

## 1. 主な取組み

方 針	2020年4月から2021年3月までに実施した主な取組み
<p><b>1. お客さまの最善の利益の追求</b></p> <p>○高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。また、こうした業務運営を企業文化として維持してまいります。</p>	<p>(1) 「高度な専門性と職業倫理」の確保のため、社内において「コンプライアンスプログラム」を策定しています。プログラムの一環として、お客さま本位の業務運営に関する勉強会を実施しました。</p> <p>(2) お客さまの最善の利益の実現状況を検証するため、「運用損益別顧客比率」、「投資信託預り上位 20 銘柄の2021年3月末時点のコスト・リスク・リターン」を公表しております。</p> <p>(3) 社内においては、毎月末ごと支店別の「運用損益別顧客比率」を公表することにより、状況把握に努め、お客さまの最善の利益を実現するための提案力強化に取り組んでおります。</p> <p>(4) お客さまの最善の利益実現のため、「勧誘方針」を定め、ホームページ上に公表しております。詳しくは、以下をご参照ください。  <a href="https://www.82sec.co.jp/info/images/invitation.pdf">https://www.82sec.co.jp/info/images/invitation.pdf</a></p>
<p><b>2. 利益相反の適切な管理</b></p> <p>○お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理します。</p>	<p>(1) 特定の商品提供会社（運用会社等）に偏ることなく、お客様の最適な資産形成、資産運用に資することを第一として、幅広く新商品を選定しています。</p> <p>(2) 「利益相反管理方針」を制定し、ホームページ上に公表しております。お客さまと当社の利害が対立する取引の類型を明示し、管理しております。詳しくは、以下をご参照ください。  <a href="https://www.82sec.co.jp/info/images/conflict.pdf">https://www.82sec.co.jp/info/images/conflict.pdf</a></p>
<p><b>3. 手数料等の明確化</b></p> <p>○お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の透明性向上に努め、お客さまにお伝えしてまいります。</p>	<p>(1) 手数料等の費用について、パンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取り組んでおります。</p> <p>(2) 投資信託について、お客さまにご負担いただく手数料およびその他費用は以下のとおりです。</p> <p>○お客さまに直接ご負担いただく費用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売手数料 商品購入時に当社へお支払いいただく費用です。商品説明・資料作成の事務手続き等、ご提案からご購入に至るまでの経費を踏まえて当社が決定しています。</li> </ul>

方 針	2020年4月から2021年3月までに実施した主な取組み
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 信託財産留保額 商品の解約時に委託会社へお支払いいただく費用です。お客さま資産より差し引かれます。 信託期間満了前に解約する場合、解約する受益者と継続保有する受益者との公平性と運用の安定性を保つために差し引かれる費用です。</li> <li>○ お客さまの信託財産から間接的にご負担いただく費用</li> <li>・ 信託報酬 ファンドの運用・管理のための費用として信託財産より差し引かれます。当社、委託会社、受託会社へそれぞれ支払われます。</li> <li>・ その他の費用・手数料 毎日計上される監査費用を含む信託事務に要する諸費用、組入れ有価証券の売買の際に発生する売買委託手数料等、および外国における資産の保管等に要する費用等が信託財産より差し引かれます。委託会社へ支払われます。</li> </ul> <p>(3) 商品ごとの販売手数料や信託報酬等の費用については、お客さまに配布している「投信ラインナップ」に一覧で表示しておりますので、比較しながらご検討いただくことができます。</p>
<p><b>4. 重要な情報のわかりやすい提供</b></p> <p>○ お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、手数料ならびに経済環境・市場動向等を分かりやすくご説明し、必要な情報を十分に提供いたします。金融知識やお取引経験が少ないお客さまや、高リスク・商品性が複雑な場合には、より丁寧に行います。</p> <p>○ 金融商品・サービスの販売後においても、お客さまに必要な情報を提供いたします。</p>	<p>(1) 金融商品・サービスの販売・推奨等に当たっては、パンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明を実施しております。シミュレーション機能を用いて、それぞれのお客さまに合わせたご案内をしております。</p> <p>(2) 「重要な情報」は、投資信託では「投資信託説明書（交付目論見書）」、「目論見書補完書面」を用いて説明を行い、「確認書」によりお客さまと共有させていただきました。</p> <p>(3) お客さまへの「重要な情報」の提供状況および販売推奨した商品がふさわしいものか、本部の管理部門で検証しております。</p> <p>(4) 2020年度の投資信託アフターフォロー率を公表しております。お客さまへのフォロールールを定め、定期的なフォロー体制を整備しております。また、相場急変時などにもきめ細やかなフォロー活動を実施しました。</p>

