お客さま本位の業務運営について

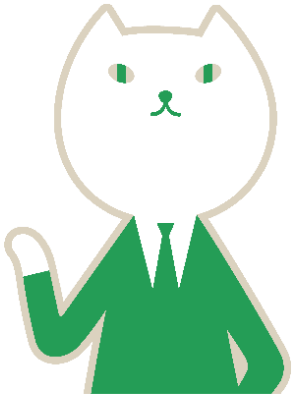
りそな銀行の「お客さま本位の業務運営」

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。

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・サービス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**

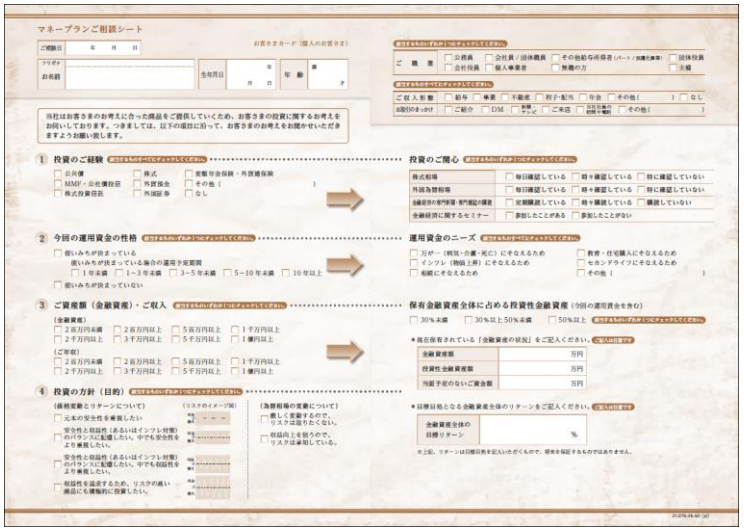


1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

(1)お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまのライフプランの実現に向けた安定的な資産形成のお役に立てるよう、お取引の都度、お客さまの金融知識、取引のご経験、ご資産の状況、ご購入の目的、ニーズなどをお伺いし、最適な商品・サービスをご提案するよう努めています。
またご提案にあたっては投資する地域や通貨、資産をはじめ時間を分散するなど、大切なご資産をリスクを分散しながら、より安定的に運用できるようご提案致します。

りそな銀行では、お取引の都度、「マネープランご相談シート」によりお客さまのお考えやご資産の状況などを伺い、お客さまお一人おひとりに適した商品・サービスの提案を行っています。



「マネープランご相談シート」

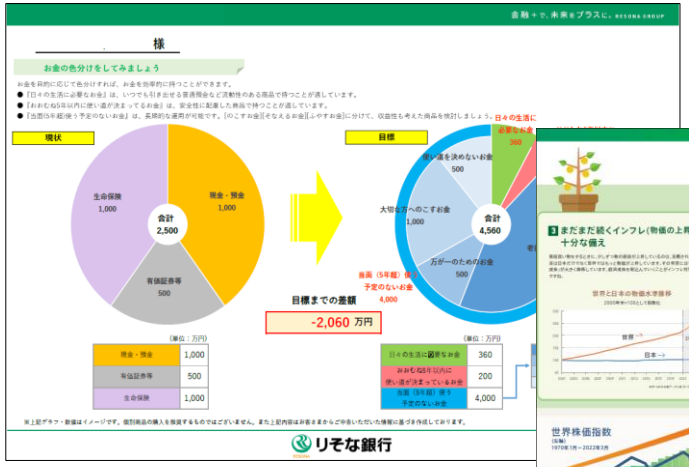
「りそなで解決！人生100年時代」

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

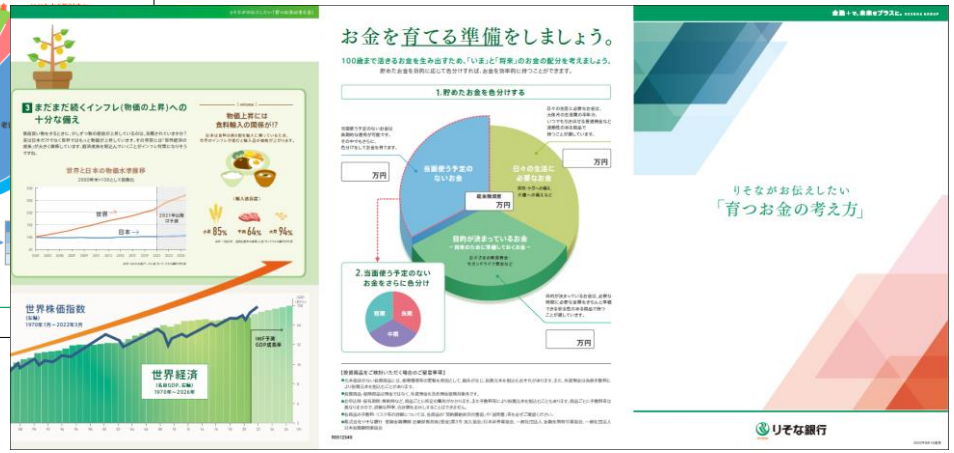
(2)お客さまの立場にたった提案・販売・フォローアップ

商品の提案・販売にあたっては、お客さまからライフプランや今後のライフイベント等をお伺いし、目標資産額等をお客さまとともに考え、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。



「お金の色分けヒアリングシート」



「りそながお伝えしたい「育つお金の考え方」」

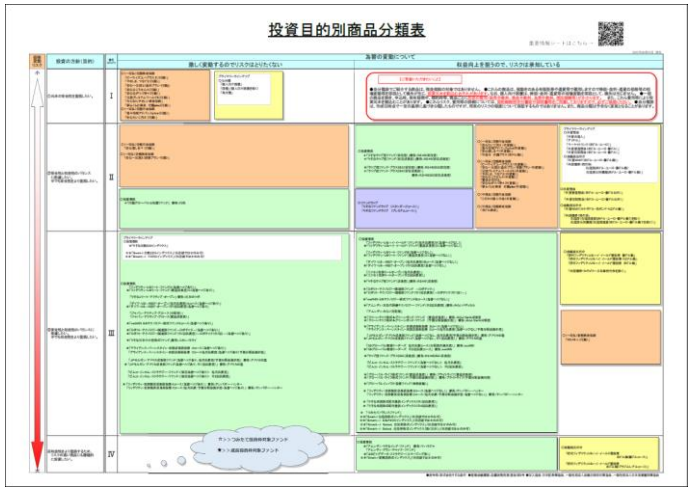
1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

(2)お客さまの立場にたった提案・販売・フォローアップ

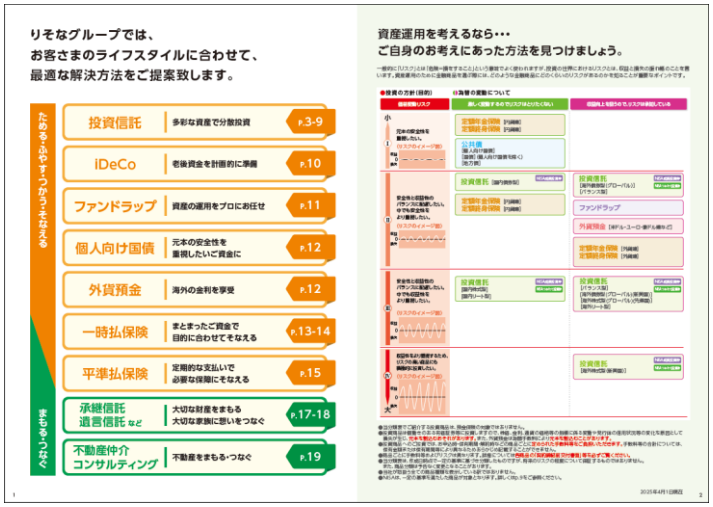
複雑又はリスクの高い商品については、商品の内容や価格変動のリスク等について、十分ご理解いただけるよう商品共通様式の「重要情報シート」を活用した他商品との比較説明や投資にかかる知識や経験、年齢等お客さまお一人おひとりの状況に応じた丁寧な情報提供に努めています。

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」



「商品ラインアップ」

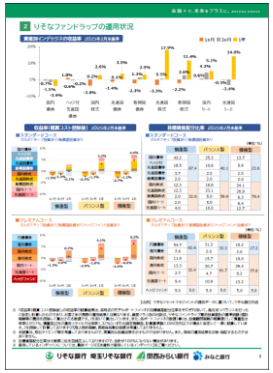
1 中長期分散投資を柱とした資産形成のための運用提案

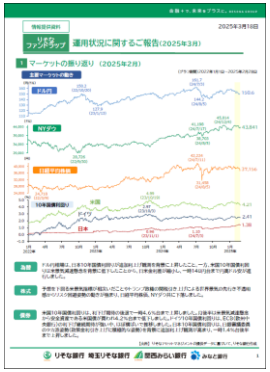
(2)お客さまの立場にたった提案・販売・フォローアップ

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、運用報告会の開催や面談等を通じて、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フォローアップを行っています。また、適切なフォローアップをご提供できるよう社員向けの研修を実施しております。

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。

「マーケット解説動画、ファンド解説動画」





「り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

(2)お客さまの立場にたった提案・販売・フォローアップ

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。
また、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。

「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

(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、ファンドラップや一部の外貨建一時払い保険など、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)お客さまの資産形成に資する運用提案

お客さまの大切なご資産に対する基本的な考えに「安定的な資産形成」があり、この考えのもと、お客さまのライフプラン、投資目的等を踏まえながら安定的な資産形成のため積立投資や国際分散投資であるファンドラップやバランス型ファンドなどの提案活動を行っています。

「分散投資の運用方法のご紹介」

「りそなファンドラップ パンフレット」

「積立投資信託始めて みませんか？」

2 お客さまニーズに適した商品・サービス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、安定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。

