お客さま本位の業務運営への取組状況（2024 年 3 月現在）

当社は、お客さま本位の業務運営への取組方針および取組状況を定期的に公表しております。なお、内容につきましては適宜見直し、改善を図ってまいります。

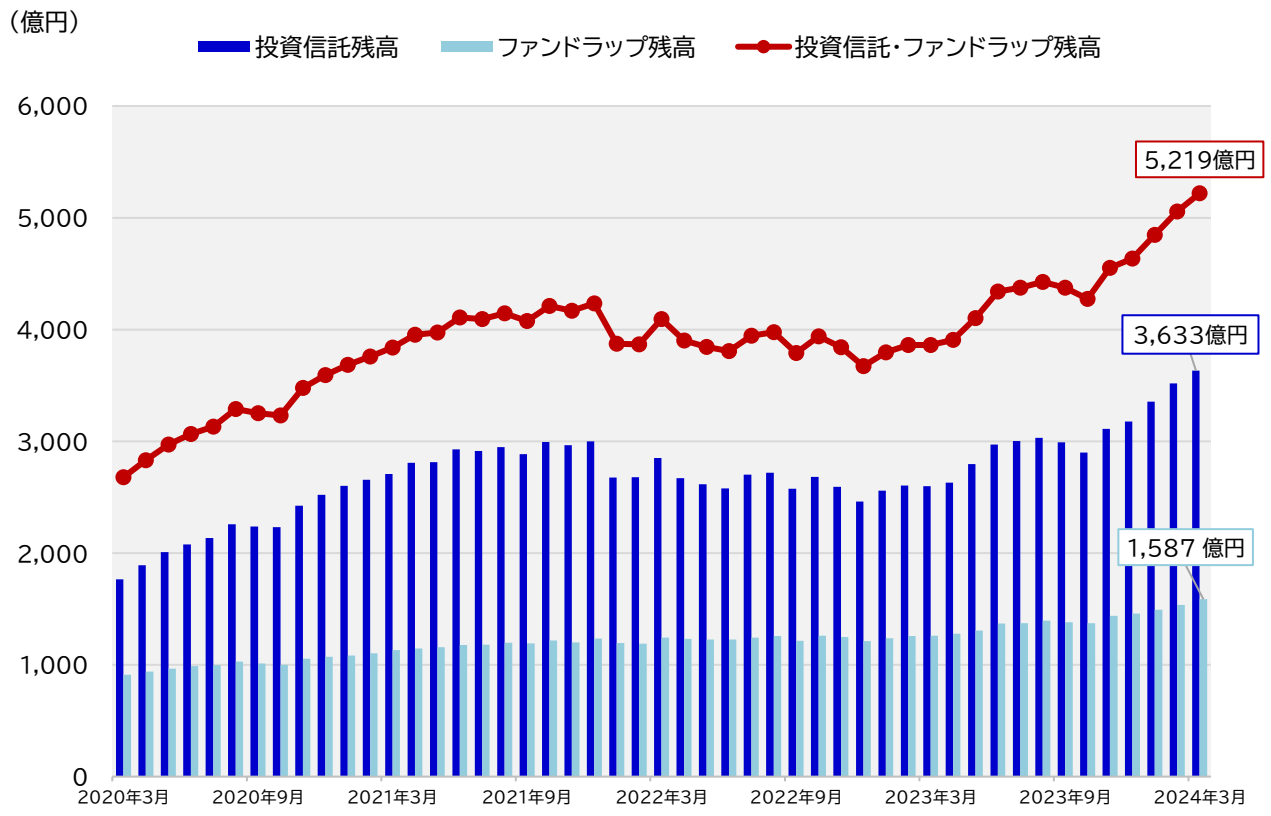
1.お客さま本位の業務運営を実現するための成果指標（KPI）と取組状況

お客さま本位の業務運営を実現するための成果指標（KPI）と取組状況は以下の通りです。

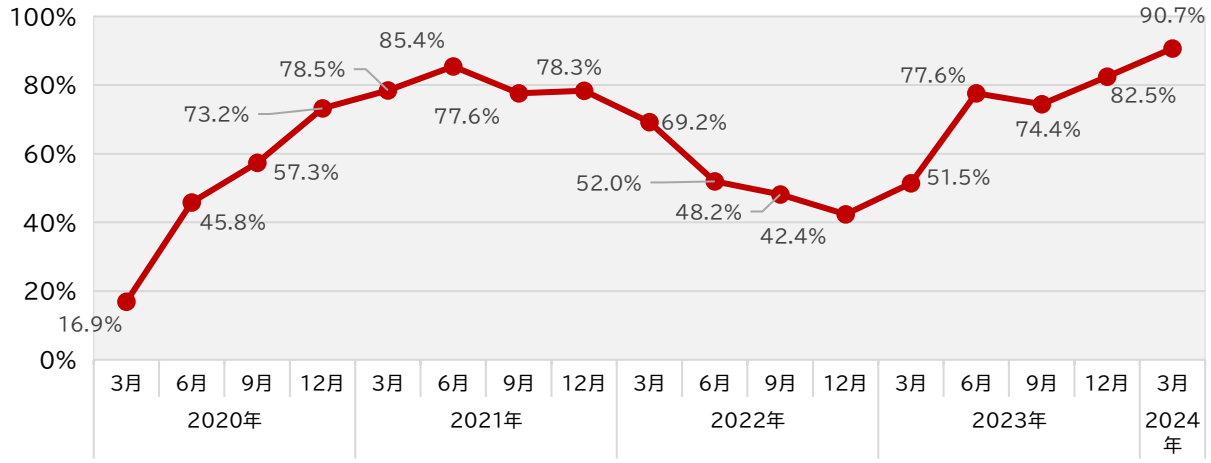
2.お客さまの最善の利益の追求

当社は、分散投資を通じた資産形成の手段としての投資信託や、お客さまの投資スタイルに合わせて運用コースや投資方針を決定し、国際分散投資という形でご提案するファンドラップを中心に、資産運用のアドバイザーとしてお客さまをサポートしております。