方 針	2020年4月から2021年3月までに実施した主な取組み
<p><b>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</b></p> <p>○お客さまのお取引の目的やリスク許容度等に応じ、適切な金融商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質なラインアップの充実に努めます。</p> <p>○お客さまの金融知識・経験・財産の状況とお伺いしたニーズや目的に合わせて、適切な金融商品・サービスを販売・推奨等いたします。</p> <p>○はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さま等につきましては、販売・推奨等を行う金融商品・サービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。</p> <p>○お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ体となってお客さまのご要望にお応えいたします。</p> <p>○お客さま向けセミナー等を通じて、お客さまの金融知識向上に資する取組みを行います。</p>	<p>(1) お客さまに適切で良質な金融商品・サービスを継続的に提供するため、社内規程を定め、投資信託について、主に以下の観点から商品の導入可否の判断を行っております。</p> <p>お客さまから承ったニーズ、運用状況、運用手法、商品の継続性、市場動向、リスク 等</p> <p>(2) 「ご相談シート」により「ご職業」、「収入」、「運用全般に対する方針」、「運用資金の性格・目的」等のヒアリングを行ない、商品をご提案しております。</p> <p>(3) 複雑な金融商品のご提案を行う場合や、ご高齢のお客さまへの勧誘につきましては、勧誘開始基準に則って、販売・推奨等を行いました。75歳以上のご高齢のお客さまへの販売・推奨等につきましては、別途ルールを定め、勧誘時の状況を本部にてモニタリングしております。</p> <p>(4) 2020年度は、新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、感染拡大防止のため、一時セミナー開催を中止させていただきました。お客さまにお集まりいただくセミナーは実施しませんでした。個別にお客様への情報提供や運用状況のフォローアップなどに注力いたしました。</p>
<p><b>6. 職員に対する適切な動機づけ等</b></p> <p>○お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。</p> <p>○人材育成、新技術の活用、販売態勢の改善等に努めます。</p> <p>○研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し実践いたします。</p>	<p>(1) 営業店の業績評価や営業員の人事評価については、お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を実現させるべく、お客様からの預り金融資産の増加や、お取引先数の増加などに比重を置いて評価するよう、項目を設定しました。</p> <p>(2) 社内の職階別研修や、定期的な社内勉強会・外部セミナーへの参加により、お客さまの資産運用・資産形成に携わる担当者の専門知識習得に努めております。</p> <p>(3) 販売担当者向けに、運用会社の運用担当者やアナリストを講師とした、取扱い商品の運用状況・投資環境に関する勉強会を定期的実施し、商品に対する理解を深め、提案力強化に取り組んでおります。</p>