資産運用を主目的とする保険商品のラインアップについては、他の金融商品との比較を念頭においた商品選定プロセスを保険会社と連携して進めてまいります。

2 お客さまニーズに適した商品・サービス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

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。

お客さまのライフプラン等を踏まえた
最適な商品をご提案しているか検証

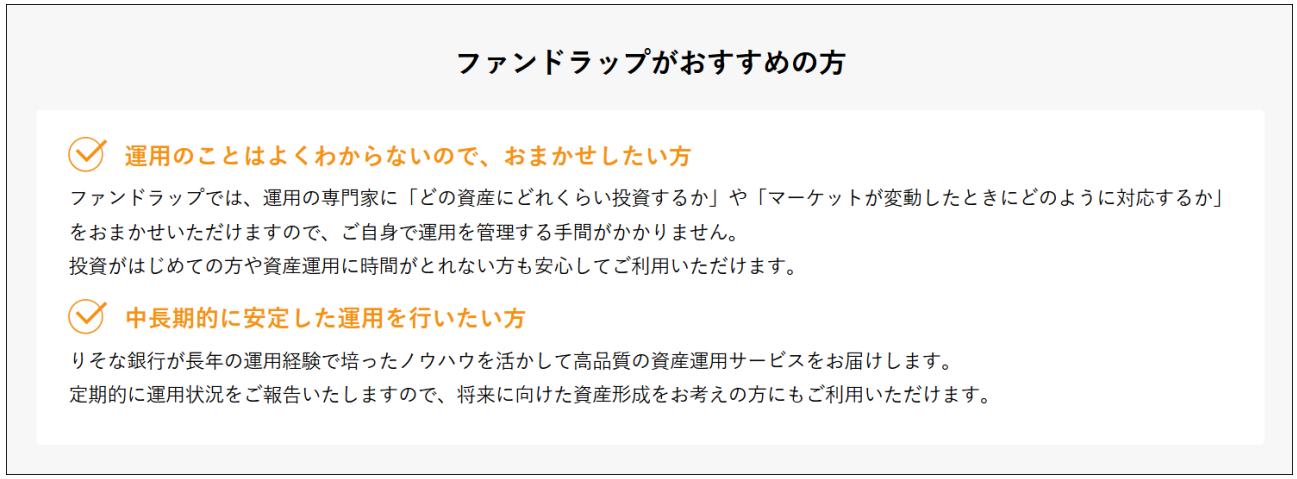
2 お客さまニーズに適した商品・サービスラインアップの整備

(2)販売対象先として想定するお客さまの特定・公表、販売会社との適切な連携を通じた改善

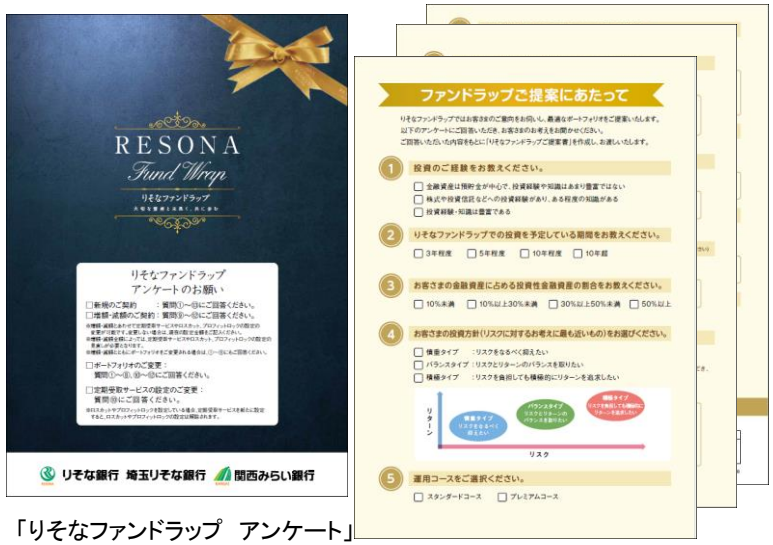
当社が運用するファンドラップは、お客さまとの投資経験、資産運用に関わるご意向等に基づき当社が提案する資産配分等に同意いただいたお客さまに、運用を一任いただく商品であり、広いお客さまを対象にご利用いただくことを想定しています。

当社ホームページではファンドラップは、資産の運用・管理については専門家におまかせしたい方におすすめであることを記載しています。

ファンドラップの販売は、お客さまにアンケートで投資経験や想定運用期間等に回答いただき、回答に基づき作成した提案書により、お客さまのご意向を確認し、当該提案書に合意いただいたうえ契約を受付けるプロセスとしています。当社および当社代理店での販売にあたっては、このプロセスに則ってお客さまとコミュニケーションをとることで最適なサービス提供となるよう留意しています。



当社HP「ファンドラップがおすすめの方」



「りそなファンドラップ　アンケート」

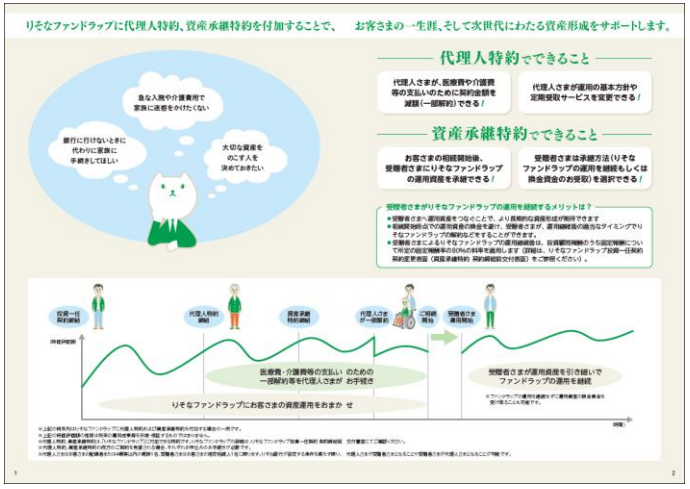
2 お客さまニーズに適した商品・サービスラインアップの整備

(2)販売対象先として想定するお客さまの特定・公表、販売会社との適切な連携を通じた改善

当社では販売部門、販売会社との連携を通じて、ファンドラップのサービス改善に努めております。

2024年6月にはファンドラップの運用資産を受贈者さまに承継する「資産承継特約」を開始いたしました。こちらのサービスは販売部門、販売会社との意見交換やお客さまアンケートなどを通じて、ご要望が高かったことから新機能として追加したものです。

今後も、お客さまへのアンケートなどを通じたご要望の確認や販売部門、販売会社との連携を通じて、ファンドラップの改善に努めてまいります。



「りそなファンドラップ　代理人特約　資産承継特約」

「りそなファンドラップ　世代を超えてつなげる資産運用　シニアライフをささえる3つのサービス」

2 お客さまニーズに適した商品・サービスラインアップの整備

(3)商品組成会社との連携によるお客さまの最善の利益実現

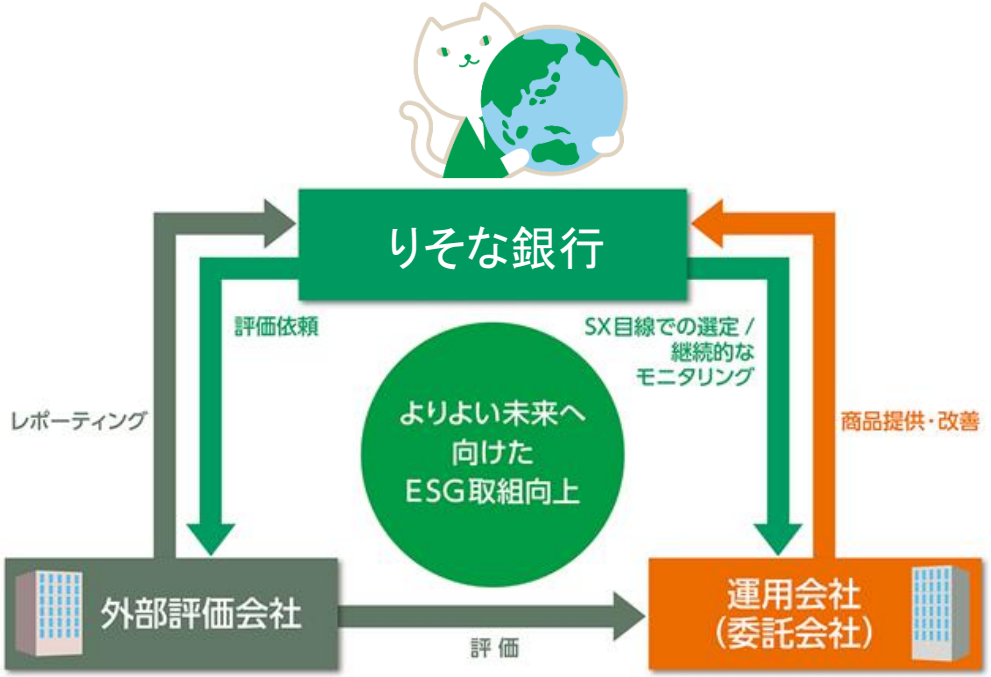
運用会社等の商品組成会社に対して、業界団体が定めた情報連携に係る共通の枠組みに従って、商品を購入されたお客さまの属性データを個人特定が不可能な形で提供する準備を進めています。

商品組成会社は、これに基づいて商品を購入されたお客さまの属性が商品組成時に想定した属性と乖離していないか等の分析を実施する予定です。

当社は、お客さまの最善の利益実現のため、商品組成会社の分析結果やお客さま本位の業務運営にかかる商品組成会社の取組状況を商品ラインアップ選定時の参考として活用します。

(4)資産形成分野におけるSXへの取組み

社会全体でのESG、SDGsへの取組みをお客さまの「安定的な資産形成」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投資の取組み水準を維持、向上させます。