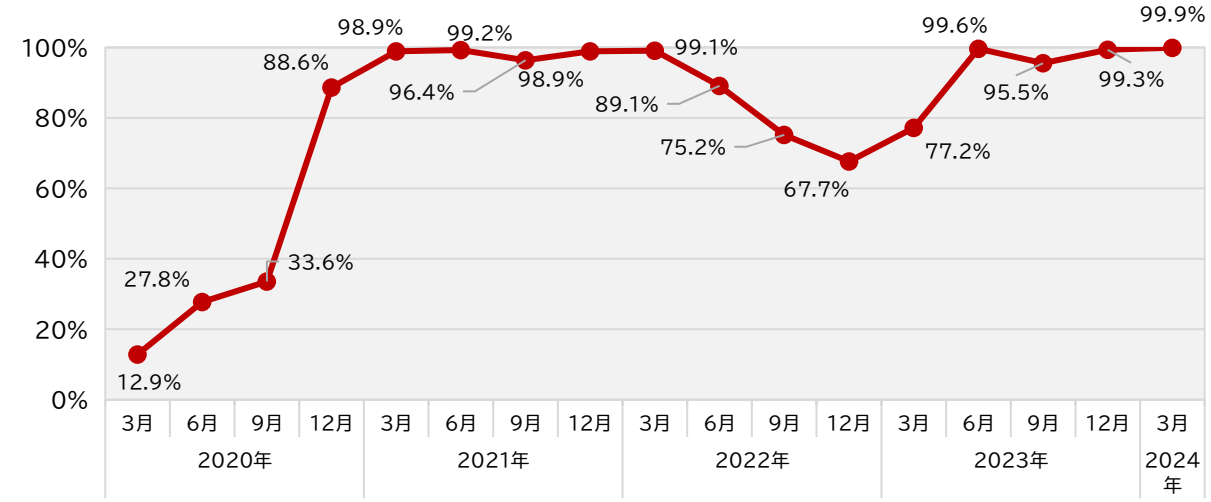
投資信託およびファンドラップの預り残高推移【成果指標（KPI）】



投資信託運用損益率0%以上のお客さま比率推移【成果指標(KPI)】

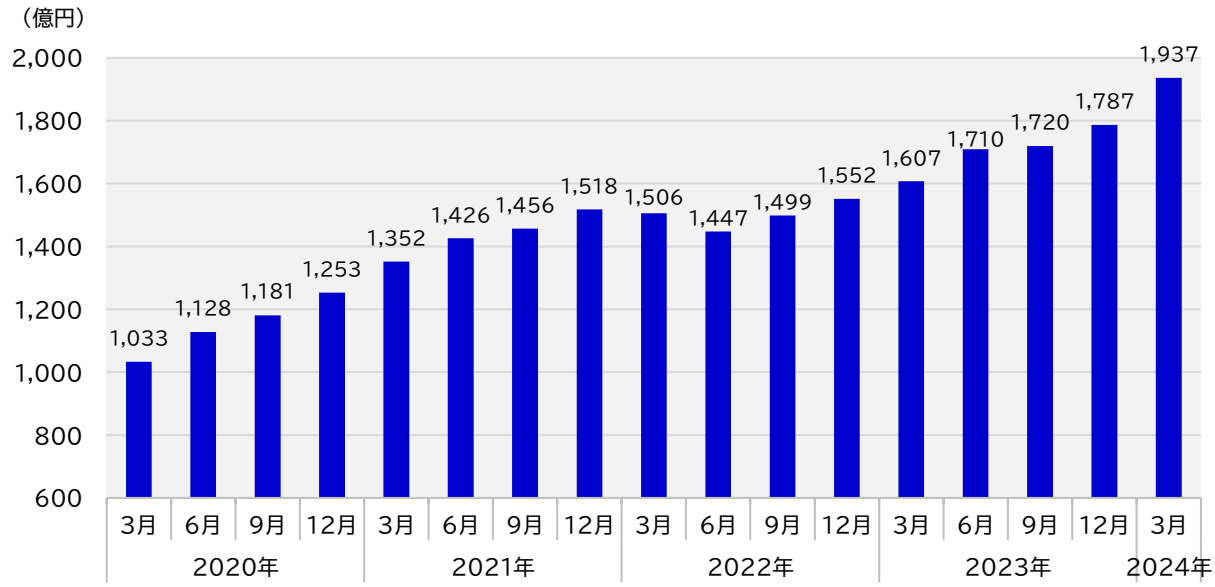


ファンドラップ運用損益率0%以上のお客さま比率推移【成果指標(KPI)】



当社は、お客さまの運用資産のリスク抑制のためにポートフォリオ運用をご案内するなかで、比較的低リスクで安定的な運用を行う投資信託とファンドラップをコア・サテライト戦略のコア商品として選定し、お客さまの長期的な資産形成に資するようサポートしております。

