

お客様本位の業務運営への取り組み状況について

2024年7月1日

<取り組み方針>

1. お客様とのコミュニケーション機会の充実を図り、お客様それぞれのライフスタイル、ライフステージ、将来の構想等に応じた幅広いニーズの丁寧なヒアリングに基づき、適切な提案を行います。
2. 幅広いお客様ニーズに対応できるよう、販売動向の定期的な点検を通じて、ファイナンシャル商品・サービスラインアップの充実を図ります。
3. お客様にご負担いただく費用について、わかりやすく情報を提供いたします。
4. リスク性金融商品について、お客様の取引経験や金融知識を考慮のうえご提案いたします。また、複数商品カテゴリーの特徴、コスト、リスク・リターンをわかりやすく比較説明いたします。
5. お客様のご契約後のフォローアップやコミュニケーション機会の充実を図ります。
6. お客様本位の業務運営に資するよう、従業員に対する適切な動機づけを行います。

<取組状況>

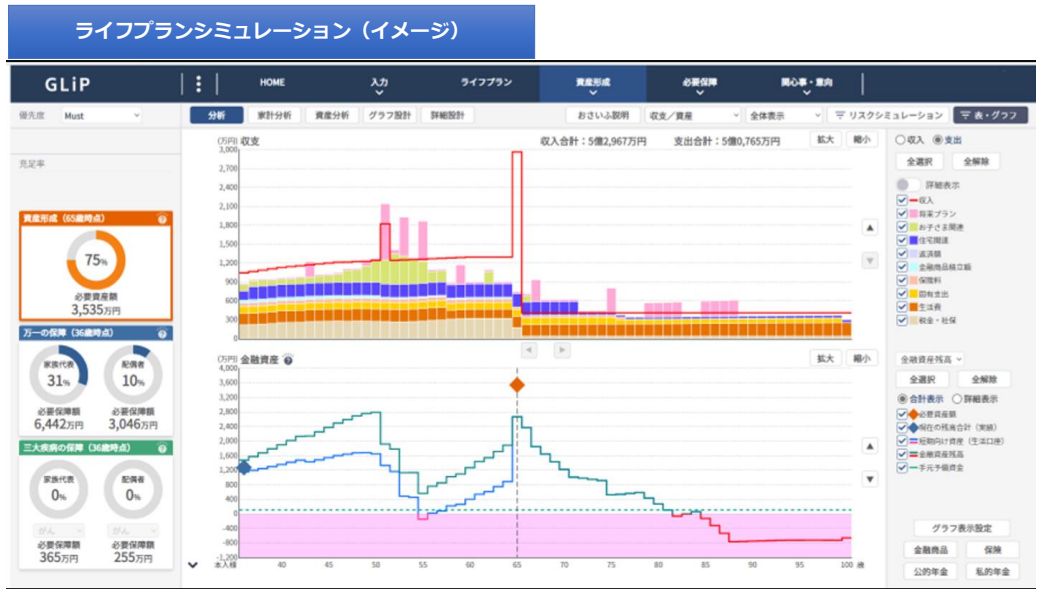
取組方針 1. お客様とのコミュニケーション機会の充実を図り、お客様それぞれのライフスタイル、ライフステージ、将来の構想等に応じたお客様ニーズの丁寧なヒアリングに基づき適切な提案を行います。

お客様それぞれのライフスタイル、ライフステージ、将来の構想等、長期的なライフプラン実現にお役立ていただけるよう、複数回の面談を通じてお客様の状況や考え方を確認し、ライフプランシミュレーションなども活用したお客様に寄り添ったご提案を行います。

ご相談の流れ



プランのご提案からご契約手続き、アフターフォローまで、チームで対応します。



当社はソニー生命保険株式会社のアプリケーション「GLiP」を使用して、ライフプランニングを実施しております。
GLiPはソニー生命保険株式会社の登録商標です。
画像はシステム画面のサンプルです。具体的な保険商品の説明を目的としたものではありません。

取組方針 2. 幅広いお客様ニーズに対応できるよう、販売動向の定期的な点検を通じて、
ファイナンシャル商品・サービスラインアップの充実を図ります。

お客様の様々なお悩み・ご相談に対応できる幅広い商品分野・サービスをお取り扱いいたします。
四半期毎に開催する商品委員会で商品販売動向のモニタリングや、新たな商品・サービスの取り扱い開始や取り扱いの終了の検討を行っております。商品委員会には、営業部門のほか、常勤役員、内部管理部門、内部監査担当が参加しガバナンス態勢を強化しております。