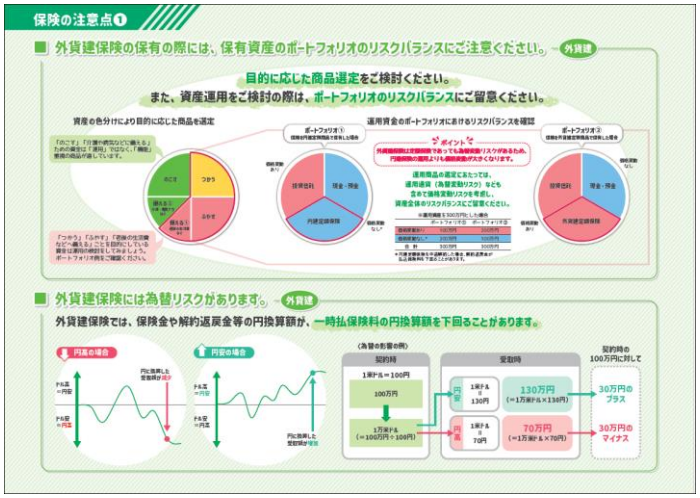


2 お客さまニーズに適した商品・サービスラインアップの整備

(5)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。

外貨建一時払い保険については、類似する運用効果を持つ幅広い商品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。

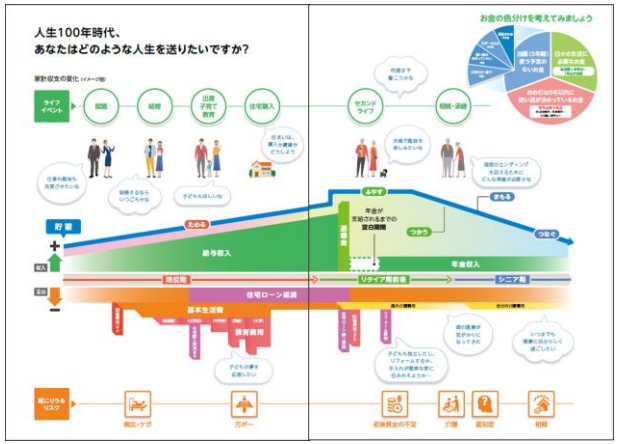


「保険のご検討にあたって」

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組み

お客さまのライフプランにおける「こまりごと」を共有し、課題解決に向けて寄り添います。お客さまニーズを正しく理解し、課題解決に向け信託等を活用した総合的なサービスの提供を行っています。



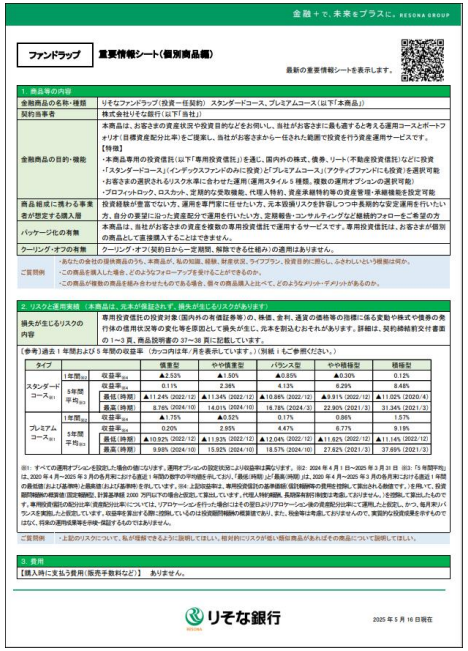
「人生100年時代に向けた しっかりお金を考える本 mini」

(2)お客さまに応じた重要な情報の提供、運用・品質管理態勢に関する情報の提供

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。

ファンドラップでは、販売部門や販売会社と連携して、お客さまの投資判断に必要な情報をより分かりやすくご提供できるように重要情報シートの充実に取り組んでまいりました。

具体的には、「リスクと運用実績」でコスト控除後のリスクと収益率を公表し、また、お客さまにご負担いただく手数料の対価として提供するサービスの内容、ファンドラップの運用体制に関する記載等についても改善を行っております。



「ファンドラップ　重要情報シート」

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

(3)お客さまや提案する商品・サービス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、通常の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・サービスの適切な提案・販売

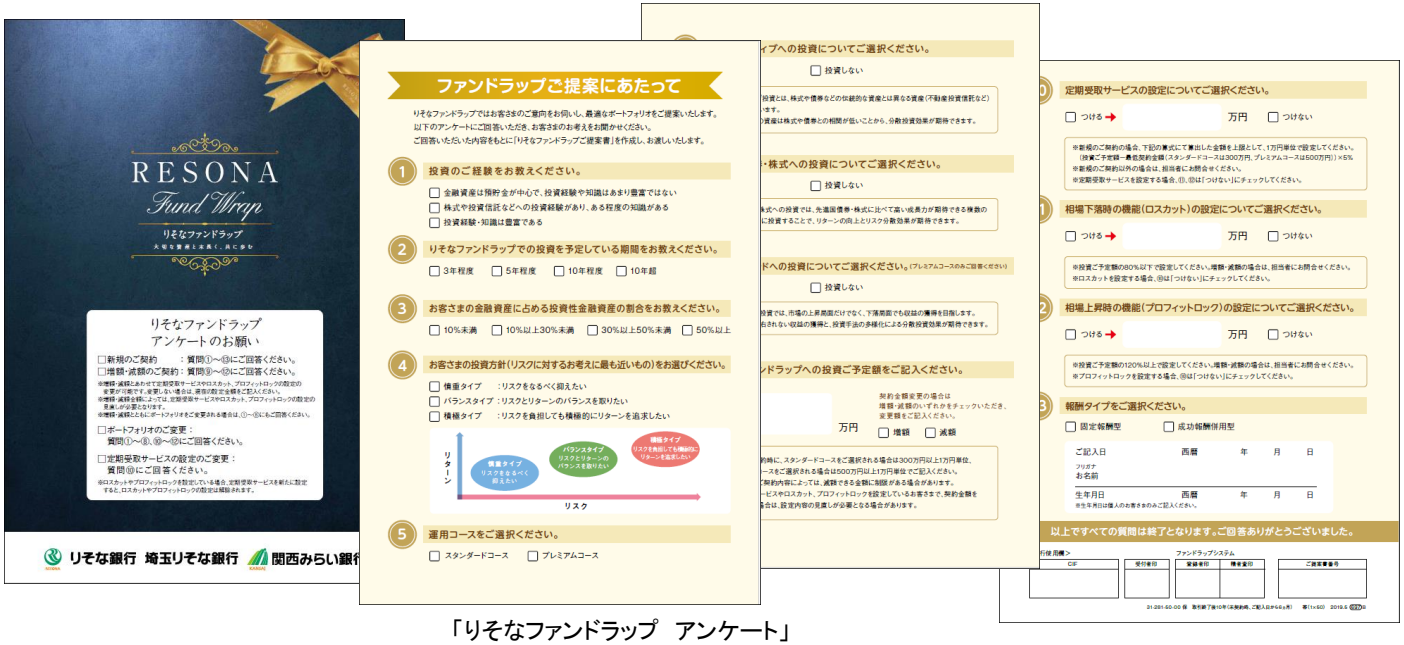
パッケージ商品の提案・販売にあたっては、パッケージ化された個別商品の中にお客さまに相応しくない商品が含まれていないか、過度な手数料等をご負担いただくことにならないか等、パッケージ全体がお客さまに相応しいことを確認しています。

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

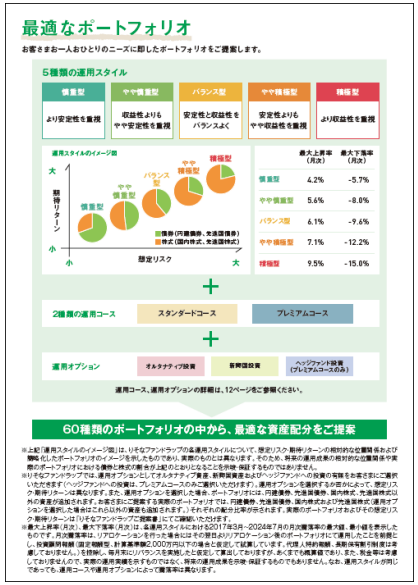
(5)想定するお客さまのニーズを踏まえた商品組成

りそなファンドラップは、60代の退職世代を中心とした幅広い年齢層の、運用を専門家に任せたい方、元本毀損リスクを許容しつつ中長期的な安定運用を行いたい方などを想定するお客さまとしています。お客さまのリスクに対する考え方や運用希望資産の回答をもとに60通りの中から最適なポートフォリオをご提案しています。

りそなファンドラップでは、定期的に資金を受取りながら運用したいというニーズに対応する「定期受取サービス」、お手続きが難しい状況に備える「代理人特約」、運用資産のまま世代を超えて承継できる「資産承継特約」など想定するお客さまのニーズを踏まえた機能の追加や、長期運用をサポートする投資顧問報酬の「長期割引制度」のご提供をおこなっています。



「りそなファンドラップ　アンケート」



「りそなファンドラップ パンフレット」

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

(6)お客さまの金融リテラシーの向上

「資産運用立国」へ向けた新NISA等の政府の取り組みに呼応し、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、新NISAの開始をきっかけとして新たに資産形成にご関心をお持ちになるお客さまや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。

「HP みんなが知りたい資産運用」
https://www.resonabank.co.jp/kojin/column/shisan/

(7)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年に企業内大学「りそなアカデミー」を開講し、プロフェッショナル人財の育成に継続的に取組んでいます。