コア商品(低リスク投信+ファンドラップ)残高推移【成果指標(KPI)】



3.利益相反の適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定し、お客さま利益の適正な確保に努めております。

当社には、お客さまへご提供する商品を組成するグループ会社はございません。したがって構造的な利益相反は発生しないと考えています。また、FD 専門部会において、投資信託委託会社との投信残高・販売に係る手数料等と受入手数料等の半期実績を報告し、利益相反の無いことを確認しております。

なお、営業収益における投資信託委託会社からの受入手数料の比率は、0.539%(2020 年度から2023 年度平均)と極めて僅少であり、当社の投資信託の募集営業に影響を及ぼすものではありません。

4.手数料等の明確化

当社は、手数料等をお客さまに対する情報提供、投資アドバイス、注文執行、アフターフォロー、資産管理などのサービスの対価として頂いております。

また、上記サービスの一部を提供しないインターネット取引やコールセンター取引においては割安な手数料を設定しております。 手数料等については下記の当社ホームページにてご確認いただけるほか、担当者よりお渡しする目論見書、ご提案書、重要情報シート等にてご確認ください。

当社「手数料説明ページ」はこちら

<ファンドラップの手数料(報酬)等>

当社は、契約書やパンフレット、ウェブサイトにおいて、お客さまにご負担いただく手数料(報酬)等の詳細について、どのようなサービスの対価であるのかを含め、記載しております。さらに、お客さまがファンドラップの手数料(報酬)の計算期間や引き落とし時期、ならびに長期保有割引のタイミングが分かりやすいよう、図表をもとに説明しております。

〔ファンドラップの手数料(報酬)等に関する説明資料〕

水戸ファンドラップサービス内容説明書」より抜粋

水戸ファンドラップの手数料(報酬)体系はこちらから

5.重要な情報の分かりやすい提供

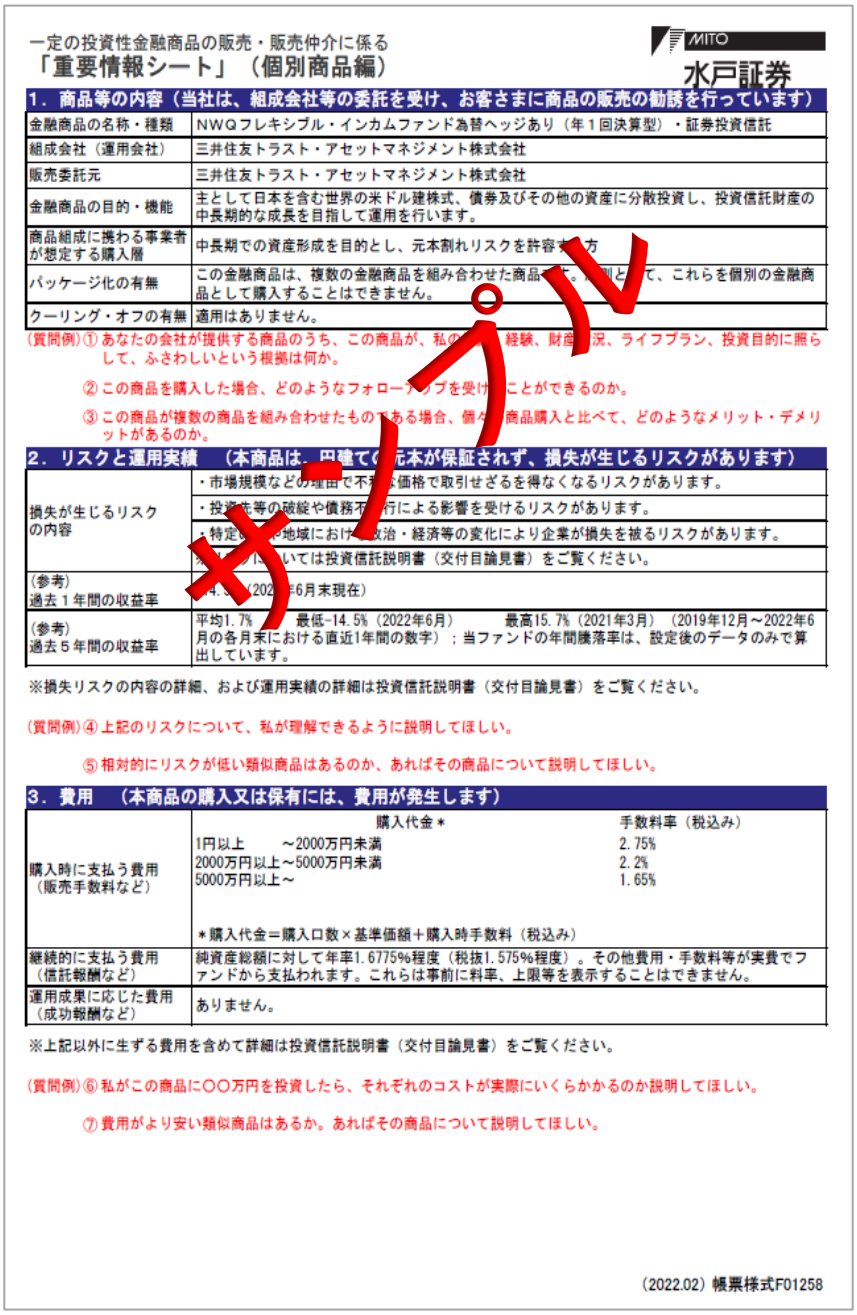
当社は、お客さまにより適切な投資判断を行っていただけるよう、多様で魅力ある商品の提供に努めるとともに、当該商品の内容やリスク等について十分にご理解いただけるまで誠実にご説明しております。

