業務への理解を深めつつ、実践で活用できるスキルを身につけます。

新商品勉強会

投資信託や保険等の新商品導入の際に、商品基礎知識・想定顧客層等を学び、お客さまのご意向に沿った提案ができる顧客説明体制を整備しております。

■本部モニタリング実施概要

対象者

- 高齢者：満70歳以上80歳未満の顧客
- 特定高齢者：満80歳以上の顧客

対象取引

- 株式投資信託
- 金融商品仲介商品

本部によるモニタリング（具体的なチェック項目）

- ・ 適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか。
- ・ 過去の実績と比較し、頻度、金額、商品等に問題とみられるような取引をしていないか。
- ・ 合理性のある取引か。
- ・ 短期間に頻繁に売買をしていないか。
- ・ 顧客自身の意向、判断にもとづいた取引となっているか。
- ・ リスクの高い商品となっていないか。

など

方針2 利益相反の適切な管理（「原則3」「(注)」）

業務運営方針

お客さまのお取引における利益相反の可能性を適切に把握し、管理する体制を整備いたします。

具体的な取組

- ①金融商品等のご契約に際して当行が受け取る販売手数料や代理店手数料等について、説明を適切に行ってまいります。
- ②当行が定める「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう適切に対応してまいります。

※なお、当行グループでは公表日時点におきまして、利益相反の可能性を判断するにあたって注意を要する、「商品提供会社」を有しておりません。

※ 利益相反に関する対応方針は、当行ホームページをご参照ください。
<https://www.a-bank.jp/contents/guide/aboutabank/riekisouhan/>

方針3 手数料等の明確化（「原則4」）

基本方針

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要な情報について、適切にわかりやすく説明してまいります。

具体的な取組

- ①手数料その他の費用の詳細につきましては、タブレット端末を用いた説明の他、商品パンフレットや、各商品の設計書、契約締結前交付書面（目論見書等）等により適切にわかりやすく説明してまいります。
- ②同一あるいは類似した商品について、手数料その他の費用の詳細および手数料率等が異なる場合は、お客さまが各金融商品を比較検討できるよう、重要情報シートや商品パンフレット・契約締結前交付書面等を用い、適切にわかりやすく説明してまいります。
- ③手数料その他の費用は、事務関連費用や人件費等の費用を総合的に勘案し設定しております。

方針3 手数料等の明確化（「原則4」）

手数料等の明確化②

■保険

保険のご提案にあたっては、保険商品ごとに定められたパンフレット（商品概要説明書）を用いて、契約の維持・継続にかかる費用やその他発生する費用等について詳しく説明しています。

負担していただく費用																											
●この保険に係る費用は、以下の費用の合計になります。																											
すべてのご契約者に負担していただく費用																											
契約時費用	あり ご契約の締結に必要な費用です。一時払保険料から、基本保険金額につきの率を乗じた金額を控除します。																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>指定通貨</th> <th colspan="4">外貨</th> <th colspan="4">円</th> </tr> <tr> <th>積立利率保証期間</th> <th>3年</th> <th>5年</th> <th>6年</th> <th>10年</th> <th>5年</th> <th>10年</th> <th>15年</th> <th>20年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>費用</td> <td>2.5%</td> <td>3.5%</td> <td>4.0%</td> <td>6.0%</td> <td>0.5%</td> <td>1.0%</td> <td>1.0%</td> <td>1.0%</td> </tr> </tbody> </table>	指定通貨	外貨				円				積立利率保証期間	3年	5年	6年	10年	5年	10年	15年	20年	費用	2.5%	3.5%	4.0%	6.0%	0.5%	1.0%	1.0%
指定通貨	外貨				円																						
積立利率保証期間	3年	5年	6年	10年	5年	10年	15年	20年																			
費用	2.5%	3.5%	4.0%	6.0%	0.5%	1.0%	1.0%	1.0%																			
保険期間中にかかる費用	あり 「満期重視プラン」の場合、積立金額が死亡給付金額を下回っている間は、積立金から死亡給付金を支払うための費用を控除します。 *上記の費用は、契約年齢、性別、経過期間などによって異なるため、具体的な数値や計算方法は表示しておりません。また、積立利率の計算にあたっては、保険契約関係費率をあらかじめ差し引いております（プラン・指定通貨により、差し引く率は異なります）。																										
特定のご契約者に負担していただく費用																											
解約控除	なし ご契約を解約・減額する場合などに控除する費用です。																										
その他の費用	<ul style="list-style-type: none"> ●年金受取期間中 保険契約関係費（年金管理費）…受取年金額に対して0.4%（円貨で年金を受け取る場合は最大0.35%）* *保険契約関係費（年金管理費）は2021年2月現在の数値であり、将来変更されることがあります。ただし、年金支払開始日以後は、年金受取開始時点の数値が年金受取期間を通じて適用されます。なお、「死亡給付金等の年金支払特約」および「年金支払移行特約」を付加した場合の特約年金についても同様の取扱いとなります。 *10年経過期間付終身年金の保証期間経過後の受取年金額および死亡時保証金額付終身年金の受取年金額（死亡時保証金額を含みます）に対しては、1.4%（円貨の場合は最大1.0%）となります。 ●「目標値到達時定期円貨建終身保険移行特約」(■) または「定期終身保険移行特約（移行後通貨指定型）」を付加して終身保険に移行する場合、移行後基本保険金額は、保険契約の維持などに必要な費用および死亡給付金を支払うための費用を控除する前提で算出されます。 *上記の費用は、移行日の年齢、性別、経過期間などによって異なるため、これらの具体的な数値や計算方法は表示しておりません。 ●■「保険料円貨入金特約」、「保険料外貨入金特約」などの特約の為替レートは、為替手数料としてTTMとの差額（25銭～50銭）を加味したレートであり、その差額はお客さまの負担となります。また、積立利率保証期間の更新時などに指定通貨を変更する場合の為替レートにおいても、変更前の指定通貨および変更後の指定通貨それぞれのTTMとの差額（25銭～50銭）がお客さまの負担となります（為替レートは、2021年2月現在の数値であり、将来変更することがあります）。 ●TTM（対顧客電気相場仲介）は、第一フロンティア生命所定の金融機関が公表する値となります。 ●■この他に外貨のお取扱いに必要な費用を負担していただくことがあります。 																										
●解約返還金額等の計算に用いる市場価格調整率は、つぎの算式により計算されます。																											
$\text{市場価格調整率} = 1 - \left[\frac{1 + \text{適用されている積立利率}}{1 + \text{解約返還金計算日の積立利率} + \text{当社の定める率}^{\ast 1}} \right]^{\frac{\text{月数}^{\ast 2}}{12}}$																											
<p>⚠️「解約返還金計算日の積立利率」が、「適用されている積立利率」+当社の定める率^{※1}より高い場合、解約返還金額に市場価格調整が与える影響はマイナスになります。</p> <p>*くわしくは、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」兼商品パンフレットをご覧ください。</p>																											