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。

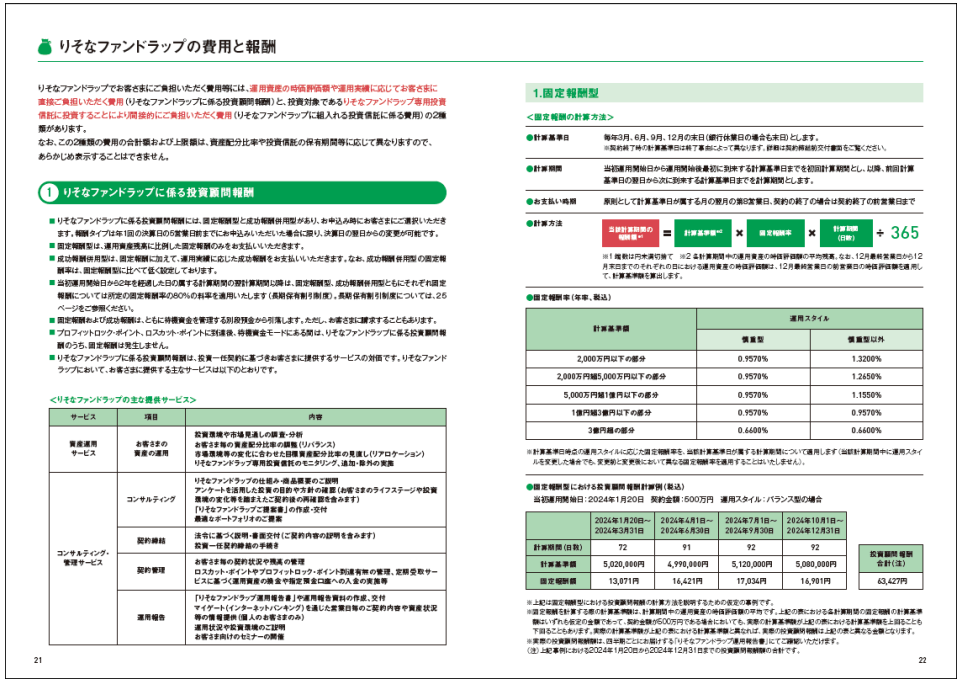
業務や商品の担当部署は利益相反の管理状況を検証・評価し、定期的に利益相反管理の統括部署に報告しています。統括部署は担当部署の管理状況について検証・評価のうえ定期的に経営宛報告しています。

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。



りそなファンドラップの費用と報酬

りそなファンドラップでお客さまにご負担いただく費用等には、運用資産の時価評価額や運用実績に応じてお客さまに直接ご負担いただく費用（りそなファンドラップに係る投資顧問報酬）と、投資対象であるりそなファンドラップ専用投資信託に投資することにより間接的にご負担いただく費用（りそなファンドラップに組入れる投資信託に係る費用）の2種類があります。
なお、この2種類の費用の合計額および上限額は、資産配分比率や投資信託の保有期間等に応じて異なりますので、あらかじめ表示することはできません。

① りそなファンドラップに係る投資顧問報酬

- りそなファンドラップに係る投資顧問報酬には、固定報酬型と成功報酬併用型があり、お申込み時にお客さまにご選択いただきます。報酬タイプは年1回の決算日の5営業日前までにお申込みいただいた場合に限り、決算日の翌日からの変更が可能です。
- 固定報酬型は、運用資産残高に比例した固定報酬のみをお支払いいただきます。
- 成功報酬併用型は、固定報酬に加えて、運用実績に応じた成功報酬をお支払いいただきます。なお、成功報酬併用型の固定報酬率は、固定報酬型に比べて低く設定しております。
- 当初運用開始日から62年を経過した日の属する計算期間の翌計算期間以降は、固定報酬型、成功報酬併用型ともにそれぞれ固定報酬については所定の固定報酬率の80%の料率を適用いたします（長期保有割引制度）。長期保有割引制度については、26ページをご参照ください。
- 固定報酬および成功報酬は、ともに待機資金を管理する別段預金から引落します。ただし、お客さまに請求することもあります。
- プロフィットロック・ポイント、ロスカット・ポイントに到達後、待機資金モードにあるファンドラップに係る投資顧問報酬のうち、固定報酬は発生しません。
- りそなファンドラップに係る投資顧問報酬は、投資一任契約に基づきお客さまに提供するサービスの対価です。りそなファンドラップにおいて、お客さまに提供する主なサービスは以下のとおりです。

<りそなファンドラップの主な提供サービス>

サービス	項目	内容
資産運用サービス	お客さまの資産の運用	投資環境や市場見通しの調査・分析 お客さま毎の資産配分比率の調整（リバランス） 市場環境等の変化に合わせた目標資産配分比率の見直し（リアロケーション） りそなファンドラップ専用投資信託のモニタリング、法令・規外の実施
コンサルティング・管理サービス	コンサルティング	りそなファンドラップの仕組み・商品概要のご説明 アンケートを活用した投資の目的や方針の確認（お客さまのライフステージや投資環境の変化等を踏まえたご契約後の再確認を含みます） 「りそなファンドラップご提案書」の作成・交付 最適なポートフォリオのご提案
	契約締結	法令に基づく説明・書面交付（ご契約内容の説明を含みます） 投資一任契約締結の手続き
	契約管理	お客さま毎の契約状況や残高の管理 ロスカット・ポイントやプロフィットロック・ポイント到達有無の管理、定期受取サービスに基づく運用資産の換金や指定預金口座への入金の実施等
	運用報告	「りそなファンドラップ運用報告書」や運用報告資料の作成、交付 マイゲート（インターネットバンキング）を通じた運用状況のご契約内容や資産状況等の情報提供（個人のお客さまのみ） 運用状況や投資環境のご説明 お客さま向けのセミナーの開催

21

1.固定報酬型

<固定報酬の計算方法>

●計算基準日　毎年3月、6月、9月、12月の末日（銀行休業日の場合も末日）とします。
※契約終了時の計算基準日は終了事由によって異なります。詳細は契約締結前交付書面をご覧ください。

●計算期間　当初運用開始日から運用開始後最初に到来する計算基準日までを初回計算期間とし、以降、前回計算基準日の翌日から次に到来する計算基準日までを計算期間とします。

●お支払い時期　原則として計算基準日が属する月の翌月の第8営業日、契約の終了の場合は契約終了の前営業日まで

●計算方法　当期計算期間の報酬額※1 ＝ 計算基準額※2 × 固定報酬率 × 計算期間（日数） ÷ 365

※1 端数は円未満切捨て　※2 各計算期間中の運用資産の時価評価額の平均残高。なお、12月最終営業日から12月末日までのそれぞれの日における運用資産の時価評価額は、12月最終営業日の前営業日の時価評価額を用いて、計算基準額を算出します。

●固定報酬率（年率、税込）

計算基準額	運用スタイル	
	慎重型	慎重型以外
2,000万円以下の部分	0.9570%	1.3200%
2,000万円超5,000万円以下の部分	0.9570%	1.2650%
5,000万円超1億円以下の部分	0.9570%	1.1550%
1億円超3億円以下の部分	0.9570%	0.9570%
3億円超の部分	0.6600%	0.6600%

※計算基準日時点の運用スタイルに応じた固定報酬率を、当期計算基準日が属する計算期間について適用します（当期計算期間中に運用スタイルを変更した場合でも、変更前と変更後において異なる固定報酬率を適用することはいたしません）。

●固定報酬型における投資顧問報酬計算例（税込）
当初運用開始日：2024年1月20日　契約金額：500万円　運用スタイル：バランス型の場合

	2024年1月20日～2024年3月31日	2024年4月1日～2024年6月30日	2024年7月1日～2024年9月30日	2024年10月1日～2024年12月31日	投資顧問報酬合計(注)
計算期間（日数）	72	91	92	92	
計算基準額	5,020,000円	4,990,000円	5,120,000円	5,080,000円	
固定報酬額	13,071円	16,421円	17,034円	16,901円	63,427円

※上記は固定報酬型における投資顧問報酬の計算方法を説明するための仮定の事例です。
※固定報酬を計算する際の計算基準額は、計算期間中の運用資産の時価評価額の平均です。上記の表における各計算期間の固定報酬額の計算基準額にいずれも仮定の金額で表示で、固定金額が500万円である場合においても、実際の計算基準額が上記の表における計算基準額と合致することも下回ることもあります。実際の計算基準額が上記の表における計算基準額に異なれば、実際の投資顧問報酬は上記の表と異なる金額となります。
※実際の投資顧問報酬額は、四半期ごとにお届けする「りそなファンドラップ運用報告書」にてご確認いただけます。
（注）上記事例における2024年1月20日から2024年12月31日までの投資顧問報酬額の合計です。

22

「りそなファンドラップ パンフレット」

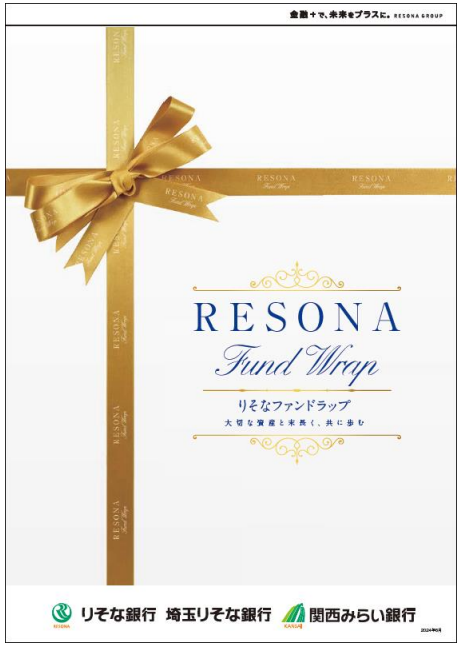
「HP 投資信託のお手続きの流れ」
https://www.resonabank.co.jp/kojin/toshin/otorihiki/