当社「リスク・手数料等説明ページ」はこちら

＜投資信託＞

当社は、投資信託をお勧めする際に、お客さまのご意向に即し必要に応じて重要情報シート等を使いながら分かりやすく丁寧な情報提供を行っております。また、複雑またはリスクの高い商品やパッケージ商品を販売する場合も、重要情報シート等を使い、より丁寧な説明を心がけております。

当社「重要情報シート（金融事業者編）」はこちら



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」（個別商品編）

MITO 水戸証券

1．商品等の内容（当社は、組成会社等の委託を受け、お客さま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	NWQフレキシブル・インカムファンド為替ヘッジあり（年１回決算型）・証券投資信託
組成会社（運用会社）	三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社
販売委託元	三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社
金融商品の目的・機能	主として日本を含む世界の米ドル建株式、債券及びその他の資産に分散投資し、投資信託財産の中長期的な成長を目指して運用を行います。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容する方
パッケージ化の有無	この金融商品は、複数の金融商品を組み合わせた商品ではなく、単独として、これらを個別の金融商品として購入することはできません。
クーリング・オフの有無	適用はありません。

（質問例）① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、私の[illegible]経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。

② この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。

③ この商品が複数の商品を組み合わせたものである場合、個々の商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるのか。

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	・市場規模などの理由で不利な価格で取引せざるを得なくなるリスクがあります。
	・投資先等の破綻や債務不履行による影響を受けるリスクがあります。
	・特定の[illegible]地域における政治・経済等の変化により企業が損失を被るリスクがあります。
	[illegible]については投資信託説明書（交付目論見書）をご覧ください。
（参考）過去１年間の収益率	[illegible]4.[illegible]（2022年6月末現在）
（参考）過去５年間の収益率	平均1.7%　最低-14.5%（2022年6月）　最高15.7%（2021年3月）（2019年12月～2022年6月の各月末における直近1年間の数字）；当ファンドの年間騰落率は、設定後のデータのみで算出しています。

※損失リスクの内容の詳細、および運用実績の詳細は投資信託説明書（交付目論見書）をご覧ください。

（質問例）④ 上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。

⑤ 相対的にリスクが低い類似商品はあるのか、あればその商品について説明してほしい。

3．費用　（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用（販売手数料など）	購入代金＊	手数料率（税込み）
	1円以上　～2000万円未満	2.75%
	2000万円以上～5000万円未満	2.2%
	5000万円以上～	1.65%
	＊購入代金＝購入口数×基準価額＋購入時手数料（税込み）	
継続的に支払う費用（信託報酬など）	純資産総額に対して年率1.6775%程度（税抜1.575%程度）。その他費用・手数料等が実費でファンドから支払われます。これらは事前に料率、上限等を表示することはできません。	
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	ありません。	

※上記以外に生ずる費用を含めて詳細は投資信託説明書（交付目論見書）をご覧ください。

（質問例）⑥ 私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。

⑦ 費用がより安い類似商品はあるか。あればその商品について説明してほしい。

（2022.02）帳票様式F01258

サンプル

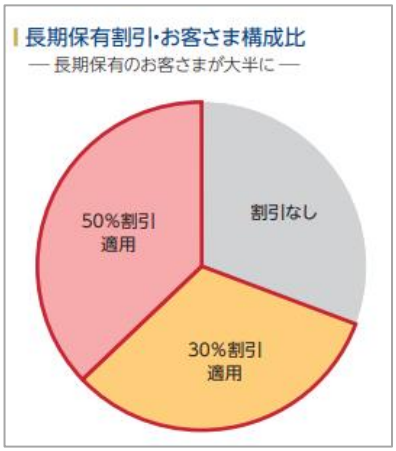
＜株式＞

当社は、日米の株式について優れたビジネスモデルや競争力の高さから、中長期視点で堅調な業績が期待される銘柄を選定し資料提供しております。運用リスクを低減する分散効果やセクターローテーション、当面の社会情勢を考慮しラインナップしております。すでに株式投資されている方だけでなく、これまで株式に投資したことがないお客さまにも有効な資料提供を心がけております。