諸費用について																																					
●「生涯プレミアムワールド5」にかかわる費用はつぎの合計となります。																																					
保険期間中	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>費用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ご契約の維持等に必要となる費用</td> <td>積立利率は、「ご契約の維持に必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めています。</td> </tr> <tr> <td>通貨の換算に関する費用</td> <td>為替手数料を別途、ご負担いただくことはありません。</td> </tr> <tr> <td>解約または減額した際に必要となる費用</td> <td> <p>契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じた下記の解約控除率（下表）がかかります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年未満</th> <th>1年以上2年未満</th> <th>2年以上3年未満</th> <th>3年以上4年未満</th> <th>4年以上5年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>6.0%</td> <td>5.4%</td> <td>4.8%</td> <td>4.2%</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <th>経過年数</th> <th>5年以上6年未満</th> <th>6年以上7年未満</th> <th>7年以上8年未満</th> <th>8年以上9年未満</th> <th>9年以上10年未満</th> </tr> <tr> <td>解約控除率</td> <td>3.0%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。</p> <p>[参考情報：市場価格調整率の計算方法（解約の場合）]</p> $\text{市場価格調整率} = 1 - \left(\frac{1 + \text{ご契約に適用されている基準金利}}{1 + \text{解約日に計算される} + 0.3\% \text{の基準金利}} \right)^{\frac{\text{月数}^{\ast}}{12}}$ <p>○解約日が積立利率変更日と同日の場合、市場価格調整率はゼロとなります。 ○最終の積立利率変更日以後、市場価格調整率はゼロとなります。よって、基本払戻金額は基本保険金額と同額となります。 *解約日から直後に到来する積立利率変更日の前日までの月数（1ヵ月未満の端数は切り上げます）に、運用通貨に応じた期間係数を乗じた値。</p> <p>⚠️解約日に計算される基準金利が契約に適用されている基準金利と同じ場合でも、市場価格調整を適用し計算する過程において、0.3%の調整率を設定しているため、市場価格調整が解約払戻金額に与える影響はマイナスになります。</p> </td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td> <p>解約または減額した際に必要となる費用</p> <p>保険料の返戻金や保険金等のお受取を外貨で行なう場合、送金手数料、口座引出手数料等の費用が別途必要となる場合があります。また、当該費用は取扱金融機関によって異なります。</p> <p>年金支払移行特約（Ⅱ型）、新遺族年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により年金をお受取になる場合</p> <p>年金の支払管理等に必要となる費用</p> <p>年金額に対して1.0%の範囲内で定める率</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT、D（Dは金融生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、契約時には定まっています。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	項目	費用	ご契約の維持等に必要となる費用	積立利率は、「ご契約の維持に必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めています。	通貨の換算に関する費用	為替手数料を別途、ご負担いただくことはありません。	解約または減額した際に必要となる費用	<p>契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じた下記の解約控除率（下表）がかかります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年未満</th> <th>1年以上2年未満</th> <th>2年以上3年未満</th> <th>3年以上4年未満</th> <th>4年以上5年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>6.0%</td> <td>5.4%</td> <td>4.8%</td> <td>4.2%</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <th>経過年数</th> <th>5年以上6年未満</th> <th>6年以上7年未満</th> <th>7年以上8年未満</th> <th>8年以上9年未満</th> <th>9年以上10年未満</th> </tr> <tr> <td>解約控除率</td> <td>3.0%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。</p> <p>[参考情報：市場価格調整率の計算方法（解約の場合）]</p> $\text{市場価格調整率} = 1 - \left(\frac{1 + \text{ご契約に適用されている基準金利}}{1 + \text{解約日に計算される} + 0.3\% \text{の基準金利}} \right)^{\frac{\text{月数}^{\ast}}{12}}$ <p>○解約日が積立利率変更日と同日の場合、市場価格調整率はゼロとなります。 ○最終の積立利率変更日以後、市場価格調整率はゼロとなります。よって、基本払戻金額は基本保険金額と同額となります。 *解約日から直後に到来する積立利率変更日の前日までの月数（1ヵ月未満の端数は切り上げます）に、運用通貨に応じた期間係数を乗じた値。</p> <p>⚠️解約日に計算される基準金利が契約に適用されている基準金利と同じ場合でも、市場価格調整を適用し計算する過程において、0.3%の調整率を設定しているため、市場価格調整が解約払戻金額に与える影響はマイナスになります。</p>	経過年数	1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%	経過年数	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満	解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%	その他	<p>解約または減額した際に必要となる費用</p> <p>保険料の返戻金や保険金等のお受取を外貨で行なう場合、送金手数料、口座引出手数料等の費用が別途必要となる場合があります。また、当該費用は取扱金融機関によって異なります。</p> <p>年金支払移行特約（Ⅱ型）、新遺族年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により年金をお受取になる場合</p> <p>年金の支払管理等に必要となる費用</p> <p>年金額に対して1.0%の範囲内で定める率</p>	<p>※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT、D（Dは金融生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、契約時には定まっています。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。</p>	
	項目	費用																																			
ご契約の維持等に必要となる費用	積立利率は、「ご契約の維持に必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を控除したうえで定めています。																																				
通貨の換算に関する費用	為替手数料を別途、ご負担いただくことはありません。																																				
解約または減額した際に必要となる費用	<p>契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じた下記の解約控除率（下表）がかかります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年未満</th> <th>1年以上2年未満</th> <th>2年以上3年未満</th> <th>3年以上4年未満</th> <th>4年以上5年未満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>解約控除率</td> <td>6.0%</td> <td>5.4%</td> <td>4.8%</td> <td>4.2%</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <th>経過年数</th> <th>5年以上6年未満</th> <th>6年以上7年未満</th> <th>7年以上8年未満</th> <th>8年以上9年未満</th> <th>9年以上10年未満</th> </tr> <tr> <td>解約控除率</td> <td>3.0%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。</p> <p>[参考情報：市場価格調整率の計算方法（解約の場合）]</p> $\text{市場価格調整率} = 1 - \left(\frac{1 + \text{ご契約に適用されている基準金利}}{1 + \text{解約日に計算される} + 0.3\% \text{の基準金利}} \right)^{\frac{\text{月数}^{\ast}}{12}}$ <p>○解約日が積立利率変更日と同日の場合、市場価格調整率はゼロとなります。 ○最終の積立利率変更日以後、市場価格調整率はゼロとなります。よって、基本払戻金額は基本保険金額と同額となります。 *解約日から直後に到来する積立利率変更日の前日までの月数（1ヵ月未満の端数は切り上げます）に、運用通貨に応じた期間係数を乗じた値。</p> <p>⚠️解約日に計算される基準金利が契約に適用されている基準金利と同じ場合でも、市場価格調整を適用し計算する過程において、0.3%の調整率を設定しているため、市場価格調整が解約払戻金額に与える影響はマイナスになります。</p>	経過年数	1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%	経過年数	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満	解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%												
経過年数	1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満																																
解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%																																
経過年数	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上8年未満	8年以上9年未満	9年以上10年未満																																
解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%																																
その他	<p>解約または減額した際に必要となる費用</p> <p>保険料の返戻金や保険金等のお受取を外貨で行なう場合、送金手数料、口座引出手数料等の費用が別途必要となる場合があります。また、当該費用は取扱金融機関によって異なります。</p> <p>年金支払移行特約（Ⅱ型）、新遺族年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により年金をお受取になる場合</p> <p>年金の支払管理等に必要となる費用</p> <p>年金額に対して1.0%の範囲内で定める率</p>																																				
<p>※年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT、D（Dは金融生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に定める率を用いるため、契約時には定まっています。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。</p>																																					