5 手数料等の明確化

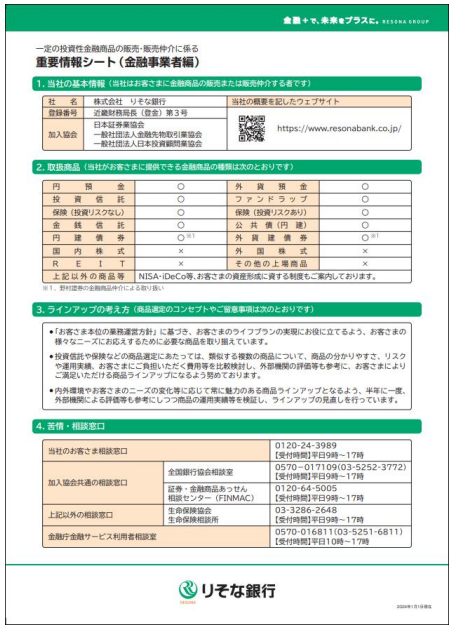
(1)お客さまにご負担いただく費用に関する情報の提供

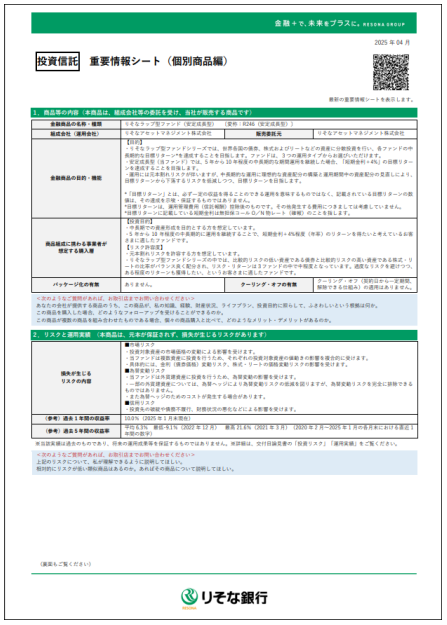
投資信託やファンドラップの手数料等については、購入時、保有期間中、解約時について法定交付書面等に記載しています。一方、保険商品については購入時や解約時にかかる手数料等を法定交付書面等に記載しています。

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。
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」





「重要情報シート（金融事業者編／個別商品編）」

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

(1)お客さまの喜びや幸せの実現に向けた取組み

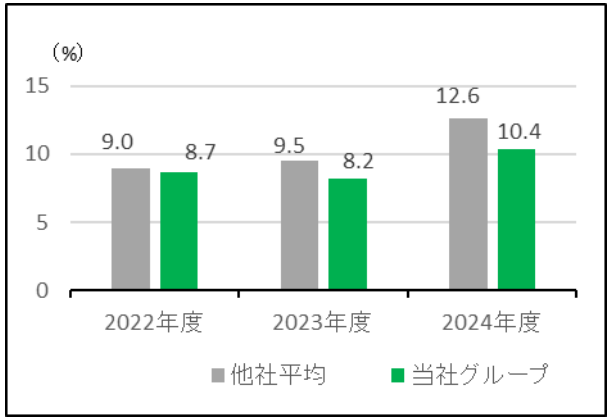
りそなグループは、「お客さまの喜びが、りそなの喜び」を基本姿勢とし、お客さまの「こまりごと」・社会課題を起点とした新たな価値をご提供できるよう取組んでおり、「お客さまに喜んでいただくこと」、「幸せを感じていただくこと」をお客さまの最善の利益と考えています。

当社においても、お客さまになりきりお客さま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、お客さま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組んでいます。

また、2023年度より、新パーパス「金融＋で、未来をプラスに。」を制定し、従来の金融サービスの枠にとどまらず、新たな価値の創造を通じて、お客さまが描く「目指したい姿」の実現に向けて伴走してまいります。

お客さまの喜びや幸せの実現に向けた取組みついては、お客さま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。

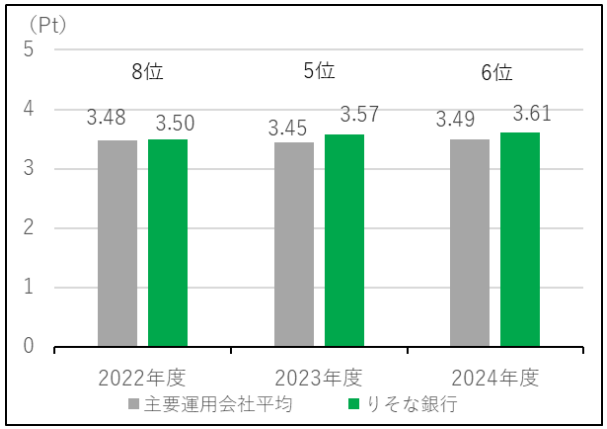
◆お客さまアンケートの結果



投資商品を保有する方を対象としたアンケート調査の結果です。「担当者を家族や知人等に紹介したいと思いますか」との質問に対して0～10で回答を求め、9又は10と回答した割合を示したものです。

当社グループは、2024年度に前年比上昇し、過去3年で最大となりました。一方、他社（メガ3銀行）比では劣後しており、お客さまからより高い評価をいただけるよう、努めてまいります。

◆年金顧客満足度調査の結果



格付投資情報センター（R&I社）が企業年金基金や企業等を対象に運用会社に対する満足度を調査した「年金顧客満足度アンケート」の総合得点です。

当社は2024年度に前年比上昇となり引き続き主要運用会社（回答数30件以上）の平均を上回りました。

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

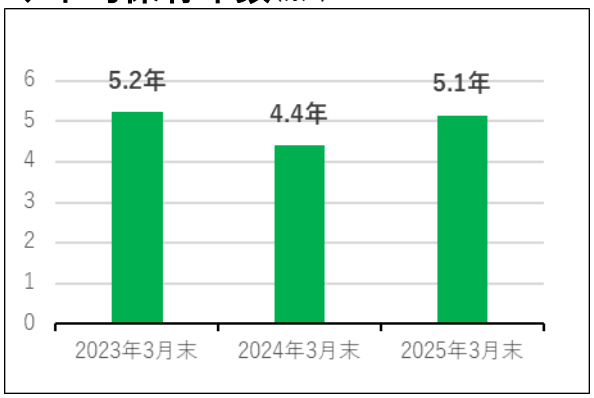
(2)お客さまに選ばれ支持されるための取組み

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。

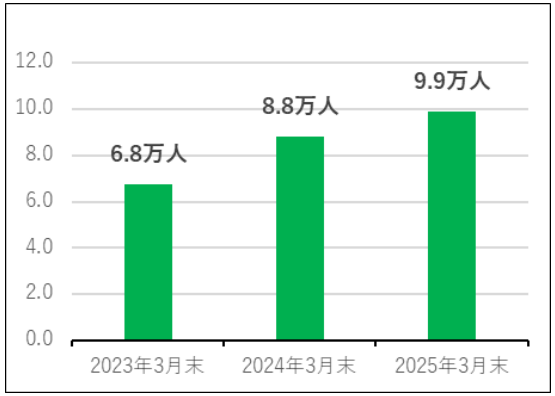
◆平均保有年数(※1)



株高、円安等を背景とした利益確定売りの動きを背景に2024年3月末の投資信託の平均保有年数は前年比で短期化しましたが、2025年3月末は再び長期化しました。お客さまのご意向を尊重しつつ、引き続き中長期分散投資の有効性をお伝えしてまいります。

※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

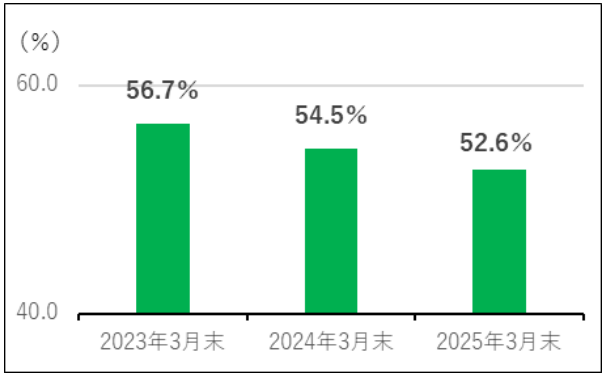
◆積立投資信託利用者数(※2)



NISAなどを通じて少額から始める積立投資信託を利用するお客さまは年々増加しています。2024年度は新NISA開始で大幅な増加となった2023年度よりはペースが鈍化したものの、引き続き利用者数は増加しました。

※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)

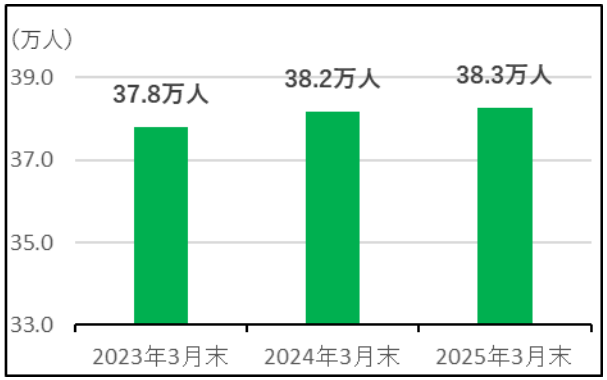


中長期分散投資に適した、りそなファンドラップを含む分散投資ファンドをご利用いただくお客さまの比率は引き続き過半を占めているものの、2025年3月末は前年比1.9ポイント低下しました。市況動向を背景に、米国株やリート等を投資対象とするファンドが人気を集めました。

※3 個人のお客さまが保有される投資信託とりそなファンドラップ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とり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

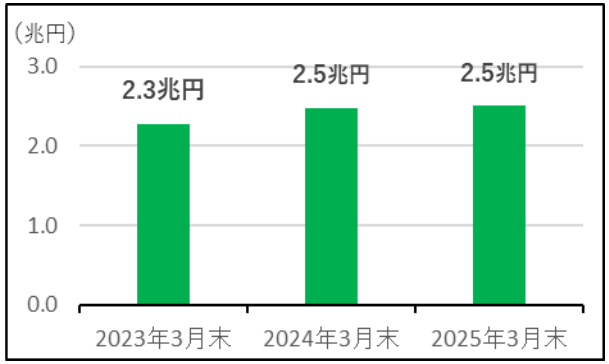
◆投資商品保有者数(※4)