<幅広いニーズに対応できる商品・サービスラインアップ>



教育資金

- ・子どもの教育資金はどう準備したらいいの？
- ・住宅ローンと教育費の両方を払っていきけるのか不安



老後の生活設計

- ・老後の生活費はどのくらいかかるの？
- ・老後の生活資金をどのように準備したらいいの？



不動産

- ・親から相続した田舎の土地、売却した方がいいの？
- ・保有不動産を有効活用したい



資産運用

- ・退職金を運用したいがどのようにしたいの？
- ・投資信託などの金融商品の選び方を知りたい



相続・贈与

- ・遺言など、相続の準備について知りたい
- ・孫に預金等を贈与すると税金がかかるの？



保険の見直し

- ・いま加入している保険の内容がわからない
- ・保険の見直しはどうしたいの？

モヤモヤとしたおかねの悩み・ご不安を、誰に相談したらいいかわからないという方へ。

タカシマヤでは、幅広いメニューを
組み合わせるあなたのためのプランをご提案します。

タカシマヤ ファイナンシャル カウンターなら・・・

まとめて相談！



資産運用・保険・相続・不動産の総合窓口として“ワンストップ”でお役に立ちます。

あなたのお悩み解決のために、アフターフォローまで伴走します。



金融のプロにおまかせ！



金融のプロフェッショナルが百貨店ならではのおもてなし。

お店でもWEBでも好きな方法で。土日祝日も相談できるから便利！



お取り扱いメニュー

メニューを組み合わせるあなたのためのプランをご提案します。

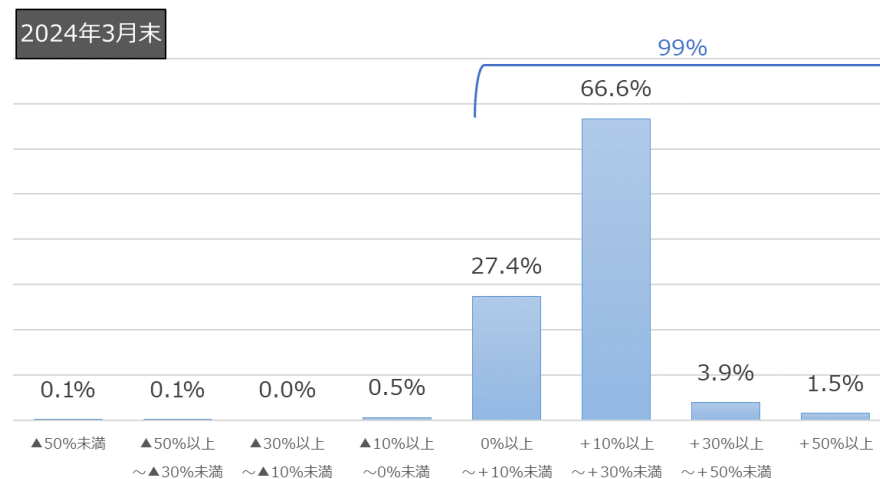


<モニタリングや商品・サービスの取り扱いに係る仕組み>

商品委員会	四半期ごとに商品販売動向、タカシマヤセレクション投資信託のモニタリング、新商品・サービスの取り扱い開始、取り扱い終了を検討・確認。営業部門のほか、常勤役員、内部管理部門、内部監査担当等で構成。
推奨保険会社選定	保険商品に関し、各保障（補償）分野・項目等において、①充実した保障（補償）内容・競争力のある保険料、②販売・事務手続きの多様性、③販売実績等を総合的に勘案し推奨保険会社を決定する。推奨保険会社について年1回以上の頻度で内容の点検を行い、変更する場合は社内決裁手続きに基づき行う。

当社においては金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6.（注3）については非該当としております。