＜ファンドラップ＞

当社は、ウェブサイトにて「水戸ファンドラップのお客さま専用ページ」を提供し、水戸ファンドラップをご契約しているお客さま向けにマーケット情報など様々な情報を掲載しております。

また、水戸ファンドラップにおいて、「相続時受取人指定サービス」や固定報酬の「長期保有割引制度」を導入し、お客さまのライフプランの実現や長期投資による資産形成をサポートしております。



6.お客さまにふさわしいサービスの提供

＜販売商品の選定＞

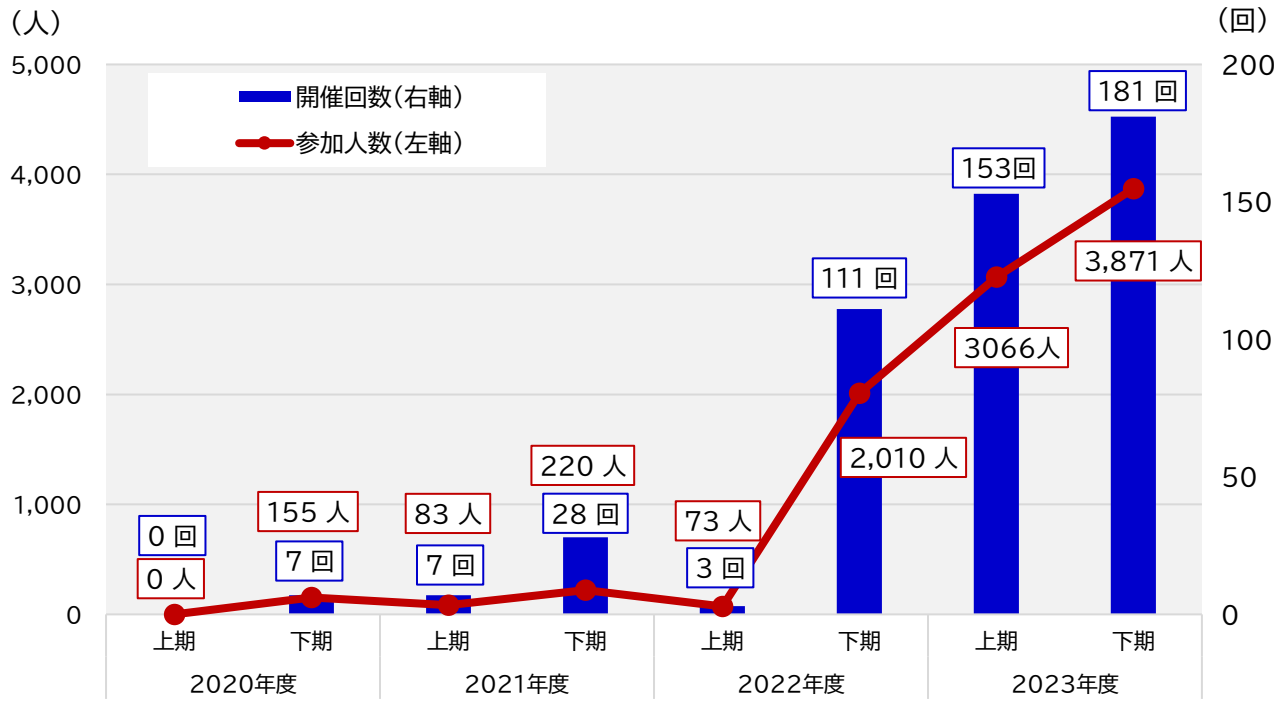
投資信託や債券などの販売商品の選定については、担当部署および商品戦略会議での検証を行い、経営会議を通じて経営陣による審議を経たうえで実施しております。

また、中長期の資産形成に資する商品群として投資信託において推奨ファンドを選定し、お客さまのニーズに応えるべく営業員を通じてご提供しております。

当社は、お客さまに適切な投資判断を行っていただけるよう、投資環境や商品に対するセミナーを随時開催しております。相続や税金等に関する問題など、お客さまの資産等から生じるお悩みなどについて個別相談をお受けするほか、ご希望に応じて税理士、公認会計士、司法書士等の専門家を通じて解決を図るお手伝いもさせていただいております。特にお客さまからのニーズが高い相続等に関するセミナーは定期的に開催しております。

また、地域貢献活動の一環として各種団体からのご要請に応じ、終活セミナーや税制セミナーに講師を派遣しております。

お客さま向け講演会・セミナー実施状況【成果指標（KPI）】



当社は、サービスの提供にあたりお客さまの属性や取引経験、知識、ニーズ、ライフプラン等を考慮したうえで、必要に応じて重要情報シート等を使いながら、お客さまにとって最適なプランをご提案できるよう努めております。

また、商品やサービスの提供後も、投資情報や各種資料の提供、お客さまからのご相談やお問い合わせに真摯に対応するなどアフターフォローの充実にも努めております。

特に高齢なお客さまが商品のご提案を希望される場合は、定期的に管理者による面談を実施するとともに、ご家族等にお取引している事実についてご承知おきいただき、万一、健康上の問題等が生じた場合には、速やかにお知らせいただくことをお願いしております。