りそなファンドラップ、一時払保険を保有されるお客さまは減少したものの、新NISAへの関心が継続する中、投資信託を保有されるお客さまが増加したため、2025年3月末時点の投資商品を保有されるお客さまは前年比で増加しました。

※4 投資信託、り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)



2024年度は、後半以降、世界的に株式市場が軟調となったこと等を背景に、2025年3月末時点の資産形成サポート商品の残高は前年比+253億円と微増にとどまりました。

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

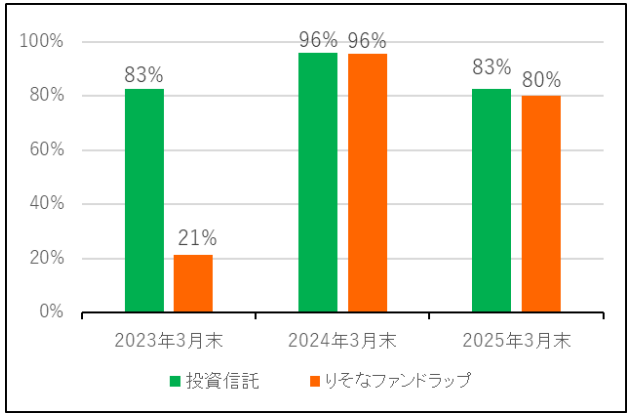
◆運用損益別お客さま比率(投資信託／りそなファンドラップ)<共通KPI>(※6)

3月末時点で投資信託※7、り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＞



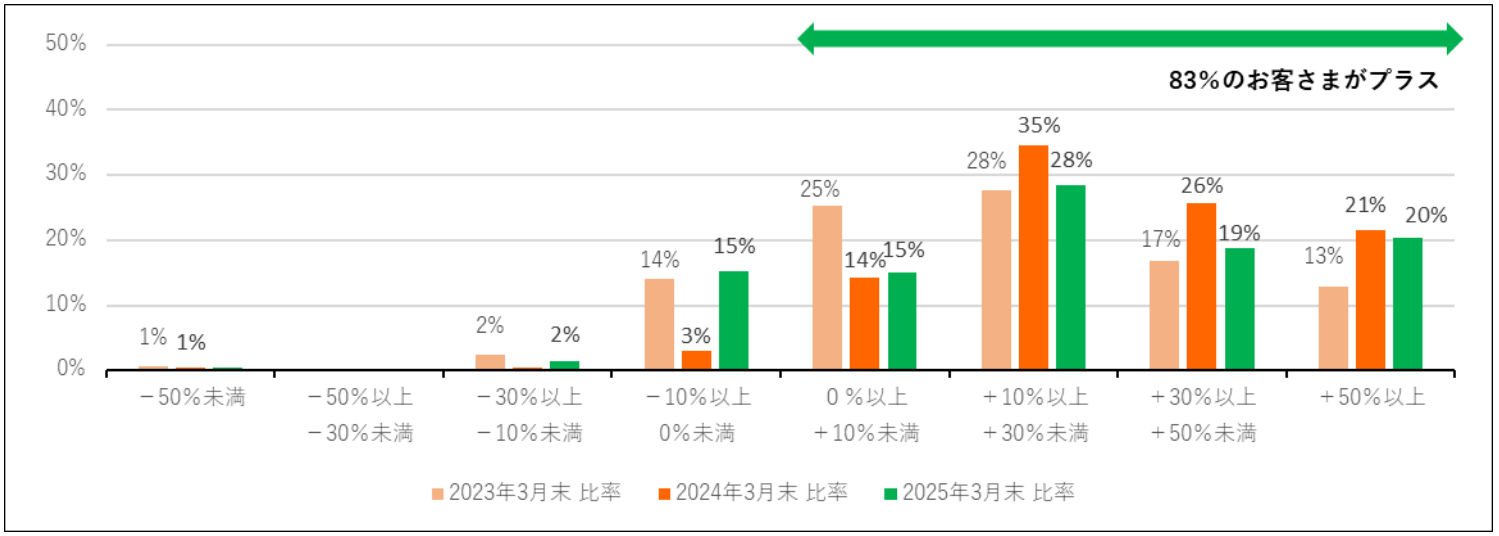
2025年3月末の運用損益がプラスのお客さまの比率は、2024年度後半以降、世界的に株式市場が軟調となったこと等を背景に、前年比で投資信託、りそなファンドラップともに低下しました

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

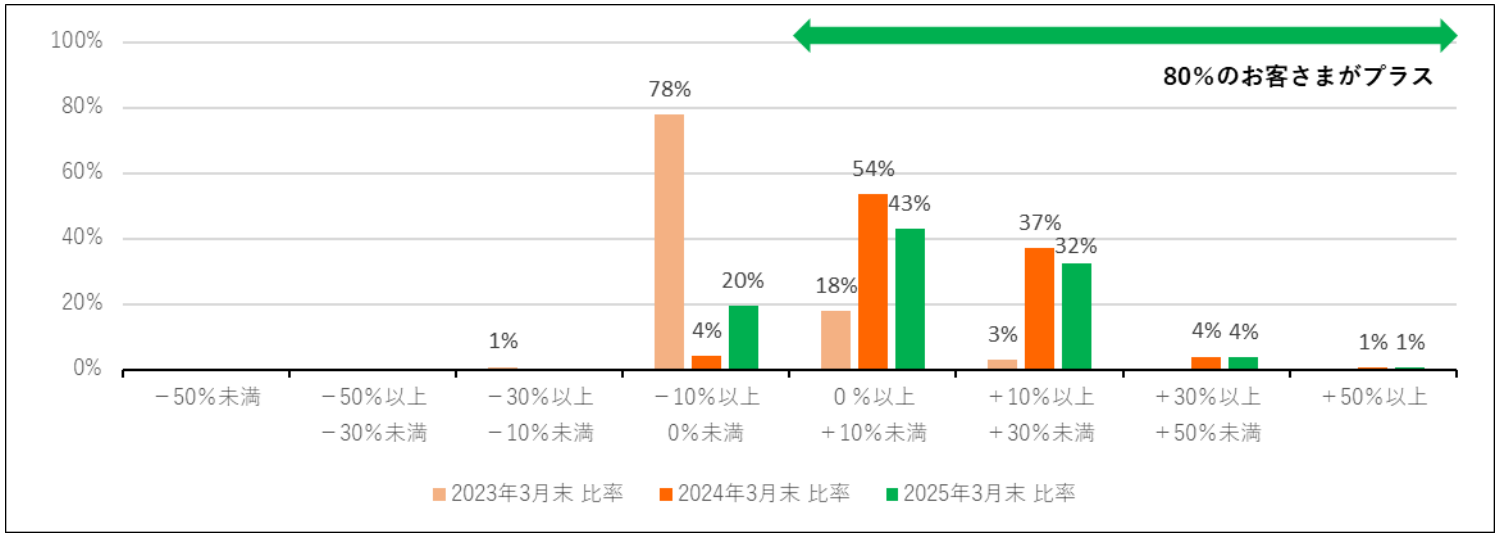
＜運用損益別のお客さま比率＞

投資信託は「+10%以上+30%未満」（28%）、りそなファンドラップは「0%以上10%未満」（43%）のお客さまが最も多くなりました。

【投資信託】



【りそなファンドラップ】



6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

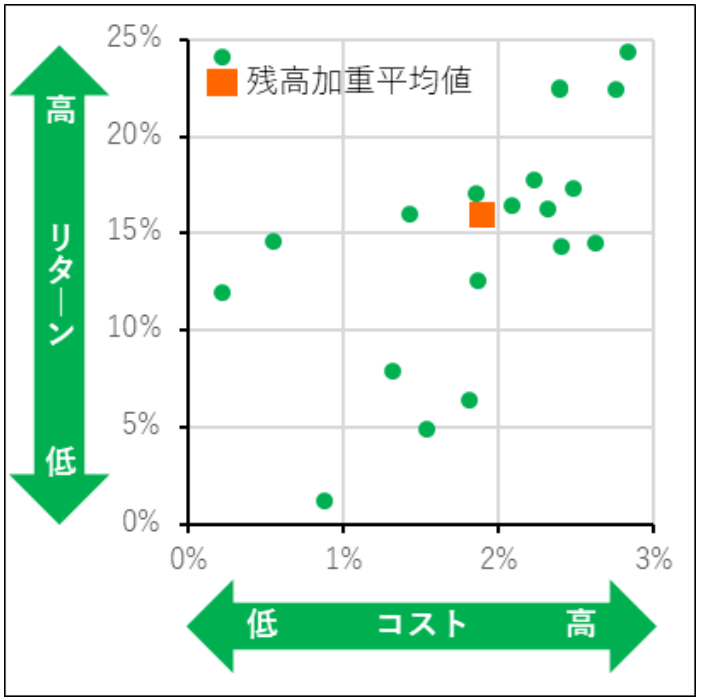
◆投資信託の預かり残高上位銘柄※8のコスト・リターン／リスク・リターン※9＜共通KPI＞

2025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これらの残高加重平均値をお示ししています。平均コストは2024年3月末に比べてほぼ横ばいでしたが、平均リスクはわずかに上昇、市況の改善等により平均リターンは大幅上昇となりました。

※8 DC専用、り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、外貨建て投資信託を除き、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