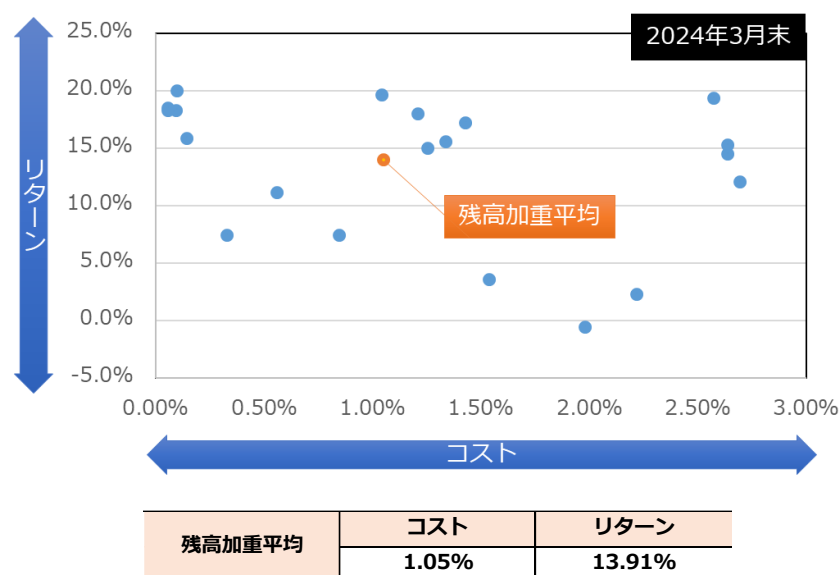
「お店で相談コース」 投資信託の共通 K P I（運用損益別顧客比率）2024年3月末時点

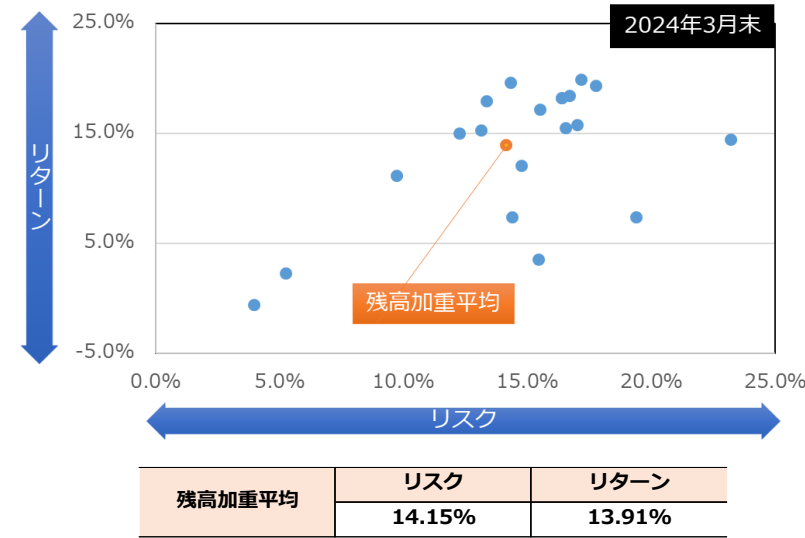


「お店で相談コース」 投資信託の共通 K P I（預かり残高上位20銘柄）2024年3月末時点

No.	銘柄名
1	セゾン・グローバルバランスファンド
2	セゾン資産形成の達人ファンド
3	eMAXIS Slim 全世界株式（オール・カントリー）
4	MSグローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジなし）
5	eMAXIS Slim 先進国株式インデックス
6	農林中金＜パートナーズ＞長期厳選投資 おおぶね
7	ゴールド・ファンド（為替ヘッジあり）
8	ひとくふう先進国リートファンド
9	野村Jリートファンド
10	eMAXIS Slim 米国株式（S&P500）
11	グローバル・ベスト・ファンド
12	投資のソムリエ
13	三井住友・配当フォーカスオープン
14	朝日Nvestグローバルバリュー株オープン
15	BNYメロン・米国株式ダイナミック戦略ファンド
16	三菱UFJ 純金ファンド
17	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド
18	大和住銀DC国内株式ファンド
19	eMAXIS Slim 国内株式（日経平均）
20	eMAXIS Slim 全世界株式（除く日本）

「お店で相談コース」 投資信託の共通 K P I（預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン）2024年3月末時点





取組方針 3. お客様にご負担いただく費用について、わかりやすく情報を提供いたします。

投資信託の各種手数料について

	お店で相談コースの場合	自分で取引コースの場合
購入時 (お申込み手数料)	ご相談の対価として お申込み手数料がかかります。 お客様のご意向をお伺いし、最適なプランを ご提案させていただきます。	お店で相談コースに比べ、お申込み手数料が抑 制されます。商品によっては、お申込み手数料が かからないものもあります。 ※ただし、個別のご相談は承れません
保有期間中 (信託報酬ほか)	信託報酬とは、投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用です。 信託報酬のほか、保有期間中、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を 売買する際に発生する売買委託手数料や信託事務の諸費用などが信託財産から差し引かれ ます。	
換金時 (信託財産留保額)	中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらうもので、ファンド を解約する際、基準価格より信託財産留保額が差し引かれます。商品によっては、信託財産 留保額がかからないものもあります。	

