

お客さま本位の業務運営について

埼玉りそな銀行の「お客さま本位の業務運営」

りそなグループは、「お客さまの信頼に応える」という経営理念のもと、グループ各社が取り扱う様々な金融サービスにおいて、真にお客さま本位の取組みを徹底していくための方針として、「お客さま本位の業務運営方針（以下、運営方針）」を定め、公表しています。

埼玉りそな銀行では、運営方針に基づく金融商品サービスの提供のため「フィデューシャリー・デューティー取組方針」（以下、本方針）を策定しております。

本方針は運営方針を具体的な行動に落としたものであり、当社は本方針に沿った業務を実践するとともに、その取組状況を定期的に公表します。

フィデューシャリー・デューティー取組方針

1. 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案
2. お客さまニーズに適した商品ラインアップの整備
3. お客さまへの最適な商品・サービス提供とコンサルティング力向上
4. 利益相反の適切な管理
5. 手数料等の明確化
6. お客さま本位の推進管理態勢の整備

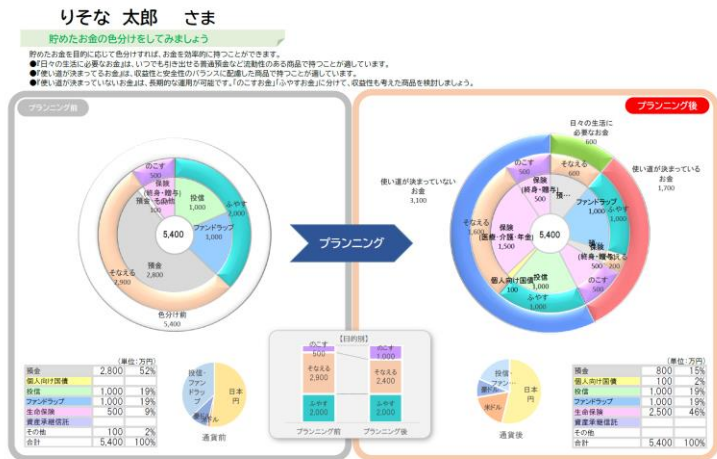
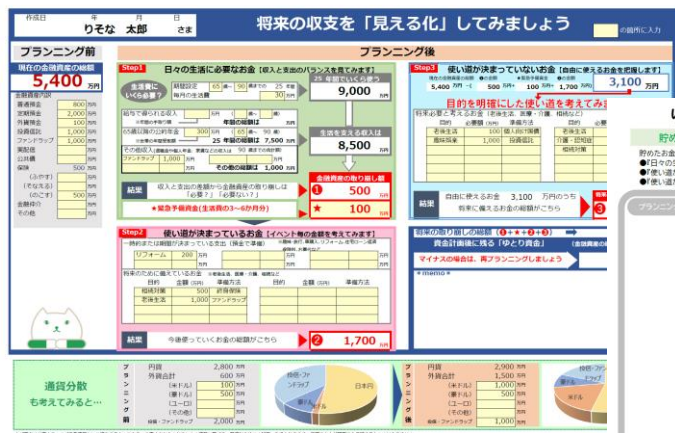


1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

(2)お客さまの立場にたった提案・販売・アフターフォロー

商品等の提案・販売にあたっては、お客さまからご家族を含めたライフプランや今後のライフイベント等をお伺いし、お客さまと資産運用の目的を共有のうえ、お客さまの資産全体を踏まえたポートフォリオ提案を行い、これから資産を形成していきたいというニーズのお客さまには分散投資ファンドなどの提案に努めています。

ご資産についても、お客さまとともに生活に必要なご資金、使い道の決まっているご資金、当面使い道の決まっていないご資金に色分けを行い、使い道の決まっていないご資金について、お客さまの立場にたって最適な商品をご提供できるよう努めています。



「ライフプランニングシート」

1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

(2)お客さまの立場にたった提案・販売・アフターフォロー

複雑又はリスクの高い商品については、商品の内容や価格変動のリスク等について、十分ご理解いただけるよう商品共通様式の「重要情報シート」を活用した他商品との比較説明や投資にかかる知識や経験、年齢等お客さまお一人おひとりの状況に応じた丁寧な情報提供に努めています。

お客さまへの情報提供を情報の重要性に応じて行うため、説明資料や販売資料等の事前検証において重要な情報にメリハリをつけるとともに、ご説明にあたって、より重要な情報を強調する等、お客さまに十分ご注意いただけるよう努めています。

また、お客さまに最適な商品をお選びいただけるよう、投資目的等に応じた類似の商品を選定し、各種商品の違いや特徴等を十分にご理解いただけるよう、内容や手数料等の重要な情報を比較しながらご説明しています。

投資目的別商品分類表

「投資目的別商品分類表」

重要情報シート（金融事業者編）

重要情報シート（個別商品編）

「重要情報シート（金融事業者編／個別商品編）」

1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

(2)お客さまの立場にたった提案・販売・アフターフォロー

商品をご購入いただいたお客さまには、その商品、ご年齢、運用金額や損益状況などを考慮し、定期的に投資環境の変化等に関する情報提供、お客さまのライフプランや投資目的等の変化を踏まえた長期的な視点でのコンサルティングを主な目的としたアフターフォローを、窓口だけでなくオンラインでも行っています。また、株式や為替の相場が急変するなど投資環境に大きな変化が生じた場合には、上記とは別に正確かつ迅速な情報提供を行っています。

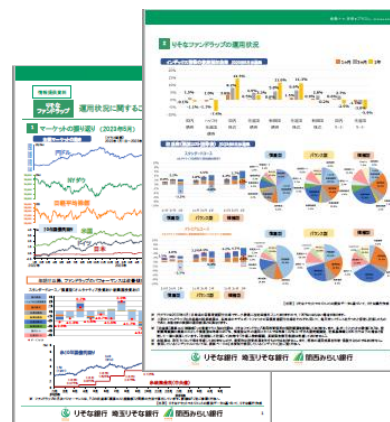
また、お客さまに最適な商品をお選びいただくため、商品の基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、自社または系列会社である等、お客さまと利益相反の可能性がある場合の内容、ご意向やニーズを踏まえ提案する商品がお客さまに最適と判断した理由等、重要な情報の分かりやすい提供に努めています。

一方、商品組成会社が販売対象として想定するお客さまの属性については、今後の同社からの情報提供を踏まえ充実させてまいります。

業界共通のフォーマットで作成した「重要情報シート」の説明資料を使用し、今後も一層分かりやすい情報提供に努めてまいります。



「分散投資の運用方法のご紹介」



「リそなファンドラップ 運用状況に関するご報告」



「投資信託をお持ちのお客さまへ」

1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

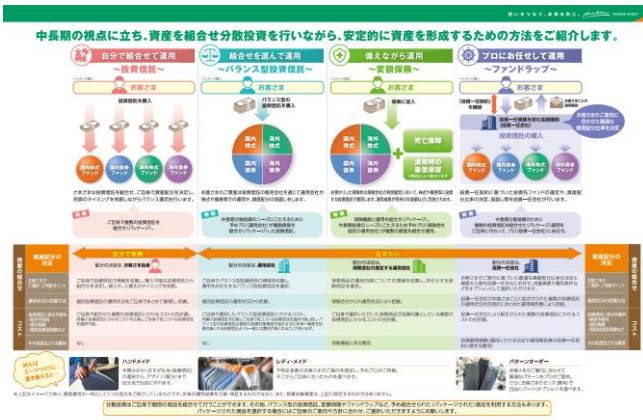
(3) パッケージ商品の重要な情報の分かりやすい提供

当社では、ファンドラップなど、複数のファンドや商品を1つの商品としてパッケージ化しているもの(以下、パッケージ商品)を取り扱っています。

パッケージ商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化する場合と個別購入する場合とを比較いただけるよう、説明資料を使用する等して重要な情報を提供しています。