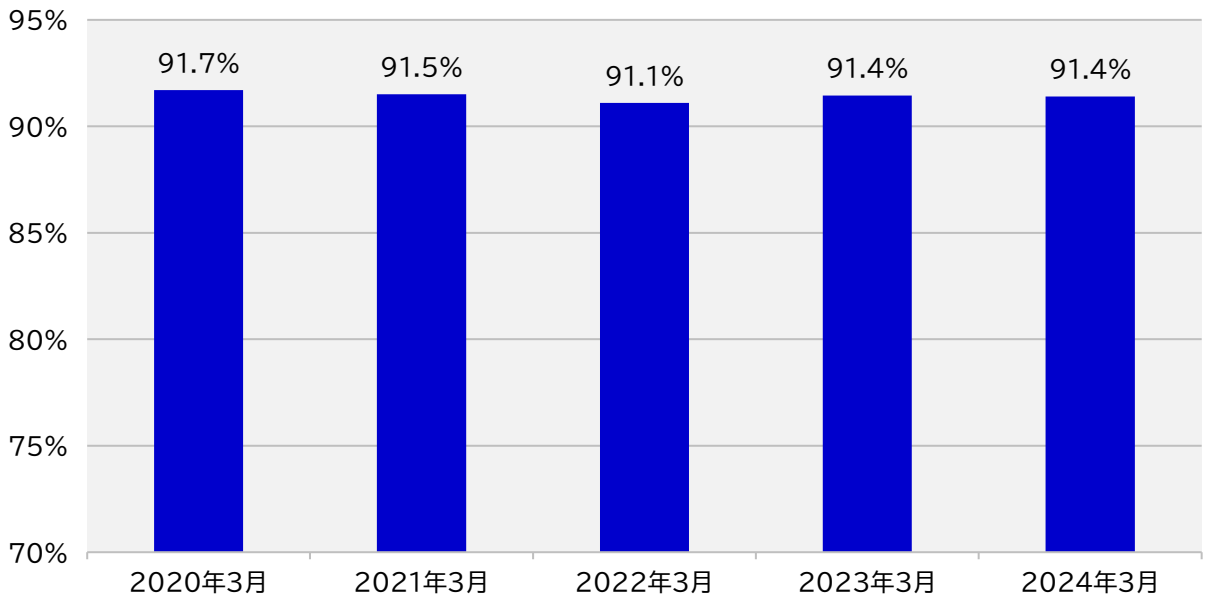
7.従業員の教育および適切な動機付け

当社は、「お客さまサービス向上委員会」を設置し、各部支店がお客さまサービスの向上に向けた取り組みを実施し、社内でその取り組み状況を発表するとともに、情報を共有し、更なるお客さまサービスの向上を目指しております。

また、全社員の昇格要件において、ファイナンシャル・プランニング資格取得を必須要件とすると共に、評価体系においては、お客さまからの信頼度向上の目安のひとつである「入出金・入出庫(変化率)」や、「新規口座稼働件数(目標に対する達成率)」に加え、「お客さま別運用損益件数」を組み入れるなど、お客さま本位の業務運営を実現すべく日々研鑽に努めております。

当社は、お客さま一人ひとりのニーズにあった商品やサービスを提供し資産形成を多面的にサポートするため、事務職を含めた全社員が金融知識向上を目指しファイナンシャル・プランニング資格取得に取り組んでおり、取得率は高水準を維持しております。加えて、上級資格である1級ファイナンシャル・プランニング技能士資格、CFP資格の取得も推進しております。

2級ファイナンシャル・プランニング技能士資格取得率【成果指標(KPI)】



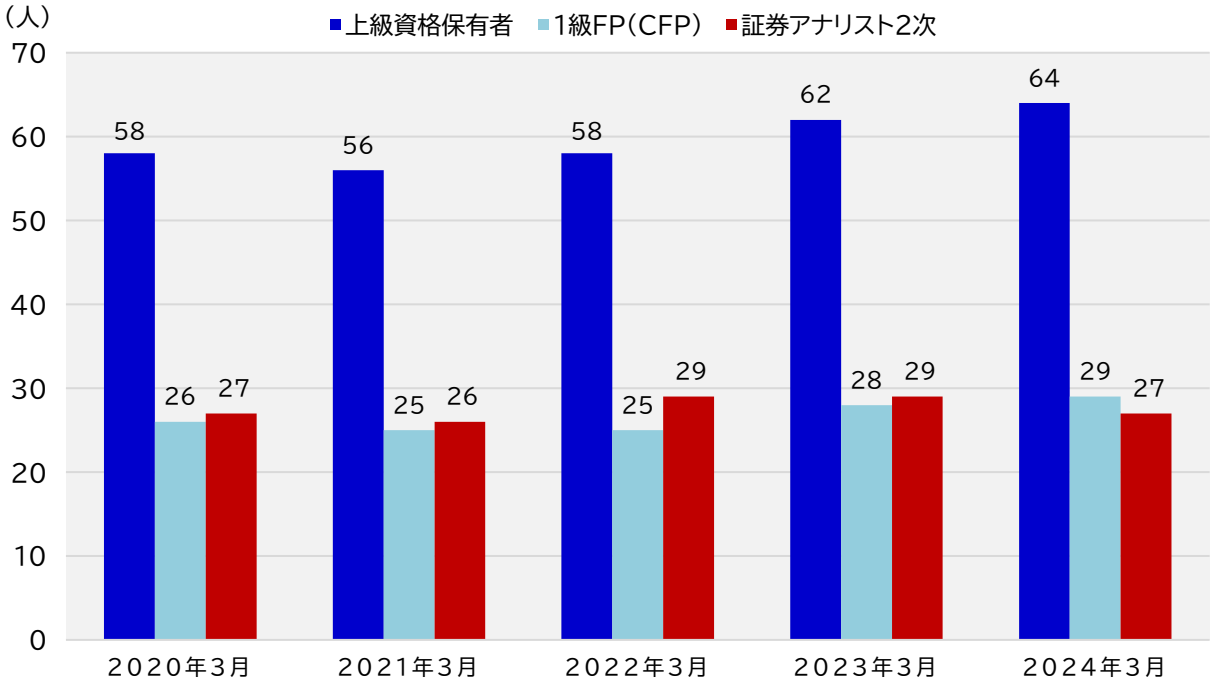
※執行役員から２年目社員(新入社員除く)