## 2. 成果指標 (KPI)

金融庁 KPI

### ●投資信託の運用損益別顧客比率（2021年3月31日時点）

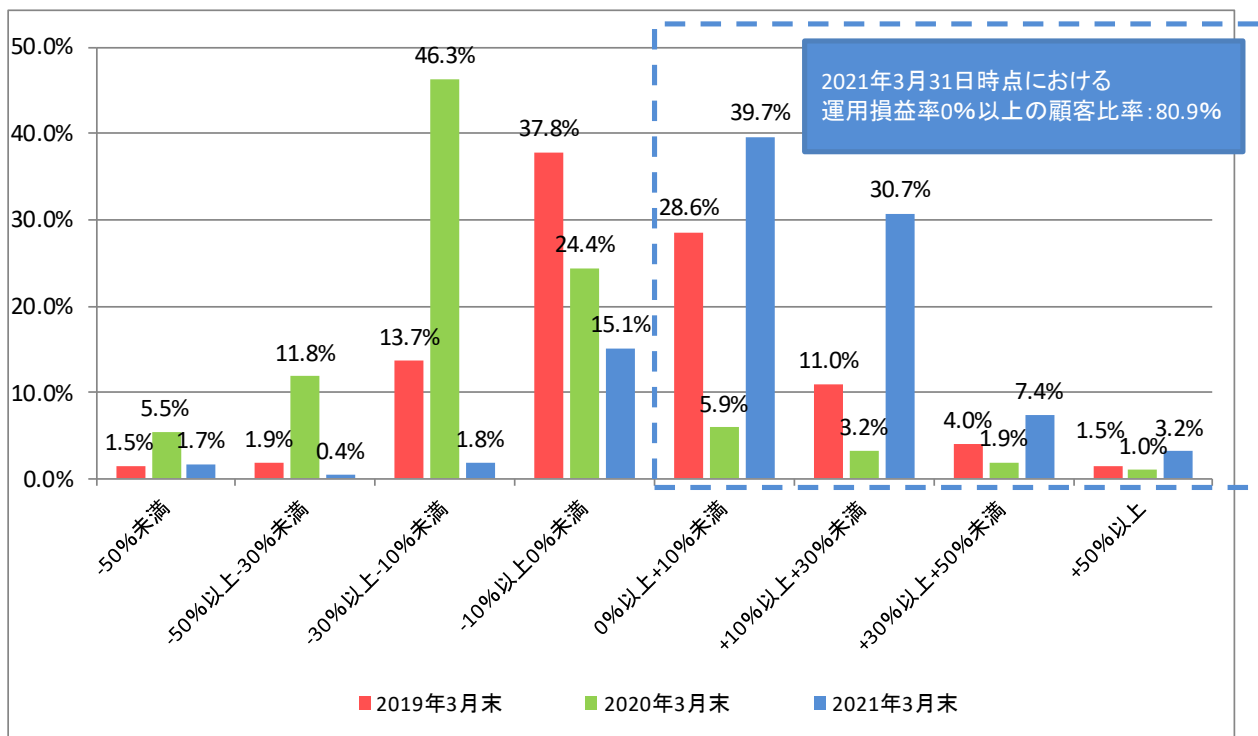
- ・お客さまにご購入いただいた投資信託の、基準日時点の運用状況について、損益区分ごとにお客さまの割合を示しております。（基準日前に利益確定等で全額売却された投資信託は算定対象外です。）
- ・当社においては80.9%のお客さまが運用益の状態にあり、昨年より68.9ポイント改善しました。昨年公表時は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う相場急落を受け、お客さまの運用損益が一時的に悪化しておりました。しかし、その後の市況回復により、運用損益は全般に改善いたしました。

また、当社においては2019年度以降、投資信託による運用提案を一層強化してまいりました。このため、ここ数年間で新たに投資信託の運用を開始したお客さまが多くいらっしゃいます。昨年公表時点では、運用開始から期間が浅く、まだ十分な運用効果を得られていなかったお客さまについても、徐々に保有期間が長期化し、運用効果が発揮されていることも、運用状況改善の一因と考えております。

今後も、お客さまのお考えに沿った運用成果が実現されるよう、長期運用や分散投資などの提案力向上に努めてまいります。また、販売後のアフターフォローなど継続的なコンサルティングにも注力してまいります。

※対象顧客：基準日時点で投資信託を保有されている個人のお客さま

※対象商品：2013年1月1日以降、八十二証券で新規買付かつ基準日まで継続保有している投資信託



運用損益率 0%以上 運用比率の推移	2021年3月31日現在	2020年3月31日現在	2019年3月31日現在
	<b>80.9%</b>	12.0%	45.1%