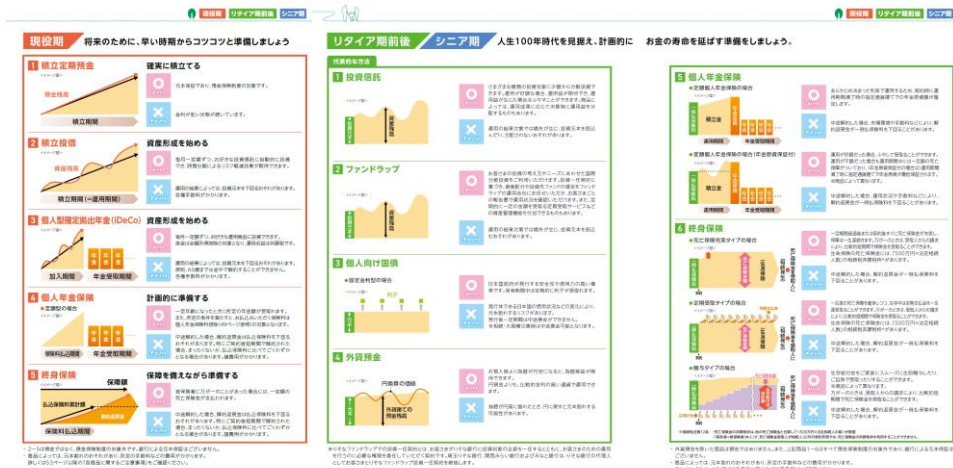
(4) お客様の資産形成に資する運用提案

お客様の保有されているご資産全体の状況を踏まえ、それぞれの資金の性質に合わせた商品をご提供できるよう努めています。



リソナ銀行 増よりそな銀行

「分散投資の運用方法のご紹介」



「人生100年時代に向けたしっかりお金を考える本」

2 お客さまニーズに適した商品ラインアップの整備

(1) 提供する商品の品質の維持と向上

商品ラインアップについては、中長期的な資産形成という考えのもと、お客さまのライフステージ毎の様々なニーズにお応えできるよう系列の枠を超えて整備しています。複雑又はリスクの高い商品は、主に投資経験豊富なお客さま向けの商品充実の視点でインターネット専用ファンドを中心に整備しています。

商品の選定にあたっては、内外環境やお客さまニーズの変化等を踏まえ、お客さまに一層ご満足いただけるラインアップになるよう、類似する複数の商品の運用実績や費用などを外部機関の評価も踏まえ総合的に検討・判断しています。

ラインアップの見直しについては、中長期的なマーケット動向、商品の運用実績等に対する外部機関による評価、商品組成会社における運用体制や購入されたお客さまへのサポート体制等を定期的に検証・評価することにより実施しています。

ご提供する商品・サービスの品質の維持と向上のため、営業店ではお客さまのライフプラン等を踏まえた最適な商品であったか、お客さまの状況等を踏まえた適切な方法であったか等について取引毎に検証する他、本部においても検証の妥当性等を検証しています。

最適な商品・サービスのご提供は、お客さまにご満足いただくために重要な取り組みであることから、その実践・定着状況について、担当部署とは別の部署が検証・評価し、把握された課題について改善していく態勢を整備しております。



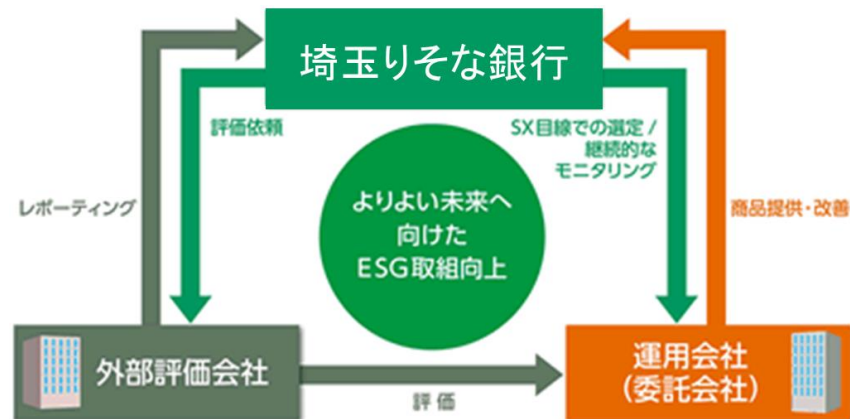
2 お客さまニーズに適した商品ラインアップの整備

(2) 資産形成分野におけるSX^(※)への取り組み

※サステナビリティ・トランスフォーメーションの略

社会全体でのESG、SDGsへの取り組みをお客さまの「中長期的な資産形成」の一つに位置づけ、店頭で取り扱う投資信託のラインアップの選定プロセスにESG評価を取り入れ、お客さまのESG投資を通じて個人分野におけるSXを加速させ、持続可能な社会の実現を目指します。

また定期モニタリングを実施し、各運用会社や個々のファンドにおけるESG投資の取り組み水準を維持、向上させます。



(3) 保険商品の提供について

保険商品について保障や保険特有の機能を活用した商品に加え、運用ニーズにもお応えできる商品ラインアップを揃えます。

外貨建一時払保険については、類似する運用効果を持つ外貨建債券と比較することができるツールを使用し、お客さまに対して分かりやすい情報の提供に努めています。

外貨建保険をご検討のお客さまへ

生命保険商品には「保障」・「機能」・「運用」の三つの側面があります。

- 保障**
 - 死亡や高度障害となった場合の保障を確保することができます。
 - 死亡保険金は、受益人固有の財産となります。
- 機能**
 - 保険特約の機能を活用し、相続・贈与・介護等に備えることができます。
 - 特約などの活用により、幅広いニーズに対応することができます。
- 運用**
 - 生命保険会社は「通貨」や「債券」等を組み合わせて運用を行っています。
 - お客さま自身で個別に「外貨建金」や「債券」に投資するよりもコストが低くなります。

外貨建定期保険は、主に外国債券で運用しています。

	目的	特徴	主なリスク	コスト ^{※1}
外貨建定期保険 ^{※2}	保障	運用しながら、ニーズに合った保障や機能の確保をすることができます。	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク ^{※4} 運用リスク	保険料率、解約戻金、保障金額、運用コスト等
外国債券 ^{※3}	運用	外国や外国の企業などが発行する債券のため、運用目的に適合する運用をすることができます。	為替変動リスク 信用リスク 金利変動リスク	為替手数料
外貨預金 ^{※5}	運用	日本円を外国通貨に交換して預金で運用します。	為替変動リスク	為替手数料

※1 保険料率、解約戻金、保障金額、運用コスト等は、各保険商品の契約書に記載されています。
※2 保障金額は、死亡・高度障害時の支払われる金額です。死亡・高度障害時の支払われる金額は、死亡・高度障害時の支払われる金額です。
※3 外国債券は、外国の企業などが発行する債券です。運用目的に適合する運用をすることができます。
※4 金利変動リスクは、金利の変動によるリスクです。
※5 外貨預金は、日本円を外国通貨に交換して預金で運用します。