基本方針

お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の基本的な利益、損失・その他のリスクや取引条件、お客さまにご負担いただく手数料、およびお客さまのニーズ・ご意向を踏まえたものであると当行が判断した理由等の重要な情報を、適切にわかりやすく説明いたします。

具体的な取組

- ①重要な情報が記載され、かつ各金融商品の特性を容易に比較・検討することができる資料（重要情報シートを含む）や、当行ホームページ、タブレット端末を用いたシミュレーションを使用する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ②複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、「商品概要説明書」等を活用することによりそれぞれの特性をわかりやすく説明するとともに、個別に購入できる場合にはその旨も併せて説明いたします。
- ③お客さまの投資経験や金融知識等を踏まえるとともに、提供する情報を重要性に応じて区別したうえで、お客さまの投資判断に重要な影響をおよぼす情報（損失・その他のリスク、手数料等）については、特に強調するなど、明確かつ平易で誤解を招くことのないよう情報提供を行ってまいります。
- ④お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービス等の複雑さに見合った情報提供を行います。単純でリスクの低い金融商品は簡潔な情報提供に努める一方で、複雑またはリスクの高い金融商品は、リスクとリターンの関係といった基本的な構造の他、お客さまが同種の商品内容を比較することが容易となるよう、より丁寧な説明に努めてまいります。

方針4 重要な情報のわかりやすいご提供 (「原則5」「注1」～「注5」)

重要な情報のわかりやすいご提供①

■重要情報シートの導入 (2022年4月～)

【金融事業者編】

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る
重要情報シート (金融事業者編)

1 銀行の基本情報

社名	株式会社 青森銀行
登録番号	東北財務局長 (登金) 第1号
加入協会	日本証券業協会
当行の概要を記したウェブサイト	http://www.a-bank.jp/

2 取扱商品 (当行がお客様に提供できる金融商品の提供状況のとおりです)

円貨預金 (投資性なし)	○	外貨預金 (投資性あり)	○
国内株式	○ (有)	外国株式	○ (有)
円建債券	○	外建債券	○ (有)
特殊な債券 (仕組債等)	○ (有)	投資信託	○
サブ口座	×	ETF、ETN	○ (有)
REIT (投資性なし)	○ (有)	その他の上場商品	×
保険 (投資性なし)	○	保険 (投資性あり)	○

3 商品ラインナップの考え方 (商品特定のコメントや留意点は次のとおりです)

- 当行では、お客様がライフステージに応じて想定されるニーズにお応えするために幅広い商品ラインナップをご用意しております。
- 商品選定にあたっては、類似する商品について、商品のわかりやすさ、リスクや運用実績、お客様にご負担いただく期間等を比較検討し、お客様が最も利益に資する商品、サービスを選定しております。
- ライフプランの視点においては、中長期的なライフプラン志向、商品の運用実績、購入されたお客様へのサポート体制等を定期的に検証・評価することをお奨めしております。

4 寄附・相談窓口

当行お客様相談窓口 (営業統括部 お客様相談室)	017-777-1111 (代表)
	受付時間 平日 9:00-17:00
加入協会共通の相談窓口	全国銀行協会相談室
	0570-017109 (03-5252-3772)
	受付時間 平日 9:00-17:00
	証券・金融商品あつせん相談センター
	0120-64-5005
	受付時間 平日 9:00-17:00
	(FINNAC)
上記以外のご相談窓口	生命保険協会 生命保険相談所
	03-3286-2646
	受付時間 平日 9:00-17:00
金融庁金融サービス利用者相談室	0570-016811 (03-5251-6811)
	受付時間 平日 10:00-17:00

来場からの、ありがちなごために、
 青森銀行

【個別商品編 (投資信託)】

重要情報シート (個別商品編) 使用開始日: 2022年04月01日

1 商品等の内容 (当行は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています)

金融商品の名称・種類 グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド (愛称: 健次)

組成会社 (運用会社) ニッセイFJ資産投資株式会社

販売元 青森銀行

金融商品の目的・特徴 個別投資の中間部から成長を期待して運用を行います。

商品組成に関わる事業者が想定する購入層 本商品は、中長期的資産形成を目的とし、元本割れのリスクを許容する方を想定しております。

パッケージ化の有無 パッケージ化商品ではありません。

クーリング・オフの有無 クーリング・オフ (契約日から起算し、解除できる仕組み) の適用はありません。

以下のような質問があれば、お問い合わせください。
 ・あなたがお買入を検討する運用商品のうち、この商品がどの程度、利益、配当額、リスク、投資期間に適合しているかという情報はありますか？
 ・この商品を購入した場合、どのようなアフターサービスが受けられるかご存知ですか？
 ・この運用商品が他の運用商品と比べてどのような特徴、優位性があるのかご存知ですか、どのようなメリット・デメリットがありますか？

2 リスクと運用実績 (本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります)

損失が生じるリスクの内容
 ○利益変動リスク：運用商品の市場価格の変動による影響を受けず。
 ○為替変動リスク：為替変動による影響を受けず。

(参考) 過去1年間の収益率 10.4% (2022年2月末算出)

平均10.7% (過去11.4% (2019年9月) 最高20.0% (2021年9月))
 (2017年2月～2022年2月の各月末における1年間の累計)