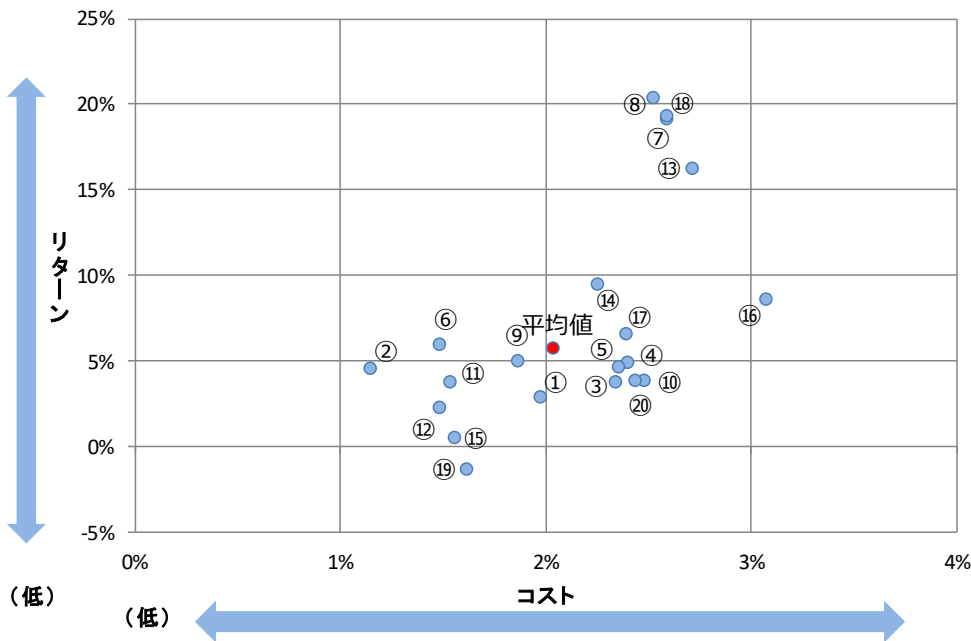
●投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン（2021 年 3 月 31 日時点）

- ・設定後 5 年以上経過した投資信託の、お預り残高上位 20 銘柄について、コストとリターンの関係を示しております。
- ・昨年と比べまして、コストは変わらず、リターンは 5.9 ポイント上昇しました。新型コロナの感染拡大が常に意識される中ではありましたが、世界各国で金融緩和策や大型経済対策が打ち出されたことからアフターコロナの景気回復期待が高まり、堅調な相場展開となりました。この結果、多くの銘柄の基準価額が上昇し、リターン向上に寄与しました。
- ・お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の透明性向上に努め、お客さまのニーズに適した商品を提供してまいります。

※コスト：基準日時点の購入時手数料（税込）の 1/5 と信託報酬率の合計値

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

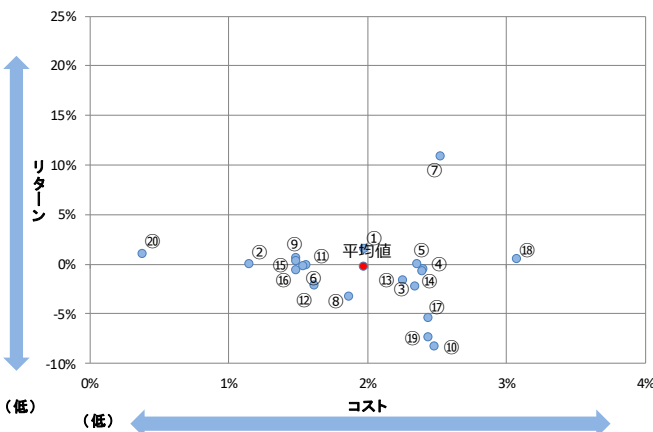
【2021 年 3 月 31 日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