りそな銀行 埼玉りそな銀行

「外貨建保険をご検討のお客さまへ」

3 お客さまへの最適な商品・サービス提供とコンサルティング力向上

(1) お客さまの課題解決に向けた取り組み

より広く・深く・長くお客さまに寄り添うために、将来のライフステージの変化やご家族の状況も含めたこまりごとを理解し、非金融分野も含めた総合的なサービスの提供を行っています。

(2) お客さまに応じた重要な情報の提供

お客さまに重要な情報を十分ご理解いただけるよう、ご説明にあたっては、お客さまのご年齢や金融知識、取引のご経験等を踏まえ、ゆっくりと話す、平易な言葉に言い換える、理解状況をこまめに確認する等、お客さまに応じた分かりやすい情報提供を行っています。

(3) お客さまや提案する商品に応じた慎重な対応

複雑又はリスクの高い商品を提案・販売する場合や投資経験や金融知識の浅いお客さまやご高齢のお客さまに販売する場合には、確認書を用いて重ねて説明する、役職者の承認を得る等、通常取引に比べてより慎重に対応することとしています。

(4) パッケージ商品の適切な提案・販売

パッケージ商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化された個別商品の中にお客さまに相応しくない商品が含まれていないか、過度な手数料等をご負担いただくことにならないか等、パッケージ全体がお客さまに相応しいことを確認しています。

3 お客さまへの最適な商品・サービス提供とコンサルティング力向上

(5) お客さまの金融リテラシーの向上

お客さまに質の高い金融サービスをご提供するため、従業員に対しては内外のマーケット動向や商品等に関する研修等を行っています。

一方、投資経験や金融知識の浅いお客さまに対しては、資産形成の基本事項について分かりやすく記載した冊子をご用意する他、ホームページに同様のお客さま向けページを設けるなど、お客さまの状況に応じた金融リテラシー向上に向けた情報提供を行っています。

また、埼玉県と連携して、高校生に向けた金融教育の授業を行っています。

(6) お客さまの課題を解決するための人財育成

お客さまの様々な「こまりごと」の解決に向けて、社員向けに勉強会や資格取得の推奨や外部講師によるセミナーを行い知識の定着を図っています。

2019年には企業内大学「リそなアカデミー」を開講し、プロフェッショナル人財の育成に継続的に取り組んでいます。

また、お客さまの豊かな人生100年の実現をサポートするため、ポスター、チラシを活用した認知症への理解浸透に向けた情報発信や認知症予防に関するオンラインセミナーの実施等、認知症の共生と予防に向けた啓発活動も行っています。



今できること、
埼玉りそなで一緒に考えてみませんか？

埼玉りそな銀行

「認知症啓発ポスター」

4 利益相反の適切な管理

(1) 利益相反管理態勢の整備

当社グループとお客さまとの間、あるいはお客さまと他のお客さまとの間で発生する利益相反を防止するため「利益相反管理方針」を定めています。

利益相反の可能性については、新規業務や新商品は検討の都度、既存の業務や商品は定期的にその有無や内容を検証・評価することにより、正確に把握することとしています。

利益相反に関しては、情報の遮断、お客さまへの開示もしくは同意の取得、取引条件の変更、その他管理方法あるいはこれらの組合せにより管理方法を定め、これらの方法によってもお客さまの不利益を回避できない場合には取引内容の変更や取引中止をすることとしています。

(2) 利益相反管理方針に基づく管理の実施

利益相反管理については、「利益相反管理方針」に従って抽出した利益相反のおそれがある取引等を特定・類型化し、取引等の類型に応じて、あらかじめ定めた管理方法により、適切に管理しています。

業務や商品の担当部署は利益相反の管理状況を検証・評価し、定期的に利益相反管理の統括部署に報告しています。統括部署は担当部署の管理状況について検証・評価のうえ定期的に経営宛報告しています。

5 手数料等の明確化

(1)お客さまにご負担いただく費用に関する情報の提供

お客さまにご負担いただく手数料その他の費用(以下、手数料等)には、購入時、保有期間中、解約時にかかるものがあります。それらが、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客さまに十分ご理解いただけるよう、法定交付書面やパンフレット等(以下、法定交付書面等)に記載すること等により、分かりやすい情報提供に努めています。

投資信託の購入手数料は、従業員がお手続するより、インターネットバンキング経由や積立でご購入いただく方が低くなるように設定しており、提案・販売時にご説明する他、ホームページにも公表しています。

[illegible]

投資信託のお取引きの流れ

りそなの投資信託のお取引きの流れをご紹介します。投資信託が初めての方でも、スムーズにお取引きいただけます。

[投資信託トップ](#)
[投資信託の口座開設](#)
[ファンド投資](#)
[ワンキング](#)
[よくあるご質問](#)

あなたにあった方法で、
投資信託が**1万円**から購入可能です

ネットでも
アプリなら、初めての方でも
簡単ににお取引き可能

アプリではじめる投資信託

店頭でも
お客様のにおええにあった
投資信託をご提案

店舗検索

ネットで口座開設

店頭で口座開設

お取引きの流れ

購入・送金

運用中

ネットで購入・換金する

ネット購入なら、店舗の購入手数料率から**30%優遇**※ /

りそなグループアプリを使えば、投資信託のお取引きも**アプリ1つで簡単に**行えるので便利です。

より幅広いファンドをご希望の方は、マイゲートからご購入いただけます。

Revo Group
my gate

> 購入の流れ

「HP 投資信託のお手続きの流れ」
<https://www.saitamaresona.co.jp/koin/toshin/otorihiki/>

5 手数料等の明確化

(1)お客さまにご負担いただく費用に関する情報の提供

投資信託やファンドラップの手数料等については、購入時、保有期間中、解約時について法定交付書面等に記載しています。一方、保険商品については購入時や解約時にかかる手数料等を法定交付書面等に記載しています。

手数料等のご説明は、法定交付書面等を使用して料率で行っていますが、投資信託の購入手数料については、あわせて概算額もご説明しています。
 今後は手数料等を含む重要な情報は重要情報シートを使用してご説明することにより一層分かりやすい情報提供に努めてまいります。



「りそなファンドラップ パンフレット」

重要な情報シート (金融事業者編)

1. 当社の基本情報 (当社はお客様に金融商品の販売または勧誘を行う者です)

社名	株式会社 埼玉りそな銀行	当社の概要を記したウェブサイト	https://www.saitamaresona.co.jp/
登録番号	関東財務局長 (登第) 第 593 号		
加入協会	日本証券業協会 一般社団法人 金融販売代理店協会		

2. 取扱商品 (当社がお客様に提供できる金融商品の種類は次のとおりです)

円 組 合	外 貨 組 合	投 資 信 託
投資信託 (投資リスクなし)	ファンドラップ	〇 ¹⁾
保険 (投資リスクあり)	保険 (投資リスクあり)	〇
金 銭 信 託	〇 ²⁾	〇
円 組 信 託	〇 ³⁾	〇
国 内 株 式	〇	〇
R E I T	〇	〇
上記以外の商品等	〇	〇

※1. リソナ銀行が代理店として取り扱い、※2. 代理店が金融商品仲介者として取り扱い

3. ラインアップの考え方 (商品選択のコンセプトやご留意事項は次のとおりです)