以下のような質問があれば、お問い合わせください。
 ・お取引のリスクが、他の商品と比べて、お買入に適合しているか。
 ・お取引のリスクが、他の商品と比べて、お買入に適合しているか。

3 費用 (本商品の購入又は保有には、費用が発生します)

購入時に発生する費用 (販売手数料等)
 購入約定金額に手数料を乗じて得た金額となります。なお、お申込手数料には消費税がかかります。
 <元金100万円の購入の場合> 1.75% (税込2.5%)
 <10万円未満の購入の場合> 1.302% (税込2.175%)
 <購入金額の場合> 1.75% (税込2.5%)

継続時に発生する費用 (信託報酬など)
 運用資産額 (信託報酬) × 年率2.02% (税込年率2.20%)
 その他費用・手数料が別途ファンドから支払われます。これはお取引には消費税がかかりますことにはなりません。
 運用資産額に発生する費用 (信託報酬など) ありませぬ。

以上お取引に関する費用をのり、詳細は「重要情報」の「購入時費用等」【「信託報酬」の「手数料・手数料等」】「ファンドの費用」に記載しています。

以下のような質問があれば、お問い合わせください。
 ・この商品組成に投資方向を考慮したら、実際にどのくらい利益がのりかかるのかお知りになりたい。
 ・費用が大きい商品組成があれば、その商品についてお知りになりたい。

【個別商品編 (保険)】

2022年4月版
重要情報シート

販売会社: 株式会社 青森銀行

この資料は、この商品の全ての事項を記したものではありません。ご検討、お申し込みの際は、「商品概要書」、「詳細情報交換書(契約概要/投資戦略)」、「商品説明書(パンフレット)」、「募集要項(募集要項)」を必ずご確認ください。また、「重要情報」の「注1」～「注5」を必ずご確認ください。

この商品は日本生命を引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。

1 商品等の内容 (当行は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています)

金融商品の名称・種類 新のびこ2
 <ついでに信託運用を併用する貯蓄型保険(新のびこ2) (信託運用)>
 <ついでに信託運用を併用する貯蓄型保険(新のびこ2) (信託運用)>

組成会社 (引受保険会社) 日本生命保険相互会社

販売委託元

金融商品の目的・特徴
 【目的】
 ・毎年、円で一定額を大切な方に「わたす」、または自身で使っていくことができる外貨建ての保険です。
 ・指定遺言を来月または翌日より選択できます。
 ・告知不要で保険期間中に一度も病気を患わずに最後まで生き残ります。
 ・一時払保険料を運用実績動部分(定率部分)に分けて運用します。
 ・定率部分は、主に「毎月で運用」、積立準備(安定型)に投入、運用実績動部分(指定)に投入して運用、積立準備(安定型)の運用をします。
 ・被保険者が生存しているとき、生存給付金を毎年お支払します。
 ・被保険者がご亡くなりたとき、指定保険金をお支払します。
 ・生存付金と年金計課税と死亡保険金の合計は指定遺言で一時払保険料以上が保証されます。
 ・以下の3つのタイプより選択できます。
 ①「円で目標設定タイプ」
 ・運用実績動部分(定率部分)を組合せ、ザルの間で年取掛が一定になるとなります。
 ②「円で目標設定(定率のみ)タイプ」
 ・定率部分だけで運用し、安定的にふしなげで円安取掛が一定になると想定します。
 ③「そのままで運用タイプ」
 ・運用実績動部分(定率部分)を組合せ、取掛額の増大がわかります。
 ・この商品に以下の「費用負担を改善するオプション」が選択できます。
 <全タイプ共通>
 ・一定期間の死亡保険を確保したいお客様
 ・所定の積立利率で運用した外貨建ての積立金額をのり、生存給付金を取りたいお客様
 <円で目標設定タイプ/「そのままで運用タイプ」の場合>
 ・積立金額の一部を特別設定で運用し、生存給付金について運用成果の上乗せをのりしたいお客様
 ・「た、為替変動/リスク/金利変動/リスク(定率部分)」特別設定資産の価格変動/リスク(運用実績動部分)」に付元本割れを許容できるお買入を想定しています。
 ・「円安取掛」を改善するオプションがあります。一時的に円安は注連増減情報を受けつた日のみだけか、1日以内の日をのり、1日以内であれば、積立または増額の記録によるお申し込みにより、契約のお申し込みの開始日は、契約の開始日となります。

パッケージ化の有無
 クーリング・オフの有無

- 1 -

青森銀行

1/4

13

基本方針

- （1）お客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を適切に把握し、お客さまのご意向を踏まえたうえで、一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めてまいります。
- （2）お客さまへの提案にあたっては、当行が取り扱う各金融商品・サービスについて横断的にその内容や特性、リスク等を十分比較する等、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- （3）ご契約後もお客さまが安心してご契約を継続できるよう、取引環境の整備・充実を図ってまいります。

具体的な取組

- ①お客さまがご自身の投資目的やリスク許容度等に応じて適切な商品をお選びいただけるよう、幅広い商品ラインナップの整備と見直しを随時実施いたします。なお、商品選定時には、商品選定・販売部門とは別の各管理部門による審査プロセスを経て選定いたします。
- ②特に、複雑またはリスクの高い金融商品、複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品については、商品特性およびお客さまの資産状況、投資経験、知識、投資目的、リスク許容度等を踏まえたうえで、お客さまにとってふさわしい商品であるか等について慎重に判断し、提案を控えさせていただく場合がございます。
- ③ご高齢のお客さまに対しては、複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨、および即日での申込み引受は原則行わず、また申込み手続の際にはご家族にご同席いただきご理解を求める等、特に慎重かつ適切に対応してまいります。
- ④販売開始前の事前研修を適切かつ確実に実施し、新商品・サービスの内容を取扱担当者が確実に理解したうえで、お客さまへの販売・推奨を行うための社内態勢を整備してまいります。
- ⑤金融商品およびマーケット等に関する情報等、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、「ご契約後のフォロー活動」や「資産運用に関するセミナー」等を開催いたします。また、投資を初めて行うお客さまなどに対しては、金融商品・サービスに関する基本的な仕組みや特性等の情報提供を積極的に行ってまいります。

※なお、当行および当行グループでは公表日時点におきまして、「金融商品の組成に携わる会社・部門等」を有しておりません。

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1～(注5)」）

お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。

■新商品の導入状況

区分	カテゴリ	商品名	備考
投資信託	限定追加型	One円建て債券ファンド	2021年5月 取扱い
	海外株式	ニッセイ気候変動関連グローバル株式ファンド (資産成長型/予想分配金提示型)	
	海外株式	脱炭素関連世界株式戦略ファンド (資産成長型/予想分配金提示型)	
保険	外貨建定額終身	やさしさ、つなぐ2	一時払型
	疾病・医療	健康をサポートするがん保険 勇気のお守り	平準払型