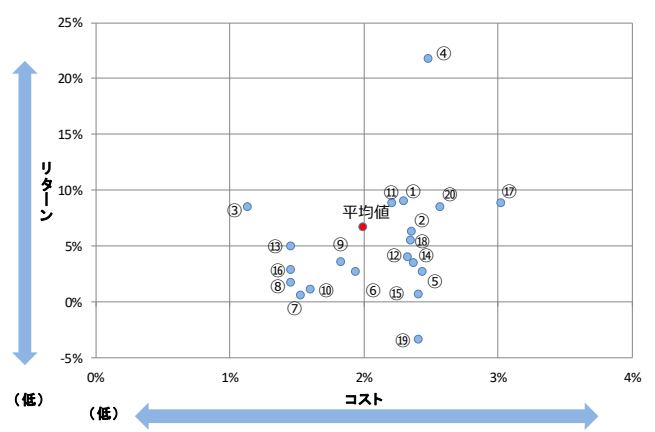
残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	5.7%

【2020 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	-0.2%

【2019 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	6.7%

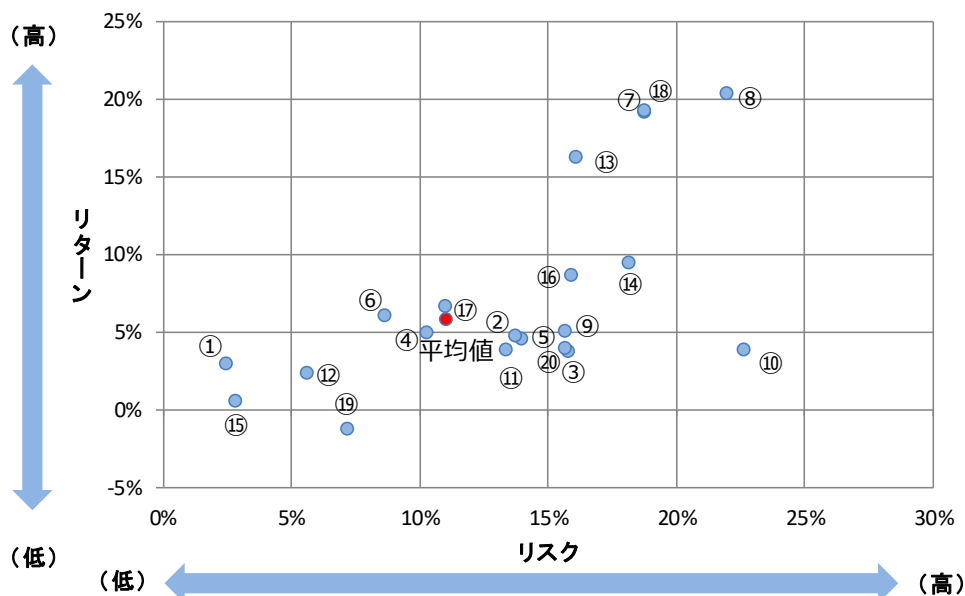
●投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン（2021 年 3 月 31 日時点）

- ・設定後 5 年以上経過した投資信託のお預かり残高上位 20 銘柄について、リスクとリターンの関係を示しております。
- ・昨年と比べまして、リスクは 0.6 ポイント低下、リターンは 5.9 ポイント上昇しました。
- ・お客様の保有されている投資信託やポートフォリオについて、タブレット端末を活用してリスク・リターン水準を視覚的にご確認いただくなど、分かり易い説明を実施しております。
- ・お客様のお取引の目的やリスク許容度に応じた、適切な商品やポートフォリオの提案に努めてまいります。