「お客様に本格的な資産運用」に基づき、お客様のライフプランの達成に貢献できるよう、お客様の様々なニーズにお応えするために必要な商品を提供しています。

- 投資信託や保険などの商品選択にあたっては、提供する商品の種類、商品の分かりやすさ、リスクや運用実績、お客様にご負担いただく費用等を比較検討し、外貨組合理財等も参考に、お客様によりご適宜な商品ラインアップになるよう努めています。
- 内外債やお客様のニーズの進化等に応じて魅力的な商品ラインアップとなるよう、半年に一度、外債組合理財等も参考にしつつ商品の運用実績等を検証し、ラインアップの見直しを行っています。

4. 問い合わせ窓口

当社のお客様窓口	0120-773-1192 【受付時間】平日9時～17時
加入協会連絡窓口	全国銀行協会相談室 0570-017109(03-5252-3772) 【受付時間】平日9時～17時
証券・金融商品あつせん相談センター (FIRENAC)	0120-64-5005 【受付時間】平日9時～17時
上記以外の相談窓口	生命保険協会 03-3266-2648 【受付時間】平日9時～17時
金融庁金融サービス利用相談室	0570-016811(03-5251-6811) 【受付時間】平日9時～17時

埼玉りそな銀行

2023年5月現在

重要な情報シート (個別商品編)

1. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

商品名	販売会社	販売会社
商品名	りそなファンドラップ	りそなファンドラップ

2. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

3. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

4. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

5. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

6. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

7. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

8. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

9. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

10. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

11. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

12. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

13. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

14. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

15. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

16. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

17. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

18. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

19. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

20. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

21. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

22. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

23. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

24. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

25. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

26. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

27. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

28. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

29. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

30. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

31. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

32. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

33. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

34. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

35. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

36. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

37. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

38. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

39. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

40. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

41. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

42. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

43. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

44. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

45. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

46. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

47. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

48. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

49. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

50. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

51. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

52. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

53. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

54. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

55. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

56. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

57. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

58. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

59. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

60. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

61. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

62. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

63. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

64. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

65. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

66. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

67. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

68. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

69. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

70. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

71. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

72. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

73. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

74. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

75. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

76. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

77. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

78. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

79. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

80. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

81. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

82. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

83. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

84. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

85. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

86. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

87. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

88. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

89. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

90. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

91. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

92. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

93. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

94. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

95. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

96. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

97. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

98. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

99. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

100. 投資信託 (当商品は、証券会社が発行する商品です。当社は販売する者です)

埼玉りそな銀行

「重要情報シート(金融事業者編/個別商品編)」

6 お客様本位の推進管理態勢の整備

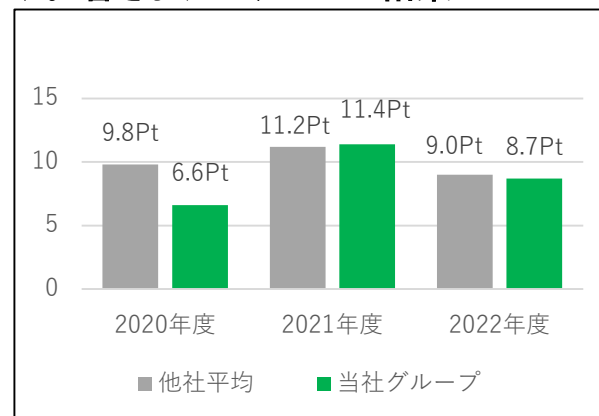
(1) お客様の喜びや幸せの実現に向けた取り組み

りそなグループは、「お客様の喜びが、りそなの喜び」を基本姿勢とし、お客様の「こまりごと」・社会課題を起点とした新たな価値をご提供できるよう取り組んでおり、「お客様に喜んでいただくこと」、「幸せを感じていただくこと」をお客様の最善の利益と考えています。

当社においても、お客様になりきりお客様の喜びを実現できる従業員を「オムニ・アドバイザー」とし、全員を「オムニ・アドバイザー」に育成すること、一人ひとりが「オムニ・アドバイザー」を目指すことで、お客様の喜びや幸せの実現に向けた活動が企業文化として定着するよう取り組んでいます。

このような、お客様の喜びや幸せの実現に向けた取り組みについては、お客様アンケートを含む各種指標に基づき、取組内容の有効性等を定期的に検証・評価し、より良い活動となるよう改善していきます。

◆お客様アンケートの結果



投資商品を保有いただいている当社グループと他社の個人のお客様を対象とするアンケートにおいて、「担当者を家族や知人等に紹介したいと思いますか」との質問に対する11段階評価の上位2位までの回答率は他社より低くなりました。

2023年度はお客様によりご満足いただき、支持される銀行となるべく課題改善に取り組んでまいります。

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

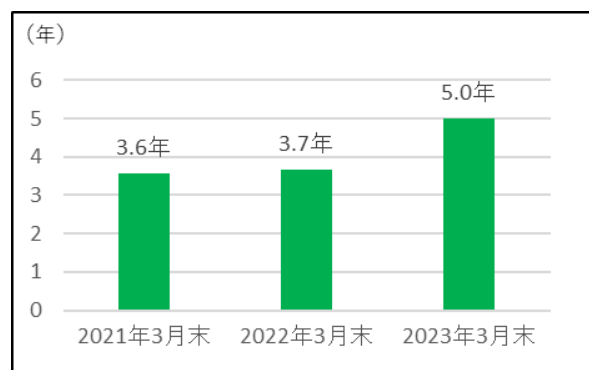
(2) お客さまに選ばれ支持されるための取組み

お客さまのライフステージに応じた多様なニーズに対して幅広くお役に立つことにより、末永くお取引していただくこと、お客さまに選ばれ支持される銀行になることを目指しています。

お客さまへの最善の利益の提供のため、運用する資産や通貨、時期の分散と長期運用により、価格変動の幅を抑えることが重要と考えています。

この考えのもと中長期分散投資を柱とした運用提案を行っています。このような長期的な視点での取組みが、末永くお取引いただけるお客さまやお預かりする大切なご資産の増加につながり、ひいては当社の存在価値が高まるものと考えております。

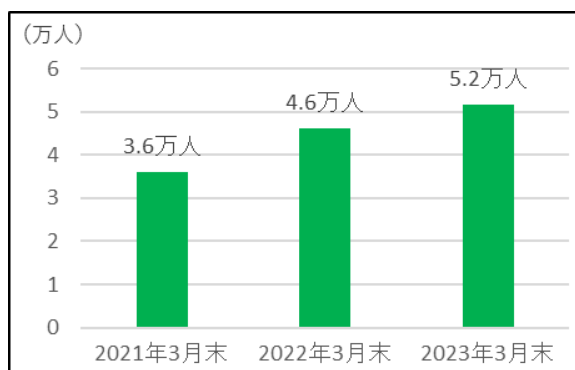
◆平均保有年数(※1)



投資信託を解約されるお客さまが減少したこと等により、2023年3月末の平均保有年数は2022年3月末と比べ伸長しました。引き続き、中長期分散投資の有効性のご説明に努めてまいります。

※1 お客さまが保有される投資信託の各年度の平均残高を年間の解約額・償還額の合計額で除したもの

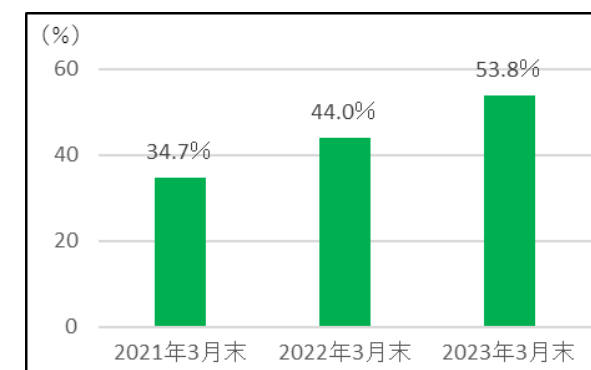
◆積立投資信託利用者数(※2)