■新商品販売前研修の実施状況

商品名	参加人数 (延べ)
One円建て債券ファンド2021-05	467人 (85ヶ店)
ニッセイ気候変動関連グローバル株式ファンド 脱炭素世界株式戦略ファンド	474人 (82ヶ店)
やさしさ、つなぐ2	616人 (81ヶ店)
健康をサポートするがん保険 勇気のお守り	589人 (81ヶ店)

■投資信託商品ラインナップ*

カテゴリ	取扱商品数	比率
国内債券	2	4%
国内株式	6	11%
海外債券	13	25%
先進国	7	13%
新興国	3	6%
先進国・新興国	3	6%
海外株式	17	25%
先進国	4	7%
新興国	3	6%
先進国・新興国	10	19%
国内リート	1	2%
海外リート	2	4%
バランス型	18	33%
その他	1	2%
合計	60	100%

■保険商品ラインナップ

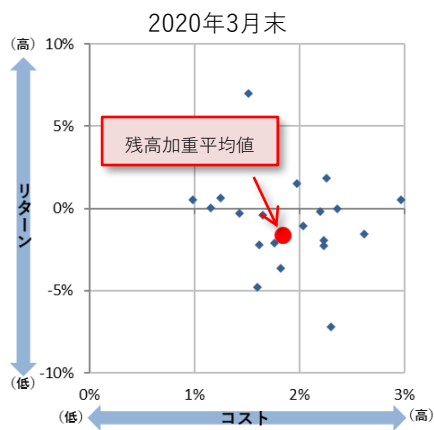
カテゴリ		取扱商品数	比率
一時払	円建	5	29%
	定額年金	1	6%
	変額年金	0	0%
	定額養老	0	0%
	終身	4	24%
	外貨建	12	71%
	定額年金	3	18%
	変額年金	1	6%
	定額養老	1	6%
	終身	7	41%
合計		17	100%
平準払	年金	3	17%
	終身	4	22%
	医療・がん	6	33%
	定期・終身保障	5	28%
	合計	18	100%

※インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1商品として記載。

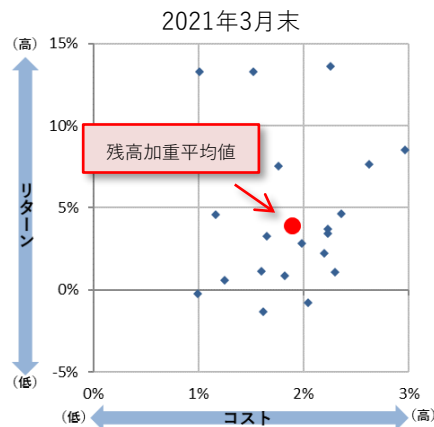
方針5 お客様にふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1）～（注5）」）

お客様にふさわしいサービスのご提供①（比較可能な共通KPI）

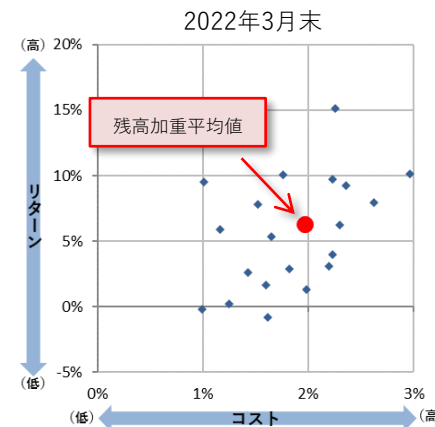
■投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン[共通KPI]



残高加重	コスト	リターン
平均値	1.84%	-1.60%

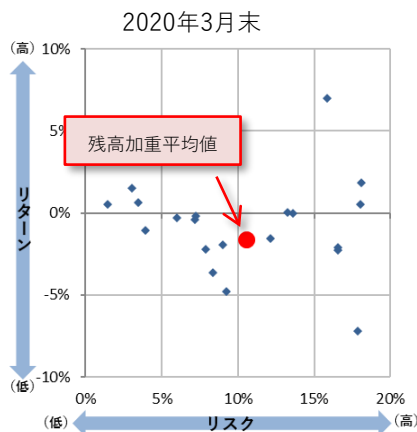


残高加重	コスト	リターン
平均値	1.89%	3.92%

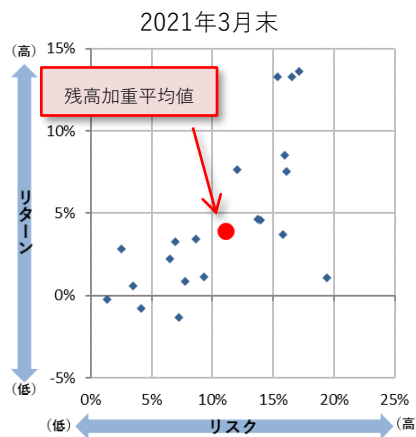


残高加重	コスト	リターン
平均値	1.97%	6.27%

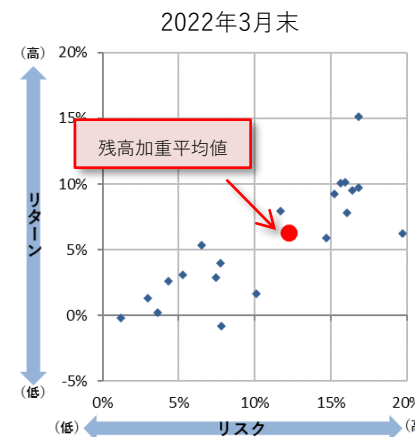
■投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン[共通KPI]



残高加重	リスク	リターン
平均値	10.55%	-1.60%



残高加重	リスク	リターン
平均値	11.09%	3.92%



残高加重	リスク	リターン
平均値	12.22%	6.27%

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1）～（注5）」）

お客さまにふさわしいサービスのご提供②

■投資信託預り残高上位20銘柄

（単位：％）

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三菱UFJ豪ドル債券インカムオープン	1.60%	10.11%	1.64%
2	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.36%	15.22%	9.25%
3	新光US-REITオープン	2.23%	16.83%	9.74%
4	次世代米国代表株ファンド	2.26%	16.83%	15.14%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97%	15.96%	10.13%
6	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.30%	19.76%	6.20%
7	投資のソムリエ	1.98%	2.99%	1.32%
8	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25%	3.60%	0.21%
9	ひふみプラス	1.52%	16.07%	7.83%
10	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.82%	7.45%	2.87%
11	トレンド・アロケーション・オープン	1.62%	7.83%	▲0.80%
12	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16%	14.70%	5.89%
13	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.62%	11.68%	7.97%
14	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.76%	15.66%	10.08%
15	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.99%	1.20%	▲0.19%
16	ストックインデックスファンド225	1.01%	16.44%	9.55%
17	パトナムインカムオープン	2.20%	5.29%	3.08%
18	世界三資産バランスファンド（毎月分配型）	1.65%	6.53%	5.31%
19	バリュール・ボンド・ファンド（為替ヘッジなし）（毎月決算型）	2.23%	7.73%	3.99%
20	三菱UFJ外国債券オープン（毎月分配型）	1.43%	4.33%	2.63%