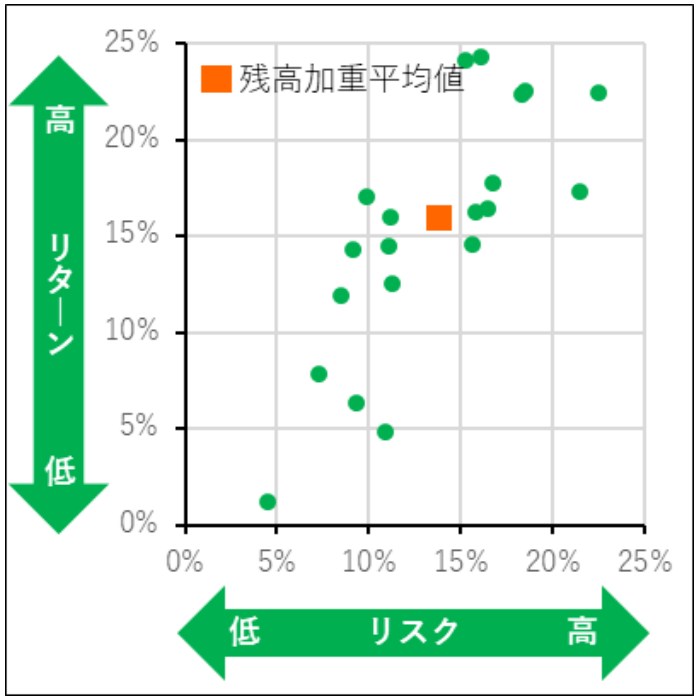
＜2025年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.89%	15.98%

リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.82%	15.98%

（注）2024年3月末、2023年3月末の「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

＜2025年3月末＞

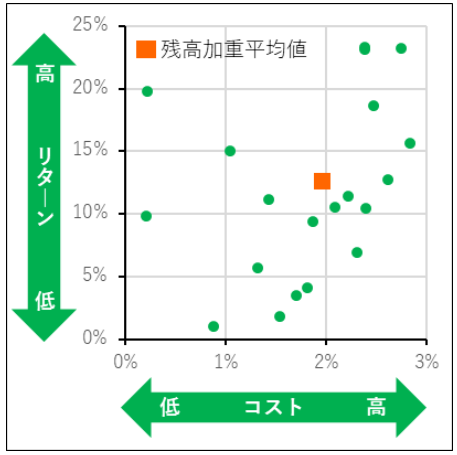
投資信託残高上位銘柄(※10)

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%	18.36%	22.39%
2. フィデリティ・ＵＳリート・ファンドＢ（為替ヘッジなし）	2.09%	16.47%	16.45%
3. りそなラップ型ファンド（安定成長型）	1.32%	7.25%	7.89%
4. アムンディ・みらい定期便	1.85%	9.84%	17.08%
5. りそなラップ型ファンド（成長型）	1.43%	11.13%	15.99%
6. 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%	16.77%	17.80%
7. フィデリティ・ＵＳハイ・イールド・ファンド(毎月決算型) Ｂ（為替ヘッジなし）	2.40%	9.14%	14.34%
8. ｎｅｔＷＩＮ　ＧＳ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%	22.53%	22.45%
9. 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%	18.49%	22.52%
10. ロボット・テクノロジー関連株ファンド－ロボテック－	2.48%	21.43%	17.33%
11. アムンディ・りそなインド・ファンド	2.83%	16.09%	24.36%
12. つみたてバランスファンド	0.21%	8.48%	11.91%
13. 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%	9.28%	6.39%
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%	11.12%	14.49%
15. Ｓｍａｒｔ－ｉ先進国株式インデックス	0.22%	15.29%	24.15%
16. りそなＪリート・アクティブ・オープン	1.54%	10.88%	4.85%
17. りそなラップ型ファンド（安定型）	0.88%	4.45%	1.18%
18. ニッセイ世界リートオープン（毎月決算型）	2.31%	15.81%	16.25%
19. 日経２２５ノーロードオープン	0.55%	15.65%	14.63%
20. りそな・世界資産分散ファンド	1.87%	11.27%	12.59%
残高加重平均値	**1.89%**	**13.82%**	**15.98%**

※10 コスト・リスク・リターンは時価残高による加重平均

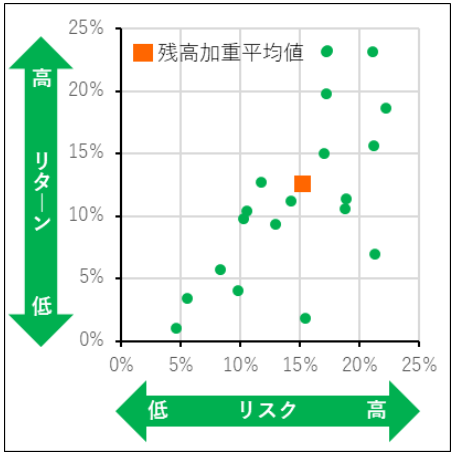
＜2024年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.96%	12.56%

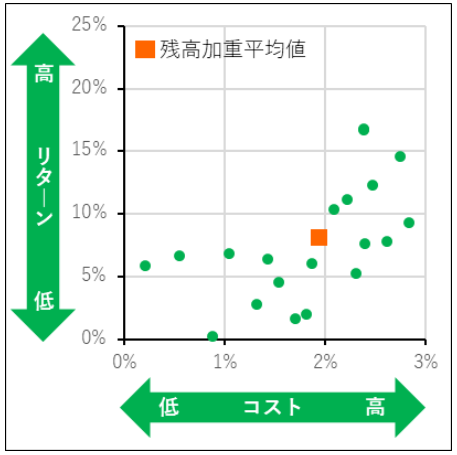
リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	15.22%	12.56%

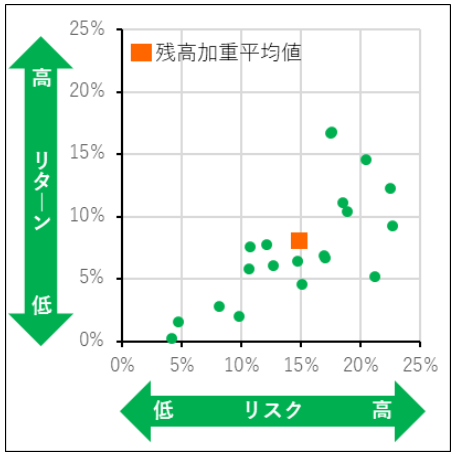
＜2023年3月末＞

コスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.94%	8.08%

リスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.88%	8.08%

6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

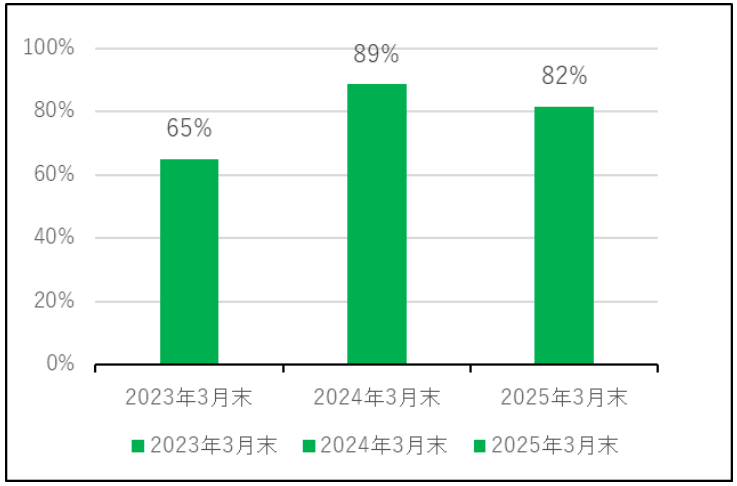
◆運用損益別お客さま比率（外貨建保険）※11＜共通KPI＞

2025年3月末時点で外貨建保険をお持ちのお客さまについて、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さま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」）

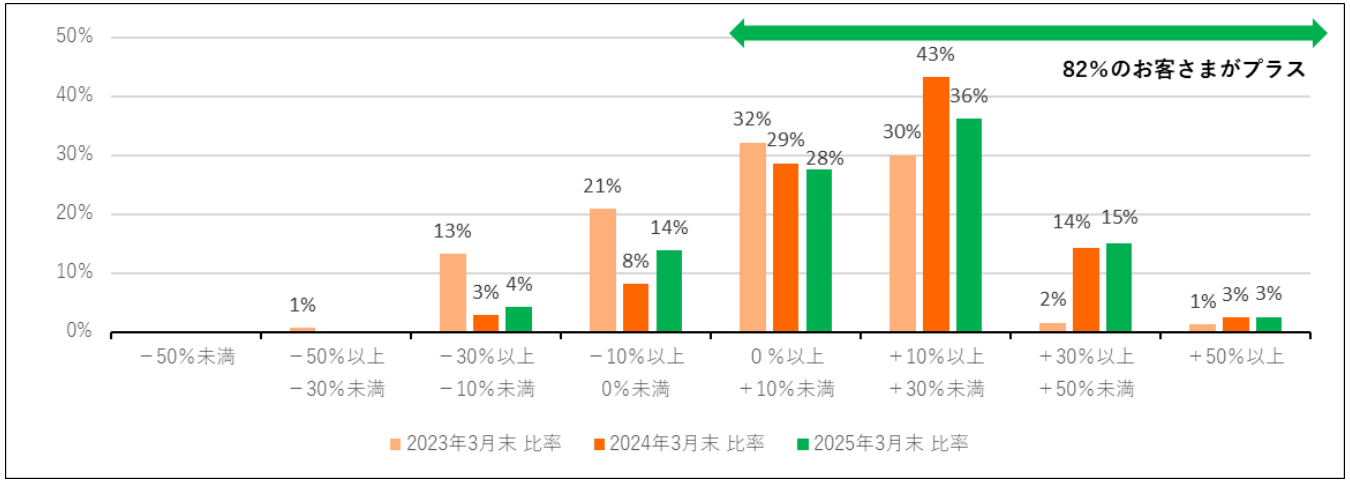
＜運用損益がプラスのお客さま比率＞

2025年3月末の運用損益がプラスのお客さまは2024年3月末に比べて低下し、82%となりました。



＜運用損益別のお客さま比率＞

「+10%以上+30%未満」のお客さまが36%と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

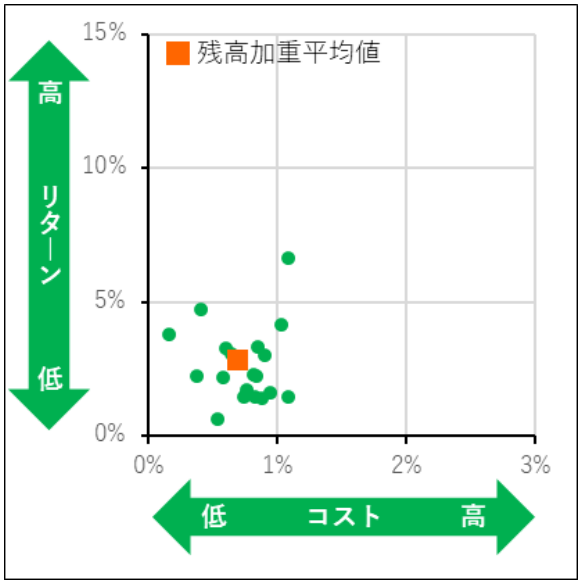
◆外貨建保険の銘柄別※12のコスト・リターン／リスク・リターン※13＜共通KPI＞