保険契約などにかかる費用について

保険契約関係費	ご契約時の初期費用や、保険期間中・年金受取期間中の費用等、契約の締結・成立・維持・管 理に必要な経費です。
資産運用関係費	投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用 です。
解約控除	契約日から一定期間内の解約の場合に積立金から控除される金額です(解約時のみ 発生します)。
為替手数料 (外貨建ての場合)	ご契約時、または年金や死亡給付金等のお受取にあたって、外貨と円を交換する場合 には為替手数料等が上記の各種費用とは別にかかります。
市場価格調整	市場価格調整とは、保険を途中で解約した際の解約返戻金が、市場金利によって増減する仕組 みのことです。保険契約時と解約時の市場金利を比較して、解約返戻金に反映されます。市場価 格調整の有無は商品によって異なります。

取組方針 4. リスク性金融商品について、お客様の取引経験や金融知識を考慮のうえご提案いたします。
また、複数商品カテゴリーの特徴、コスト、リスク・リターンをわかりやすく比較説明いたします。

- 証券口座開設の際のご申告内容、またはお客様にご記入いただく「資産運用のお伺い」シートに基づき、投資に対する知識、投資の経験、資産の状況、契約締結する目的を確認し、適切なご提案を行います。

「資産運用のお伺い」シート（イメージ）

タカシマヤ ファイナンシャル カウンター 資産運用のお伺い

当社では、お客さまのご資金に関するご意向をお伺いしたうえで、そのご意向に見合った商品をご提案いたします。

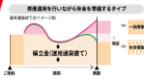
フリガナ お名前 (自署)				
生年月日	西暦	年	月 日 () 歳	
ご職業	☐ 会社経営者(未公開企業) ☐ 会社役員(上場・店頭公開企業) ☐ 会社役員(未公開企業) ☐ 団体組合諸法人役員 ☐ 開業家 ☐ 弁護士・会計士・税理士 ☐ 公務員(管理職) ☐ 商店・サービス自営業 ☐ 会社員 ☐ 公務員(職員) ☐ 教職員 ☐ 団体組合諸法人役員 ☐ 勤務先 ☐ 自由業 ☐ 商店・サービス従業員 ☐ 農林・漁業 ☐ 無職/定年退職 ☐ 無職/主婦 ☐ 無職/学生 ☐ 無職			
金融資産	☐ 300万円未満 ☐ 300万円以上～500万円未満 ☐ 500万円以上～1,000万円未満 ☐ 1,000万円以上～2,000万円未満 ☐ 2,000万円以上～3,000万円未満 ☐ 3,000万円以上～5,000万円未満 ☐ 5,000万円以上～1億円未満 ☐ 1億円以上～5億円未満 ☐ 5億円以上			
投資方針	☐ 短期・安定重視 ☐ 短期・値上り重視 ☐ 値上り重視 ☐ 積極的値上り重視 ☐ その他			
投資経験	株式	投資信託	国内債券	外国債券
	年	年	年	年
	外貨保険	実務保険	外貨預金	投資用不動産
	年	年	年	年

ご記入いただいた情報は、当社のプライバシーポリシーに基づき適切にお取り扱いいたします。
ご本人様の同意がない限り、第三者に提供することはありません。

- リスク性保険商品をご提案する際には、類似の投資商品群と比較し説明いたします。

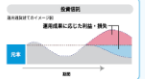
変額保険と投資信託の特徴

変額保険



払込んだ保険料をファンドで運用し、運用の成果に応じて将来受け取る、またはご家族にこの保険金が決まります。

投資信託



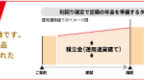
お客様の希望可能なリスクに応じてファンドを選びいただき、運用の成果に応じて受け取り金額が変動します。