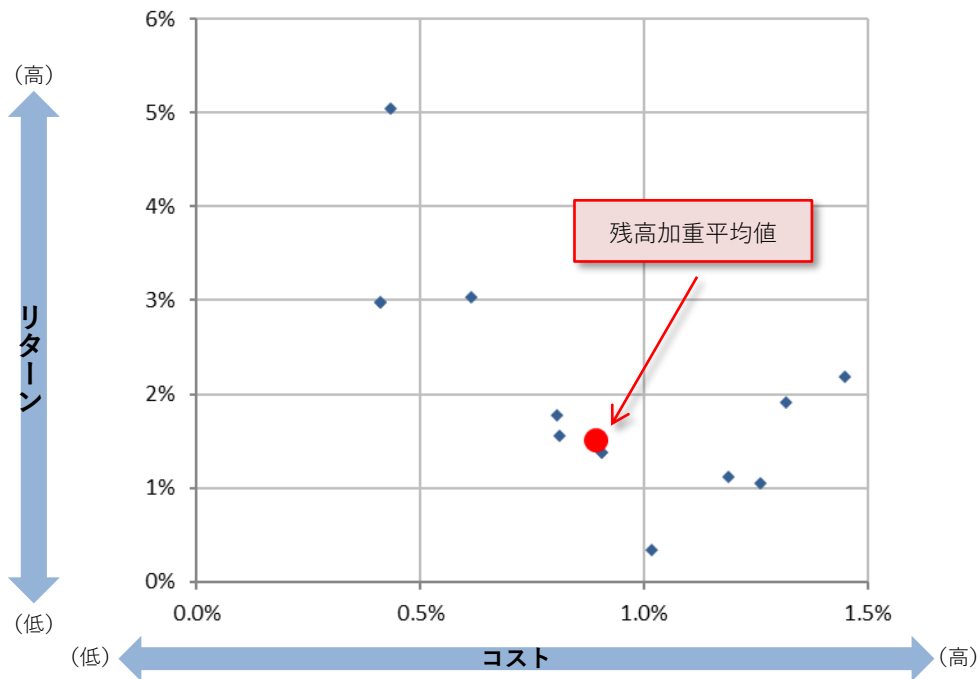
※2022年3月末時点で設定後5年以上の投資信託が対象

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1）～（注5）」）

お客さまにふさわしいサービスのご提供③（比較可能な共通KPI）

(単位：%)

■外貨建保険銘柄別コスト・リターン[共通KPI] 2022年3月末



ファンド名	コスト	リターン
1	0.81%	1.78%
2	1.02%	0.34%
3	1.19%	1.12%
4	0.61%	3.03%
5	0.81%	1.56%
6	0.91%	1.38%
7	1.26%	1.05%
8	1.32%	1.91%
9	0.41%	2.98%
10	0.91%	1.38%
11	1.45%	2.18%
12	0.43%	5.04%
13	0.41%	2.98%
加重平均	0.89%	1.51%

※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払い保険料を下回る場合が多くあります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1」～「注5」）

お客さまにふさわしいサービスのご提供④

■「あおぎんスタートブック」「HP」による世代ごとの資産運用啓蒙

【あおぎんスタートブック】

【HP】

就職
社会生活のスタート
就職の準備は、入社前からの準備を始めることが大切です。

マイホーム
住宅は人生で最も高価な買い物。
住宅を購入する際、住宅ローンを活用する際の準備は、購入前からの準備を始めることが大切です。

セカンドライフ
快適な老後生活の準備。
老後の生活は、退職前から準備を始めることが大切です。

1 資産形成を「はじめる」世代
若い頃から「貯蓄」や「投資」の意識を持ち、未来に向けて早目の準備をはじめましょう。

2 資産を「ふやす」世代
働き盛りのこの世代は、資産運用とあわせて、もしもの出来事にそなえることも必要です。

3 資産を「わたす」世代
お客さまのあらゆる資金ニーズにお応えいたします。

■「Wealth Advisors」によるライフプランシミュレーション

投資信託 INDEX

読み物
▶ ライフプランニング
▶ 投資信託
▶ NISA・iDeCo
▶ 相続・贈与
▶ その他

投資信託の選び方
▶ ニュースページ
▶ 投資信託の選び方
▶ 投資信託の選び方

マーケット情報

性別と年齢を教えてください。

性別: 男性 女性

年齢: 20代 30代 40代 50代 60代

10年後までに500万円準備したい

目標の年2.6%での運用が必要です。

運用資産	10%	15%	20%	25%	30%	合計
運用資産	100,000円	150,000円	200,000円	250,000円	300,000円	1,000,000円
毎月必要額	15,000円	20,000円	25,000円	30,000円	35,000円	200,000円

3つの枠からファンド選びであなたに最適なことを実現し、「ファンダシオン」ボタンを押してください。

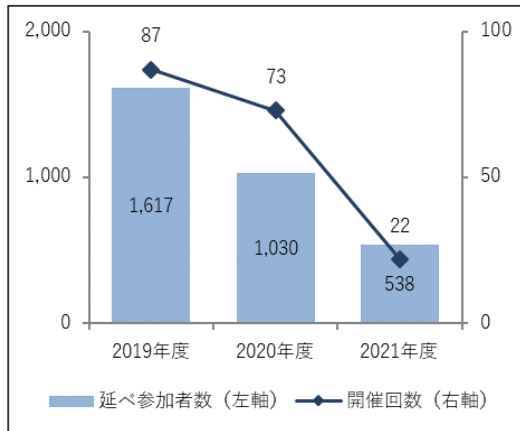
定期預金 (現金)・専業 投資信託

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「注1）～（注5）」）

お客さま向けセミナー

金融商品情報やマーケット情報など、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、お客さま向けセミナーを継続的に開催しております。新型コロナウイルス感染拡大を考慮し、非対面でのWEBセミナーを実施いたしました。