2025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

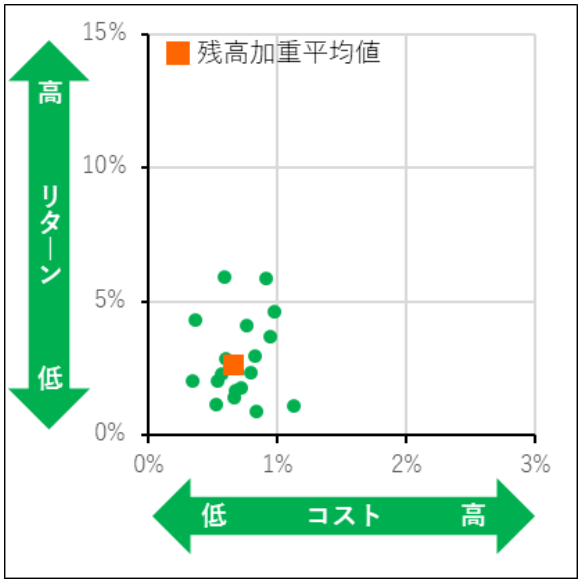
※13 コストは、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料を使用することで算出。
リターンは「(基準日時点の解約返戻金額+基準日時点の既支払金額−契約時点の一時払保険料)÷(契約時点の一時払保険料)」を年率換算したもの

＜2024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
	0.69%	2.86%

＜2025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
	0.66%	2.66%

＜2025年3月末＞外貨建保険残高上位銘柄(※14)

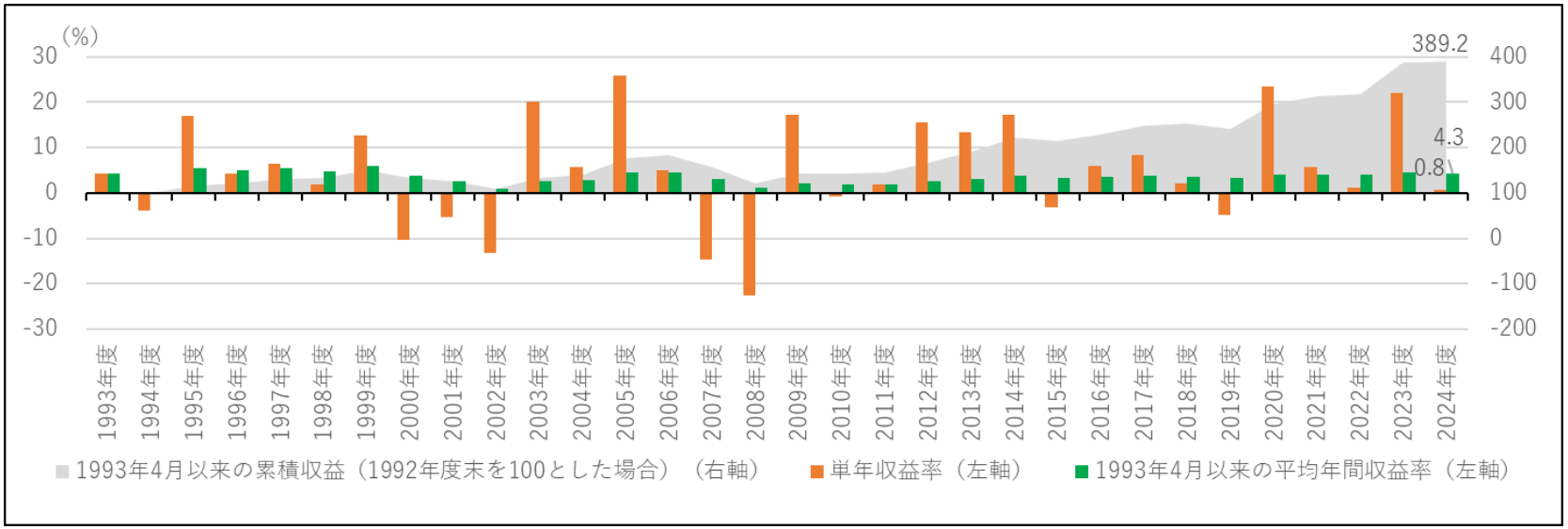
銘柄名	コスト	リターン
1. 安心一生涯	0.60%	2.88%
2. 安心ひこうせん	0.79%	2.33%
3. やさしさ、つなぐ	0.52%	1.14%
4. 安心ながつづきＮＥＸＴ	0.82%	2.95%
5. 安心たいこ判２（米ドル・ユーロ・豪ドル）	0.94%	3.68%
6. しあわせ、ずっと	0.66%	1.40%
7. ビーウィズユー（ＵＳドル建、豪ドル建）	0.56%	2.32%
8. ファイブ・ステップＵＳ	0.36%	4.33%
9. 悠々時間アドバンスplus	1.13%	1.09%
10. ビーウィズユープラス	1.04%	-0.06%
11. 賢者の布石	0.67%	1.65%
12. アクティブチャンス	1.07%	-0.31%
13. 生プレワールド４	0.72%	1.79%
14. 生プレワールド５	0.76%	4.10%
15. 三大陸	0.34%	2.05%
16. 賢者の布石２	0.91%	5.85%
17. 賢者の布石３	0.98%	4.65%
18. 夢のプレゼント	0.59%	5.90%
19. 安心メモリー	0.84%	0.91%
20. 安心たいこ判（米ドル・ユーロ・豪ドル）	0.54%	2.03%
残高加重平均値	**0.66%**	**2.66%**

※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)」を年率換算したもの。

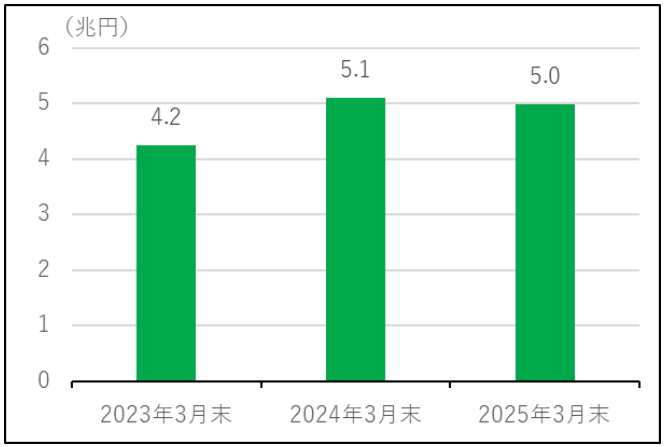
6 お客さま本位の推進管理態勢の整備

◆年金運用モデルポートフォリオの収益率

年金資産は、株式や債券など価格変動を伴う資産で運用するため、単年の収益率はその年の市況動向により変動します。
2024年度は、単年の収益率が「0.8%」となりました。1993年度以降の平均年間収益率は「4.3%」であり、また、1993年度4月時点を「100」とした場合の累積収益は、2024年3月時点で「389.2」となっています。
これらは、長期分散投資が一時的な価格変動リスクを低減し、安定的な資産形成を行うのに有効な運用手法であることを示しています。



◆運用資産残高(※15)



2025年3月時点の運用資産残高は、約5.0兆円と前年比で若干の減少となりました。

※15 企業年金分野の運用資産残高の合計

6 お客さま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

2024年に新たに開設した「りそな!n」は従来型の銀行の支店とは異なり、日常生活の中で気軽に立ち寄ることができるように商業施設などにオープンな店構えで出店します。土日祝も対面での個別相談や口座開設が可能です。

【「りそな!n」の店舗イメージ図】

(4) 営業店評価や従業員の人事評価への取組み

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。2024年度以降はさらに特定商品の販売を誘因するリスクのある評価項目の見直しや支店の自主目標をメインとした評価体系への変更を実施しております。

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 お客さま本位の推進管理態勢の整備

(5)お客さま本位の商品・サービスの組成・提供・管理を実現するための品質管理態勢

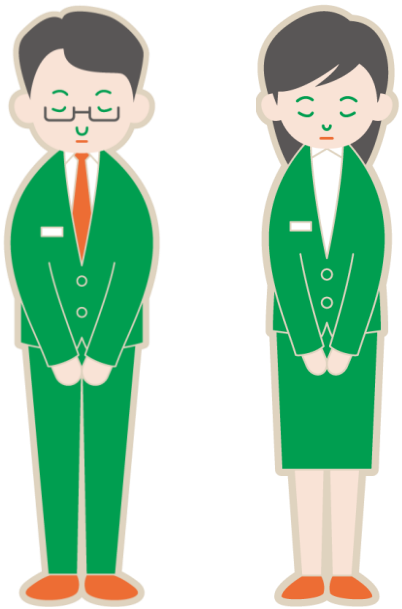
金融商品の組成部門における品質管理については、お客さまの最善の利益に適う商品サービスを継続的に提供するため、コンプライアンス委員会への報告等により経営陣の関与を一層強化し、全社的な品質管理態勢を整備してまりいます。

また、品質管理について、第三者の検証結果も取り入れ、高度化を図ってまいります。

(6)従業員への周知・徹底と推進体制の整備

お客さま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