当社は、社員の専門知識向上がお客さまへの良質な金融サービスの提供に繋がると考え、『資格取得支援プログラム』を策定し、取得難易度および活用度が高い『9つの上級資格』を独自に定めました。

上級資格取得時の褒賞金支給や専門学校を利用した際の費用の一部補助等、社員の資格取得を支援しております。

・1級FP技能士（CFP）
・証券アナリスト2次
・テクニカルアナリスト国際資格第3次
・税理士
・社会保険労務士
・CIA（公認内部監査人）
・中小企業診断士
・情報処理安全確保支援士
・日商簿記1級

上級資格保有者数推移

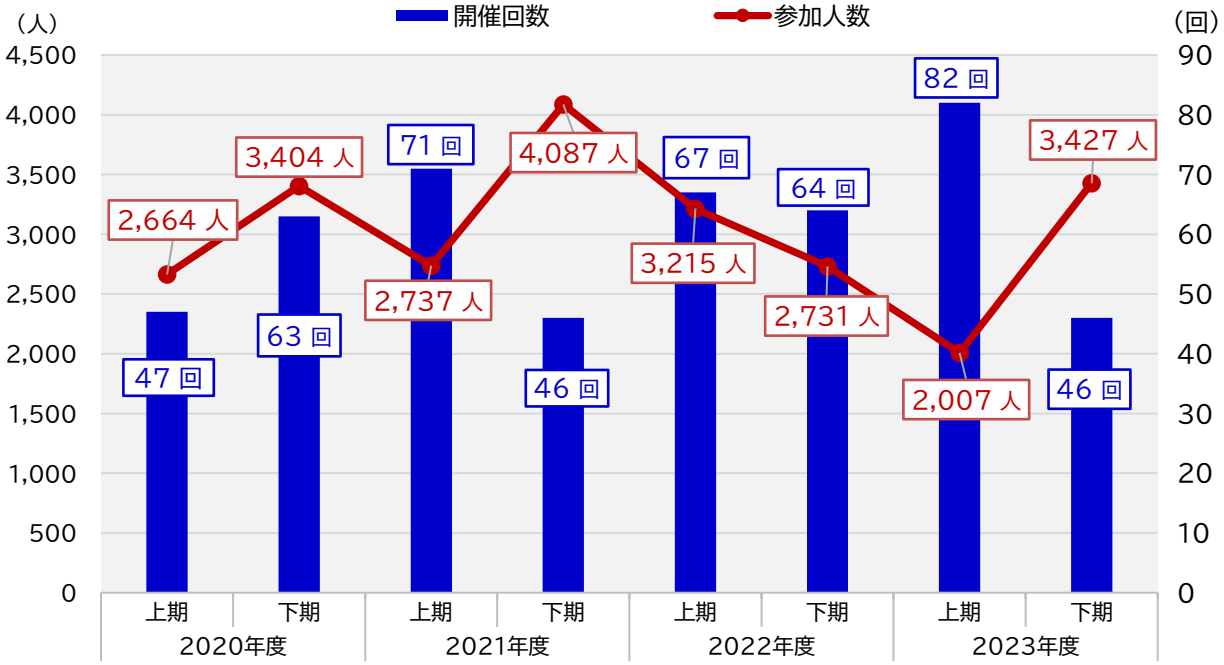


当社は、経営理念に基づき、当社の持続的な成長に貢献する社員の育成を目的に『人材育成マスタープラン』を作成し、各階層に必要な知識・スキル・態度の均一的なレベルアップを図っております。

また、人材が最も重要であるとの考えのもと、全社員のスキルアップと多様な働き方を支援・奨励しており、社員一人ひとりがやりがいを感じ、誇りを持って働ける環境整備を行っております。