■2021年度お客さま向け資産運用セミナー開催状況



セミナー名	開催月	講師
『アフターコロナのマーケットの行方をわかりやすく解説！！ ～注目の投資信託もポイント解説します～』	4月	三菱UFJ 国際投信
『知っておきたい！ これからの資産運用』	5月	アセットマネジメントOne
『スポーツは、投資でも面白くなる時代へ！ ～ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド-メダリスト-～』	6月	ニッセイアセットマネジメント
『アフターコロナで強みを発揮する公益株 ～インフレ懸念が高まる中、グロインへの影響は?!～』	7月	ピクテ・ジャパン
『知っておきたい！ 退職世代のお金の働かせ方』	8月	アセットマネジメントOne
『今後どうなる？ 投資環境から見る運用の“コツ”』	9月	アセットマネジメントOne
『グローバル投資環境と今注目の投資テーマ ～気候変動関連について～』	11月	ニッセイアセットマネジメント
『新春セミナー【Find Japan～これからの日本経済と日本株～】 大和アセットマネジメント株式ファンドのご紹介』	1月	大和アセットマネジメント
『2022年のマーケット展望と注目の投資テーマ』	1月	野村アセットマネジメント
『2022年の市場環境とニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド -メダリスト-の見通し～コロナ禍で再認識されたスポーツ需要～』	1月	ニッセイアセットマネジメント
『iDeCoオンラインセミナー2022 in 青森』	2月	国民年金基金連合会

非対面チャネルでの情報提供

金融商品情報やマーケット情報など、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を非対面でも確保するため、当行HPへ、資産運用に関する特設ページを設けました。

■HPリニューアル

The diagram illustrates the redesign of the Aomori Bank website's asset management page through four stages:

- Old Page Screenshot:** A screenshot of the previous website layout. A red dashed box highlights the 'あなたも資産運用デビュー' (You can also start asset management) section. A red arrow points from this section to the new banner.
- New Banner:** A new banner with the headline 'あなたも資産運用デビューしませんか?' (Would you like to start asset management?). Below it, text reads: 「最近よく聞く資産運用…私にもできるのかしら?」と知っているあなたへ。 (Asset management, which I hear about often... can I do it too?).
- Question Page:** A page with the question '具体的な、何からはじめればいいのか?' (Specifically, where should I start?). It features two speech bubbles: one from a woman saying 'なるほど、そうはいっても、お金のことに詳しい自分が一歩を踏み出せるかどうか...' (I see, but even so, whether I can take the first step as someone who is knowledgeable about money...) and one from a man saying '少額からのスタートで、ホントにOK? それでもちゃんとお金を運用するの?' (Starting with a small amount, is it really OK? But will I really use the money properly?).
- Answer Page:** A page with the answer 'そんな想いに応えるのが、資産運用なんです。' (That's what asset management is, to respond to that desire). It includes a speech bubble from a woman asking 'その不安、資産運用で軽くできるのをご存じですか?' (Do you know you can ease those worries with asset management?).

方針5 お客さまにふさわしいサービスのご提供（「原則6」「(注1)～(注5)」）

ご契約後のアフターフォロー

運用商品をご購入のすべてのお客さまに対し、随時フォローアップを行っています。また、相場が急変したときはもちろんのこと、半年ごとにも一定の基準を設け、お持ちいただいている商品の状況やその内容をご確認いただき、お客さまの不安や不満の解消に努めています。

■投資信託

基準項目	2021年上期実施率	2021年下期実施率
① 70歳以上かつ評価額1百万円以上	100.0%	99.7%
② 評価額3百万円以上かつ評価損益率▲10%以上	100.0%	99.7%
③ 80歳以上の株式投資信託保有者	—	99.1%

※基準項目③については、2021年度下期より新設し実施

■生命保険

基準項目	2021年通期実施率
① 外貨建一時払保険、一時払変額保険契約のお客さま	99.8%
② 保険満期時に当行外貨預金口座に預入れしたお客さま	

方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

基本方針

「お客さま本位の業務運営」を浸透させ確実に実践するため、従業員への適切な動機づけに繋がるよう考慮された業績評価体系の整備、および取扱担当者に対する教育・研修の充実を図るとともに、実効性を高めるための適切なガバナンス体制の構築に努めてまいります。

具体的な取組

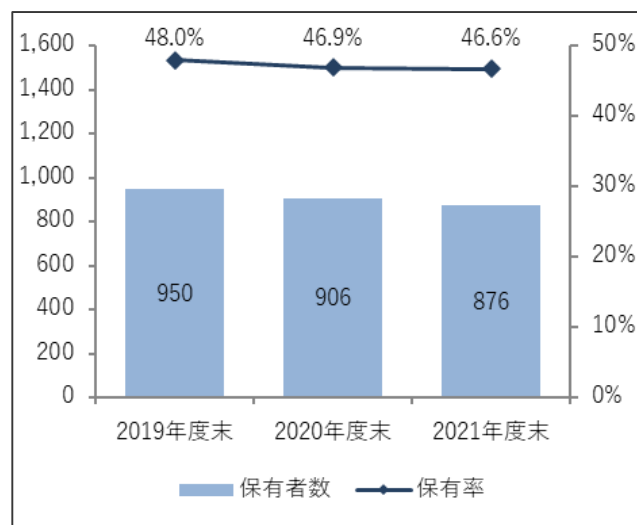
- ①金融商品・サービスの取扱担当者に対しては、公的資格（FP技能士等）の取得支援や、行内資格者の育成、行内研修等を通じてお客さまの資産形成支援に必要な知識・スキルの向上を図るとともに、臨店指導や本部モニタリング等を通じて理解状況の把握に努めてまいります。
- ②お客さまからいただいたご意見・ご要望等につきましては、その発生原因等とともに、外部評価等によりお客さまのニーズを的確に把握し、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう適宜検証いたします。
- ③本方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度ごとに実績をとりまとめ、行内全体で情報を共有するとともに各会議体にて改善策の検討を行う等、ガバナンス体制の整備を適切に行ってまいります。