※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

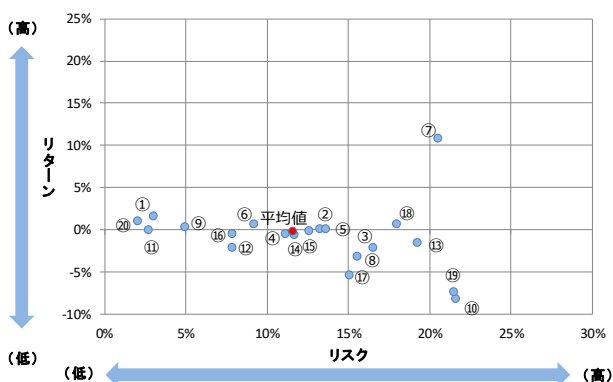
【2021 年 3 月 31 日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

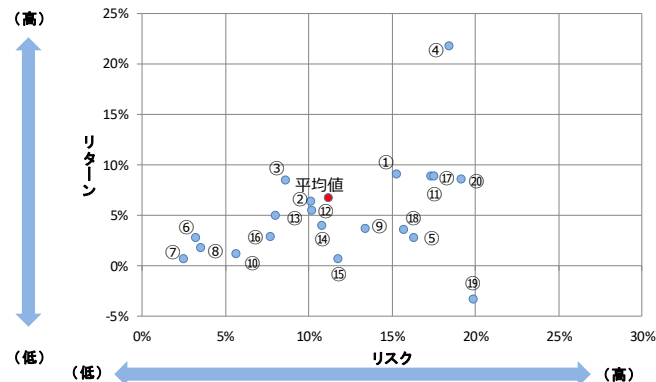
残高加重平均値 ●	リスク	11.0%
	リターン	5.7%

【2020 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	リスク	11.6%
	リターン	-0.2%

【2019 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	リスク	11.2%
	リターン	6.7%

＜表 1＞投資信託預り残高上位 20 銘柄の明細（2021 年 3 月 31 日時点）

順位	(前回)	(前々回)	ファンド名	コスト	リターン 5年(年率)	リスク 5年(年率)
①	①	⑥	投資のソムリエ	2.0%	2.8%	2.5%
②	②	③	新光J-REITオープン	1.2%	4.5%	14.0%
③	③	①	新光 US-REIT オープン	2.3%	3.7%	15.8%
④	④	②	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.4%	4.9%	10.3%
⑤	⑤	⑭	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.4%	4.6%	13.8%
⑥	⑥	⑬	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.5%	5.9%	8.7%
⑦	-	-	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.6%	19.1%	18.8%
⑧	⑦	④	MHAM新興成長株オープン	2.5%	20.3%	22.0%
⑨	⑧	⑨	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.9%	4.9%	15.7%
⑩	⑩	⑤	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.5%	3.8%	22.7%
⑪	⑮	-	三菱UFJ Jリートオープン(3ヵ月決算型)	1.5%	3.7%	13.4%
⑫	⑨	⑧	UBS公益・金融社債ファンド(為替ヘッジあり)	1.5%	2.3%	5.6%
⑬	-	-	UBS米国成長株式リスク・コントロール・ファンド	2.7%	16.2%	16.1%
⑭	⑬	⑪	三菱UFJ・日本株アジア戦略ファンド	2.3%	9.4%	18.2%
⑮	⑪	⑦	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)	1.6%	0.5%	2.9%
⑯	⑱	⑰	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.1%	8.5%	15.9%
⑰	⑭	⑫	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.4%	6.5%	11.1%
⑱	-	-	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.6%	19.2%	18.8%
⑲	⑫	⑩	トレンド・アロケーション・オープン	1.6%	-1.3%	7.2%
⑳	⑰	⑮	アムンディ・欧州ハイ・イールド債券ファンド(豪ドルコース)	2.4%	3.8%	15.7%

●投資信託の販売額上位 10 銘柄

第 5 位の「UBS 米国成長株式リスク・コントロール・ファンド」及び、第 6 位の「パインブリッジ・グローバル・テクノロジー・インフラ・ファンド」は 2020 年度に新たに取扱いを開始したファンドです。いずれも、これまでの当社での取扱商品にはない特徴を持つ商品で、取り扱い開始以降継続的に好評を得ております。今後も、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、商品ラインアップの拡充に努めております。