つみたてNISA等による税制の活用ができ、かつ少額から始められる積立投資信託を利用されるお客さまは年々増加しています。

※2 積立投資信託(つみたてNISA含む)を保有される個人のお客さまの人数
(iDeCo契約者は含まれておりません)

◆分散投資ファンド比率(※3)

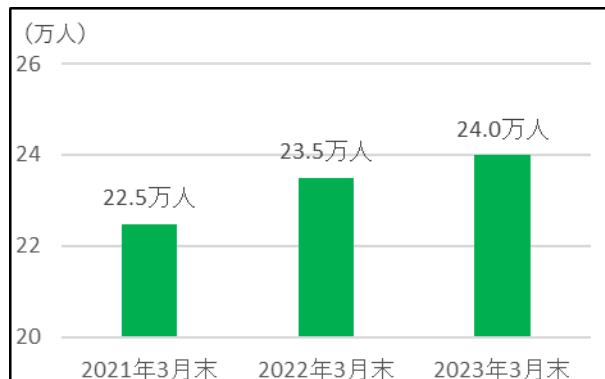


投資信託残高は減少傾向だったものの、分散投資ファンドであるつみたてNISA専用ファンド等の一部銘柄を保有されるお客さまが増加したため、2023年3月末の分散投資ファンド比率は、2022年3月末に比べて増加しました。

※3 個人のお客さまが保有される投資信託、リそなファンドラップの残高に占める中長期分散投資に適した国際分散投資型の投資信託およびリそなファンドラップの比率

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

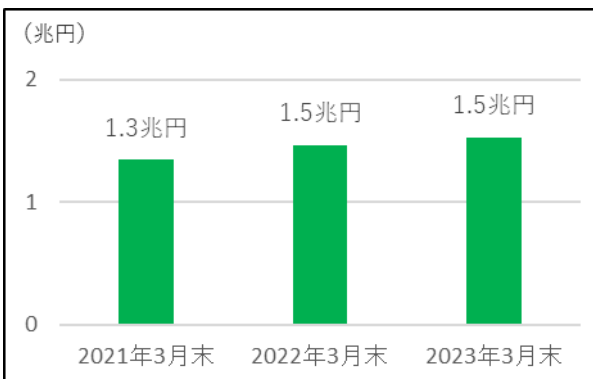
◆投資商品保有者数(※4)



積立投資信託、リそなファンドラップを始められるお客さまの増加もあり、投資信託、リそなファンドラップを保有されるお客さまは増加しました。一時払保険を保有されるお客さまは概ね横ばいとなり、全体としては2023年3月末の投資商品を保有されるお客さまは2022年3月末と比較して増加しました。

※4 投資信託、リそなファンドラップ、一時払保険を保有されるお客さまの合計人数

◆投資商品残高(※5)



市況状況や投資信託の償還等により投資信託残高は減少する一方、リそなファンドラップ、一時払保険残高は増加しました。その結果、2023年3月末の投資商品残高は2022年3月末と比較して概ね横ばいとなりました。

※5 個人のお客さまが保有される投資信託、リそなファンドラップ、一時払保険の合計残高

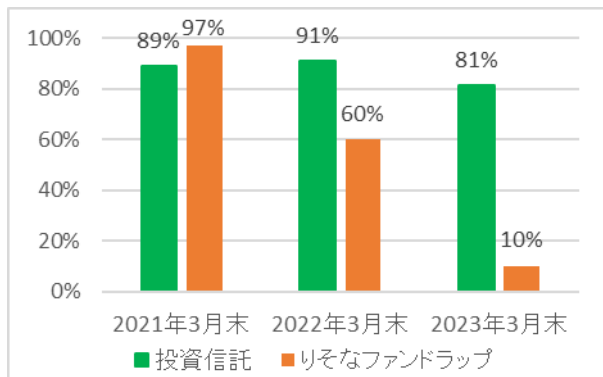
◆運用損益別お客さま比率(投資信託／リそなファンドラップ)＜共通KPI＞(※6)

2023年3月末の投資信託※7、リそなファンドラップをお持ちのお客さまについて、ご購入時・ご契約時以降の運用損益累計額を算出し、ご投資額に対する損益率別のお客さまの比率をお示ししています。

※6 お客さまが「お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する銀行等」を比較選択できるよう、金融庁が公表を推奨している統一基準の指標(「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」)

※7 ETF、上場REIT、公社債投資信託、私募投資信託、確定拠出年金で買い付けた投資信託を除く

＜運用損益がプラスのお客さま比率＞



2023年3月末の運用損益がプラスのお客さまの比率は、2022年3月末に比べて投資信託、リそなファンドラップともに減少しました。

特にリそなファンドラップは、欧米の利上げ等による債券の市場変動を受け、大幅に減少しました。

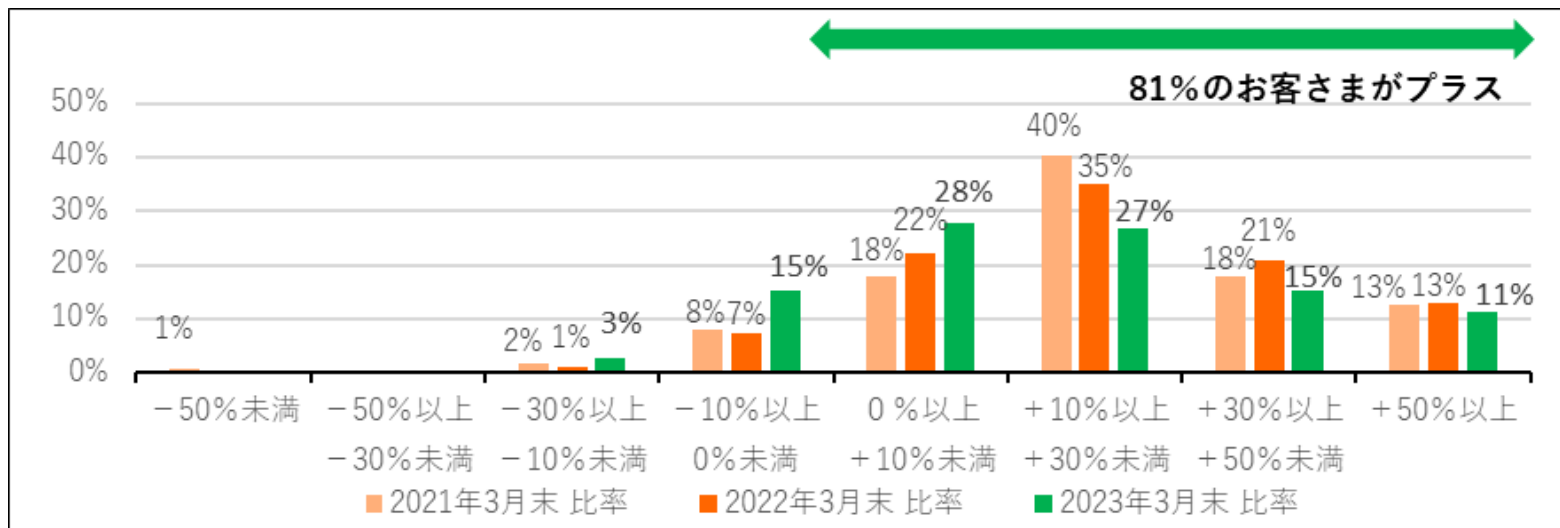
投資信託では81%、リそなファンドラップでは10%のお客さまがプラスになりました。