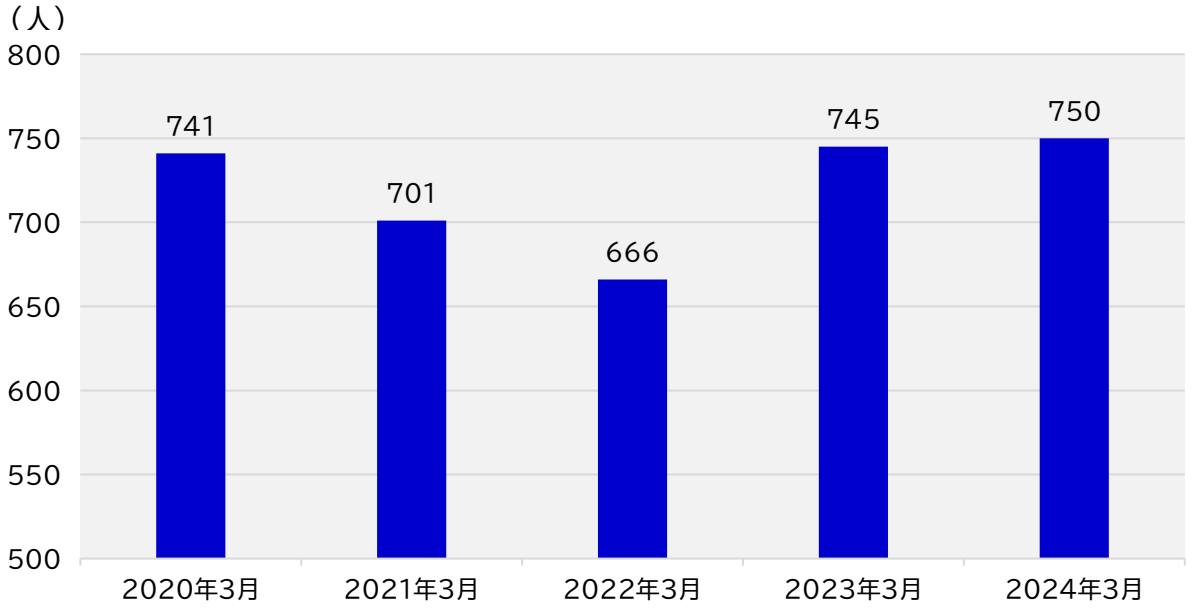
当社は、お客さまの信頼とご期待にお応えするとともに適切な勧誘が行われるよう、社員の倫理観の醸成や金融知識向上のための階層別の社員向け研修・勉強会を実施しております。その他、投資信託・ファンドラップの勉強会や各部支店毎にコンプライアンス研修（毎月）を実施しております。

社員向け研修・勉強会開催状況



当社は、高齢化社会の進展に伴い認知症に関する正しい知識の習得と理解を深めるため、全社員を対象に『認知症サポーター養成講座』の受講を推進しております。

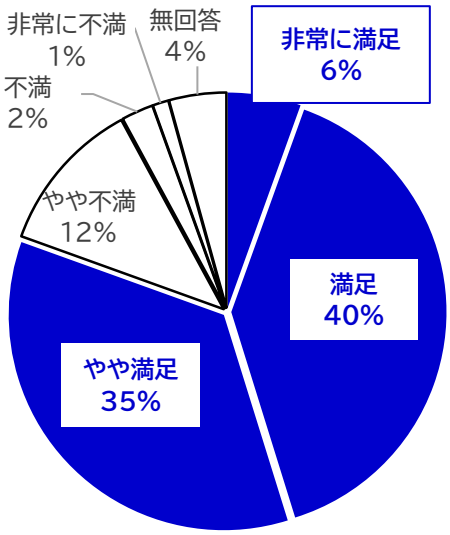
認知症サポーター数（受講済人数）



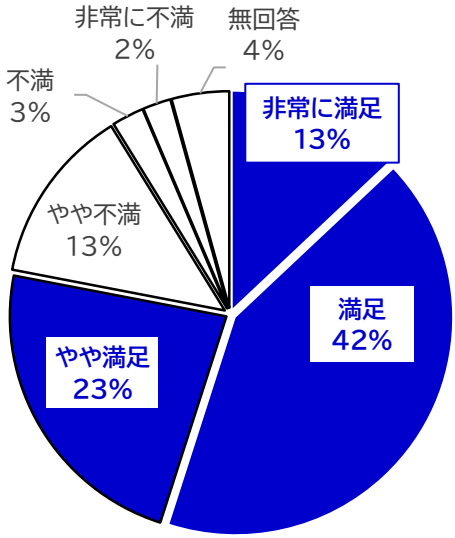
当社は、お客さまにより良いサービスを提供するために、ご利用いただいているお客さまの満足度調査を行っております。 2021年8月に行った調査の結果、当社のサービスにご満足いただいているお客さま（※総合満足度）は 80.5%、営業担当者にご満足いただいているお客さまは 78.1%でした。アンケートの結果を踏まえ、サービス・満足度の向上に、より一層努めてまいります。

お客さまアンケート結果【成果指標（KPI）】

総合満足度



営業担当者総合満足度



※ご満足いただいているお客さま ：「非常に満足」「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客さまの合計
※次回アンケートは 2024 年後半に行う予定となっております。

当社は、「お客さま本位の業務運営」への取り組みを通じて、経営ビジョンで掲げた「金融サービスを通じて価値を創造し、お客さまと地域社会の豊かな未来の実現に貢献する」というパーパスの実現に向け、当社役職員は一丸となって邁進してまいります。