当社では、お客さまのお考えやニーズに合わせて、長期・分散投資などをご提案しながら、お客さまの資産運用のご相談にお応えしてまいります。

順位	ファンド名		
	2020年4月1日～2021年3月31日	2019年4月1日～2020年3月31日	2018年4月1日～2019年3月31日
1	投資のソムリエ	投資のソムリエ	新光J-REITオープン
2	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	ピクテ・グローバル・インカム 株式ファンド(毎月分配型)	MHAM新興成長株オープン
3	グローバルAIファンド	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	人生100年時代・世界分散ファンド (3%目標受取型)
4	人生100年時代・世界分散ファンド (3%目標受取型)	人生100年時代・世界分散ファンド (3%目標受取型)	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式) 毎月分配型
5	UBS米国成長株式 リスク・コントロール・ファンド	グローバル3倍3分法ファンド (隔月分配型)	グローバルAIファンド
6	パインブリッジ・グローバル・ テクノロジー・インフラ・ファンド	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式)毎月分配型	DIAM世界好配当株式ファンド (毎月決算型)
7	ピクテ・グローバル・インカム 式ファンド(毎月分配型)	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	人生100年時代・世界分散ファンド (資産成長型)
8	MHAM新興成長株オープン	新光J-REITオープン	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
9	新光J-REITオープン	人生100年時代・世界分散ファンド (資産成長型)	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)
10	サイバーセキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし)	DIAM世界好配当株式ファンド (毎月決算型)	投資のソムリエ

●NISA (Jr. NISA含む) 稼働口座数

NISA口座は 65 口座増加しました。引き続き、NISA を活用した資産運用を積極的にご案内してまいります。

口座数	2021年3月31日時点	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
	5,060口座	4,995口座	4,794口座



●投資信託商品ラインアップ

2020年度は、新たに3商品の取扱いを開始し、1商品を取扱い停止といたしました。商品ラインアップの選定につきましては、お客さまからの声やファンドの運用状況、市場動向等を考慮し、決定しております。引き続き、ラインアップの充実に努めてまいります。

主な投資対象		2021年3月31日時点	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
バランス型 (世界各国の債券・株式・不動産投信等)		12商品	12商品	12商品
国内	債券	1商品	1商品	1商品
	株式	12商品	12商品	11商品
	不動産投信	3商品	3商品	3商品
海外	債券	14商品	15商品	15商品
	株式	23商品	21商品	20商品
	不動産投信	6商品	5商品	4商品

注1 投資信託は委託会社が提供する商品を導入しており、当社での組成は行っていません。また、複数の金融商品をひとつのパッケージとした商品の取扱はありません。

●投資信託アフターフォロー率（2020年度実施状況）

市場動向を踏まえ、タイムリーかつ丁寧な情報提供を行ってまいります。

		2020年度実施状況	2019年度実施状況	2018年度実施状況
投資信託	定期アフターフォロー率及び 相場急変時等における アフターフォロー率	99.7%	99.5%	97.3%

●セミナー等開催状況（2020年度実施状況、延べ回数）

2020年度は、新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、感染拡大防止のため、一時セミナー開催を中止させていただきました。お客さまにお集まりいただくセミナーは実施しませんでした。個別にお客さまへの情報提供や運用状況のフォローアップなどに注力いたしました。今後は、オンラインでのセミナー開催なども検討しながら、感染状況を慎重に判断し、グループの銀行と共催のセミナーなども企画してまいります。いかなる環境下においても、より多くのお客さまに資産運用の考え方、経済動向等をお客さまにわかりやすくお伝えできるよう、努めてまいります。

		2020年度実施状況	2019年度実施状況	2018年度実施状況
回数		0回	16回	18回

●FP資格保有者数（延べ人数）

より高いレベルでお客さまにコンサルティングができる人材育成のため、業務に役立つ資格取得に特に力を入れて取り組んでおります。

資格種類	2021年3月31日時点	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点
1級技能士	28人	27人	23人
2級技能士	75人	75人	76人

以上