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

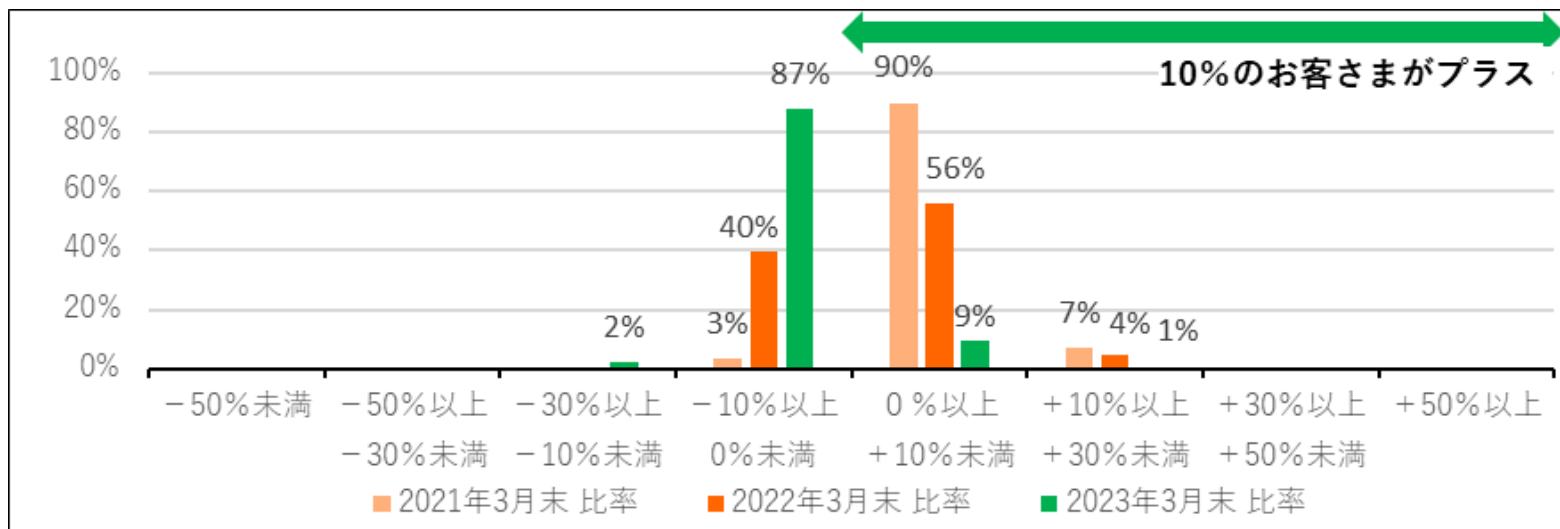
＜運用損益別のお客さま比率＞

投資信託は「0%以上+10%未満」(28%)、リそなファンドラップは「-10%以上0%未満」(87%)のお客さまが最も多くなりました。

【投資信託】



【リそなファンドラップ】



6 お客様本位の推進管理態勢の整備

◆投資信託の預かり残高上位銘柄※8のコスト・リターン／リスク・リターン※9＜共通KPI＞

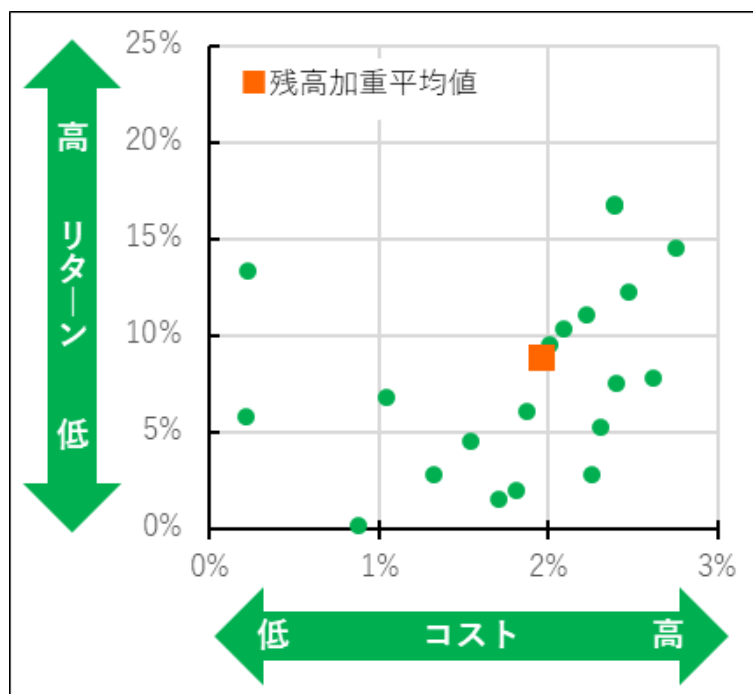
2023年3月末時点で設定から5年以上経過した投資信託のうち、お預かり残高が上位の銘柄について、銘柄別のコストとリターン、リスクとリターンおよび残高加重平均値をお示しています。2023年3月末は、2022年3月末に比べて平均コストはほぼ横ばいとなりましたが、市況の悪化等により平均リスクは若干上昇、平均リターンは減少となりました。

※8 DC専用、リそなファンドラップ専用投資信託、ETF、上場REIT、公社債投資信託、私募投資信託、外貨建投資信託を除き、単位型投信信託を含む

※9 コストは購入時手数料率の1/5と信託報酬率の合計値、リスクとリターンは年率換算

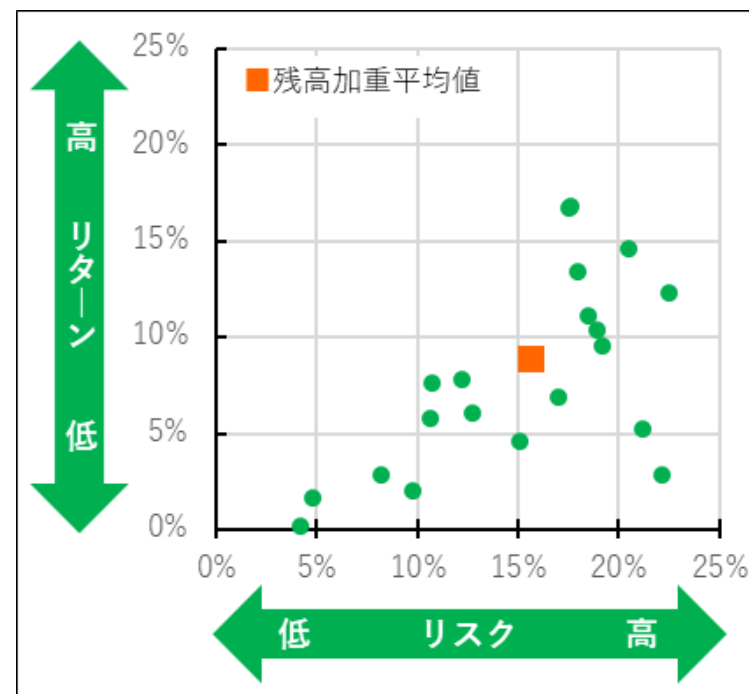
＜2023年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.96%	8.83%

リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	15.63%	8.83%

(注) 2022年、2021年の「投資信託の預かり残高上位銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン」に関する図表は次ページに記載しています。

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

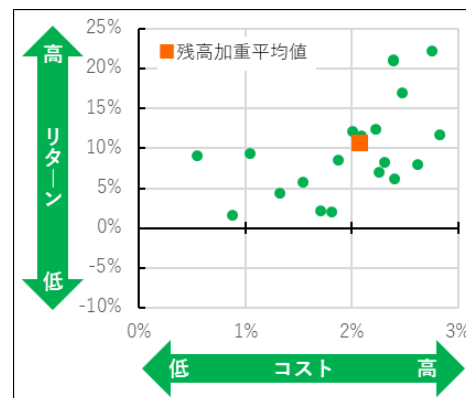
投資信託残高上位銘柄(※10)

銘柄名	コスト	リスク	リターン
1. アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	2.39%	17.56%	16.69%
2. 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）	2.22%	18.52%	11.13%
3. フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	10.72%	7.59%
4. リソナ・リート・アクティブ・オープン	1.54%	15.13%	4.58%
5. ロボット・テクノロジー関連株ファンド・ロボテック	2.48%	22.52%	12.30%
6. フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.09%	18.92%	10.40%
7. netWINGSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）	2.75%	20.53%	14.60%
8. つみたてバランスファンド	0.21%	10.62%	5.82%
9. ニッセイ世界リートオープン（毎月決算型）	2.31%	21.22%	5.24%
10. リソナ・世界資産分散ファンド	1.87%	12.74%	6.08%
11. ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82%	9.79%	2.03%
12. リソナラップ型ファンド（安定成長型）	1.32%	8.16%	2.80%
13. グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	4.75%	1.60%
14. グローバル・アロケーション・オープンBコース（年4回決算・為替ヘッジなし）	2.62%	12.17%	7.80%
15. リソナ・日経225オープン	1.05%	17.00%	6.85%
16. GSグローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース（為替ヘッジなし）	2.01%	19.19%	9.57%
17. Smart-i 先進国株式インデックス	0.22%	17.98%	13.40%
18. リソナラップ型ファンド（安定型）	0.88%	4.21%	0.21%
19. 日本エネルギー関連株式オープン	2.26%	22.18%	2.87%
20. アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	2.39%	17.66%	16.79%
残高加重平均値	1.96%	15.63%	8.83%

※10 コスト・リスク・リターンは時価残高による加重平均

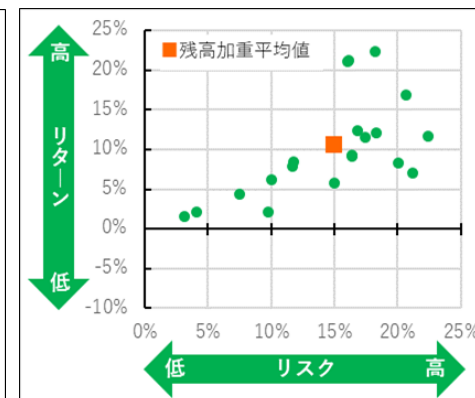
＜2022年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.08%	10.71%

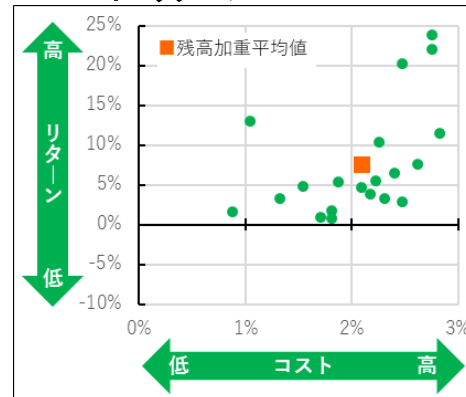
リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.98%	10.71%

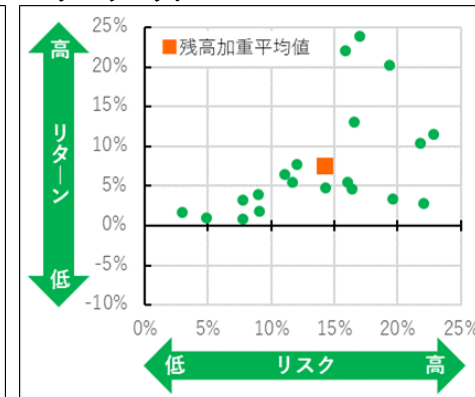
＜2021年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.09%	7.50%

リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.29%	7.50%

6 お客様本位の推進管理態勢の整備

◆運用損益別お客様比率(外貨建保険)※11<共通KPI>

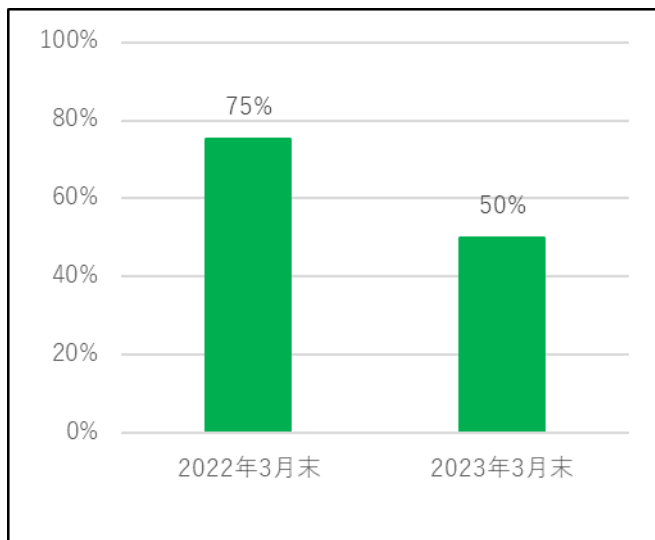
2023年3月末の外貨建保険をお持ちのお客様について、ご契約時以降の運用評価累計額を算出し、ご契約時にお支払いいただいた一時払保険料に対する評価率別のお客様の比率をお示ししています。

運用評価は「(基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額-契約時点の一時払保険料)÷(契約時点の一時払保険料)」にて算定しています。

※11 お客様が「お客様本位の良質な金融商品・サービスを提供する銀行等」を比較選択できるよう金融庁が公表を促している統一基準の指標(「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」)