	変額保険	投資信託
投資対象	- 保険会社が指定するファンド - 保険料によってファンドが決定されており、投資対象を選択できない場合があります。	株式、債券、不動産投資、その他商品などさまざまな投資対象を選択できます。
リスク	- 投資先に購入された株式や債券の価格が下落し、外貨建て投資をする場合は為替の変動により、元金も減る可能性があります。 - 解約時に解約する場合は、解約金として解約利益（運用）が戻りますが、元金も減る場合があります。	- 投資先に購入された株式や債券の価格が下落し、外貨建て投資をする場合は為替の変動により、元金も減る可能性があります。 - 解約時に解約する場合は、解約金として解約利益（運用）が戻りますが、元金も減る場合があります。
特徴	- 契約期間中に元金または運用の成果が変動し、元金・運用利益が戻ります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。	- 元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。
運用期間	10年～	10年～
換金性	いつでも解約は可能ですが、解約金として元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。	いつでも解約は可能ですが、解約金として元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。
最低投資金額	数千円単位。	100円単位。
税制優遇	【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。 【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。	【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。 【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。
費用	元金によって異なりますが、変額保険では、運用のための費用（運用管理費用）に加え、変額保険の最低投資額に上乗せする費用がかかります。	元金によって異なりますが、各種手数料（お申込み手数料、解約手数料、運用管理費用）がかかります。

※本図は、イメージとして示したものであり、実際の運用結果は必ずしもこの通りとは限りません。投資、運用はリスクを伴うものであり、元金、運用利益が戻らない場合があります。 出典：タカシマヤファイナンシャル（パーソナル金融部）

外貨建て一時払保険と外貨建て債券の特徴

外貨建て一時払保険



払込んだ保険料を外貨で運用する商品です。
※外貨で払込み、保険金も外貨で受け取ります。
※円で払込み、元金も外貨で受け取ります。

外貨建て債券



外貨で購入し、元金も外貨で受け取ります。

	外貨建ての一時払保険	外貨建ての債券
決済通貨	米ドル、豪ドル、ユーロなど主要通貨と対応	米ドル、豪ドル、ユーロ、ポンド、トルコリラ、人元など主要通貨と対応
リスク	- 投資先は外貨建ての一時払保険（一時払）であり、元金も外貨で受け取ります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。	- 投資先は外貨建ての債券（債券）であり、元金も外貨で受け取ります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。
特徴	- 一定期間運用した後に、元金と運用利益が戻ります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。	- 一定期間運用した後に、元金と運用利益が戻ります。 - 解約時には元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。
運用期間	数年～10年単位（一時払）	数年～10年単位
換金性	いつでも解約は可能ですが、解約金として元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。	いつでも解約は可能ですが、解約金として元金と運用利益が戻りますが、元金も減る場合があります。
最低投資金額	数万円単位（一時払）	数万円単位（債券）
税制優遇	【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。 【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。	【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。 【お祝い金】お祝い金は、一定の条件を満たせばお祝い金として戻ります。お祝い金は、お祝い金として戻ります。
費用	元金によって異なりますが、変額保険では、運用のための費用（運用管理費用）に加え、変額保険の最低投資額に上乗せする費用がかかります。	元金によって異なりますが、各種手数料（お申込み手数料、解約手数料、運用管理費用）がかかります。

※本図は、イメージとして示したものであり、実際の運用結果は必ずしもこの通りとは限りません。投資、運用はリスクを伴うものであり、元金、運用利益が戻らない場合があります。 出典：タカシマヤファイナンシャル（パーソナル金融部）

取組方針 5. お客様のご契約後のフォローアップやコミュニケーション機会の充実を図ります。

- 特定保険（※）をご契約いただいたお客様には、最低1年に一回以上ご連絡し、ご加入の目的、保障内容、市場リスク、為替リスク、積立金・解約返戻金等の状況についてご説明をいたします。

※金利、通貨の価格、金融商品市場の相場などの変動によってお客さまに損失が発生するおそれがある保険契約

フォロー率100%（2023年度）

- 投資信託の基準価格が日次で5%以上下落したとき、お客様にご連絡を試み、下落理由等のご説明をいたします。
（お店で相談コースの場合）

アプローチ率100%（2023年度）

取組方針 6. お客様本位の業務運営に資するよう、従業員に対する適切な動機づけを行います。

お客様本位のフィナンシャル商品・サービス提供を行うため、業績評価体系を整備してまいります。また、お客様の幅広いニーズに対応できるよう、専門性を高める取り組みとしてフィナンシャル・プランナー資格の取得を奨励しています。

<業績評価体系>

- 顧客本位の営業が実践できるよう、安心して働ける安定的な報酬の位置づけとしての基本給と、成果の達成度に応じた賞与を支給する制度を導入しています。
- 業績評価は、収益のみに偏ることなく、顧客との関係、お預かりの残高等、総合的な評価を行う仕組みとしています。

<資格取得の推奨>

- お客様のコンサルティングを行う営業担当にフィナンシャル・プランナー資格の取得を奨励しています。

2級フィナンシャル・プランニング技能士資格の保有率

93 %（2024年2月末現在）