方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

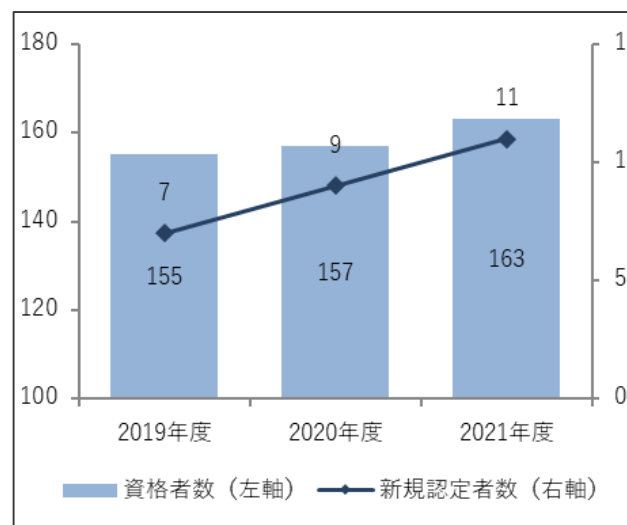
各種資格の取得状況

資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取り組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーカウンセラー」の育成に努めており、公的資格の取得率は一定水準を確保しているほか、行内資格者も一定数を確保しております。

■FP資格（2級以上）保有者の推移



■行内資格者「マネーカウンセラー」の推移



方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等（「原則7」「(注)」）

説明・募集態勢の適切な管理

お客さまから頂いたご要望・苦情等につきましては、その発生原因等を踏まえ、お客さまのニーズを的確に把握するとともに、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう、行内に設置した「委員会」等におきまして、適宜検証を行っております。また、お客さま満足度の向上を図るため、営業店職員の窓口対応や電話対応等の接遇状況について、外部機関によるモニター調査を年度ごとに実施し、不断の改善に努めております。

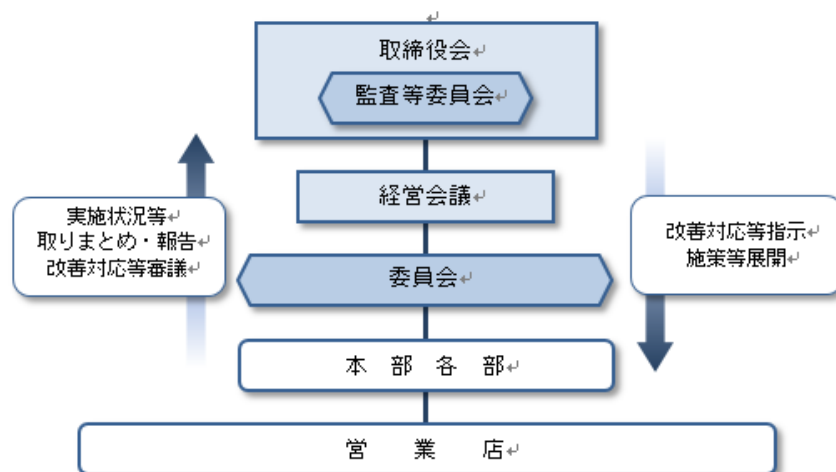
■お客さまからのご要望・苦情等発生件数

区 分	2019年度	2020年度	2021年度
全 体	276	272	228
うち金融商品関連	26	26	20

※2019年度公表分より全体件数よりお褒めの言葉等を除外のうえ算出。

方針に基づく具体的な取組状況につきましては、年度毎に実績を取りまとめ、行内に設置した「委員会」や「経営会議」「取締役会」等におきまして情報を共有するとともに、改善策等の検討を行っております。

■「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」実践に向けたガバナンス体制



(参考) 金融庁が公表する原則と当行の基本方針の対応関係表

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則※」の(「原則」)およびこれらに付された(「注」)と当行の「お客さま本位の業務運営基本方針」および「具体的な取組」の対応関係は、下表(P.27-28)のとおりです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		青森銀行「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」
※(注)には概要を記載しております。		※【方針】および<具体的な取組み>のうち対応する番号のみ記載しております。
顧客の最善の利益の追求		【方針1】お客さまの最善の利益の追求
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。	【方針1】および<具体的な取組み>①~④の4項目
(注)	顧客の最善の利益を図ることで、自らの安定した顧客基盤と収益確保につなげていくことを目指す。	【方針1】および<具体的な取組み>①~④の4項目
利益相反の適切な管理		【方針2】利益相反の適切な管理
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。	【方針2】<具体的な取組み>②
(注)	利益相反の可能性を判断するに当たっては、取引又は業務に及ぼす影響についても考慮する。	【方針2】<具体的な取組み>① ※当行グループでは公表日時点におきまして、利益相反の可能性を判断するにあたって注意を要する、「商品提供会社」を有しておりません。
手数料の明確化		【方針3】手数料等の明確化
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。	【方針3】および<具体的な取組み>①~③の3項目
重要な情報の分かりやすい提供		【方針4】重要情報のわかりやすい提供
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。	【方針3】および<具体的な取組み>①~③の3項目 【方針4】および<具体的な取組み>①~④の4項目
(注1)	重要な情報に含まれるべき内容。	【方針4】<具体的な取組み>①
(注2)	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、重要な情報を提供する。	【方針4】<具体的な取組み>②
(注3)	顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、誠実な内容の情報提供を行う。	【方針4】<具体的な取組み>③ 【方針5】<具体的な取組み>⑤
(注4)	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。	【方針4】<具体的な取組み>④ 【方針5】<具体的な取組み>②
(注5)	顧客に情報を提供する際は、情報を重要性に応じて区別し、その重要度に応じた提供を行う。	【方針4】<具体的な取組み>③

(参考) 金融庁が公表する原則と当行の基本方針の対応関係表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		青森銀行「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」
※(注)には概要を記載しております。		※【方針】および「具体的な取組み」のうち対応する番号のみ記載しております。
顧客にふさわしいサービスの提供		【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供
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。	【方針4】および「具体的な取組み」③ 【方針5】(1)~(3)の3項目および「具体的な取組み」①~⑤の5項目
(注1)	金融商品・サービスの販売・推奨等に関して留意すべき内容。	【方針4】および「具体的な取組み」①、③の2項目 【方針5】(1)~(3)の3項目
(注2)	金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合の留意すべき内容。	【方針4】「具体的な取組み」② 【方針5】「具体的な取組み」②
(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者が商品組成に際して留意すべき内容。	※当行では公表日時点におきまして、「金融商品の組成に携わる会社・部門等」を有しておりません。
(注4)	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、商品や顧客の属性に応じた審査を行う。	【方針4】「具体的な取組み」④ 【方針5】「具体的な取組み」②③の2項目
(注5)	従業員へ取り扱い金融商品の仕組み等について理解の浸透を図るとともに、顧客への情報提供を積極的に行う。	【方針1】(1)および「具体的な取組み」① 【方針5】「具体的な取組み」④⑤の2項目
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等		【方針6】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
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。	【方針6】および「具体的な取組み」①~③の3項目
(注)	各原則に関して実施する内容を従業員へ周知するとともに、業務支援や検証体制の整備を行う。	【方針6】「具体的な取組み」①③の2項目