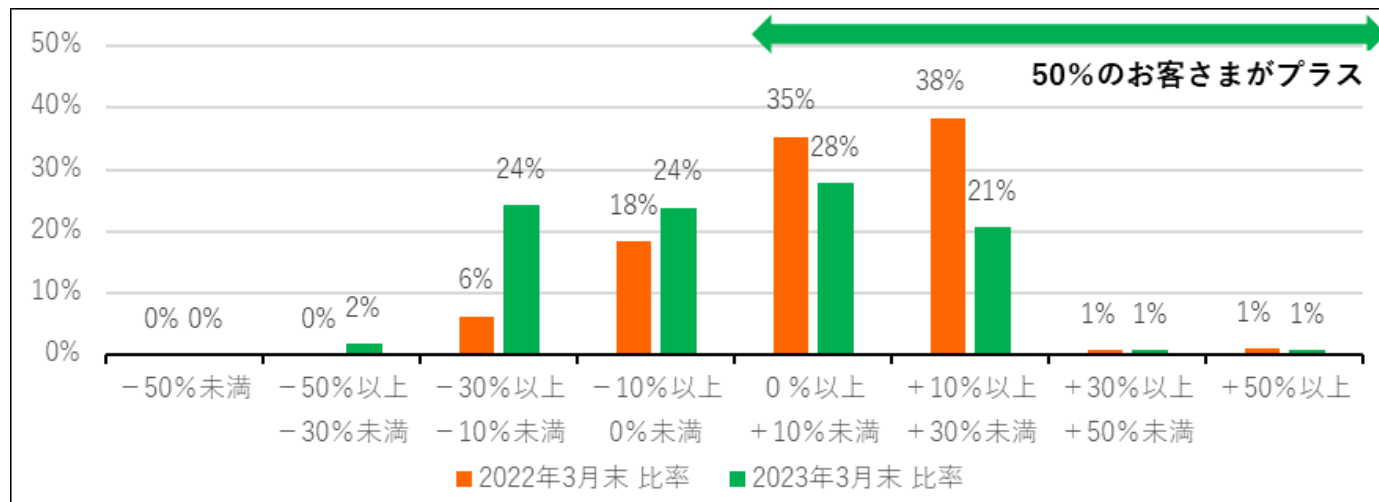
<運用損益がプラスのお客様比率>

ターゲット(目標)に到達されたお客様の解約の影響もあり、2023年3月末の運用損益がプラスのお客様は2022年3月末に比べて減少し、50%となりました。



<運用損益別のお客様比率>

外貨建保険は「+0%以上+10%未満」(28%)のお客様が最も多くなりました。



6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

◆外貨建保険の銘柄別※12のコスト・リターン／リスク・リターン※13＜共通KPI＞

2023年3月末時点で保険契約開始から60カ月以上経過した契約が存在する外貨建保険商品のうち、基準日時点の解約返還金額+基準日時点の既支払金額の合計が上位の銘柄について、残高加重平均および銘柄別のコストとリターンをお示しています。

※12 基準日時点で解約済契約、年金支払開始契約(据置期間含む)は除外、介護保障や特定疾病保障等の生前給付保障が組み込まれている銘柄は除外

※13 コストは、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料を使用することで算出。

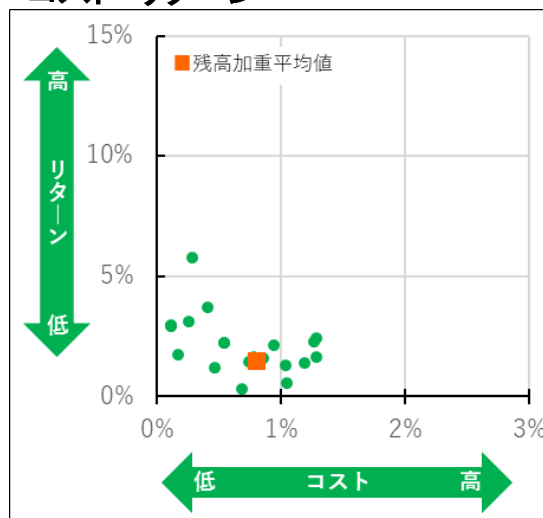
リターンは「(基準日時点の解約返還金額+基準日時点の既支払金額-契約時点の一時払保険料)÷(契約時点の一時払保険料)」を年率換算したもの

外貨建保険残高上位銘柄(※14)

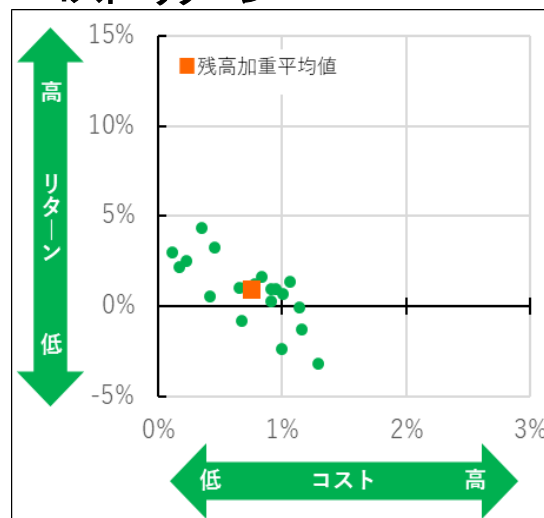
銘柄名	コスト	リターン
1. 安心一生涯	0.71%	1.09%
2. しあわせ、ずっと	0.95%	0.97%
3. やさしさ、つなぐ	0.67%	-0.78%
4. 安心ひこうせん	0.91%	0.94%
5. 安心たいこ判2 (米ドル・ユーロ・豪ドル)	1.06%	1.33%
6. 安心2階建て	0.91%	0.27%
7. 安心たいこ判 (米ドル・ユーロ・豪ドル)	0.65%	1.01%
8. 三大陸	0.42%	0.53%
9. ファイブ・ステップUS	0.46%	3.24%
10. 賢者の布石	0.78%	1.20%
11. 安心2階建て・終身 (外貨建)	1.00%	0.67%
12. シリウスハーモニー	0.17%	2.14%
13. ビーウィズユー	0.83%	1.61%
14. ビーウィズユープラス	1.15%	-1.29%
15. 安心2階建てR・終身 (外貨建)	1.14%	-0.08%
16. 外貨のチカラ	0.23%	2.53%
17. 安心メモリー	1.00%	-2.37%
18. シリウスデュアル	0.11%	2.96%
19. ファイブ・ステップ セレクト	0.35%	4.36%
20. アクティブチャンス	1.30%	-3.17%
残高加重平均値	0.75%	0.94%

※14 コストは、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料を使用することで算出。
リターンは「(基準日時点の解約返還金額+基準日時点の既支払金額-契約時点の一時払保険料)÷(契約時点の一時払保険料)」を年率換算したもの。

＜2022年3月末＞ コスト・リターン



＜2023年3月末＞ コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	0.75%	0.94%

6 お客様本位の推進管理態勢の整備

(3) 多様化するライフスタイルにお応えする取組み

お客様の多様化するライフスタイルにお応えするため17時まで営業している店舗や土日祝日もご相談のできる店舗、非対面でご相談を受けられる窓口を設置し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

(4) 営業店評価や従業員の人事評価への取組み

お客様のライフステージに応じた多様なニーズにお応えしながら末永いお取引をいただくため、営業店評価は「短期的な成果」のみにとらわれず「中長期的な視点での取組み」を促すようプロセスを重視する内容・体系としています。

また、従業員評価は成果に偏った評価とならないよう、基本的な取組姿勢や成果を導いたプロセスを考慮した評価を実施するため、評価者向け・全従業員向けの研修を行っています。報酬体系もお客さまとの利益相反が生じるものではなく、お客さま本位の業務運営の実践が処遇向上につながっていく制度としています。



6 お客様本位の推進管理態勢の整備

(5) 従業員への周知・徹底と推進体制の整備

お客様本位の業務運営に関する取組方針については、研修等を繰り返し行うことで浸透・定着化に努めています。

また、従業員がこのような取組方針に基づき業務を行えるよう、その趣旨を業務に取込むとともに営業店評価や人事評価にも組入れています。

営業店評価等については、運用状況等を検証・評価するとともに、従業員向けの意識調査結果等も踏まえ、一層適切な動機付けとなるよう改善しています。

以上

